

Popis poskytované sociální služby

k registraci sociální služby v souladu s § 79 zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

Název poskytovatele	o.s KAPPA-HELP
Název služby	Nízkoprahový klub METRO
§	62
Působnost služby	město Přerov

1. Veřejný závazek

a. Poslání

Nízkoprahový klub METRO usiluje o sociální začlenění a pozitivní změnu v životním způsobu dětí a mládeže, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci, poskytuje informace, odbornou pomoc, podporu a předchází tak jejich sociálnímu vyloučení. Cílem služby je nabízet dětem a mladým lidem pomoc a podporu při zvládání každodenních situací, poskytnout bezpečný a tvůrčí prostor pro aktivní trávení volného času, pomáhat jim s překonáváním handicapů způsobených prostředím, ve kterém žijí a působit preventivně vůči sociálně nežádoucím jevům v jejich okolí.

b. Cíle

Cílem služby je zlepšit kvalitu života cílové skupiny předcházením nebo snížením sociálních a zdravotních rizik souvisejících se způsobem jejich života, umožnit jim lépe se orientovat v jejich sociálním prostředí a vytvářet podmínky k řešení jejich nepříznivé sociální situace.

Dílními cíli jsou zejména:

- přispívat k prevenci různých forem rizikového chování dětí a mládeže
- poskytovat podporu pro zvládnutí obtížných životních událostí
- snižovat sociální rizika, vyplývající z konfliktních společenských situací, životního způsobu a rizikového chování
- zvýšit sociální schopnosti a dovednosti, aktivně zapojit uživatele sociální služby do pozitivního ovlivňování vlastní životní situace
- podporovat sociální začlenění do skupiny vrstevníků i do širší společnosti, včetně zapojení do dění místní komunity
- nabídnout psychickou, fyzickou, právní a sociální podporu během pobytu v zařízení a podmínky pro realizaci vlastních aktivit
- podporovat komunikaci a soužití mezi Romy a majoritní společností

Podporovat udržení klientů ve vzdělávacím systému, podporovat jejich vzdělání a osobnostní rozvoj

c. Cílová skupina (okruh osob, pro které je služba určena a pro které určena není)

Služba je určena pro děti a mládež věku 11 - 26 let, z nepodnětného, společensky, kulturně a sociálně znevýhodňujícího prostředí a svou adresou i ze sociálních důvodů izolované od okolního světa. Obzvláště ohrožena je mládež, která předčasně končí povinnou školní docházkou a rezignuje na další stupně vzdělání. Vzhledem k chudobě a nezájmu jejich rodin jsou pro ně nedostupné běžné mimoškolní aktivity (kroužky, sportovní kluby). Služba sice není výslovně zaměřena na romskou mládež, nicméně mezi uživateli služby romská mládež převažuje.

Služba není určena pro mládež, která je schopna využívat běžné volnočasové aktivity – zájmové kroužky, sportovní oddíly a která nežije v sociálně znevýhodňujícím prostředí.

d. Zásady poskytování sociální služby

- Dobrovolnost
- Rovnost
- Důvěrnost
- Respekt
- Anonymita
- Otevřenost
- Bezplatnost
- Profesionalita
- Nízkoprahovost
- Umožnění maximální přístupnosti
- Odstranění časové, prostorové, psychologické a finanční bariéry
- Akceptování svobodné volby klienta

2. Jednání se zájemcem o službu, vstup uživatele do služby

Potenciální zájemci o službu jsou o službě informováni na našich www stránkách, formou letáků a prostřednictvím komunitních akcí (Den Soužití), které pravidelně pořádáme. Službu nijak cíleně nepropagujeme, od počátku poskytování služby máme mírný převis zájemců a opakovaně jsme museli vyhlásit stop-stav při překročení denní kapacity 45 osob. Většina zájemců o službu se o službě dozví od svých kamarádů nebo sourozenců.

Při první návštěvě v klubu je klient seznámen s nabídkou služeb a se základními pravidly (zákaz agrese, krádeží a užívání drog). Je mu založena karta klienta (vedena pod jménem, nebo přezdívkou). Pokud se rozhodne pro využívání služby, při druhé návštěvě je s ním uzavřena smlouva o poskytování služeb, která specifikuje druh aktivit, které chce klient využívat a podmínky pro jejich poskytování. Dohoda je uzavírána standardně písemně, v případě klientova nesouhlasu s písemnou podobou uzavíráme dohodu ústně. Dále je zmapována aktuální životní situace klienta a s klientem společně sestavíme individuální plán péče – co by chtěl klient dosáhnout či změnit a v jakém časovém horizontu.

