**Pravidla a podmínky služby**

**Představení klubu**

Do klubu může přijít kdokoliv ve věku 8 – 20 let, kdo si s něčím neví rady, potřebuje pomoc a podporu v situaci, ve které se nachází atd. Všichni, kdo chtějí v klubu být, by měli vědět, jak to tu chodí. Pracovníci s každým tyto podmínky postupně procházejí, zjišťují podrobněji jeho situaci. Pokud je něco, v čem bychom mu mohli pomoct, domluvíme společně cíle spolupráce. Celý tento proces nazýváme jednání se zájemcem. Nakonec uzavíráme smlouvu, bez ní tu nikdo nemůže být (více níže).

* Kdyby někoho cokoliv zajímalo, může se obrátit na pracovníky.
* Máme otevřeno každý všední den odpoledne. Otevírací doba je na vstupních dveřích, nástěnce v klubu, v letácích a na internetu (např. facebook Nízkoprahového klubu BAN!, www.hb.charita.cz)
* Za chození do klubu se nic neplatí, je to zadarmo. Když ale někdo něco rozbije, musí škodu nahradit.
* Po domluvě s pracovníky lze využívat všechny aktivity, které klub nabízí, pokud se při tom budou dodržovat klubová pravidla a podmínky služby.
* V klubu mají všichni stejná práva, která by se měla respektovat. Pokud má někdo pocit, že je jeho právo porušeno nebo není s něčím spokojený, může to dát vědět pracovníkům (buď jim to říct, nebo využít schránku na stížnosti). (více níže)
* Jsme ambulantní služba (dochází se k nám). Není však potřeba chodit pravidelně. Jak často a dlouho tu budou všichni trávit čas, záleží na nich.
* Pracovníci mají mlčenlivost. Neříkají nikomu, co se v klubu dělo, co s kým řešili, co koho trápí apod., pokud tím neporušují zákon (více níže)
* Klub je pro všechny. Nezáleží na pohlaví, barvě pleti, náboženském vyznání apod.
* Služba může být poskytovaná anonymně, to znamená, že nepotřebujeme znát osobní údaje (to znamená adresu, příjmení apod.).
* Jsme preventivní služba. To znamená, že se při naší práci snažíme předcházet různým problémům a situacím, do kterých se může kdokoliv během života dostat.

**Poslání** (smysl naší služby)

Posláním Nízkoprahového klubu BAN! je poskytovat v Havlíčkově Brodě sociální službu pro děti a mládež nacházející se v nepříznivé sociální situaci, nebo jsou takovou situací ohroženy. Sociální pracovníci jim pomáhají a podporují je například při řešení potíží ve škole, v rodině, s nevyplněným volným časem, aby mohli žít stejným způsobem života jako jejich vrstevníci.

**Cíle** (k čemu směřuje naše služba a čeho chceme společně s klienty dosáhnout)

1. Uživatel, který zvládá běžnou komunikaci přiměřeně ke svému věku.
2. Uživatel, který má vztahy s vrstevníky, rodinou a dalšími lidmi ze svého blízkého okolí.
3. Uživatel, který se dokáže zorientovat v konfliktních situacích, řešit je a předcházet jim.
4. Uživatel, který získal nové dovednosti podporující jeho samostatnost.
5. Uživatel, který dokončil studium.
6. Uživatel starší 15 let je schopný si najít brigádu nebo práci a udržet si ji.

**Cílová skupina** (kdo k nám může chodit)

Služba je poskytována dětem a mládeži od dosažení 8 let po dovršení 20 let věku. Jedná se o osobu, kterou ohrožuje její nepříznivá situace nebo způsob života a chce ji řešit:

1. dělá něco rizikového, např. svým chováním se může dostat nebo se dostal do konfliktu se zákonem, rodinou, školou, přáteli;
2. nachází se ve složité nebo nepříznivé situaci, např. tráví svůj čas neorganizovaně s negativním dopadem, překonává náročné změny v životě;
3. pohybuje se v prostředí, které ji negativně ovlivňuje, např. se dostává do kontaktu s lidmi, kteří se chovají rizikově, má nepříznivé podmínky doma.

Služba je poskytována tomu, kdo je schopen se domluvit na jejím průběhu, dorozumět se v českém jazyce a je ochotný povídat si nejen o své nepříznivé situaci s pracovníky. Služba je určena těm, kteří se vyskytují v Havlíčkově Brodě a spádových obcích.

**Zásady** (které pracovníci dodržují)

* **Respekt** – bereme ohled na potřeby, přání, rozhodnutí a jedinečnost každého uživatele.
* **Partnerský přístup** – nad nikoho se nepovyšujeme, nikoho neponižujeme. Službu poskytujeme všem bez rozdílu pohlaví, rasy, náboženského vyznání či vzdělání apod.
* **Otevřenost** – říkáme jim, že se na nás mohou s čímkoliv obrátit. Jsme otevřeni veškeré  komunikaci nad situacemi, které se udály nebo které řeší.
* **Týmová práce** – společně konzultujeme a podílíme se na řešení situací klientů, spolupracujeme, dáváme si zpětnou vazbu a jsme pod supervizním vedením.
* **Individuální přístup** – s každým uživatelem jednotlivě řešíme jeho nepříznivou situaci podle jeho schopností, možností a potřeb. Pracujeme na dosažení jeho osobních cílů a v jeho osobním rozvoji.

