

## POPIS REALIZACE POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

<b>Název poskytovatele</b>	Armáda spásy v České republice, z.s.
<b>Druh služby</b> <b>Identifikátor</b> <b>Číslo služby</b>	Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež 7160479 24
<b>Forma služby</b>	ambulantní
<b>Název zařízení a místo poskytování</b>	Armáda spásy, Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež Přerov 9. května 107, 750 02 Přerov Husova 13, 750 02 Přerov

V Přerově poskytujeme služby NZDM na dvou místech, a to na centru Jižní na Jižní čtvrti v těsné blízkosti azylového domu pro matky s dětmi, a na ulici Husova v sociálně vyloučené lokalitě.

### Cílová skupina

Cílovou skupinou NZDM Přerov jsou děti a mládež od 6 do 18 let, které zahájili školní docházku a jsou ohroženy společensky nežádoucími jevy a rizikovým způsobem života.

### Jednání se zájemcem o službu, vstup uživatele do služby

Jednání se zájemcem probíhá v prostoru NZDM, jednání vede sociální pracovník zařízení. Vzhledem k specifické cílové skupině není schopný ve všech případech zájemce formulovat svoje přání a potřeby na první schůzce. Zvláště mladší děti potřebují adaptaci a seznámení se službou. Se zájemcem jednájí pracovníci empaticky a s ohledem na jeho věk a rozumové schopnosti. Porozumění zájemce si ověřují kladením vhodných kontrolních otázek. Informace o nepříznivé sociální situaci nebo o problémech (od zdánlivě banálních až po ty závažnějšího charakteru) nám zájemce často nesdělí při prvním kontaktu, ale až v nás získá potřebnou důvěru.

Zájemci o službu, který je naší cílovou skupinou, můžeme z rozhovoru s ním zjistit informace o jeho nepříznivé sociální situaci a není si jist svou zakázkou nabídneme možnost uzavření smlouvy o poskytování sociální služby s předběžným cílem, který je obecně nazvaný jako „adaptační doba“. V tomto období se zájemce blíže seznamuje s provozem služby a zjišťují se jeho přání a potřeby. Adaptační doba je stanovena individuálně podle potřeb uživatele od 10 dnů až po 31 dnů.

Pokud si sociální pracovníce po rozhovoru se zájemcem o službu není jistá, zda spadá do cílové skupiny, a z rozhovoru nebylo ani zřejmé, že se nachází v nepříznivé sociální situaci, nebude se zájemcem smlouva uzavřena.

Zájemci jsou předány základní informace o službě NZDM (zápis v NPV3 „žádost zájemce“). V NPV3 je zájemci vyplněna základní karta, kde se neuvádí klíčový pracovník. V záložce „žádost zájemce“ pak uvádíme data, kdy zájemce naši službu navštívil, připojíme krátký popis toho, jakých aktivit se v NZDM účastnil nebo o čem jsme si společně povídali. Evidenci přítomností na programu NZDM zapisujeme do papírového seznamu uživatelů, do sekce „zájemci“. Zpravidla po 3-5 návštěvách proběhne rozhovor se zájemcem, kdy se dohodneme, zda chce nadále NZDM navštěvovat, případně uzavřeme smlouvu o poskytování služby a vypracujeme s ním adaptační/individuální plán.

Sociální pracovník vhodnou formou přiměřenou věku a rozumovým schopnostem zájemce seznámí zájemce s ostatními zaměstnanci a prostorem nízkoprahového zařízení, dále s Domovním řádem. Při seznámení využívá piktogramy, obrázky, tak aby předání informací bylo pro zájemce zajímavé. Z Domovního řádu využívá především tyto části:

- Seznam základních činností NZDM
- Obsah a popis služby
- Provoz zařízení
- Práva a povinnosti - zvláště fyzicky ukáže, kde se nachází schránka důvěry
- Sankce za porušení domovního řádu

Zaměstnanec si vhodným způsobem ověří, zda zájemce rozuměl předaným informacím. Každému zájemci je nabídnutý letáček s informacemi o službě.

## **Základní činnosti**

1. Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:
  - a) Zajištění podmínek pro společensky přijatelné volnočasové aktivity,
  - b) pracovní výchovná činnost s dětmi,
  - c) nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností,
  - d) zajištění podmínek pro přiměřené vzdělávání
2. Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:
  - a) aktivity umožňující lepší orientaci ve vztazích odehrávajících se ve společenském prostředí
3. Sociálně terapeutické činnosti:
  - a) socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob
4. Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:
  - a) pomoc při vyřizování běžných záležitostí
  - b) pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob

## **Provozní doba**

Provozní doba ambulantní formy služby na centru Jižní i Husova:

v pracovní dny 13:00-17:00 (prázdninový provoz 10:00-12:00 a 13:00-15:00)

sociální pracovnice je možné kontaktovat: v pracovní dny 8:30 – 17:00 (během prázdnin 7:00-15:30)

Okamžitá kapacita NZDM je 20 uživatelů na jedno centrum.

