



OBLASTNÍ CHARITA RUMBURK

Sukova 1055/24, 408 01 Rumburk

Tel./fax.: 412 332 774, 412 384 745

IČO: 46 79 75 72, e-mail: reditel@charitarumburk.cz

URL: www.charitarumburk.cz

Bankovní spojení: Česká spořitelna 0922863339/0800

PROVOZNÍ ŘÁD

„ŽIJEME SPOLU“ – nízkoprahové zařízení pro děti a mládež
(Člen České asociace streetwork)

(Dále jen NZDM)



V platnosti od: 09. 04. 2019

Zpracovali:
Martina Škodová, DiS.
Mgr. Petra Vymerová

OBSAH

POSLÁNÍ OBLASTNÍ CHARITY RUMBURK	3
ZŘIZOVATEL NZDM	3
KONTAKTNÍ ÚDAJE	3
POSLÁNÍ NZDM	4
CÍLOVÁ SKUPINA NZDM	4
CÍL NZDM	4
PRINCIPY NZDM	5
ZÁKLADNÍ NABÍDKA OBLIGATORNÍCH PROGRAMŮ	6
PRÁVA ZÁJEMCŮ, UŽIVATELŮ, NÁVŠTĚVNÍKŮ	7
POVINNOSTI ZÁJEMNCŮ, UŽIVATELŮ, NÁVŠTĚVNÍKŮ	8
PROVOZNÍ DOBA	8
DOBROVOLNOST	9
OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ	9
UZAVŘENÍ DOHODY	9
UKONČENÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY	9
STÍŽNOSTI	11

POSLÁNÍ OBLASTNÍ CHARITY RUMBURK

Posláním (činností) poskytovatele je služba bližnímu v nouzi, která vychází z křesťanských zásad bez ohledu na jeho příslušnost k rase, národnosti, náboženství, na státní a politickou příslušnost. (viz stanovy OCH).

EVIDENCE

Organizace je zapsána v Rejstříku církevních právnických osob u Ministerstva kultury ČR ode dne 30.10.1999.

ZŘIZOVATEL NZDM

Zřizovatelem NZDM „Žijeme spolu“ je Oblastní charita Rumburk (dříve farní chartia) se sídlem Sukova 1055/24, Rumburk. Oblastní charita Rumburk je účelové zařízení církve.

KONTAKTNÍ ÚDAJE

Adresa

Oblastní charita Rumburk
„Žijeme spolu“
Sukova 1055/24
408 01 Rumburk

Telefon

Telefon do oblastní charity:
412 384 744 Fax: 412 332 774

E-mail

ndzm@charitarumburk.cz

FB

NZDM Och Rbk

Webové stránky

www.charitarumburk.cz

Ředitel oblastní charity

Martina Škodová, DiS.

Vedoucí NZDM

Mgr. Vymerová Petra

Kontaktní pracovník

Bc. Buriánková Lucie

POSLÁNÍ NZDM

Nízkoprahové zařízení „Žijeme spolu“ **dětem a mládeži** od 6 do 26 let nabízí prostor a podmínky pro volný čas, pro povídání si, pro učení. Pracovníci **radí a pomáhají**, když si neví uživatelé rady, nebo jsou zoufalí, pomáhají jim cítit se lépe a **být více samostatní**. S pracovníky se lze setkat v prostorách charity i venku. Klub lze dobrovolně navštívit v pracovní den od pondělí do pátku, kromě čtvrtka, kdy je možné si domluvit svou konzultaci s pracovníkem. Na klubu mají děti a mladí lidé příležitost se setkat a podílet se na programu spolu s ostatními.

CÍLOVÁ SKUPINA NZDM

Klub „Žijeme spolu“ je pro děti a mládež ve věku od 6 do 26 let, které se nudí, hledají kamarády, pohádaly se s rodiči nebo ve škole, chtějí pomoc s úkolem nebo doučovat, někdo jim ubližuje a nevědí si rady, chtějí si popovídat o svých starostech i radostech s někým, kdo je nesoudí; nebo se s něčím chtějí pochlubit-něco ukázat a nemají komu a kde, hledají zaměstnání nebo ztratily doklady a nevědí si rady, chtějí se naučit nové věci, chtějí si dodělat školu, přijely na prázdniny nebo se přistěhovaly a neznají místní okolí, musí právě hlídat mladší sourozence a nevědí co s nimi dělat a jak se o ně postarat; hledají prostor, kde nepotřebují peníze a nemusí říkat ani své jméno apod.