**Pravidla a sankce**

V klubu máme několik pravidel, která platí pro všechny. Je tady zakázáno násilí (fyzické i slovní – rvačky, pošťuchování, nadávky, urážení…), alkohol, cigarety, drogy (včetně vstupu pod vlivem alkoholu nebo drog), sexuální aktivity (líbání, mazlení), zbraně.

Pokud někdo nedodržuje pravidla, dostane **sankci (= stopku).** Sankce dávají pouze pracovníci.

Stopka může být na vybavení (př. na ping-pong, počítač…) nebo na klub (např. když někdo někomu ubližuje). Když někdo během doby, co má stopku, porušuje klubová pravidla dál, může dostat další stopky. Těm, kdo porušují pravidla hodně závažně nebo delší dobu, může být ukončená smlouva a nějaký čas by do klubu nemohli chodit.

Stopek může být i víc (na vybavení i na klub). V takovém případě je potřeba si je postupně vybrat (tzn. přijít a říct, že si chce stopku vybrat). To platí i u stopek na klub (musí se zazvonit u vstupních dveří, oznámit vybrání stopky a zase odejít).

**Pracovníci**

V klubu pracují sociální pracovníci (musí splňovat podmínky dle Zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách a průběžně se vzdělávat). Jsou tu především pro ty, kteří si potřebují popovídat o tom, co je trápí nebo s čím si neví rady, chtějí se svěřit, zeptat se, něco změnit…

Dále seznamují všechny s fungováním klubu, hlídají dodržování pravidel, občas si něco s ostatními zahrají, připraví nějaký program, zapisují si, co s kým řeší, dávají stopky, pomáhají s přípravou do školy atd. Zkrátka se snaží pomáhat se vším, co kdo potřebuje.

Další osoby, které mohou v klubu být a platí pro ně mlčenlivost, jsou praktikanti, dobrovolníci nebo stážisti. Zkouší si tu práci, kterou dělají sociální pracovníci.

**Vstup jiných osob do klubu**

Každý si sem může přivést kamarády, ale musí jim být mezi 8 a 20 lety.

Mohou se sem přijít podívat třeba i rodiče, učitelé apod., ale je potřeba se s pracovníky domluvit na schůzce mimo otevírací dobu. Jde o to, že všichni, co do klubu chodí, mají právo tu být anonymně. To znamená, že nikdo nemusí vědět, že tu zrovna jsou (neplatí to například v případě, že dotyčný/á spáchal/a trestný čin a hledá je tu policie).

**Dokumentace**

Dokumentaci vedou pracovníci a píší do ní, co s kým řeší, probírají apod. Pomáhá jim v jejich práci, ví, co se s konkrétním člověkem děje, mění, jak kdo plní to, na čem se s pracovníky domluvil atd.

Každý, kdo tady má smlouvu, má svojí papírovou a počítačovou složku s dokumentací. Do své papírové složky se může podívat, když se na tom předem s pracovníky domluví. Nesmí si z ní nic odnášet ani kopírovat (kromě písemné verze smlouvy – viz níže).

Kromě něj se do jeho složky můžou podívat pracovníci klubu, naši nadřízení, praktikanti, stážisti nebo inspekce. Všichni mají mlčenlivost.

**Nouzové a havarijní situace**

V klubu se může leccos stát (př. požár, zranění, prasklé potrubí). Je důležité dát o takových věcech včas vědět pracovníkům a následně se řídit podle jejich pokynů.

Než se taková situace vyřeší, může být po tu dobu klub zavřený. Může se také stát, že bude zavřeno i několik dní (př. v případě prasklého potrubí).

Pracovníci si píší, kdo je zrovna v klubu (vedou si tzv. docházku). To slouží jednak k ohlídání maximální okamžité kapacity (v jeden moment může být v klubu nejvýše 20 klientů; ostatní musí počkat venku, až někdo z klubu odejde) a jednak pro situace, kdyby se v klubu něco stalo (př. požár) a bylo by potřeba všechny dostat ven (pracovníci díky docházce vědí, kdo v klubu je a kdo už ne).

**Stížnosti**

Každý v klubu má právo si stěžovat (př. pokud mu něco vadí nebo by chtěl něco změnit). Buď to může říct pracovníkům klubu nebo jejich nadřízeným, využít schránku na stížnosti či webové stránky Oblastní charity Havlíčkův Brod. Pravidla pro podávání stížností jsou u schránky na WC. Také pracovníci s tím rádi poradí.

Stížnost lze podat i anonymně (tzn. nepodepisovat se), nebo přes zástupce. Další možností je podat stížnost přes e-mail, telefon nebo dopis.