## **Individuální plánování**

Individuální plánování je základem individuální sociální práce s uživatelem. Sociální pracovník plánuje společně s uživatelem průběh a proces poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle a možnosti uživatele.

Podkladem pro tvorbu individuálního plánu je jednání se zájemcem nebo uživatelem. Uživatel si v rámci jednání stanoví společný cíl spolupráce, kterého chce prostřednictvím služby dosáhnout. Tento cíl je uvedený v programu NPV 3, konkrétně v záložce plány a smlouvy. Před ukončení platnosti smlouvy je dohodnutý termín, kdy uživatel společně se sociálním pracovníkem zhodnotí naplnění stanoveného cíle, přínos služby a míru spolupráce na řešení nepříznivé situace.

**Klíčový pracovník** = sociální pracovník, který je pro uživatele průvodcem, na kterého se uživatel může obrátit se svými potřebami, připomínkami, žádostmi a který pomáhá uživateli v naplňování cílů individuálního plánu.

- Odpovídá za řízení procesu individuálního plánování.
- Motivuje uživatele k aktivní spolupráci a využívání vnějších zdrojů.
- Pomáhá uživateli hledat a formulovat jeho cíle.
- Směřuje uživatele k tomu, aby jeho cíle byly reálné a měřitelné.
- Na základě analýzy nepříznivé sociální situace si klíčový pracovník společně s uživatelem stanoví cíl spolupráce, tedy jakým způsobem bude prostřednictvím sociální služby řešit nepříznivou sociální situaci.
- Průběžně sleduje a zaznamenává naplňování cílů a potřeb uživatele.
- Domlouvá s uživateli termíny setkání.
- Odpovídá za individuální práci s uživatelem.

## Metody práce

1. Individuální práce s uživatelem – rozhovor, individuální plánování, poradenství, sociálně terapeutické činnosti, pomoc s přípravou do školy apod.
2. Skupinová práce – diskuse, hry, akce, výlety, cvičení, nácviky, vzdělávání, preventivní aktivity apod.

## Podávání stížností

1. Stížnost lze podávat ústně, písemně. Oba tyto způsoby podání stížností je možné podat podepsané stěžovatelem nebo anonymně.
2. Každý uživatel je při uzavírání smlouvy a dále průběžně na setkání s uživateli seznámen s právem a způsobem podávání stížností (případně prostřednictvím písemné informace, která visí vedle schránky pro podávání stížností).
3. Stížnosti může podat uživatel služby, zákonný zástupce (opatrovník), rodinný příslušník nebo fyzická či právnická osoba zastupující zájem uživatele služby. Uživatel si může zvolit zástupce na projednávání stížnosti.
4. Stížnosti je možno podat všem zaměstnancům NZDM nebo písemně do schránky na stížnosti. Schránka je umístěna tak, že nemůže být monitorována bezpečnostními kamerami ani zaměstnanci. Tím je zajištěna anonymita stěžovatelů.
5. Stížnosti se podávají písemně nebo ústně; při ústním podání vyhotoví zaměstnanec, který stížnost přijímá, zápis, které obě strany podepíší. Zápis bude předán řediteli organizační jednotky (popř. zastupujícímu pracovníkovi) k dalšímu řešení.

6. V případě, že předmětem stížnosti je rozporování trestu, nemá stížnost odkladný účinek.

### Vyřizování stížností

1. Každá stížnost bude vyřízena rychle a bez zbytečných průtahů, nejpozději do **28 dnů** po předání stížnosti. Odpověď obdrží podavatel stížnosti vždy písemně. V případě anonymní stížnosti bude odpověď vyvěšena na nástěnce vedle schránky pro podávání stížností po dobu 14 dnů.
2. Za vyřízení stížností je odpovědný ředitel organizační jednotky a je povinen hovořit se všemi zúčastněnými stranami.
3. Schránka pro podávání stížností se kontroluje a vybírá minimálně **1 x za 14 dní** ve složení dvou osob (ředitel organizační jednotky a pracovnice NZDM). Za kontrolu a výběr je odpovědný ředitel organizační jednotky, který má také od schránky klíč.
4. Usoudí – li stěžovatel, že jeho stížnost nebyla vyřízena uspokojivým způsobem, může se po uplynutí lhůty obrátit na nadřízeného pracovníka nebo na nezávislý orgán. Přílohou je seznam těchto orgánů a kontaktů na ně.
5. U každé podané stížnosti provede ředitel organizační jednotky nebo jím pověřený zaměstnanec zápis do tiskopisu a spolu s odpovědí, případně souvisejícími materiály ji uloží k archivaci. Složka s podanými stížnostmi je uzamčena u ředitele organizační jednotky.
6. Stížnosti jsou číselně evidovány; každý rok je započata nová číselná řada počínající číslem 01 (ve formě 01/aktuální rok).
7. Stížnosti jsou pravidelně **1x ročně v prosinci** analyzovány – především za účelem zjištění, zda nedochází k opakování témat stížností, včetně přehodnocení postupů jejich řešení atp.; vyhodnocení analýzy je věcí jednání užšího sociálního týmu.
8. Zaměstnanci dbají na ochranu a bezpečnost stěžovatele. Všichni zúčastnění zaměstnanci zachovávají mlčenlivost o osobách i skutečnostech, kterých se stížnosti dotýkají. Porušení této mlčenlivosti je vnímáno jako hrubé porušení pracovní kázně. Tomu odpovídá i umístění Schránky důvěry.