Věková struktura uživatelů: od 6 do 26 let

Lokální vymezení cílové skupiny:

Klienti, kteří NZDM kontaktují, jsou především z Rumburku a přilehlých obcí, nejsou výjimkou i klienti z celého Šluknovského výběžku. Sporadicky se pracovníci mohou setkat i s tím, že NZDM kontaktují (převážně prostřednictvím facebooku nebo emailem) klienti, kteří se odstěhovali a jejich sociální situace jim neumožňuje klub kontaktovat osobně.

NZDM může poskytnutí služby odmítnout v případě, kdy:

(podle § 91 zák. č. 108/2006, o soc. službách)

- zájemce žádá o službu, kterou zařízení neposkytuje
- nemá dostatečnou kapacitu nebo zájemce není schopen definovat zakázku (např.:zájemce je pod silným vlivem návykových látek)

CÍL NZDM

„Cílem klubu je :

- vyslechnout tě a ukázat ti možná řešení tvé situace
- naučit tě něco nového
- nabídnout ti bezpečný a tvořivý prostor
- seznámit tě s okolím ve městě a jeho nabídkou služeb

- třeba tě i doprovodit na úřad, když si sám netroufáš
- poskytnout ti zázemí, aby se ti dařilo ve škole nebo v zaměstnání.

a to všechno proto, abys to příště už zvládnul sám a nikoho k tomu nepotřeboval, aby sis uměl poradit a byl hrdý sám na sebe, byl samostatný.“

Konkrétní měřitelné cíle NZDM jsou stanoveny vždy na kalendářní rok a jsou ke stažení na webových stránkách.

PRINCIPY NZDM

1. Nízkoprahovosti

Poskytovatel realizuje službu tak, aby byla umožněna maximální přístupnost.

Realizovat službu nízkoprahově = snažit se odstraňovat technické, psychologické a sociální bariéry, které by bránily cílové skupině vstupu do prostoru zařízení či využití nabídky poskytovaných služeb.

Zařízení vytváří prostředí a podmínky, které je svým charakterem a umístěním blízké přirozenému prostředí cílové skupiny.

Technická bariéra = prostorová (zařízení je umístěno v takovém prostoru, který je klientovi co nejlépe dostupný a kam je co nejlepší přístup)

Technická bariéra = časová (provozní doba je stabilní, odpovídá potřebám klienta a je otevřeno v době, kdy klient má podmínky přijít do zařízení)

Zařízení je klientům otevřeno po celý rok včetně prázdnin

Sociální bariéra = finanční (služba je nastavena tak, aby případná spoluúčast klienta na nákladech odpovídala jeho možnostem, přitom se vychází z možností dítěte, nikoliv rodičů, protože službu využívá nejčastěji na základě vlastního rozhodnutí právě klient)

Zařízení nabízí poskytované služby zdarma, jen v některých případech a v závislosti na možnostech dítěte se klient finančně spolupodílí (např. některé pobytové akce apod.)

Sociální bariéra = etnická, názorová (takováto odlišnost klienta není důvodem pro omezení přístupu ke službě)

Do zařízení může přijít např. i klient z hnutí skinheads, ale vždy musí respektovat pravidla a pracovník se k němu chová stejně jako k ostatním klientům. Klient (jednotlivec cílové skupiny) je přijímán bez diskriminace.

Psychologická bariéra = pocity klienta (služba, tj. vzhled zařízení, vybavení a chování pracovníků by nemělo odrážet klienta z hlediska jeho vnímání – pro něj příjemné a bezpečné prostředí. Klient má získat pocit, že se do služby může zapojit a že v ní může být přijat ostatními klienty i pracovníky.)

Klienti jsou maximálně zapojováni do případných návrhů úprav prostor i jejich realizace. Mohou si však svobodně vybrat z nabídky nabízených programů.

