



Temperi o. p. s.
Jar. Haška 1818/1
370 04 České Budějovice
IČ 281 59 179
T 702 642 537, 380 831 415
tempericb@tempericb.cz
www.tempericb.cz

Vnitřní směrnice VS 3/17 Provozní řád Nízkoprahový klub pro děti a mládež Brána

Temperi, o.p.s., Jar. Haška 1818/1, České Budějovice
Zařízení: Nízkoprahový klub pro děti a mládež Brána
Adresa zřízení: Vitorazská 77, České Velenice

I. Odpovědnost

Za vypracování, aktualizaci a dodržování pravidel zodpovídá ředitel Temperi, o.p.s., případně jeho zástupce. Za dodržování pravidel zodpovídá vedoucí sociální služby. Každý pracovník zodpovídá za služby, které poskytuje a za dodržení provozního řádu, se kterým byl seznámen a je povinen jej dodržovat.

II. Základní údaje

1. Název organizace: Temperi, o.p.s.
2. Sídlo organizace: Jar. Haška 1818/1, České Budějovice
3. IČ: 281 59 179
4. DIČ: CZ28159179 (nejsme plátcí DPH)
5. T: +420 380 831 415
6. E: tempericb@tempericb.cz
7. Bankovní spojení: č.ú. 2500315518/2010 (Fio banka)
8. Ředitel o.p.s.: Mgr. Hana Francová, Ph.D.
9. Název zařízení: Nízkoprahový klub pro děti a mládež Brána
10. Adresy zařízení organizace: Vitorazská 77, České Velenice
11. Poskytované sociální služby: nízkoprahové zařízení pro děti a mládež (§ 62)

III. Obecné údaje

Temperi, o.p.s. poskytuje sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, doprovázení pěstounských rodin a dobrovolnický program. Provoz služeb Temperi zajišťují sociální pracovníci ve stálém pracovním poměru, koordinátorka dobrovolníků a externí pracovníci (lektoři, terapeut ve výcviku, dobrovolníci). Všichni pracovníci mají požadované vzdělání a kvalifikaci na dané profese.

IV. Nízkoprahový klub pro děti a mládež Brána

1. Posláním Nízkoprahového klubu pro děti a mládež Brána je zlepšit kvalitu života dětí a mládeže, která je ohrožena sociálními a zdravotními riziky souvisejícími se způsobem života jejich rodin, umožnit jim lépe se orientovat v jejich sociálním prostředí a vytvářet podmínky k řešení jejich nepříznivé sociální situace.

2. Cílem služby je:

- nastartovat u dětí a mladistvých změny směřující k osobnímu cíli a vyrovnání se s obtížnými životními situacemi
- naučit děti a mladistvé porozumět důsledkům rizikového chování ve společnosti a aktivně takovému chování předcházet
- informovat děti a mladistvé o možnostech a místech nabízené pomoci, současně umět rozpoznat, kdy je nutné pomoc vyhledat.

3. Cílová skupina

Služba je zaměřena na děti ve věku od 6 do 26 let, které jsou ohrožené společensky nežádoucími jevy nebo jsou vystaveny nejrůznějším problémům, které nedokážou bez odborné pomoci řešit. NZDM Brána se ve své činnosti zaměřuje především na děti,

- kterým chybí smysluplné trávení volného času a jsou často neorganizovaní – bezprizorní, mají nevyhraněné zájmy
- které nemají ve svém rodinném prostředí dostatek pozitivních vzorů, s jejichž využitím by zvládaly počátky své samostatné životní cesty
- které inklinují k rizikovému chování (experimentování s alkoholem, drogami, hazardními hrami, sexem, násilím)
- dětem a mládeži s problémy v domácím, školním/pracovním prostředí
- pocházející z rodin sociálně slabých nebo vyloučených
- děti příslušející k etnické minoritní skupině

3. Činnosti a úkony služby dle zákona o sociálních službách

Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež je poskytováno v ambulanci a terénní formě. V rámci realizace této sociální služby jsou zajišťovány všechny základní činnosti, které definuje zákon o sociálních službách a k němu prováděcí vyhláška. Jedná se o:

a) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti

- zajištění podmínek pro společensky přijatelné volnočasové aktivity
- pracovní výchovná činnost s dětmi,
- nácvik a upevnování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností,
- zajištění podmínek pro přiměřené vzdělávání

b) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

- aktivity umožňující lepší orientaci ve vztazích odehrávajících se ve společenském prostředí

c) sociálně terapeutické činnosti

- socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob

d) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

- pomoc při vyřizování běžných záležitostí,
- pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob

4.

