

Veřejný závazek Nízkoprahového klubu

Džagoda

Poslání:

„Podporujeme mladé lidi ve věku 13 – 26 let, když mají starosti, něco se jim nedaří, něco je štve nebo potřebují pomoc. Pomáháme předcházet průšvihům a hledat řešení problémů v rodině, ve škole, ve vztazích, s návykovými látkami, v osobním životě i ve společnosti. Jsme tu proto, aby mladí lidé na své radosti a starosti nebyli sami.“

Cíle poskytované sociální služby:

1. Nabídnout bezpečný prostor pro trávení volného času a realizaci svých nápadů.
2. Předcházet vzniku obtížných životních situací, které mohou cílovou skupinu ohrozit v jejím zdravém vývoji.
3. Podpořit dospívající při zvládnání obtížných situací tak, aby se naučili řešit podobné situace vlastní silou a prostředky.
4. Zprostředkovat informace, které cílová skupina vyhledává nebo které by mohla využít při zvládnání obtížných životních situací.

Zásady poskytovaných služeb:

1. Nízkoprahový přístup služby
Fungování klubu je nastaveno tak, aby zájemci/uživatelé cítili co možná nejmenší překážky při využívání služby. Mezi hlavní principy nízkoprahovosti patří časová dostupnost a pravidelnost služby, poskytování služby v přirozeném sociálním prostředí zájemců/uživatelů, svobodné a samostatné rozhodování zájemců/uživatelů o využití služby, absence poplatků za službu (výjimku tvoří speciální nabídky jako pobyty a nákladné akce) a absence nutnosti registrace (možnost anonymního využívání služby).
2. Zapojení cílové skupiny do provozu a chodu klubu
Zájemci/uživatelé mají možnost vyjadřovat své názory, podněty, nápady, stížnosti s chodem klubu a chování pracovníků. Lze tak činit formou přímého kontaktu s pracovníky klubu a manažerem sociálních služeb nebo emailem, telefonicky, schránkou přání a stížností v NZDM Džagoda. Pracovníci sami zkoumají stanoviska

zájemců/uživatelů v důležitých oblastech např. doba poskytování služby, jednání pracovníků, srozumitelnost poskytovaných informací.

3. Transparentnost jednání pracovníků

Pracovníci sdělují zájemcům/uživatelům včas a srozumitelnou formou všechny podstatné informace, které souvisejí s provozem a využíváním služby (např. změna doby poskytování služby, doba dovolených, pravidla poskytování služby, nabídka poskytovaných služeb, evidence, ukončení poskytování služby uživateli, oznamovací povinnost), aby zájemci/uživatelé měli dostatek informací ke svobodnému rozhodnutí o využití služby.

4. Rovnocenný a individuální přístup a respektování všech zájemců/uživatelů služby

Pracovníci přistupují ke všem zájemcům/uživatelům jako k rovnocenným partnerům a nabízejí jim stejné služby bez rozdílu. Zároveň pracovníci pracují s každým zájemcem/uživatelem individuálně a podle jeho potřeb. Pracovníci také respektují životní postoje a názory zájemců/uživatelů.

5. Dodržování práv a lidské důstojnosti

Pracovníci poskytují služby zájemcům/uživatelům s ohledem na dodržování jejich práv a lidské důstojnosti. Pracovníci respektují svobodnou vůli zájemců/uživatelů, právo na důstojné jednání, zachování soukromí. S tím souvisí záruka odborného poskytování služby, profesionální a etické jednání pracovníků.

Cílová skupina

Nízkoprahový klub Džagoda je určen mladým lidem ve věku 13 – 26 let, kteří bydlí nebo tráví svůj volný čas na Černém Mostě (případně na území Prahy 14), jsou ohroženi společensky nežádoucími jevy a mohou se dostat nebo se dostávají do obtížných životních situací, které ohrožují jejich zdravý vývoj, omezují rozvoj osobnosti, vedou k sociálnímu vyloučení a konfliktu se společností.

Na co máš Džagodě právo?

- využívat klub zdarma
- vybrat si, jak tě budeme oslovovat
- plně využívat toho, co klub nabízí
- stěžovat si
- kdykoliv přestat chodit

Práva:

- zůstat v anonymitě – můžeš v klubu vystupovat pod přezdívkou, vyjma výletů/táborů, kde potřebujeme znát tvé jméno a další údaje
- využívat nabídku klubu – služby, vybavení, aktivity
- využívat služby bezplatně
- nezapojit se do aktivit
- odmítnout rozhovor
- nahlížet do záznamů o své osobě (PePa)
- stěžovat si na dospěláky nebo na chod klubu (ústní i písemnou formou)
- na pomoc
- zapojit se do rozhodování (akce, které se budou konat na klubu apod.)
- ukončit docházení do klubu bez udání důvodů

Pravidla Nízkoprahového klubu Džagoda:

- s respektem
- bez násilí
- bez krádeží
- bez drog
- co zničíš, to nemáš
- ... na všem se dá domluvit, stačí jen chtít

Podávání stížností:

Stížnosti je možné předávat pracovníkům služby osobně, zasílat poštou, emailem nebo písemně prostřednictvím schránky určené pro tento účel.

V případě ústního sdělení bude o předání stížnosti proveden zápis pracovníkem klubu a uložen do složky stěžujícího, zároveň vytištěn a založen do složky stížností a danému uživateli v nejbližší době odpovězeno. Odpověď bude sdělena iniciátorovi stížnosti nebo dotazu formou, jakou si zvolí. Odpověď bude přiložena do jeho složky v evidenčním programu.

Všechny stížnosti jsou předávány k rukám manažerky sociálních služeb, případně ředitelky, která dále rozhodne o jejím vyřízení.

Se stěžovatelem je v případě potřeby nebo jeho přání domluvena osobní schůzka, které se zúčastní i osoba, jíž se stížnost týká. Oběma stranám je dán prostor k vyjádření. Závěry ze

schůzky jsou písemně zaznamenány a zápis je přiložen k originálu stížnosti a uložen do složky stížnosti v kanceláři sociálních pracovníků.

Hierarchie pro řešení stížnosti:

1. Stížnosti na pracovníky nebo dobrovolníky služby a jiné záležitosti týkající se chodu zařízení řeší manažerka sociálních služeb Bc. Vendula Fendrychová, Dis. +420 774 674 060, wendula.fendrychova@jahoda.cz.
2. Stížnosti na manažerku sociálních služeb a koordinátorku dobrovolníků řeší ředitelka organizace JAHODA Mgr. Magda Juránová – tel. 775 674 060, magda.juranova@jahoda.cz.
3. Stížnosti na ředitelku organizace JAHODA řeší správní rada – předseda Tomáš Jindříšek – tomas.jindrisek@jahoda.cz.
4. Kontakt na nezávislý orgán – Mgr. Dana Havlínová, vedoucí odboru sociálních věcí a zdravotnictví – tel. 225 295 301, Dana.Havlinova@praha14.cz, úřad městské části Praha 14, Bratří Venclíků 1072, Praha 14, 198 00