



**NÁZEV POSKYTOVATELE:** Temperi, o.p.s.

**SÍDLO POSKYTOVATELE:** Česká 26/41, 370 01 České Budějovice

**DRUH POSKYTOVANÉ SLUŽBY:** Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež

**NÁZEV A MÍSTO ZAŘÍZENÍ POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY:** Temperi - Nízkoprahový klub pro děti a mládež BRÁNA, Vitorazská 77, 378 10 České Velenice

**KONTAKTY NA VEDOUCÍHO SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA:**

- tel.: 733 635 858, 380 831 414, 704 000 739

- e-mail: branacv@tempericb.cz

## **FORMULÁŘ A: Popis realizace poskytování sociální služby NÍZKOPRAHOVÉ ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ**

### **1. Veřejný závazek**

Nízkoprahový klub pro děti a mládež Brána (dále též NZDM Brána) působí v rámci organizace Temperi, o.p.s.

#### **a) Poslání, cíle a cílová skupina**

Posláním NZDM Brána je prostřednictvím nízkoprahových služeb, aktivního využití volného času a edukačních aktivit usilovat o pozitivní změnu a sociální začlenění dětí a mládeže, která se ocitli v nepříznivé či jinak náročné životní situaci a hrozí jim působení společensky nežádoucích jevů.

NZDM nabízí dětem a mládeži bezpečný prostor, pomoc a podporu při řešení obtížných osobních situací formou poskytování potřebných informací a vhodných aktivizačních činností, které přispívají ke zlepšení kvality života uživatelů.

NZDM poskytuje prostor pro smysluplné trávení volného času a řešení problémů, jako alternativu pobývání na ulici.

#### **b) Cílem služby je:**

Zlepšit kvalitu života cílové skupiny předcházením nebo snížením sociálních a zdravotních rizik souvisejících s jejich způsobem života, umožnit jim lépe se orientovat v jejich sociálním prostředí a vytvářet podmínky, aby v případě zájmu mohli řešit svoji nepříznivou sociální situaci.

- Podporovat rozvoj aktivit a umožnit smysluplné trávení volného času (*prostřednictvím nabídky výchovně-vzdělávacích činností na základě potřeb uživatelů*)
- Podpořit uživatele služby při vzdělávání s ohledem na individuální potřeby uživatele (*pomoc uživateli s řešením problémů ve škole – psaní domácích úkolů, šikana, pomoc s přípravou do školy, pomoc při rozhodování výběru školy*)
- Podpořit a motivovat uživatele k řešení obtížných životních situací (*např. gamblerství, drogy, šikana, násilí, sexuální oblast, rodinné problémy*)
- Depistáž a spolupráce s obdobnými a návaznými službami
- Realizace primárně preventivních aktivit
- Pomoc uživateli s řešením problémů souvisejících se zaměstnáním (*psaní životopisu, žádost o zaměstnání, orientace v internetových stránkách, pomoc při volbě povolání*)



- Posilovat komunikační schopnosti uživatele ve vztahu s vrstevníky, rodinou a společenským okolím (*pomoc s přijímáním společenského chování, poradenství, zvládnání komunikace*)

### c) Cílová skupina

Okruhem osob, kterým je služba poskytována, jsou děti a mládež ve věku od 6 do 26 let bez rozdílu rasy, barvy pleti, náboženského vyznání, sociálního postavení a životních postojů, kteří se ocitli v nepříznivé či jinak náročné životní situaci, a jsou ohrožené společensky nežádoucími jevy.

- děti a mládež v krizové situaci
- děti a mládež žijící v sociálně vyloučených komunitách
- děti a mládež, jež má problémy ve škole
- děti a mládež ohrožené domácím násilím
- děti a mládež, jež vede rizikový způsob života nebo jsou jím ohrožené (herní automaty, drogy, aj.)
- děti a mládež ze sociálně a ekonomicky znevýhodněných rodin
- děti a mládež, jež neumí smysluplně trávit svůj volný čas
- děti a mládež z etnických menšin

Služba je poskytována především dětem a mládeži, kteří trvale žijí či se zdržují v sociálně vyloučených lokalitách Českých Velenic.