Pokud se chce klient účastnit jednodenních nebo pobytových aktivit mimo klub, vyžadujeme k tomu i souhlas jeho zákonného zástupce.

3. Popis služby

a. Naplnění základních činností ze zákona

V rámci služby Nízkoprahový klub METRO jsou klientům poskytovány všechny základní činnosti dle zákona o soc. službách. Náplň jednotlivých činností je podrobně rozvedena v odstavci 3.c) metody práce, plánování služby
Služby jsou poskytovány ambulantně.

Poskytované základní činnosti:

a) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:

1. zajištění podmínek pro společensky přijatelné volnočasové aktivity,
2. pracovní výchovná činnost s dětmi,
3. nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností,
4. zajištění podmínek pro přiměřené vzdělávání,

b) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:

aktivity umožňující lepší orientaci ve vztazích odehrávajících se ve společenském prostředí

c) sociálně terapeutické činnosti:

socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a

sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob,
d) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:
1. pomoc při vyřizování běžných záležitostí,
2. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob.

b. Pravidla poskytování služby (obsažená v domácích řádech a dalších předpisech, omezení vyplývající z charakteru služby)

Nízkoprahový klub je otevřen čtyři dny v týdnu (pondělí – čtvrtek), vždy od 13:30 do 18:30 hod. Služba je přístupná cílové skupině bez omezení, pokud klienti dodržují základní pravidla pro využívání služby – tj. žádné násilí fyzické ani slovní, žádné drogy, alkohol a zbraně, žádné poškozování a vynášení vybavení nízkoprahového klubu. Klientům je odmítnut vstup do klubu v případě, pokud jsou viditelně intoxikováni alkoholem nebo jinými drogami (zpravidla marihuanou).

c. Metody práce, plánování služby

Vzdělávání klientů

U řady našich klientů pozorujeme živý zájem o hudbu, počítačové zpracování hudby, zájem o komunikaci s blízkými osobami pomocí chatu nebo emailu. Dále pozorujeme zájem cílové skupiny o anglický jazyk, většina rodin má nějakého příbuzného v Anglii nebo v Kanadě. Také z tohoto důvodu jsme nabídku vzdělávacích aktivit rozšířili o kroužek anglického jazyka a kroužek základů obsluhy počítače, kde se klienti naučí mimo jiné zpracovávat a upravovat základní dokumenty, jako například motivační dopis do zaměstnání nebo životopis.

Klienti klubu mají možnost individuálního doučování. Časové schéma individuálního doučování je tvořeno na základě potřeb a možností klientů a je realizováno v době provozu nízkoprahového klubu. Většina klientů sice uznává význam vzdělávání, ale o školu jeví naprostý nezájem, stejně jako jejich rodiče. Tyto klienty mj. motivujeme výhodami ve využívání atraktivních volnočasových aktivit na klubu – např. časově neomezený přístup ke kulečnicku.

Volnočasové aktivity v klubu

V prostorách klubu je jedna místnost zařízena jako klubovna (posezení, individuální poradenství, stolní hry, PC, hudební zkušebna) a velká hala podchodu je vyhrazena na pohybové aktivity (stolní tenis, tanec, break-dance, stolní fotbal, posilovací stroj, kulečnick). Klienti dále pod dohledem pracovníků využívají kuchyňku. Návštěvníci klubu mohou využívat tyto aktivity (nářadí) spontánně, jak mají zrovna chuť. Pracovníci se aktivit účastní s klienty, podporují jejich hravost, usměrňují soutěživost a podporují prosociální chování.

Dále realizujeme plánované aktivity, které jsou vždy uskutečňovány v dohodnutém datu a čase. K těmto aktivitám pravidelně patří výtvarná dílna (malování na sklo, na textil, keramika, ...), taneční kroužek, filmový klub, základy vaření, kadeřnické odpoledne, hudební kroužek, pod vedením zkušeného romského muzikanta, sportovní odpoledne (turnaje ve fotbale, stolním tenisu, badmintonu, ...).

Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:

Informační servis - poskytování specifických informací pracovníkem klientovi, tematicky mohou být informace zaměřeny na základní instrumentální témata (např. škola, rodina, shánění brigády, vztahy), sociálně právní a zdravotní témata (právní normy, bezpečný sex, rizika užívání návykových látek) nebo specifická témata – dle dohody s klientem.

