



## NÍZKOPRAHOVÉ ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ: NZDM MEZIČAS

### KONTAKTY

**Adresa:** Na Bezděkově 2004, Benešov, 256 01

**Mobil:** 739 570 998

**E-mail:** [nzdm@magdalena-ops.cz](mailto:nzdm@magdalena-ops.cz)

### Kontakt na vedoucí:

Sandra Nechybová

E-mail: [nechybova@magdalena-ops.cz](mailto:nechybova@magdalena-ops.cz)

Mobil: 605 956 637

### KOMU JSOU SLUŽBY URČENY

- Dětem a dospívajícím ve věku 6 – 26 let z města Benešova a jeho okolí, kteří zažívají nepříznivé sociální situace, a to zejména v následujících oblastech:
  - rodinné, vrstevnické a partnerské vztahy;
  - vzdělávání a budoucí uplatnění;
  - práce s emocemi, chováním a postoji k autoritám;
  - experimenty s návykovými látkami;
  - bydlení, zaměstnání, finance;
  - životní styl a stravování;
  - způsob trávení volného času.

### POSKYTOVANÉ SLUŽBY

Námi poskytované služby klientům v NZDM MeziČas lze zařadit do čtyř oblastí základních činností, které jsou dle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách definovány následovně:

- výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti;
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím;
- sociálně terapeutické činnosti;
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

### Bezpečný prostor

Jde o základní službu, která je klíčová pro navázání vztahu pracovníka s klientem. Prostor by měl působit příjemně a přátelsky. Do prostoru klubu nemohou v otevírací době vstupovat osoby, které nespádají do cílové skupiny. Jedná se zejména o širokou veřejnost, do které patří zejména rodiče a prarodiče. Upozornění na zákaz vstupu osobám nespádajícím do cílové skupiny je viditelně umístěno na vstupních dveřích do klubu. V prostoru klubu jsou též pro bezpečí klientů i pracovníků stanovena pravidla, která je nutné dodržovat. Pracovníci se také zaměřují na dodržování práv klientů, což je jedním z aspektů bezpečného prostoru. V případě terénní formy služby, která je poskytována v ulicích města Benešov, je zajištění bezpečného prostoru omezeno na dané místo kontaktu s klientem. Pracovník v terénu může s klientem využít místa, kde není až taková fluktuace obyvatel či místo dle klientova výběru, nebo mu lze nabídnout realizaci kontaktu v kontaktní místnosti.

## **Kontaktní práce**

Kontaktní práce je metoda práce, pomocí které pracovníci budují se zájemci o službu a s klienty služby vztah založený na důvěře, díky kterému dochází k postupnému poznávání situace klienta. Tento kontakt má podobu rozhovoru a probíhá v prostředí klubu nebo v prostředí kontaktní místnosti. Rozhovor může probíhat na různá témata – od těch nejběžnějších, až po ty neoriginálnější. Nejčastěji se rozhovory pracovníků se zájemci o službu a s klienty služby věnují těmto tématům: škola, rodina, vztahy s vrstevníky, partnerské vztahy, sexuální problematika, bydlení, finance, zákony, agrese atd. Z kontaktní práce většinou vychází poskytování dalších služeb. Dále jde o předávání informací o NZDM.

## **Informační servis**

Informačním servisem se rozumí poskytování specifických informací, které jsou klientovi předávány. Informace mohou být předány jak na žádost klienta, tak bez žádosti klienta. Poskytované informace se mohou týkat čehokoli.

## **Situační intervence**

Situační intervence je uplatňována v situacích s výchovným obsahem, které se dějí mezi zájemci o službu, klienty a pracovníky. Pracovník zde vstupuje do interakcí, které probíhají mezi aktéry situace s výchovným obsahem, situaci reflektuje, přináší do ní podněty a používá další doplňující techniky, které zvýrazní či dokonce přímo vytvoří výchovný efekt. Jde zejména o spory mezi klienty, o porušování hranic ve vztazích pracovník-klient a o nedodržování klubových pravidel. Situační intervence může být ale i v pozitivním duchu, kdy například pracovník ocení vhodné řešení konfliktu samotnými klienty apod.

