

Pravidla a podmínky služby

Představení klubu

Klub poskytuje ambulantní a terénní službu. Služby mohou využívat všichni 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 být v klubu, by měli vědět, jak to v něm chodí. Pracovníci s každým tyto podmínky postupně procházejí, zjišťují podrobněji jeho situaci. Pokud je něco, v čem by mohli pomoci, domluví si společně cíle spolupráce. Celý tento proces se nazývá jednání se zájemcem. Nakonec se uzavírá smlouva, bez ní v klubu nikdo nemůže dlouhodobě být (více níže). Jednání se zájemcem je v terénu zkrácené.

- Kdyby někoho cokoliv zajímalo, může se obrátit na pracovníky.
- Otevřeno je každý všední den odpoledne. Otevírací doba visí na vstupních dveřích, nástěnce v klubu, v letácích a na internetu (např. facebook Nízkoprahového klubu BAN!, www.hb.charita.cz). Pokud jsou pracovníci pouze v terénu, na dveřích je vyvěšená informační cedule „pracovníci jsou v terénu“. Informace o pohybu pracovníků budou k dispozici na Instagramu a Facebooku.
- Za využití služeb klubu se nic neplatí, je to zadarmo. Když ale někdo něco rozbije, musí škodu nahradit.
- Po domluvě s pracovníky lze využívat všechny aktivity, které služba nabízí, pokud se při tom budou dodržovat pravidla a podmínky služby.
- Při poskytování terénní nebo ambulantní služby 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, využít schránku na stížnosti či další možnosti, více níže).
- Klub je ambulantní (dochází se do něj) a terénní služba (pracujeme v přirozeném prostředí klientů). Není však potřeba službu využívat pravidelně. Jak často a dlouho budou klienti využívat služby klubu, záleží na nich.
- Pracovníci mají mlčenlivost. Neříkají nikomu, co se v klubu či venku dělo, co s kým řešili, co koho trápí apod., pokud tím neporušují zákon (více níže)
- Služba je pro všechny. Nezáleží na pohlaví, barvě pleti, náboženském vyznání apod.
- Služba může být poskytována anonymně, to znamená, že není potřeba znát osobní údaje (adresu, příjmení rodné číslo, apod.).
- Poskytovaná služba je preventivní. To znamená, že se při 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 chce společně s klienty dosáhnout)

1. Uživatel, který tráví smysluplně svůj volný čas.
2. Uživatel, který získal informace o rizikovém způsobu života a je schopen předejít dopadům svého jednání nebo je zmírnit.
3. Uživatel, který se orientuje v různých konfliktních situacích a má přehled ve vztazích s rodinou a dalšími lidmi ze svého blízkého okolí.
4. Uživatel, který získal nové znalosti, dovednosti a schopnosti 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 do klubu 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, porozumět 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.

Služba není poskytnuta tomu, kdo nespadá věkem do cílové skupiny, nerozumí česky a nepatří do okruhu osob na základě nepříznivé situace nebo způsobu života, viz výše. Také těm, kteří mají tělesné, smyslové, mentální postižení či duševní poruchu, která jim znemožňuje využívat službu (př. osoba na vozíku, nekomunikující atd.). Dále osobám pod přímým vlivem návykových a psychotropních látek (drogy a alkohol).

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 je několik pravidel, která platí pro všechny. Zakazuje se 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, terénní vybavení...) nebo na klub (např. když někdo někomu ubližuje). Když někdo během doby, co má stopku, porušuje klubová pravidla dál, může dostat další stopky nebo stále trvají ty stejné (nemažou se). Těm, kdo porušují pravidla hodně závažně nebo delší dobu, může být ukončená smlouva. Určitý čas nemůžou chodit do klubu.

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 v klidu odejít).

Pracovníci

Ve službě pracují sociální pracovníci dle Zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách, kteří se průběžně vzdělávají. 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 i terénu, 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 do klubu může přivést kamarády, ale musí jim být mezi 8 a 20 lety.

Do klubu se mohou přijít podívat třeba i rodiče, učitelé nebo prostě někdo starší 20 let. Vždy je však potřeba se s pracovníky domluvit na schůzce mimo otevírací dobu. Jde o to, že všichni, co do klubu chodí, mají právo v něm 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 má v klubu 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 a jejich nadřízení, praktikanti, stážisti nebo inspekce. Všichni dodržují 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).

V terénu se považuje za nouzovou situaci například rozepře mezi vrstevníky, nebo mezi klienty a pracovníky. Pracovníci by na situace měli reagovat a včas zasáhnout buď domluvou, nebo hovorem na policii.

Stížnosti

Každý 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, webové stránky Oblastní charity Havlíčkův Brod či sociální síti NK BAN!. Pravidla pro podávání stížností jsou u schránky na WC. Také pracovníci s tím rádi poradí (hlavně při terénu).

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 (překážení, 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/rozhovor na zjištění okruhu cílových osob

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

V terénu pracovníci využívají rozhovor s klientem k zjištění jeho nepříznivé situace.

Smlouva, plánování služby

Protože NK BAN! je sociální služba, tak každý, kdo chce službu využívat, 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 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 služba pomohla a zároveň se domlouvají na další spolupráci. Pokud by se stalo, že si smlouvu někdo nestihne prodloužit, může znova přijít do klubu či vyhledat terénní pracovníky, ale musí si znovu projít jednáním se zájemcem.

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

Pracovníci mohou s uživatelem smlouvu ukončit, když nespádá 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 mohou na ukončení smlouvy společně domluvit.

Klíčový pracovník

Je to vždy jeden z pracovníků, kterého má každý, kdo má 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 pomoci. 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:			
<u>Provozní doba:</u>	<u>Klub:</u>	<u>Konzultace:</u>	<u>Terénní práce:¹</u>
Pondělí: 8:30 – 17:00	14:00 – 17:00	12:00 – 14:00	15:00 – 18:00
Úterý: 9:30 – 18:00	14:00 – 18:00	12:00 – 14:00	
Středa: 7:00 – 15:30	12:00 – 15:30		
Čtvrtek: 9:30 – 18:00	14:00 – 18:00	12:00 – 14:00	
Pátek: 7:00 – 15:30	12:00 – 15:30		
Prázdninová otevírací doba:			
<u>Provozní doba:</u>	<u>Klub:</u>	<u>Konzultace:</u>	<u>Terénní práce:¹</u>
Pondělí: 8:00 – 16:30	12:30 – 16:30 ²	10:30 – 11:30	12:30 – 16:30 ³
Úterý: 8:00 – 16:30	12:30 – 16:30 ²	10:30 – 11:30	12:30 – 16:30 ³
Středa: 7:00 – 15:30	12:30 – 15:30		
Čtvrtek: 8:00 – 16:30	12:30 – 16:30 ²	10:30 – 11:30	12:30 – 16:30 ³
Pátek: 7:00 – 15:30	12:30 – 15:30		

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

Podrobnější informace o podmínkách služby získáte u pracovníků ☺

¹ Pouze za příznivého počasí.

² Je možno zaměnit za terénní sociální práci – jít ven.

³ Je možno zaměnit za ambulantní sociální práci – zůstat v klubu.