Sociálně terapeutické činnosti:

Poradenství - odehrává se formou rozhovoru s klientem nejlépe v samostatné místnosti, obsahuje vyhodnocení situace, nabídku rady, informací a řešení vedoucí k odstranění obtíží. Poradenství v nízkoprahovém klubu se nejvíce zaměřuje na záležitosti vztahů, rodiny, problémového chování, hracích automatů a hospodaření s penězi, návykových látek, školy, volného času, sociálně právní a jiné.

První psychologická pomoc - cílená intervence zaměřená na zvládnutí agresivního chování nebo akutní krize (psychické, vztahové, sociální) klienta, případně jeho doprovod do odborného centra (zejména v případě zdravotních a psychických obtíží). Provádí ji vždy vyškolený pracovník.

Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:
Případová práce - dlouhodobá individuální práce s klientem na problémech, které chce za pomoci pracovníka klubu řešit. Je plánována individuálním písemným plánem, který obsahuje také časové ohraničení.

Zprostředkování dalších služeb – jedná se o dojednání návazné služby v zařízeních návazné péče, fyzický doprovod do těchto zařízení a asistenci při jednáních v těchto zařízeních.

Kontakt s institucemi ve prospěch klienta – jedná se o intervence realizované pracovníkem (ústně, telefonicky, písemně) u institucí návazné péče nebo dalších institucí, které ovlivňují klientův život. Kontakt je realizován se souhlasem a vědomím klienta (nejlépe za jeho přítomnosti).

Základní zdravotní ošetření:

Základní zdravotní ošetření - Probíhá po celou dobu provozu. Tyto služby poskytuje pracovník, který absolvoval kurz první pomoci. Jedná se o základní zhodnocení stavu klienta, základní ošetření, případně jeho další doporučení do zdravotnického zařízení.

d. Pravidla pro vyřizování stížností

Každý občan si může stěžovat na kvalitu či způsob poskytovaných služeb o.s. KAPPA-HELP. Uživatelé této sociální služby jsou informováni o možnostech podat stížnost již při prvním kontaktu. Veškeré připomínky a stížnosti jsou vítaným nástrojem k zlepšení poskytovaných služeb.

Základní pravidla pro vyřizování stížností:

- a. Vůči stěžovateli nesmí být činěny žádné zákroky proto, že podal stížnost.
- b. Předávat stížnost k vyřízení osobám, proti kterým stížnost směřuje je nepřipustné. Jmenovaní se však mají právo k obsahu stížnosti vyjádřit.
- c. Při prošetřování stížnosti se vychází z jejího obsahu bez zřetele na to, kdo ji podal a proti komu směřuje.

Za připomínku považujeme ústní vyjádření nespokojenosti s poskytovanými odbornými službami či jejich kvalitou. Za připomínku též považujeme anonymní písemná podání, či podání, ze kterých vyplývá nemožnost vzájemné komunikace (není uvedena adresa, telefon, dohodnuta osobní schůzka apod.). Připomínky přijímá každý jednotlivý pracovník organizace. Pokud je to v jeho kompetenci, řeší připomínku ihned na místě. Nijak tuto připomínku neeviduje ani nedokumentuje. Anonymní připomínky bez možnosti zpětného kontaktu přijímá vždy vedoucí pracovník a o obsahu informuje příslušný tým. Připomínku nijak neeviduje ani nedokumentuje její vyřízení. V případě anonymní stížnosti je její řešení vyvěšeno na nástěnce v klubovně. Pokud se jedná o podstatnou připomínku, doporučí pracovník klientovi, aby podal písemnou stížnost a je mu nápomocen v jejím podání. Za stížnost naopak považuje písemné vyjádření nespokojenosti klienta, jeho osoby blízké či jiného občana s poskytovanými službami či jejich kvalitou, kde je z podání zřetelné, jak je možné se stěžovatelem komunikovat (adresa, email, dohodnuté osobní schůzky,

prostředník). Stížnost je možné zaslat jak v elektronické podobě tak v listinné. Kontakty mohou klienti získat od pracovníků, z letáků či na našich internetových stránkách.

Klienti NZDM mohou veškeré své stížnosti nebo připomínky podat anonymně, prostřednictvím schránky umístěné v klubovně. Tato schránka je jednou týdně vybírána vedoucím provozovny.

Z písemné stížnosti musí být zřejmé, kdo ji činí a čeho nebo koho se týká; je vždy předána do rukou vedoucího dané provozovny, který tuto stížnost zaeviduje (kniha sešit stížností) a zaznamená datum přijetí stížnosti. Požádá-li stěžovatel o mlčenlivost o jeho totožnosti, je mu vyhověno.