## **Poradenství**

Jde o rozhovor, probíhající nejčastěji v kontaktní místnosti či v terénu, ideálně na žádost klienta, který nás prosí o radu v určité situaci. Hlavním cílem je řešit aktuální problémy a vybavit klienta takovými informacemi a dovednostmi, aby byl kompetentní řešit tyto své problémy sám.

## **Krizová intervence**

Jedná se o službu, v rámci které je řešena krizová situace, která nastala v životě klienta. Hlavním cílem je nabídnout klientovi bezpečné prostředí, empatický přístup a pomoci mu zvládnout akutní stádium krize. Tuto službu poskytuje přednostně pracovník, který je v oblasti krizové intervence kvalifikován. Pracovník pomáhá klientovi, aby se ve své krizové situaci zorientoval, a nabízí možná řešení, jak situaci řešit. Pokud krize převyšuje schopnosti pracovníka, je možné s klientem zavolat na krizovou linku.

## **Přeposlání**

Jedná se o službu, kdy klienta informujeme o návazné službě nebo instituci, kterou potřebuje. Může být poskytnuta samostatně, nebo v kombinaci s doprovodem nebo jednáním s institucí v zájmu klienta.

## **Doprovod**

Služba doprovodu je klientovi poskytována v situacích, kdy je potřeba dohodnout návaznost dalších služeb a klient se necítí kompetentní pro jejich dojednání samostatně. Pracovník ho může doprovodit např. na úřad, do školy, k lékaři, pokud o to klient požádá, a asistovat mu při těchto jednáních. V krizových situacích může být doprovod zprostředkován okamžitě, stejná situace platí i v momentě, kdy je k dispozici více pracovníků a situace si vyžaduje okamžité řešení. U situacích, které lze, nebo je dokonce nutné řešit v dohodnutých termínech, je doprovod plánován s klientem do budoucna (např. vyřízení občanského průkazu).

## **Rozvoj dovedností a návyků**

Jde o situaci, kdy se klient zapojí do specifického programu rozvíjejícího dovednost či návyk vhodný do budoucího života. Jedná se například o činnosti typu vaření, šití, určování času, orientace na mapě, zavazování tkaniček, trénink pozornosti prostřednictvím stolních her atp.

## **Jednání s institucí v zájmu klienta**

V případě potřeby může pracovník komunikovat s ostatními institucemi, a to vždy ve prospěch klienta. Nejčastěji se jedná o OSPOD, školu, jiný úřad. Komunikace může být ústní, telefonická či písemná a musí být vždy prováděna s vědomím klienta. Klient je v ideálním případě komunikaci přítomen, nebo je s jejím obsahem dopředu seznámen. Nutné je získat souhlas klienta, což ale neplatí v případech, kdy pracovník plní svou ohlašovací povinnost dle zákona 108/2006 Sb.

## **Doučování, příprava do školy**

Služba doučování a přípravy do školy je poskytována spíše okrajově. NZDM MeziČas neposkytuje pravidelné doučování a přípravu do školy, ale nárazově pomáhá žákům s prospěchovými potížemi při přípravách na důležité písemné práce, při psaní seminárních prací a při nezdarech při psaní domácích úkolů.

## **Akce a dílny**

V případě, že se klient zúčastní nějaké nadstavbové akce či dílny mimo běžný program NZDM, například venkovní, výjezdové či celodenní, kdy je omezena sociální služba nebo se vůbec neposkytuje, zaznamenáváme výkon akce a dílny. Platí i v případě, že je na akci v roli realizátora či pomocníka. Dále také tento výkon zaznamenáváme, pokud se klient zúčastní dílen vedených interním či externím pracovníkem např. malování barvami na sklo, tvorba adventních věnců, zdobení velikonočních vajíček atp.

