

**Klub dětí a mládeže NZDM
Salesiánský klub mládeže, z. s. Zlín
Okružní 5430, 760 05 Zlín
IČ: 6579 2068**

**ZÁKLADNÍ INFORMACE O KLUBU DĚTÍ A MLÁDEŽE
NÍZKOPRAHOVÉM ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ**

OBSAH

1 Cíle a způsoby poskytování sociálních Služeb.....	2
1.a Poslání, cíle, zásady poskytované sociální služby, cílová skupina	2
1.b Uplatňování vlastní vůle klientů při řešení své nepříznivé sociální situace	5
1.c Pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování sociální služby	5
1.d Vnitřní pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocení	6
2 Místní a časová dostupnost sociální služby.....	8
3 Prostředí a podmínky	9
4 Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje.....	15
4.a Zprostředkování služby jiných fyzických a právnických osob podle individuální potřeby	15
4.b Podpora v kontaktech a vztazích s přirozeným sociálním prostředím.....	15
5 Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby	17

SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK

IP – individuální plán

KDM – Klub dětí a mládeže

NZDM – nízkoprahová zařízení pro děti a mládež

SDB – Salesiáni Dona Boska

SKM Zlín – Salesiánský klub mládeže, z. s. Zlín

1 CÍLE A ZPŮSOBY POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

1.a Poslání, cíle, zásady poskytované sociální služby, cílová skupina

Klub dětí a mládeže – Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež (dále jen KDM NZDM) vychází z poslání Salesiánského klubu mládeže, z. s. Zlín (dále jen SKM Zlín): „Chceme doprovázet mladé lidi na cestě k dospělosti“.

a) Poslání KDM NZDM

- chceme aktivně **posilovat schopnost mladých lidí porozumět sami sobě a situaci, ve které žijí;**
- **dovednost/schopnost uplatnit se ve společnosti a navázat zdravý mezilidský vztah** (tj. komunikační schopnosti, schopnost prezentace, sebe prezentace, zásady slušného chování).

Naším prostředkem je vytvoření bezpečného prostředí s nabídkou výchovných, vzdělávacích a aktivizačních činností, sociálně terapeutické činnosti, pomoci při uplatňování práv, oprávněných zájmů a pomoc při obstarávání osobních zájmů dle potřeb klienta uprostřed skupiny vrstevníků, kontakt s dospělými dobrovolnickými vzory/dobrovolníky.

b) Cíle služby

1. **Posílit sociální kompetence** mladých lidí, napomáhat rozvoji jejich osobnosti, navázat pozitivní vrstevnické vztahy.
2. **Pomoc mladým lidem snižovat sociální** (sociální vyloučení, nestabilní rodina, dospívání, diskriminace, ekonomická situace) **a zdravotní rizika** (kouření, stres, hygienické návyky, nezdravý životní styl), která souvisejí se způsobem jejich života nebo jim předcházet.
3. **Umožnit mladým lidem porozumět obtížně prožívané situaci**, ve které se nacházejí a nabízet pomoc s jejich řešením.
4. **Poskytnout ambulantní pomoc mladým lidem v krizové situaci.**

c) Zásady poskytované sociální služby

Vychází ze základního principu salesiánské pedagogiky – preventivního systému.

1. **Respektování práv klientů** – pracovníci jednají s klienty jako s partnery, nikoliv jako nadřízení s podřízenými. Poskytovatel usiluje o vytváření podmínek, v nichž klienti služby mohou svá práva naplňovat a rozvíjet se.
2. **Individuální a rovný přístup** – služba je poskytována individuálně tak, aby reagovala na konkrétní potřeby klienta a byla schopna reagovat na jejich změny. Všem klientům je služba poskytována v plném rozsahu.
3. **Rozum a laskavost** – pracovníci splňují potřebnou kvalifikaci a odbornost. V přístupu ke klientům však primárně hledají partnerský a vstřícný přístup.
4. **Princip nízkoprahovosti** – bezplatnost, anonymita, dostupnost služby.

d) Cílová skupina

1. Definice cílové skupiny

Děti a mládež ve věku od 11 do 26 let ze Zlína a blízkého okolí:

- kteří jsou ohroženi společensky nežádoucími jevy;
- kteří hledají bezpečné zázemí pro naplnění volného času a prostor pro navazování pozitivních vrstevnických kontaktů.

