Poskytovaná služba: Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež

Popis realizace služby

**I. Veřejný závazek NZDM**

Poslání:

Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež (dále jen „**klubu Přístav**“) je provozováno na ulici U Hřiště 8, Havířov – Prostřední Suchá. Chceme pro děti a mládež, které žijí v málo podnětném sociálním prostředí, vytvořit bezpečný prostor, ve kterém jim můžeme být nablízku v obtížných životních situacích, podporovat je při jejich zvládání a motivovat je k jejich aktivnímu řešení. To vše za pomoci poradenství a vzdělávacích i zábavných aktivit šitých klientům na míru.

Cílová skupina - okruh osob:

Kluby jsou určeny pro děti a mládež od 6 -19 let především z Havířova – Prostřední Suchá a nejbližšího okolí, kteří hledají pomoc v obtížných životních situacích nebo by se v budoucnu mohli do takové situace dostat, a kteří z důvodu své sociální situace mají ztížený přístup ke vhodným volnočasovým aktivitám přiměřeným svému věku.

Klub není určen pro nevidomé, neslyšící a pro osoby s duševním postižením. Službu neposkytujeme lidem, kteří nemluví alespoň jedním z těchto jazyků: česky, slovensky, anglicky.

Našim cílem je, abys:

1. věděl, na koho se můžeš obrátit v případě, že se cítíš ohrožen.

2. řešil své problémy vlastními silami a dokázal jim i předcházet

3. rozvíjel své schopnosti, dovednosti a znalosti

4. navazoval a udržoval kvalitní mezilidské vztahy a cítil se být součástí společnosti.

Naše zásady:

- Neděláme rozdíly mezi sebou.

- Nemusíš říkat své jméno.

- Jsme tu pro Tebe

- Můžeš si vybrat, co chceš dělat a během otvírací doby kdykoli přijít a odejít.

- Klub je zadarmo.

- Nikdo se o Tobě od nás nic nedozví.

**II. Kapacita a provozní doba**

Okamžitá kapacita klubu: 35 osob

Otevírací doba: 1.1 -31. 12. celoročně

pondělí - čtvrtek 13.30 - 18.00 (vždy od 15.45-16.15 individuální konzultace)

pátek 14.00 - 17.00 individuální konzultace

Otevírací doba 1.7. - 31. 8. (letní prázdniny)

Pondělí - čtvrtek 9.00 - 13.00

Pátek 9.00 - 13.00 individuální konzultace

**III. Jednání se zájemcem o službu a uzavírání smlouvy**

Informace o službě lze získat na našich našich webových stránkách:

http ……www.donboskohavirov.cz

Informace o službě jsou ve formě letáků k dispozici na ZŠ v okolí klubu, na úřadech (Magistrát města Havířova), na jednotlivých střediscích sociálních službách ( armáda spásy, Poradenská a informační centra, Adra, slezská diakonie apod.)

Pověřenými osobami k jednání se zájemcem o službu a k uzavírání smlouvy jsou sociální pracovníci NZDM. Během jednání se zájemce dozví, jaká pravidla ve službě musí dodržovat: sociální pracovník pak zjišťuje, zda zájemce patří do okruhu osob, jimž je služba určena, a jaké jsou jeho požadavky, očekávání či potřeby. Jednání se zájemcem je završeno uzavřením ústní smlouvy o poskytování služeb a zájemce se stává klientem. Každému klientovi je přiřazen jeho klíčový pracovník, který s ním plánuje a vyhodnocuje průběh služby (maximálně po čtyřech měsících).

**IV. popis nabízených aktivit**

a, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti

b, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

c, sociálně terapeutické činnosti

d, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

např.:

- stolní fotbal, stolní tenis, Ateliér, poradenství, informační servis, hudebna, tvůrčí činnosti, vzdělávací činnosti, preventivní programy, akce v klubu (diskotéky, opékání, workshopy apod.), akce mimo klub (jednodenní a vícedenní výlety), doučování, soutěže, PC aktivity.

- stolní tenis, poradenství, informační servis, stolní fotbálek, soutěže, akce (diskotéky, workshopy aj.), doučování, besedy, promítání dokument. filmů, PC dovednosti, aktivita vaření, taekwondo, tvořivá dílna Šikulové, fotbal, Taneční, akce mimo klub (jednodenní a vícedenní výlety), tvůrčí činnosti.