Služba je poskytována v ambulantní formě v prostorách organizace:

Pondělí: 12:00 – 18:30

Úterý: 12:00 – 18:30

Středa: 12:00 – 18:30

Čtvrtek: 12:00 – 18:30

Pátek: 12:00 – 18:00

Základní sociální poradenství je dle potřeb poskytováno:

Pondělí až čtvrtek 10:00 – 12:00 a 18:00 – 18:30

Pátek 10:00 – 12:00

nebo vždy dle dohody s klíčovou pracovnící

V. Jednání se zájemcem o službu a uzavření smlouvy o poskytnutí sociální služby

1. Zájemce je seznámen sociálním pracovníkem s obsahem a cíli poskytované sociální služby a s okruhem osob, pro které je předmětná služba určena. Zájemce o službu je též seznámen s nabídkou základních činností poskytované sociální služby, s průběhem služby, předpokládanou dobou trvání služby a s jeho právy a povinnostmi. Zájemce je rovněž seznámen s klíčovým pracovníkem a jeho rolí
2. Sociální pracovník provede zmapování situace rodiny zájemce. V rámci mapovacího procesu zjišťuje míru uspokojování základních životních potřeb rodiny zájemce, k jejichž naplnění má sociální služba vést.
3. Na základě zjištěné situace je se zájemcem uzavřena smlouva o poskytování sociální služby. V ústní i písemné podobě jsou uživateli služby předány informace týkající se zpracování jeho osobních údajů a informace předávané poskytovatelem orgánu sociálně právních ochrany dětí.
4. Poskytovatel může odmítnout uzavřít Smlouvu o poskytování sociální služby v následujících případech:
 - a) neposkytuje službu, o kterou zájemce žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob, kterým je služba určena,
 - b) nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou zájemce žádá,
 - c) zájemci, který žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděl poskytovatel v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušení povinností vyplývajících ze smlouvy.
5. Jestliže poskytovatel odmítne uzavřít se zájemcem Smlouvu o poskytnutí sociální služby z výše uvedených důvodů, vydá o tom zájemci na jeho žádost písemné oznámení s uvedením důvodu odmítnutí uzavření smlouvy.

VI. Průběh poskytování sociální služby

1. Každý uživatel sociální služby má poskytovatelem určeného zaměstnance – klíčového pracovníka, který s uživatelem nastavuje na základě vyjednaných potřeb a cílů uživatele individuální plán služby. Individuální plán je zpracován písemně a klíčový pracovník ho spolu s uživatelem průběžně vyhodnocuje.
2. Průběh služby je evidován klíčovým pracovníkem Temperi v záznamech o realizovaných intervencích.

3. Klienti si během prvních návštěv mohou NZDM prohlédnout a vyzkoušet si programy, při dalších návštěvách klienti přicházejí se svými nápady, otázkami a otevírají se problémy, které děti a mladiství řeší. Pokud pracovník se zájemcem o službu uzavře ústní dohodu o dalším využívání služby, stává se zájemce o službu klientem zařízení. Smlouvu uzavírá klíčový pracovník, v případě jeho nepřítomnosti jiný sociální pracovník obeznámený s případem. Uživatel je dále seznámen s dokumentem „Informace pro uživatele sociální služby Temperi“, jehož smysl a obsah je náležitě vysvětlen vzhledem k věku a rozumových schopnostem uživatele služby. Následně jsou prostřednictvím individuálně vedeného rozhovoru zjišťovány potřeby a přání uživatele, stanovují se individuální plány klientů. Při tvorbě individuálních plánů jsou za součinnosti klíčového pracovníka a uživatele služby formulovány cíle a kroky vedoucí k jejich naplnění. Během konzultací může uživatel své stanovené cíle měnit, sociální pracovník jeho rozhodnutí respektuje. Dle potřeb klienta je zprostředkována další odborná pomoc/sociální služba a případný doprovod klienta. K dispozici je databáze kontaktů. 1x za 3 měsíce probíhá revize naplnění dílčích cílů, je vyhodnocován individuální plán a eventuálně formulována další spolupráce.