Nerozhodne-li vedoucí provozovny nebo ředitel sdružení v konkrétním případě jinak, vyřizuje stížnost, která směřuje proti

- pracovníkovi občanského sdružení jeho vedoucí,
- vedoucímu provozovny ředitel sdružení,
- řediteli sdružení předseda sdružení,
- předsedovi sdružení správní radě a valné hromadě
- v závažných případech je stížnost postoupena k řešení správní radě občanského sdružení nebo je možné podstoupit stížnost radě A.N.O. nebo krajskému úředníkovi

e. Pravidla pro ukončení služby

Je-li to možné, je vhodné spolupráci zhodnotit a shrnout výsledky. Je třeba zachovat si osobní, ale i kritický postoj. Motivovat klienta k samostatnosti, ale zdůraznit možnost další případné spolupráce, bude-li třeba.

Důvody pro ukončení poskytování služeb ze strany zařízení:

- Zájemce o službu nespadá do vytyčené cílové skupiny nebo do ní přestal spadat.
- Zájemce o službu je ve věku nižším než 11let – je delegován do specifických programů pro tuto cílovou skupinu. Toto se děje pouze v případě, že je pracovníkovi věk znám.
- Požadovanou službu zařízení neposkytuje.

Pracovník takovému zájemci doporučí službu jinou, pro něj vhodnou sociální službu.

Důvody pro ukončení poskytování služeb ze strany klienta:

- Nesoulad nabídky služeb a zakázky uživatele.
- Naplnění kontraktu – došlo k naplnění dohody o poskytovaných službách a uživatel již nemá další zakázku.
- Změna bydliště klienta
- Úmrtí klienta
- Uživatel může ukončit užívání služeb kdykoli bez udání důvodu

f. Úhrady za služby, spoluúčast osoby blízké na úhradě

Všechny služby v prostoru klubu jsou poskytovány bezplatně. Pokud s klienty realizujeme vícedenní akce mimo klub (výlety, tábory, sportovní akce), klienti přispívají symbolickou částkou, zpravidla 50,- Kč

g. Další doplňující informace

4. Fakultativní služby (jsou-li poskytovány)

Akce mimo klub

Mimoklubové akce jsou velmi žádanou aktivitou. Snažíme se co nejlépe uplatnit výchovné hledisko a z tohoto důvodu jsou kapacitně omezené akce pořádány pro klienty „za

odměnu“. Pomoc při zajištění akcí nám poskytují pracovníci z jiných programů o.s. KAPPA-HELP a dobrovolníci. Mezi oblíbené akce se zařadily výlety na bazén, opékání buřtů v přírodě, čtyřdenní pobytová na Valašsku – s výletem za místní kulturou do skanzenu, poznávání místní přírody, sportovním vyžitím a výletu do zábavního sportovního parku, ZOO, naučná stezka Mamutov apod.

5. Prostory, materiální a technické vybavení (bezbariérovost)

Nízkoprahový klub využívá prostory bývalého krytu CO, je umístěn pod tř. 17. listopadu a vzdálený cca 5 min chůze od centra města. Objekt je v majetku Statutárního města Přerova, nájemní smlouva je uzavřena na dobu neurčitou.

Celková plocha prostor je 260m², z toho je však 200m² nevytápěná hala podchodu. Klienti mají k dispozici klubovnu (židle, stoly, hudební nástroje, stolní hry, výtvarné potřeby) a halu podchodu (ping-pong, stolní fotbal, lino na break-dance, kulečnický, posilovací stroj). Doučování, práce na PC a individuální poradenství se odehrávají v kanceláři pracovníků. Pro výuku vaření je k dispozici kuchyňka pracovníků.

Další stavební úpravy budeme řešit ve spolupráci s městem Přerov v roce 2011. Projekt rekonstrukce podchodu se nám podařilo zařadit do Integrovaného plánu rozvoje města Přerova. Objekt je bezbariérový, vjezd pro osoby na vozíku je možný za asistence pracovníků. Podle našeho terénního šetření aktuálně v Přerově mezi naší potenciální cílovou skupinou žádný zájemce o službu s tělesným postižením není, nicméně v rámci investiční akce bude řešena i mobilní plošina u vchodu.

Zpracovala: Bc. Markéta Polová, metodik
NZDM
Souhlasí: Mgr. Ivana Smětalová, ředitelka

Dne: 22.9.2010