Rodinní příslušníci uživatelů sociální služby nepatří do cílové skupiny, jimž je služba poskytována, ale může s nimi být navázána spolupráce v rámci případové práce, při jednorázových akcích, nebo v krizové situaci uživatele.

### d) Hlavní principy

Principy poskytování sociální služby

- Individuální přístup k uživateli – *pracovníci přistupují ke každému uživateli služby a jeho aktuální životní situaci s vědomím jedinečnosti a neopakovatelnosti.*
- Respektování práv, přání a potřeb uživatele - *každý uživatel je oprávněn rozhodovat o věcech týkajících se jeho osoby sám za sebe a o své vůli. Při poskytování služby jsou respektována přání a potřeby každého uživatele, nesmí být porušována jeho práva.*
- Mlčenlivost - *zaměstnanci zachovávají v tajnosti osobní a citlivé údaje týkající se uživatelů, dbají na udržení důvěry a nediskutují záležitosti uživatelů na veřejnosti.*
- Důvěra - *zaměstnanci vytvářejí pro uživatele sociální služby prostředí přijetí, bezpečí, pomoci a opory, ve kterém se uživatel necítí ohrožen a pracovníkům sociální služby může důvěřovat.*
- Rovný přístup k uživatelům – *ke každému uživateli je přistupováno stejně, bez nerovného či rozdílného přístupu.*
- Bezplatnost služby - *služba je poskytována bezplatně.*
- Odbornost - *zaměstnanci poskytují službu na základě určitého stupně a obsahu vzdělání, které nadále prohlubují a rozšiřují.*
- Přátelské prostředí - *zaměstnanci NZDM Brána ke všem uživatelům zachovávají přátelský přístup, dodržují však hranice pracovník-uživatel!*
- Týmová spolupráce – *zaměstnanci NZDM Brána spolu kooperují při aktivitách Temperi.*



- Nízkoprahovost – *pro užívání sociální služby není podmínkou členství či jiná registrace. Služba je nastavena tak, aby její poskytování vyhovovalo cílové skupině, jíž je služba poskytována.*
- Dobrovolnost – *uživatelé se sami rozhodují, zda se zapojí do připravených činností.*
- Podílení se na činnosti zařízení – *možnost podávání stížností, připomínek či návrhů.*
- Udržení anonymity – *pracovníci poskytující sociální službu při běžném provozu zjišťují pouze věk a přezdívku uživatele. Pokud uživatel nechce, nemusí dávat jiné údaje.*
- Časová a prostorová dostupnost – *provozní doba služby odpovídá potřebám klientů. Služba je poskytována v místech, které jsou pro cílovou skupinu dosažitelné.*

### **Práva klientů nízkoprahového zařízení pro děti a mládež**

- právo být předem informován o průběhu a podmínkách poskytované služby
- právo zůstat v anonymitě
- právo na důstojné zacházení, právo nebýt stigmatizován
- právo vyjádřit svá přání, potřeby, názory, postoje
- právo stěžovat si
- právo na nejnovější odborné postupy a aktuální informace poskytované při výkonu sociální služby
- právo na vlastní rozhodnutí
- právo na přiměřené riziko
- právo na využití sociální služby bez účasti dalších osob
- právo na rovné příležitosti
- právo na ochranu osobních údajů včetně práva na utajení informací, které se pracovník v souvislosti s prací o uživateli dozvěděl
- právo na svobodu pohybu (přicházet a odcházet dle svého uvážení)

### **2. Jednání se zájemcem o službu, vstup uživatele do služby**

Uživateli může být služba poskytnuta po osobním jednání na základě doporučení orgánu sociálně právní ochrany dětí popřípadě jiné spolupracující organizace, z vlastní iniciativy dítěte popř. na základě žádosti zákonného zástupce dítěte. Služba může být též nabídnuta v souvislosti s provedenou depistáží.