## **CÍLE A POSLÁNÍ SLUŽBY**

Posláním NZDM MeziČas je podporovat zdravý rozvoj dětí a dospívajících z Benešova a okolí a předcházet jejich rizikovému chování či minimalizovat jeho dopady.

- **Obecné cíle NZDM MeziČas a jejich měřitelnost**
  - **Děti a mládež ...**
    - **... jsou schopni s námi sdílet citlivá a pro ně klíčová témata.**  
Chodí za námi s těmito tématy, o čemž existují i záznamy v jejich evidenci (výkony a individuální plány).
    - **... mají podporu pro zvládání nepříznivých sociálních situací.**  
Z běžné kontaktní práce vychází postupem času specifická nebo hlubší témata, která jsou dále rozvíjena a nezůstávají bez povšimnutí. V navazování kontaktu jsme aktivní, nenecháváme jejich témata zapadnout.
    - **... jsou schopni se samostatně rozhodovat a samostatně jednat.**  
Do klubu chodí dobrovolně a nabízený program odráží jejich aktuální přání a potřeby. Při poradenství jsou jim předloženy možnosti, ze kterých si sami volí, což je uvedeno v popisu práce s nimi. Postupně u nich snižujeme naši angažovanost v jednání s dalšími osobami.
    - **... mají přístup k objektivním informacím.**  
Na klubových nástěnkách jsou vyvěšeny objektivní informace, k dispozici je funkční PC s připojením k internetu a realizujeme programy zaměřené na tuto oblast. V evidenci lze nalézt zápisy o informačních servisech a situačních intervencích na toto téma.
    - **... znají své silné stránky a využívají své přirozené zdroje.**  
V jejich evidenci lze nalézt zápisy rozhovorů o tom, co je baví, v čem jsou dobří a na koho se mohou ve svém okolí spolehnout. Probíhají nadstavbové aktivity (např. talentová soutěž, fotbalový turnaj, workshop tance či jógy). U těch, kteří k nám chodí dlouhodobě, postupně klesá četnost docházky do klubu.

- **... jsou začleněni do skupiny vrstevníků a společnosti, včetně místní komunity.**  
Nenahrazujeme služby, které jsou běžně dostupné (např. zájmové kroužky). Čas u nás netráví sami, ale spolu s ostatními a setkávají se spolu i při jiných příležitostech. Klub není jediným jejich prostorem pro trávení volného času. Jsou součástí akcí, do kterých je zapojena široká veřejnost.
- **... uvažují nad vlastní budoucností, plánují ji a připravují se na ni.**  
V rozhovorech s nimi se objevují témata výběru školy a pracovního uplatnění. Mají zájem o doučování a pomoc s přípravou na závěrečné zkoušky či reparát. Řeší přechody a milníky (např. dosažení hranice 15 let, dosažení plnoletosti, nástup na střední školu, finanční samostatnost, odchod z domova, založení a podoba vlastní rodiny, ukončení docházky na klub atp.).
- **... dovedou navazovat a udržet funkční mezilidské vztahy.**  
Sdílí s námi své posuny ve vztazích. Dovedou uznat svůj podíl na vzniklé situaci a hledají, co by sami mohli udělat pro její zlepšení. O druhé se zajímají, podporují je a sami mají někoho, na koho se mohou obrátit. S podobou svých vztahů jsou spokojeni.
- **... jsou schopni vcítit se do druhých a podívat se na věc z více úhlů pohledu.**  
Kladně reagují na naše intervence a berou si z toho to podstatné do dalších situací. Klesá u nich intenzita negativních projevů vůči druhým a jsou ochotni druhého vyslechnout, uznat jeho pohled, svůj případný omyl a omluvit se mu. U zneprátených osob se postupem času vynořuje respekt jednoho k druhému.
- **... znají síť služeb, zvyšuje se u nich důvěra v tyto služby a další instituce, které v případě potřeby využívají.**  
Na klubu jsou k dispozici materiály s kontakty na navazující služby a jiné instituce a pro seznámení se s ostatními službami a institucemi realizujeme i speciální programy (např. tvorba plánu města, beseda s pracovníky z návazné služby atp.). Využívají možnost našeho doprovodu nebo jednání, a po bezpečném uvedení již naši přítomnost nevyžadují.