Na vyřízení stížnosti mají pracovníci maximálně 30 dní. Odpovídají na ní způsobem, jakým ji přijali (na ústní odpoví ústně, na písemnou ve schránce na stížnosti dají odpověď na zeď u schránky apod.).

**OSPOD**

Může se stát, že pracovníky osloví OSPOD (= Odbor sociálně právní ochrany dětí, „sociálka“) a bude se ptát, jestli k nám někdo z těch, které má v péči, chodí. Pracovníci klubu bez souhlasu toho konkrétního člověka neposkytují OSPODu žádné informace mimo zákonnou povinnost. Byla by nabízena trojstranná schůzka, kde bychom se společně domlouvali na spolupráci.

**Trestné činy (překažení, ohlášení) + Prolomení mlčenlivosti**

Pokud pracovníci zjistí, že je někdo ohrožený na zdraví nebo životě nebo někdo někoho takovým způsobem ohrožuje, hlásí to na policii, případně volají záchranku. Jedná se například o těžké ublížení na zdraví, týrání, vražda, sexuální zneužívání.

Tuto povinnost mají pracovníci ze zákona (podle §367 a §368 zákona č. 40/2009 Sb., trestní zákoník) a nevztahuje se na to jejich mlčenlivost. Sdělují pouze informace, které souvisí s tou konkrétní situací.

**Dotazník na zjištění okruhu cílových osob**

Slouží k tomu, aby pracovníci každého jednak lépe poznali a hlavně aby zjistili, jestli je nějak ohrožen a v čem mu může klub pomoct. Na základě toho, co vyplyne z dotazníku, se rozhoduje o tom, zda smlouvu uzavřeme nebo ne.

**Smlouva, plánování služby**

Protože klub je sociální služba, tak každý, kdo sem chce chodit, tady musí mít smlouvu. Před uzavíráním smlouvy probíhá plánování, kdy se domlouvají cíle spolupráce (tzn., co tady bude člověk dělat, k čemu bude klub využívat). Bez smlouvy a domluvených cílů sem nikdo nemůže dlouhodobě chodit.

Smlouva se uzavírá ústně nebo písemně (u písemné smlouvy jsou potřeba údaje uživatele a podpis rodičů, uživatel dostává jednu verzi smlouvy domů) a je vždy na dobu určitou. Každý má možnost si ji prodloužit (tzn. plánovat, na čem tady bude pracovat dál).

Zpravidla klíčový pracovník (viz níže) společně s uživatelem průběžně hodnotí, v čem mu klub pomohl a zároveň se domlouvají na další spolupráci. Pokud by se stalo, že si smlouvu někdo nestihne prodloužit, může znova přijít do klubu, ale musí si znovu projít jednáním se zájemcem.

Smlouvu může každý uživatel ukončit kdykoliv ústně nebo písemně i bez udání důvodů, kterémukoliv pracovníkovi.

Pracovníci můžou s uživatelem smlouvu ukončit, když nespadá do cílové skupiny věkem (je mu př. více než 20 let); má naplněné všechny osobní cíle a další nemá stanovené; nepracuje na osobním cíli; nebyl bez udání důvodů v klubu déle, jak 3 měsíce; závažně nebo dlouhodobě porušuje podmínky a pravidla služby; zařízení zanikne.

Pracovník a uživatel se také můžou na ukončení smlouvy společně domluvit.

**Klíčový pracovník**

Je to vždy jeden z pracovníků, kterého má každý, kdo má v klubu uzavřenou smlouvu (= uživatel). Klíčový pracovník vede dokumentaci, hlídá platnost smlouvy, baví se s uživatelem o jeho přáních, potřebách, plánech, a o tom, jak mu v tom může klub pomoct. Klíčového pracovníka lze z vážných důvodů změnit (př. dlouhodobé neshody).

Samozřejmě jsou i nadále všem k dispozici ostatní pracovníci.

**Kontakt**:

Rubešovo nám. 171, Havlíčkův Brod

tel.: 561 110 044, 737 223 898

e-mail: ban@charitahb.cz

číslo účtu: 2106566677/2700, variabilní symbol 56

**Otevírací doba během roku:**

**Klub:**

Pondělí: 14:00 – 17:00

Úterý: 14:00 – 18:00

Středa: 12:00 – 15:30

Čtvrtek: 14:00 – 18:00

Pátek: 12:00 – 15:30

**Konzultace:**

Pondělí: 12:00 – 14:00

Úterý: 12:00 – 14:00

Čtvrtek: 12:00 – 14:00

**Letní prázdninová otevírací doba:**

**Klub:**

Pondělí: 12:30 – 16:30

Úterý: 12:30 – 16:30

Středa: 12:30 – 15:30

Čtvrtek: 12:30 – 16:30

Pátek: 12:30 – 15:30

**Konzultace**:

Pondělí: 10:30 – 11:30

Úterý: 10:30 – 11:30

Čtvrtek: 10:30 – 11:30

Konzultační hodiny slouží k přípravě do školy nebo povídání s pracovníky (ne ke hraní her).

**Podrobnější informace o podmínkách služby získáte u pracovníků** ☺