2. Diskrétnosti

Pracovník, praktikant i dobrovolník podepisuje prohlášení o mlčenlivosti ihned při nástupu do zaměstnání (při podpisu smlouvy). Jsou tedy vázáni mlčenlivostí o všech získaných informacích o klientech a to i po ukončení pracovního či jiného poměru. Rovněž je pracovník povinen chránit dokumentaci o klientovi před případným zneužitím. Pracovník považuje všechna sdělení klientů za důvěrná. *Klientovi může být služba poskytnuta anonymně.*

3. Nezávislosti

Zařízení poskytuje služby klientům nezávisle na státních či jiných organizacích, nezávisle na postojích zřizovatele organizace, nezávisle na organizacích, které ji finančně podporují.

I pracovník při jednání s klientem postupuje nezávisle na svých postojích, vztahu k jednotlivým skupinám obyvatel, osobnosti klienta, apod.

V případě střetu zájmů pracovník včas klienta na tuto možnost upozorní a odkáže jej na jiné zařízení, kde tato okolnost nehrozí.

4. Respektování

Pracovník respektuje právo klienta vyjádřit své přání, potřeby, názory, postoje a volby. Má právo na vhodné oslovování. Klient má právo si svobodně vybrat klíčového pracovníka.

5. Individuálního přístupu

Pracovník přistupuje individuálně ke každému klientovi a respektuje jeho potřeby.

6. Podpory

Pracovník maximálně podporuje klienta v aktivním přístupu při využívání služeb zařízení, hledání alternativ řešení a realizaci jeho nepříznivé sociální situace.

ZÁKLADNÍ NABÍDKA OBLIGATORNÍCH PROGRAMŮ

Tyto programy **musí být nabízeny bezplatně**, jsou součástí základních činností, které zařízení poskytuje.

Některé aktivity mohou probíhat současně, protože zařízení disponuje několika místnostmi. V rámci zajištění činnosti zprostředkování kontaktu se spol. prostředím a podporu rodinných a přátelských vztahů **mohou být** některé akce nebo některé dny (např. Den otevřených dveří) **přístupné i veřejnosti** (rodinným příslušníkům, úředníkům apod.).

Některé akce (závody koloběžek, dopravní hřiště, apod.) se mohou konat na **veřejném místě** (např. v místním parku).

Co je klientům k dispozici:

- ✓ **základní tech. vybavení a podpora pracovníků** (dle programové nabídky)
 - (pastelky, světlo, papír, časopisy, ..)
 - dle zájmu klientů
 - pracovníci aktivizují klienty a podněcují je k svépomocným činnostem, poskytují jejich garanci a odbornou pomoc, technické zázemí, čas a prostor při realizaci svépomocných aktivit

- ✓ **poskytnutí informačního servisu o jiných možnostech pozitivního trávení vol. času**
- ✓ **Truhlářská dílna** (dle programové nabídky)
dle zájmu klientů, probíhá v dílně
- ✓ **Keramická dílna** (dle programové nabídky)
dle zájmu klientů, probíhá v dílně
- ✓ **Hudební dílna** (dle programové nabídky)
Dle zájmu klientů, probíhá v dílně
- ✓ **Doučování školní i mimoškolní látky**
individuálně a dlouhodobě (např. příprava na reparát,...)
krátkodobě (asistence s domácí úlohou)
- ✓ **Taneční dílna** (dle programové nabídky)
dle zájmu klientů, probíhá v klubovně
- ✓ **Výtvarná dílna a ruční práce** (dle programové nabídky)
dle zájmu klientů, probíhá v klubovně
- ✓ **Sportovní dílna**
Dle zájmu klientů, probíhá na zahradě OCH (basket, míč. hry, bangbington,...) nebo i mimo ni (např.cyklovýlety, návštěva plaveckého bazénu, zimního stadionu, sáňkování apod.)
- ✓ **Dílna vaření**
dle zájmu klientů, probíhá v klubovně
- ✓ **ZOO koutek**
Dle zájmu klientů, probíhá v dílně
- ✓ **Pracovní aktivity**
Hrabání parku Přátelství, zpravidla 2x ročně, dobrovolná účast na aktivitě motivovaná výhrou věcné ceny v hodnotě 500,-
Pomoc s úklidem prostor zařízení (motivováno bodovým hodnocením)
- ✓ **Zábavné programy, soutěže, turnaje**
dle zájmu klientů
např. Halloween, masopust, čarodějnice, soutěž. odpoledne, videoprojekce,
- ✓ **Preventivní, výchovné, pedagogické programy**
Na preventivní témata (např. hygiena, schopnost hospodařit s penězi, sexuální život, závislosti, mateřství a rodina, ochrana přírody apod.)
- ✓ **Diskotéka** probíhá v klubovně
- ✓ **Účast na festivalech a prezentativních akcích**