## **CENÍK**

Všechny základní služby jsou poskytovány bezplatně. Výjimkou mohou být nadstandardní akce (výjezdní, přespávací, pobytové...) které mohou být zpoplatněny plným nebo symbolickým poplatkem.

## **PRAVA A POVINNOSTI PŘÍJEMCŮ SLUŽBY/KLIENTŮ**

### **Klient NZDM má právo na**

- služby klubu i terénu využívat dobrovolně, anonymně, zdarma a kdykoliv během otvírací doby;
- být respektován ze strany ostatních klientů i všech pracovníků;
- trávit čas v bezpečném prostředí a používat klubové i terénní vybavení;
- požádat o rozhovor s pracovníkem a přijít s jakýmkoliv tématem;
- říkat své názory a přání, a zároveň mít možnost podat stížnost;
- nahlížet do své klientské karty;
- odmítnout nabízené služby.

## **PRAVIDLA NA KLUBU**

- **Základní pravidla**
  - Mluv slušně, nenadávej ostatním.
  - Neohrožuj sebe a ostatní.
  - Respektuj práva ostatních, ber na ně ohledy.
  - Nech si intimní chování do svého soukromí.

- **Bez návykových látek**
  - Zákaz vstupu v akutní intoxikaci
  - Zákaz nošení alkoholu, tabáku a jiných návykových látek a zbraní
  - Zákaz obchodu s návykovými látkami včetně jeho domlouvání
  - Zákaz propagace návykových látek
- **Prostor**
  - Udržuj pořádek a čistotu na klubu, zacházej opatrně s vybavením
  - Nechoď za „bar“

Zájemce a klienty motivujeme a vyzýváme k tomu, aby výše uvedená pravidla ctili i mimo klub, zvláště v prostoru před klubem.

## **PRAVIDLA V TERÉNU**

- **Základní pravidla**
  - Mluv slušně, nenadávej ostatním
  - Neohrožuj sebe a ostatní
  - Respektuj práva ostatních, ber na ně ohledy
  - Zákaz propagace a obchodu s návykovými látkami během kontaktu s pracovníkem
  - Zacházej opatrně s vybavením, které ti bylo zapůjčeno terénním pracovníkem (hry, sportovní vybavení – pátky na badminton, koloběžka, apod.)

## **POSTUP PODÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ**

### **Předmět a forma stížnosti**

- Klienti služby NZDM MeziČas jsou v procesu prvkontaktního informování o tom, že mají právo stěžovat si a mít připomínky. Za stížnost je považována nespokojenost klienta sociální služby a domáhání se jeho práv a zájmů. Připomínka je brána jako doporučení či upozornění na průběh poskytované služby. Cílem je pak dosažení nápravy a směřování ke zlepšení či změně poskytované sociální služby. Za předmět stížnosti je považována zejména kvalita poskytovaných služeb, případně způsob jejich poskytování.
- Stížnosti a připomínky lze uplatnit písemnou nebo ústní formou. K podání stížnosti písemnou formou slouží Schránka přání a stížnosti, u které se nachází předem připravené formuláře – formulář stížnosti a záznam o podání podnětu. Oboje je umístěno v prostoru klubu tak, aby byla zajištěna dostupnost pro všechny klienty služby. Alternativně je možné také stížnost předat osobně pracovníkům zařízení, zaslat ji poštou na adresu zařízení, vhodit ji osobně do poštovní schránky umístěné u vstupu do zařízení, případně zaslat stížnost emailem.
- Při ústní formě se může klient obrátit osobně na pracovníky zařízení. O podání ústní stížnosti je sepsán písemný záznam, ke kterému pracovník využije předem připravený formulář pro klienta. Záznam sepisuje pracovník, na kterého se stěžovatel obrátil, nebo případně pracovník, na kterého byl stěžovatel osloveným pracovníkem odkázán. Pokud je záležitost vyřešena při ústním jednání, je i o takové stížnosti a způsobu jejího řešení proveden záznam. Pokud si klient nebude jistý s formou podání stížnosti, může oslovit kteréhokoliv pracovníka, aby mu s podáním stížnosti pomohl. Stížnost je povinen přijmout každý pracovník, na kterého se stěžovatel obrátí. Pracovník je pak povinen tuto skutečnost oznámit osobě, která je pověřena evidencí stížností. Na stížnosti bude reagovat stížnostmi pověřený pracovník zařízení, a to vždy písemně.

