

**Terén Jahoda** je registrovaná sociální služba pro děti a mládež (č. 9547898).

## **Poslání**

Podporujeme děti a mladé lidi ve věku 6 - 26 let, když mají potíže, starosti, jsou nespokojení, naštvaní. Na základě vytvořeného vztahu důvěry pomáháme předcházet a hledat řešení průšvihů a konfliktů v rodině, škole, vztazích, s návykovými látkami, osobním životě a společností. Jsme tu proto, aby mladí lidé na své starosti nebyli sami.

## **Cíle poskytované sociální služby**

- 1) vyhledat a kontaktovat cílovou skupinu,
- 2) utvořit a rozvinout vztah s jedinci cílové skupiny,
- 3) předejít vzniku nepříznivých sociálních situací, které ohrožují cílovou skupinu a podpořit tak jejich sociální začlenění,
- 4) hledat řešení negativních dopadů již nastalých nepříznivých sociálních situací.

## **Cílová skupina**

Terén Jahoda je určen dětem a mladým lidem ve věku 6–26 let, kteří bydlí nebo se pohybují na Praze 14 a dostávají se do nepříznivých sociálních situací. Takové situace ohrožují jejich sociální začlenění a dostávají se tak do konfliktu s očekáváním společnosti. Jsme si vědomi, že obdobné situace mohou potkat každého. V případě uživatelů naší služby obvykle dochází ke kumulaci více situací dohromady a současně sami nemají vhodné zázemí a vlastní schopnosti jim zdárně čelit a překonat je.

## **Poskytované služby**

*Kontakt* - rozhovor na běžná témata, naslouchání uživateli služby  
„BUDEME SE S TEBOU BAVIT, O ČEM CHCEŠ.“

*Informační servis* - poskytování důležitých informací z různých oblastí  
„POMŮŽEME TI SEHNAT INFORMACE. CO NEVÍME, TO ZJISTÍME.“

*Poradenství* - základní poradenství s problémy, které jsou pro cílovou skupinu aktuální - (škola, brigáda, rodinné problémy, sex, vrstevnické vztahy, apod)  
„ZEPTEJ SE, CO TĚ ZAJÍMÁ A SPOLEČNĚ NAJDEME ODPOVĚĎ.“

*Situační intervence/zpětná vazba* - poskytování zpětné vazby na chování cílové skupiny  
„UPOZORNÍME NA MOŽNÁ RIZIKA TVÉHO CHOVÁNÍ“

*Doprovázení* - doprovod uživatele na úřady, policii, na jednání ve škole, apod.  
„DOPROVODÍME TĚ TAM, KAM SI SÁM NETROUFÁŠ“

*Jednání s institucí* - komunikace s úřady, sociálním odborem, policií, apod.  
„ZPROSTŘEDKUJEME INFORMACE OD JINÝCH ORGANIZACÍ“

## TERÉN JAHODA

JAHODA, z.ú., Vybíralova 969, Praha 14, 198 00, IČ 67363300

teren@jahoda.cz / www.jahoda.cz

Mobil ČM 773 674 060 / Mobil LH 777 747 067 / facebook Terén Jahoda



*Jednání s blízkou osobou* - komunikace s rodinnými příslušníky uživatele, mediace  
„KDYŽ BUDEŠ CHTÍT, MŮŽEME SI PROMLUVIT I S TVÝMI RODIČI, SOUROZENCI  
A JINÝMI BLÍZKÝMI OSOBAMI“

*Pomoc v krizi* - základní zabezpečení uživatele v krizi  
„JSME TU I PRO PŘÍPAD, KDYŽ BUDEŠ PROŽÍVAT NĚCO FAKT TĚŽKÉHO“

*Přeposlání* - vyhledání jiné služby, kterou uživatel potřebuje  
„KDYŽ POTŘEBUJEŠ JINOU SLUŽBU, POMŮŽEME TI JI NAJÍT“

*Volnočasové aktivity* - sportovní turnaje, výlety, vícedenní akce mimo Prahu aj.  
„MŮŽEŠ S NÁMI ROZVÍJET TO, CO TĚ BAVÍ A ÚČASTNIT SE NAŠICH AKCÍ“

Tyto služby jsou poskytovány terénními sociálními pracovníky zdarma = 0,- Kč.  
Některé volnočasové aktivity jsou částečně placeny účastníky akce.

### **Jako uživatel máš právo:**

- abychom s tebou mluvili jako s dospělým, srozumitelně a důstojně,
- získat od nás informace, které o nás a naší službě potřebuješ znát,
- dobrovolně se rozhodnout, zda chceš či nechceš nabízenou sociální službu využívat,
- využívat nabízených služeb zdarma,
- stěžovat si na nás,
- odmítnout se s námi daný den bavit,
- vybrat si přezdívku (případně anonymní označení),
- nahlížet do "osobní složky",
- zúčastnit se všech akcí (sportovní, pobytové, kulturní, apod.),
- na klíčového pracovníka - jeden z nás je tvůj patron,
- kdykoliv vypovědět Dohodu o poskytování sociální služby bez udání důvodu

### **Pravidla služby**

Když se s námi chceš bavit, buď střízlivý (alespoň trochu).

Chovej se k nám slušně a s respektem (jako my k tobě).

Vrať nám v pořádku věci, které ti zapůjčíme (např. míč).

### **Podávání stížností**

Pokud nejste spokojeni s kvalitou nebo způsobem poskytování služby (nebo máte nápad na její zlepšení, doplnění), můžete podat stížnost.

- ústně (osobně terénní pracovníkům nebo telefonicky),
- písemně (osobní předání, zápis do *Knihy přání a stížností*, poštou nebo do poštovní schránky u Pixly nebo u JAHODY),
- elektronicky (např. emailem, přes Facebook).

Stížnost bude vyřízena do 14 pracovních dnů od jejího obdržení. Můžete si zvolit, jakou

## TERÉN JAHODA

JAHODA, z.ú., Vybíralova 969, Praha 14, 198 00, IČ 67363300

teren@jahoda.cz / www.jahoda.cz

Mobil ČM 773 674 060 / Mobil LH 777 747 067 / facebook *Terén Jahoda*



formou z výše uvedených chcete získat odpověď. Vaše stížnost může být i ANONYMNÍ.

Stížnosti na terénní soc. pracovníky a jiné záležitosti týkající se služby řeší  
vedoucí Terénu Jahoda Mgr. Martin Pazlar, DiS. - tel. 773 674 060, martin.pazlar@jahoda.cz

Stížnosti na vedoucího služby Martina Pazlara a jiné záležitosti týkající se služby, u kterých  
by došlo ke střetu zájmu, řeší manažerka sociálních služeb Bc. Vendula Fendrychová, DiS. –  
tel. 774 674 060, vendula.fendrychova@jahoda.cz

Stížnosti na manažerku sociálních služeb Vendulu Fendrychovou řeší ředitelka JAHODY  
Mgr. Markéta Kalinová – tel. 775 674 060, marketa.kalinova@jahoda.cz

Stížnosti na ředitelku JAHODY řeší správní rada -  
předseda Tomáš Jindříšek – do poštovní schránky v sídle JAHODY.

Nezávislý orgán na Praze 14 – František Bradáč, DiS., vedoucí odboru sociálních věcí a  
zdravotnictví, tel. 225 295 301, Frantisek.Bradac@praha14.cz

Nezávislý orgán v ČR – Veřejný ochránce práv (ombudsman) – tel. 542 542 888,  
email: podatelna@ochrance.cz