### Ukončení poskytování služby

#### a) Ze strany uživatele

- bez udání důvodu

#### b) Ze strany poskytovatele

- hrubé nebo opakované porušování domovního řádu a pravidel.
- nespolupráce uživatele při individuálním plánování. Nespolupráci se rozumí dlouhodobé odmítání spolupráce na řešení své nepříznivé sociální situace (Nespolupráce v NZDM – odmítne 5x pohovor o individuálním plánu s klíčovým pracovníkem.). V případě, že uživatel nespolupracuje, klíčový pracovník o tom učiní záznam do osobní dokumentace. V případě další nespolupráce písemně analyzuje důvody a v rámci sociálního týmu je situace projednána. Případné ukončení schvaluje ředitel organizační jednotky na základě doporučení sociálního týmu.
- pokud uživatel přestane spadat do cílové skupiny
- pokud uživatel nevyužil službu více než 2 měsíce/ na NZDM Husova 3měsíce (tímto opatřením se snažíme evidovat pouze aktivní uživatele).

K ukončení poskytování služby dochází ukončením platnosti smlouvy o poskytování sociální služby. Platnost smlouvy končí buď uplynutím sjednané doby platnosti, nebo může být předčasně ukončena z výše stanovených důvodů. Ukončení platnosti smlouvy se eviduje v kartě uživatele v programu NPV3 jako Záznam o ukončení poskytování sociální služby.

### **Úhrady za služby**

Služba NZDM je poskytována bezplatně

### **Další doplňující informace**

#### **Fakultativní služby (jsou-li poskytovány)**

Fakultativní služby nejsou poskytovány.

#### **Prostory, materiální a technické vybavení**

##### Centrum Jižní

Centrum sídlí v budově Komunitního centra, které se nachází na adrese 9. května 107, 750 02 Přerov.

- Uživatelé mohou využívat dvě multifunkční místnosti, kde probíhají výchovné, aktivizační, sportovní a další programy. V těchto místnostech je k dispozici ping-pongový stůl, stolní fotbálek, sportovní vybavení, společenské hry, hračky, výtvarné potřeby, počítač s připojením na internet, herní konzole x-box s televizí, knihy a další pomůcky pro realizaci programů pro uživatele. Uživatelům je po předchozí domluvě a pod dozorem k dispozici posilovna umístěná ve sklepních prostorách budovy. Posilovna je vybavena posilovacími stroji, rotopedem a dalším sportovním náčiním. Pro speciální akce je po předchozí domluvě k dispozici modlitební sál Sboru AS. Dále jsou k dispozici oddělené toalety vč. bezbariérové.
- Zázemí pro zaměstnance tvoří kancelář vybavená počítači s připojením na internet, tiskárnou a kopírovacím zařízením, k dispozici je také kuchyně, toaleta a sprchový kout. Tyto prostory mohou uživatelé navštěvovat pouze se souhlasem zaměstnanců.
- Technické zázemí tvoří úklidová místnost, malý sklad potravin a sklad ve sklepních prostorách budovy, kde jsou uloženy zásoby úklidových a hygienických pomůcek a sezónní vybavení klubu (např. vánoční stromek, ozdoby).

##### Centrum Husova

Centrum na ulici Husova je umístěno na adrese Husova 13, 750 02 Přerov v nadzemním podlaží bytového domu.

- Pro uživatele jsou k dispozici dvě klubovny o celkové výměře 46,36 m<sup>2</sup>, vybavené pingpongovým stolem, boxovacím pytlím, sportovním nářadím, stolními hrami, hračkami, výtvarnými potřebami, knihami, počítačem s připojením na internet, hrací konzolí x-box s televizí a dalším vybavením pro realizaci programů pro uživatele. Dále je k dispozici toaleta a koupelna.
- Zaměstnanci mají k dispozici kancelář vybavenou počítači s připojením na internet, tiskárnou a kopírovacím zařízením, dále kuchyní, toaletu a koupelnu se sprchovým koutem, pračkou a sušičkou. Tyto prostory mohou uživatelé navštěvovat pouze se souhlasem zaměstnanců.

- Technické zázemí tvoří malý sklad, kde jsou uloženy zásoby úklidových a hygienických pomůcek.

Dne: 6.3.2020

Zpracovala: Bc. Karolína Chýlková, DiS.