### **Systém vyřizování stížností a jejich evidence**

- Vyřizováním stížnosti se zabývá pracovník takovým způsobem, aby nebyly ohroženy práva a oprávněné zájmy klienta. Požádá-li stěžovatel, aby jeho totožnost zůstala při prošetření stížnosti utajena, bude toto přání bráno na vědomí a jméno stěžovatele nebude zmíněno. Každá stížnost bude prošetřena bez větších průtahů ve všech jejích bodech.

- O vyřízení stížnosti je stěžovatel písemně informován do 30 dnů ode dne, kdy stížnost byla doručena. Tuto lhůtu lze překročit jen ve výjimečných odůvodněných případech. O důvodech je stěžovatel písemně informován před uplynutím lhůty. S anonymní stížností je nakládáno jako s každou jinou stížností. Odpověď na stížnost je zveřejněna do 30 dnů od doručení na nástěnce na klubu.
- Stížnost nebo podnět může podat klient služby nebo jeho blízká osoba. Stěžovatel má právo si svobodně zvolit nezávislého zástupce, který ho bude zastupovat. Stěžovatel, který má problémy s komunikací, má právo na nezávislého tlumočníka. Zařízení jeho přítomnost ve věci respektuje.
- V zájmu řádného prošetření stížnosti může být vyslechnut stěžovatel, ale i pracovník, proti kterému stížnost směřuje. Zápis o ústním podání stížnosti obsahuje také jména všech osob, které se zúčastnily jednání. Zápis obsahuje doložku o seznámení s obsahem zápisu a zápis podepisují všichni účastníci jednání. Pokud někdo odmítne zápis podepsat, je tato skutečnost v zápise uvedena.

### **Odpovědné osoby a orgány**

- Vyřízením stížnosti nesmí být pověřen pracovník, proti němuž je stížnost podána. V případě stížnosti proti pracovníkům v přímé péči stížnost prošetřuje přímý nadřízený. V případě podání stížnosti proti kontaktnímu pracovníkovi je to tedy vedoucí NZDM MeziČas, v případě podání stížnosti proti vedoucímu pracovníkovi je to tedy ředitelka CPP Magdaléna o.p.s., případně ředitel organizace.
- V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti má stěžovatel možnost obrátit se na nadřízené orgány. Je žádoucí dodržet následující posloupnost a postupovat dle nadřízenosti jednotlivých orgánů.
  - Vedoucí NZDM MeziČas (případně jeho zástupce)
  - Ředitel CPP Magdaléna, o.p.s. (případně jeho zástupce)
  - Ředitel organizace Magdaléna, o.p.s.
  - Krajský úřad Středočeského kraje
  - Ministerstvo práce a sociálních věcí
  - Veřejný ochránce práv
- O výsledku prošetřených stížností jsou informováni všichni pracovníci společnosti na pravidelných poradách. Pokud se stížnost po prošetření opakuje, je organizace povinna prozkoumat, zda byla původní stížnost vyřešena správně a zda byl stěžovatel písemně informován o výsledku šetření. Pokud opakovaná stížnost neobsahuje nové skutečnosti, taková stížnost se již neprošetřuje a podá se o tom stěžovateli písemná zpráva.