**V. Prostory NZDM**

K zajištění sociální služby NZDM slouží několik místností a prostor:

V místě sídla organizace Haškova 3, Havířov - Město

- kancelář NZDM, zasedací místnost pro pořádání porad, intervizí, supervizí a metodických schůzek, hlavní sál, kontaktní místnost, sociální zařízení.

Klub Přístav, Havířov – Prostřední Suchá*:*

-sklad s pomůckami a materiálem, otevřený prostor chodby budovy pro aktivity NZDM, kontaktní místnost, klubovny, sociální zařízení, místnost s PC, tvořivá dílna. Venkovní prostor zahrady, zatravněná plocha.

**VI. Podávání a vyřizování stížností na kvalitu a způsob poskytování služby**

Každý klient, který využívá služeb NZDM může podat stížnost, podnět nebo připomínku na kvalitu a způsob poskytování služby. Jejich podání nesmí být stěžovateli na újmu, je to jeho nezpochybnitelné právo a příležitost ke zvýšení kvality služeb.

Vymezení pojmů:

Za **stížnost** je považována jakákoliv nespokojenost klienta s kvalitou nebo způsobem poskytovaných služeb, s jednáním nebo chováním pracovníka, pracovním postupem, s ochranou soukromí a zachování důstojnosti.  
Za **podnět** je považováno podání, které přináší nový nápad, návrh na zlepšení.  
**Připomínka** je chápána jako upozornění na mírné nedostatky (drobná kritika). Pokud se pracovník není jistý závažnosti připomínky, posuzuje ji jako stížnost.

Veškeré stížnosti, podány jakoukoli formou, jsou evidovány v Knize stížností, podnětů a připomínek. Na podněty a připomínky reaguj pracovníci na místě, nikde se nezapisují. Výjimku tvoří pouze ty, které na místě nelze vyřídit, mají opakovaný charakter nebo byly vyřčeny více klienty.

Postup při vyřizování stížností a zaevidovaných podnětů a připomínek (dále jen „stížností“)

**1. převzetí a zaevidování stížnosti pracovníkem** - pracovníci se zabývají pouze stížností vztahující se ke službě. Klienti si mohou stěžovat:

- osobně u pracovníků NZDM nebo u vedoucích sociální služby klubu Přístav

- písemně do schránky pro stížnosti, umístěné u hlavních dveří v místě sídla organizace Haškova 3, Havířov – Město nebo v zádveří NZDM v klubu Přístav. Schránku vybírá sociální pracovník s kontaktním pracovníkem 1x za dva týdny.

- písemně poštou - adresa  Don Bosko Havířov o.p.s.,Haškova 3, Havířov – Město, 73601

- e-mailem pracovníkům NZDM na adrese [reditel@donboskohavirov.cz](mailto:reditel@donboskohavirov.cz) nebo ops@donboskohavirov.cz

- telefonicky pracovníkům NZDM na tel čísle: 731625897

Stížnost může být podána i anonymně

**2. Vyřízení stížnosti**  
Stížnost musí být vyřízena nejdéle do 30-ti dnů od jejího přijetí. V odůvodněných případech může být tato lhůta prodloužena až na 60 dnů, pokud k vyřízení stížnosti není dostatek podkladů. V případě, že dojde k překročení lhůty, informuje vedoucí služby (nebo pracovník jí pověřený) klienta o tom, že se tak stalo a sdělí mu termín, kdy dojde k vyřešení stížnosti. Toto rozhodnutí sdělí pracovník ústní či písemnou formou (nástěnka).

**3. Informování stěžovatele o výsledku vyřízení stížnosti** - ve stejné formě jako byla stížnost podána, u anonymní stížnosti je výsledek vyřízení vyvěšen na nástěnku v klubu, kde bude viset po dobu 15 dní.

**4. odvolání se proti výsledku vyřízení stížnosti** - stěžovatel se může odvolat k nadřízené osobě nebo instituci, pokud nebyl s vyřízením stížnosti spokojen.

- k řediteli NZDM

- k veřejnému ochránci lidských práv v ČR (ombudsmanovi):  
Mgr. Anna Šabatová, Ph.D., Údolní 39, 602 00 Brno, e-mail:deti@ochrance.cz, tel: 542 542 888

- k Českém helsinskému výboru

Štefánikova 21, 150 00 Praha 5, e-mail: sekr@helcom.cz

V Ostravě dne 11.12.2018

Ing. Mgr. Jindřich Honěk  
ředitel Don Bosko Havířov o.p.s.