Při prvním osobním kontaktu se zájemcem o službu (platí i pro zákonného zástupce nebo pro osobu blízkou) je zájemce informován o základních pravidlech a podmínkách souvisejících s poskytovanými službami. Přijímající pracovník současně usiluje o navození pocitu bezpečí. Pracovník zaujímá ke sdělení zájemců o službu nehodnotící postoj, dále rozpoznává hranice svých možností, v případě potřeby předává zájemce do jiného druhu péče. Informace o službě jsou zájemci o službu poskytovány takovým způsobem a formou, aby jim rozuměl a mohl se rozhodnout, zda jich využije či nikoli.

### **Zájemce o službu má při prvním kontaktu (osobní, telefonický, písemný) právo na následující informace:**

- s kým jedná – profese, jméno pracovníka
- obsah a cíle služby včetně okruhu osob, kterým je služba určena
- informace o smlouvě o poskytované sociální službě včetně možnosti setrvání v anonymitě
- jak je nakládáno s jeho osobními daty



- jaká má práva a povinnosti
- jaké služby organizace neposkytuje
- postup stanovení osobního cíle a kroků směřujících k jejich naplnění
- možnost a způsob podání stížnosti
- za jakých okolností lze poskytování služby ukončit
- za jakých okolností mu může být nabídnuta jiná služba.

Poskytovatel sociální služby může odmítnout zájemce o službu, který nespadá do cílové skupiny, služba není schopna splnit očekávání a potřeby zájemce. Poskytovatel též může odmítnout zájemce z kapacitních důvodů.

### 3. Průběh sociální služby, individuální plánování

- a) Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež je poskytováno v ambulantní formě. V rámci realizace této sociální služby budou 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 upevňování 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

#### Metody práce

- skupinová a individuální práce
- naslouchání
- pozorování
- facilitace
- motivační rozhovor
- situační a krizová intervence
- sociální a sociálně-právní poradenství
- posilování dovedností a schopností (včetně poskytování podpory se školní přípravou)
- terapeutické metody (prožitková pedagogika, canisterapie, muzikoterapie, dramaterapie)

#### Popis průběhu konzultace uživatele s pracovníkem služby

Uživatelé si během prvních návštěv mohou NZDM prohlédnout a vyzkoušet si programy, při dalších návštěvách uživatelé 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 uživatelem zařízení. Smlouvu uzavírá vedoucí sociální pracovník, v případě jeho nepřítomnosti jiný sociální pracovník obeznámený s případem. Uživatel je dále seznámen s dokumentem „Informace pro uživatele“, 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 uživatelů. 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 uživatele je zprostředkována další odborná pomoc/sociální služba a případný doprovod uživatele. K dispozici je databáze kontaktů. 1x za 6 měsíců probíhá revize naplnění dílčích cílů, je vyhodnocován individuální plán a eventuálně formulována další spolupráce.

### **b) Způsob vyřizování stížností uživatelů**

Uživatelé služby mají právo podávat stížnost na kvalitu a poskytování služeb, aniž by tím byli ohroženi. Stížnosti nejsou pojímány jako něco nežádoucího a nechtěného, ale jako příležitost k pozitivní změně. Zařízení má pro vyřizování stížností vypracovaná pravidla, se kterými jsou obeznámeni zaměstnanci i uživatelé. O možnosti stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování služby je uživatel informován při uzavírání dohody.

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytované sociální služby je možné podávat následujícími způsoby:

- písemně:
  - pomocí formuláře Podněty a stížnosti na kvalitu služeb poskytovaných organizací Temperi, o.p.s. nebo v neformální verzi na adresu Temperi - Nízkoprahový klub pro děti a mládež BRÁNA, Vitorazská 77, 378 10 České Velenice
  - e-mailem
- telefonicky: vedoucímu sociálnímu pracovníkovi – Temperi - Nízkoprahový klub pro děti a mládež BRÁNA
- osobně (ústně): jakémukoliv sociálnímu pracovníkovi Centra pomoci pro rodiny s dětmi, ke kterému má uživatel důvěru
- anonymně: vhozením do poštovních schránek, které slouží zároveň jako schránky na stížnosti, umístěných přímo v prostorách poskytovatele (Vitorazská 77, České Velenice či Jar. Haška 1818/1, České Budějovice)

Každá stížnost je předána vedoucímu sociálnímu pracovníkovi, přičemž následně je vytvořen *Zápis o stížnosti*. Stížnost musí být podle interních pravidel nejpozději do 30 dnů vyřešena a stěžovatel o výsledku písemně vyrozuměn.

