

# Veřejný závazek Terén Jahoda

## 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“

*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“

*Přeoslání* - 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:**

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, 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.
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