VII. Dokumentace

1. Poskytovatel shromažďuje o uživateli sociální služby údaje, které jsou uvedeny v dokumentaci.
2. Mezi základní dokumenty vedené poskytovatelem patří: Smlouva o poskytnutí sociální služby, individuální plán uživatele, příp. další dokumenty.
3. Uživatel sociální služby má možnost do své dokumentace na požádání nahlížet.

VIII. Poskytovatel služby se zavazuje

1. Poskytnout službu v souladu se Standardy kvality sociálních služeb Temperi, o. p. s. tak, aby směřovala k naplnění cílů uživatele.
2. Dodržovat povinnost mlčenlivosti o veškerých údajích týkajících se uživatele služby vyjma zákonem nařízených situací.
3. V případě nutnosti zrušit domluvenou schůzku nejpozději 24 hodin předem a to prostřednictvím telefonu nebo e-mailu.

IX. Uživatel se zavazuje

1. Aktivně spolupracovat s poskytovatelem služby, dodržovat písemné i ústní dohody, docházet včas na sjednané konzultace/vyhodnocovací setkání, zrušit schůzku nebo konzultaci jen z vážných osobních důvodů, a to nejpozději 24 hodin předem prostřednictvím telefonu nebo e-mailu.

X. Ukončení služby

1. Ukončení poskytování služby probíhá na základě vzájemné dohody mezi uživatelem služby a organizací. Dochází k tomu zejména po té, co bylo dosaženo stanovených cílů nebo uplynutím předem sjednané doby spolupráce. Ukončení služby je doprovázeno jejím zhodnocením, klíčový pracovník hodnotí spolu s uživatelem. Výjimečně může být služba ukončena jednostranným vypovězením smlouvy a to jak ze strany uživatele, tak též ze strany poskytovatele.
2. Důvody pro jednostranné ukončení poskytování služby ze strany poskytovatele služby jsou následující:

- přetrvávající nespolupráce ze strany uživatele nebo
 - vážné porušení domluvených pravidel spolupráce; tento krok je volen až v krajní situaci, vypovězení předchází úsilí o motivaci uživatele služby.
3. Důvody pro jednostranné ukončení poskytování služby ze strany uživatele:
- uživatel může ukončit spolupráci kdykoliv a to i bez udání důvodu,
 - nesouhlas s cíli či pravidly spolupráce.

XI. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

1. Stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb je oprávněn podat kdokoli.
2. Stížnost lze podat ústně (jakémukoliv zaměstnanci poskytovatele), písemně (poštou nebo prostřednictvím e-mailu) nebo telefonicky.
3. Pro anonymní a písemné stížnosti je určena poštovní schránka, která je umístěna v zařízení poskytovatele Vitorazská 77, 378 10 České Velenice.
4. Poskytovatel stížnosti eviduje a řeší do 30 dnů ode dne přijetí stížnosti. O výsledku, případně prodloužení lhůty vyřízení stížnosti, informuje poskytovatel stěžovatele písemně. U anonymních stížností výsledek řešení stížnosti poskytovatel zveřejňuje na informační vývěsce na adrese poskytovatele.