PRÁVA ZÁJEMCŮ, UŽIVATELŮ, NÁVŠTĚVNÍKŮ

Zájemce, uživatel a návštěvník má právo na:

- zachování důstojnosti, sebeurčení, soukromí a bezpečí, na svobodu myšlení
- náboženské vyznání, na osobní rozvoj, na společensky přijatelný způsob života
- ochranu života, osobní svobodu, osobní čest, dobrou pověst a jméno
- rozvoj rodinných a mezilidských vztahů, studovat a vzdělávat se, žít ve svém přirozeném prostředí
- vhodné oslovování
- odborně poskytované služby
- výběr kontaktního pracovníka, který s ním bude projednávat individuálně jeho plány a potřeby

- výběr z nabídky programů (např. říci co chce a co nechce)
- seberealizaci (uplatnění se, které přináší vnitřní uspokojení a rozvoj osobnosti)
- poskytnutí bezplatné nízkoprahové sociální služby
- stěžovat si

POVINNOSTI ZÁJEMCŮ, UŽIVATELŮ, NÁVŠTĚVNÍKŮ

Povinností zájemců, uživatelů a návštěvníků je **chovat se slušně**:

- Neničit majetek klubu, nekrást (např. **nedávat nohy na stůl, neházet polštáře, nesadat na opěradla**)
- Nemluvit sprostě a hrubě (např. **o sobě ani o druhých, vybírat slušnou neagresivní muziku-bez sprostých slov**)
- Udržovat pořádek a čistotu (např. **umývat si po sobě nádobí, uklízet po sobě odpadky, obaly od jídla a pití**)
- Nedonášet, nekonzumovat a nepřicházet pod vlivem drog a alkoholu; nekouřit (např. **cigarety, žvýkáci tabák, marihuana, pivo, cidery** apod.)
- Nepřinášet nebezpečné věci (např. **nože, makety a originály zbraní, nehrát si v prostorách se zapalovačem**)
- **Neohrožovat sebe ani ostatní**
- Nediskriminovat, nešikanovat či jinak neomezovat práva ostatních (**pozor na selfička i u zrcadel – fotíme jen sebe popřípadě kámoše s jejich svolením**)
- Respektovat pravidla daná provozním řádem (**držet se pokynů pracovníků**)

PROVOZNÍ DOBA

Klub je pro vás otevřen v níže uvedených provozních hodinách:

	Ambulantní forma	Terénní forma
	V tyto hodiny je zařízení otevřeno pro klienty	Jednání s pracovníkem je nutné si s ním předem domluvit
Pondělí	13,00 — 18,00 hodin	8,00 — 18,00 hodin
Úterý	13,00 — 18,00 hodin	8,00 — 18,00 hodin
Středa	13,00 — 18,00 hodin	8,00 — 18,00 hodin
Čtvrtek	zavřeno	8,00 — 16,00 hodin
Pátek	13,00 — 18,00 hodin	8,00 — 18,00 hodin

Dvacet minut před koncem otevírací doby se začíná uklízet (pomoc klientů při úklidu je dobrovolná, oceňována body za které je možné využít internet a jiné výhody v klubu).

Klientům je umožněn

- *volný příchod a odchod* v rámci otevírací doby (může přicházet v kteroukoliv dobu chce, nemusí docházet pravidelně, není stanovena minimální doba pobytu v zařízení),
- *není stanoven požadavek členství* vázaný na užívání služby (není třeba žádné průkazky apod.),
- *je umožněna anonymita* uživatelů (klient má právo nesdělít své jméno, což je respektováno)

DOBROVOLNOST

Uživatelé se mohou vždy dobrovolně rozhodnout, zda službu využijí či ne.

OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Zařízení (pracovníci) dbá na dodržování základních práv mezi něž patří i ochrana osobních údajů. Organizace je evidována na Úřadu pro OOU (Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů). **Klient má právo na to, aby poskytovatel uchovával pouze taková data, se kterými on sám souhlasí.** Klient je obeznámen pracovníkem, že tento souhlas může kdykoliv zrušit. Každý klient je seznámen s obsahem, pro jaký účel podpis poskytl. Může napsat také nesouhlas s poskytnutím osobních údajů.

Veškeré dokumenty obsahující OU klientů, jsou umístěny v uzamykatelné skříni. Každý klient má právo nahlížet pouze do své dokumentace. Do dokumentace klientů mohou nahlížet jen pracovníci zařízení (NZDM). Praktikanti a dobrovolníci mohou nahlížet jen s písemným souhlasem klienta. Za zápis zodpovídá pracovník, který právě s klientem jedná.

Způsob likvidace osobních údajů

Po uplynutí doby stanovené k uchování (5 let od následujícího kal. roku, ve kterém byla klientovi služba poskytována).

UZAVŘENÍ DOHODY

Zájemce o službu může se zařízením **uzavřít** buď **písemnou či ústní dohodou.**

UKONČENÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Poskytování služby může být ukončeno jednostranně nebo oboustrannou dohodou.

Klientovi může být dočasně zamezeno/omezeno užívání služby, např. při opakovaném porušování pravidel klubovny.

Před ukončením užívání služby se vypořádají všechny závazky a náležitosti. Ukončení užívání služby probíhá pouze za přítomnosti klienta nebo skončením platnosti dohody.

Ukončení ze strany poskytovatele:

!!! Před ukončením služby je nutné vypořádat všechny závazky a pohledávky. !!!

Důvod - naplnění cílů klienta (další již nemá)

Postup – pracovník sdělí klientovi, pokud již nemá další zakázku, dojde k ukončení služby (za přítomnosti klienta).

Důvod – klient přestane splňovat kritéria cíl. skupiny (přesáhne věk 26 let)

Postup – pracovník tuto situaci konzultuje nejprve s ostatními pracovníky (např. na poradě), kde se dojedná postup sdělení klientovi a osoba, která za to bude zodpovědná. Z tohoto bude vyhotoven zápis. Pracovníci neopomenou sdělit klientovi nabídku jiných institucí či zařízení, která může kontaktovat.

Důvod – klient opakovaně a vážně porušuje dohodnuté podmínky (obecně přijaté zásady nebo zásady slušnosti) viz Provozní řád NZDM.

Postup – pracovník tuto situaci konzultuje opět s ostatními pracovníky (např. na poradě), kde se dojedná další postup sdělení klientovi (popř. dalším osobám, podle závažnosti- policie, rodiče,..) a osoba, která za to bude zodpovědná. Z jednání bude vyhotoven zápis.

- např. porušení dohodnutých podmínek v NZDM – vedoucí pracovník rozhodne na poradě o ukončení užívání služby (za 6 měsíců nebo dříve je možné obnovit užívání služby)
- např. klient odcizí, zničí věc z NZDM – je rozvázána dohoda a obnovena, až po úhradě poškozené, či odcizené věci

Důvod – závažné organizační důvody (např. zrušení zařízení, nedostatek prostor,

Postup – pracovníci nejdříve situaci projednají na poradě (setkání) a dojednají postup sdělení klientovi (klientům), neopomenou na sdělení nabídky jiných institucí a zařízení, která může klient kontaktovat (popř. odbor soc. věcí a zdravotnictví). V případě, že bude zrušeno celé zařízení (NZDM) je ředitel organizace povinen tuto skutečnost sdělit také písemně místně příslušnému MěÚ a do tisku.

Ukončení ze strany klienta:

Důvod - klient může ukončit užívání služby kdykoliv a bez udání důvodů (např. zařízení přestane kontaktovat)

Postup - pracovníci situaci projednají v den, kdy klient oznámí rozvázání dohody, k vypovězení dohody dochází následující den po oznámení rozvázání (klientovi ukončí IP a archivují jeho dokumentaci)

STÍŽNOSTI

Zájemce o službu a klient služby si může stěžovat **na chování, činnost a kompetentnost pracovníka či vedoucího služby, na kvalitu služeb a na jiného klienta.**

Viz.: Stížnostní řád (na chodbě organizace)

Tento Provozní řád nahrazuje dosud platné provozní řády.