### **c) Ukončení služby**

Ukončení poskytování služby probíhá na základě vzájemné dohody mezi uživatelem služby a organizací. Dochází k tomu zejména poté, 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, taktéž ze strany poskytovatele.

Důvody pro jednostranné ukončení poskytování služby ze strany poskytovatele služby jsou následující:

- přetrvávající nespokojenost ze strany uživatele nebo



- vážné porušení domluvených pravidel spolupráce; tento krok je volen až v krajní situaci, vypovězení předchází úsilí o motivaci uživatele služby.

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.

#### **d) Vykazování výkonů v programu eEquip**

- zájemce o sociální službu NZDM
  - pokud klub Brána navštíví nový zájemce je o něm veden záznam ve vykazovacím systému eEquip. Zde je vytvořena karta zájemce a následně se při každé návštěvě zapíše výkon „Prvokontakt“, kde se uvedou aktivity, kterých se zúčastnil a předané informace o poskytované službě.
- Uživatel sociální služby
  - Každý uživatel má vytvořenou osobní kartu v programu eEquip. V záložce výkony se dle aktivity uživatele vykazují základní činnosti při poskytování sociálních služeb v NZDM, které stanovuje vyhláška č. 505/2006 sb. Dále se v systému eEquip tvoří individuální plán uživatele s následnými revizemi. Do karty uživatele se mohou vkládat různé dokumenty, psát deník nebo zaznamenávat důležité skutečnosti, které jsou potřebné pro poskytování kvalitní služby.

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

Nízkoprahový klub pro děti a mládež – BRÁNA je provozován 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 m<sup>2</sup>. Místnost je opticky rozdělena na několik zón. Část, kde je poskytována skupinová sociální práce, odpočinková zóna a zóna, kde jsou umístěny počítače a tiskárna určené pro uživatele. Místnost obsahuje dvě malá okna, světlý 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. Místnost je vhodně uzpůsobena z hlediska potřeb uživatelů a náplně programu NZDM. Současně jsou respektována bezpečností hlediska, jako je např. absence nevhodných předmětů. 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, kobercem, gaučem pro odpočinek uživatelů, fotbálem a tabulí. Administrativní zázemí pracovníků je v oddělené části tohoto podlaží, kde jsou kancelářské prostory, které využívají další sociální služby. Kancelářská místnost NZDM o velikosti 18,25m<sup>2</sup> je rozdělena na administrativní část, která je vybavena pracovními stoly, kancelářskými židlemi, PC technikou (včetně internetového připojení), tiskárnou a dalším kancelářským úložným nábytkem. Část kanceláře je určena pro individuální práci s uživateli. V této části je k dispozici sedačka se stolkem a křesílkem. Toalety pro uživatele služby jsou umístěny na společné chodbě, jsou rozděleny na dámské, pánské a pro osoby s tělesným hendikepem. Prostory NZDM jsou čisté, upravené, úklid je prováděn prostřednictvím pracovníků NZDM BRÁNA. Přístupné společné prostory budovy



odpovídají hygienickým a protipožárním předpisům, přičemž úklid těchto společných prostor domu je zajištěn zaměstnancem města České Velenice. K poskytování služby je možné využít prostornější zahradu, která těsně přiléhá k budově. Zahrada je oplocena a vybavena pískovištěm, herními a dalšími prvky vhodnými pro práci s CS.

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

V Českých Budějovicích, 1. 10. 2024