XII. Prostory, materiální a technické vybavení

Nízkoprahový klub pro děti a mládež – BRÁNA je provozováno v pronajatých prostorách v ulici Vitorazská 77 v Českých Velenicích. Jedná se o třípodlažní objekt polyfunkčního centra, které je v majetku města České Velenice, v němž mají zázemí i další poskytovatelé sociálních služeb. Zařízení sociální služby je umístěno v prvním podúrovňovém podlaží. Vstup do budovy, kde se nachází zařízení sociálních služeb, je bočním vchodem z ulice Říční, ten je bezbariérový. Bezbariérově přístupné je též celé podúrovňové podlaží. Prostory Nízkoprahového klubu pro děti a mládež – BRÁNA jsou situovány jako jedna místnost o velikosti 58,5 m². Místnost je opticky rozdělena na několik zón. Část, kde je poskytována skupinová sociální práce, část pro individuální práci s CS, odpočinkovou zónu a administrativní zázemí pro pracovníky. Místnost obsahuje dvě malá okna, světelný komfort místnosti je zajištěn umělým stropním osvětlením. Podlaha je dlážděná, v části odpočinkové zóny je koberec. Teplotní komfort je zajišťován podlahovým topením. Obsluhu kotle a dalších technických zařízení zajišťuje vlastník objektu. Prostory nízkoprahového zařízení jsou vybaveny stoly a židlemi pro uživatele, úložným nábytkem pro spotřební materiál pro práci s CS, PC technikou (včetně internetového připojení) pro uživatele, gaučem pro odpočinek uživatelů, kulečnickem, fotbálkem, tabulí. Administrativní část je vybavena pracovními stoly, kancelářskými židlemi, PC technikou (včetně internetového připojení), tiskárnou a dalším kancelářským úložným nábytkem. Toalety pro uživatele služby jsou umístěny na společné chodbě, jsou rozděleny na dámské, pánské a pro osoby s tělesným hendikepem. Prostory NZDM jsou upravené, úklid je prováděn denně a to prostřednictvím zaměstnankyně města České Velenice. Přístupné společné prostory budovy odpovídají hygienickým a protipožárním předpisům, přičemž úklid těchto společných prostor domu je taktéž zajištěn. Úklid samotného prostoru zařízení sociálních služeb provádí zaměstnanci NZDM každý den.

K poskytování služby je možné využít prostornější zahradu, která těsně přiléhá k budově. Zahrada je vybavena pískovištěm, herními a dalšími prvky vhodnými pro práci s CS.

Pracovníci mají k dispozici WC a kuchyňku, které je společné pro všechny pracovníky služeb.

XIII. Další údaje

1. Pitná voda - zařízení je napojeno na veřejný vodovod pitné vody.
2. Teplo - zásobování teplem se realizuje společným kotlem
3. Teplá voda – ohřevem prostřednictvím „bojleru“
4. Odvod odpadních vod - odpadní vody jsou odváděny do veřejné kanalizace.
5. Způsob větrání probíhá „přirozenou cestou“ (okny), toalety větrány větracím otvorem
6. Manipulace s odpady - pro běžný komunální odpad jsou zajištěny popelnice s odvozem 1x týdně (zajištěno pronajímatelem prostor).
7. Lékárnička se základním vybavením je uložena na v prostorách Nízkoprahového klubu pro děti a mládež Brána v kancelářské skříni s označením bílého kříže v zeleném poli.
8. Kouření - ve všech prostorách organizace platí zákaz kouření.
9. BOZP zajišťováno pravidelným školením zaměstnanců.

XIV. Závěrečná ustanovení

1. S provozním řádem a s pravidly pro poskytování služeb se seznámí každý pracovník poskytovatele během zaškolování pracovníků.
2. S aktualizovanými a schválenými pravidly pro poskytování služeb jsou seznámeni všichni pracovníci ještě předtím, než vstoupí v platnost.
3. Pokud v těchto pravidlech není stanoveno jinak, řídí se vztahy z něj vyplývajícími příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
4. Pravidla o poskytování služeb jsou aktualizována ředitelem organizace vždy, když dojde ke změně v provozních podmínkách, revidována nejméně však 1x ročně.
5. Provozní řád organizace je na požádání k dispozici u ředitele Temperi, o.p.s.

VS – 3/17 Provozní řád Nízkoprahový klub pro děti a mládež Brána			
Poskytovatel:	Temperi, o.p.s.	Verze:	6
Schválil:	Mgr. Hana Francová, Ph.D. ředitel Temperi, o.p.s.	Účinnost od:	1. 1. 2020
Zrušená verze:	5	Počet stran:	7