

# Veřejný závazek Nízkoprahového klubu

## Jahoda

### Poslání:

"Podporujeme děti ve věku 6 – 14 let, když mají starosti, něco je štve, něco se jim nedaří. Nabízíme jim bezpečný prostor pro trávení volného času, realizaci svých nápadů a sdílení svých radostí i starostí. Pomáháme předcházet a hledat řešení průšvihů a konfliktů v prostředí, ve kterém se pohybují.“

### Cíle poskytované sociální služby:

1. Předcházet vzniku obtížných životních situací, které mohou cílovou skupinu ohrozit v jejím zdravém vývoji.
2. Podpořit děti při zvládnání obtížných situací tak, aby se naučily řešit podobné situace vlastní silou a prostředky.
3. Nabídnout bezpečný prostor pro trávení volného času, realizaci svých nápadů a sdílení svých radostí a starostí.
4. Zprostředkovat informace, které cílová skupina vyhledává nebo které by mohla využít při zvládnání obtížných životních situací.
5. Hájit práva a oprávněné zájmy cílové skupiny a veřejnosti

### 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 a manažerkou sociálních služeb nebo emailem, telefonicky, schránkou přání a stížností v NZDM Jahoda (viz. metodický postup 07\_Stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby). 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**

Děti ve věku od 6 do 14 let, které bydlí, chodí do školy nebo tráví převážnou část svého volného času na Černém Mostě, jsou ohroženy společensky nežádoucími jevy, mají obtíže při zvládnutí životních situací a rolí, protože k tomu nemají dostatečnou a/nebo vhodnou podporu z přirozeného prostředí, nebo hrozí, že tyto obtíže mít budou, a to v těchto oblastech života:

1. Fyzické a duševní zdraví a bezpečí
2. Péče o tělo a vzhled
3. Osobní věci a peníze
4. Péče o svůj prostor
5. Společenské kontakty
6. Vztah k sobě
7. Vztahy k rodině a blízkému okolí
8. Vzdělávání
9. Volný čas

Pracovníci mají k dispozici také přehled nepříznivých sociálních situací, který vychází z aktuální praxe klubu a jenž je pravidelně aktualizován v rámci intervizí.

#### **Na co máš v Jahodě 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 Jahoda:**

- chováme se k sobě hezky a s respektem
- na klub nenosíme zbraně ani drogy
- mluvíme spolu slušně
- za osobní věci na klubu si ručíš sám

### **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, již 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, [vendula.fendrychova@jahoda.cz](mailto:vendula.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](mailto:magda.juranova@jahoda.cz).
3. Stížnosti na ředitelku organizace JAHODA řeší správní rada – předseda Tomáš Jindříšek – [tomas.jindrisek@jahoda.cz](mailto: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](mailto:Dana.Havlinova@praha14.cz), úřad městské části Praha 14, Bratří Venclíků 1072, Praha 14, 198 00