DOPLNĚNO: Cílová skupina je vymezena věkem od 11 let do 26 let, protože se jedná o skupinu mládeže, která během dospívání, kdy jednotlivec vyžívá po stránce biologické, psychické a sociální, je ohrožena nezdravým psychickým a sociálním vývojem a sociální prostředí je pro ni ohrožující. Toto období je spojeno s hledáním vlastní identity.¹

Skupina mladých od 14 do 26 let je od skupiny dětí do 14 let rozdělena z důvodu aktivit určených pro danou věkovou skupinu. Mladý člověk prodělává biologické a fyziologické změny, jako je fyzický růst a podstatnou změnou je vývin v oblasti sexuality. Tyto zásadní změny mají vliv na psychické změny, jež jsou spojeny s oblastí poznávání a citového vývinu.² Tyto změny prožívá jedinec osobitě v interakci se sociálním prostředím, a tedy dochází ke změnám v sociální oblasti, kdy je pro něj důležitější prožívání vztahu s vrstevníky a

1 Srov. MATOUŠEK, O. a kol.: *Sociální práce v praxi*, s. 268-270.

2 Srov. TURČEK, K.: *Psychopatologické a sociálně-patologické prejavy detí a mládeže*. Bratislava: Iris, 2003, s. 29-36.

začíná být kritický k dospělým osobám. Podstatnou roli v sociální oblasti je vytváření vztahů k opačnému pohlaví. V období dospívání by měl mladý člověk dosáhnout těchto cílů a úloh:

- postupně rozvíjet svou citovou, hodnotovou, názorovou a postojeovou nezávislost, vytvářet vztahy k autoritám a zrovnoprávnit se ve vztahu k vlastní rodině;
- vytvářet nové mezilidské vztahy, rozvíjet vztahy s vrstevníky a orientovat se ve vztazích;
- integrovat do celku své osobnosti svoji eroticko-sexuální složku života, rozvíjet eroticko-sexuální citění a vhodně nakládat se svými potřebami této složky;
- rozvíjet své osobní cíle, tvořit si svůj osobní názor a přijímat životní hodnoty;
- přebírat zodpovědnost za svůj život a svoje chování.³

Společensky nežádoucími jevy se myslí zejména prostředí, které neposkytuje vhodné podněty pro zdravý rozvoj (zanedbávající výchova, disharmonické rodinné vztahy, diskriminační podmínky ve společnosti) nebo naopak poskytuje takové podněty, jejichž intenzita nebo charakter člověka ohrožují (vrstevnické delikventní party, prostředí s výskytem drog a alkoholu). Ohrožujícím faktorem /jevem/ může být dále špatná ekonomická situace rodiny, která neumožňuje dětem účast v placených volnočasových aktivitách, změny v rodinných poměrech (rozvod rodičů, nezaměstnanost), neúspěchy ve škole a kolektivu (nedostatek motivace a nízké sebevědomí u méně talentovaných dětí, neschopnost přizpůsobit se organizované aktivitě, více talentované děti, které nezapadají do kolektivu) apod. Je to také prostředí pro osobní růst a rozvoj, který se jedinci jinde nedostává.

2. Naším klientem není:

- uživatelé návykových látek, agresivní osoby;

3
19.

Srov. LABÁTH, V. a kol.: *Riziková mládež*. Praha: SLON, 2001, s. 14-

- osoby s mentálním postižením, psychickým onemocněním a zdravotním postižením takového rozsahu, že neumožňuje bezpečný pobyt v zařízení ani za přítomnosti osobního asistenta;
- děti do 11 let;
- osoby starší 26 let;
- cizinci, kteří nejsou schopni bezproblémové komunikace v českém jazyce, bez přítomnosti tlumočnicka, kterého si zájemce sám zajistí.

1.b Uplatňování vlastní vůle klientů při řešení své nepříznivé sociální situace

Poskytovatel vytváří podmínky klientům k uplatnění vlastní vůle při řešení své nepříznivé životní situace. Jedná se o jednu ze zásad poskytování služby.

1. Respekt k vlastní vůli klienta

Pracovník při práci s klientem vždy respektuje klientův vlastní názor na svůj život a na svou situaci. Hlavním úkolem a odpovědností pracovníka je „expertnost“ na proces hledání řešení jeho situace. To znamená, že v rámci kontaktní práce jsou pro pracovníka vždy prioritou cíle klienta.

Pracovník poskytuje pomoc k dosažení cílů, a tak pomáhá klientům nalézat způsoby, jak jich dosáhnout. Klienta tímto hledáním spíše doprovází – hlavní iniciativa je stále na straně klienta. Konkrétní postup je uveden níže v *1.c Pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování sociální služby*.

2. Respekt vlastní volby klienta

V rámci pravidel (práva a povinnosti) KDM NZDM je klientům garantována možnost sami rozhodovat o tom, jakým způsobem službu využijí, v jakém rozsahu, apod. Klienti si konkrétně mohou svobodně volit např.:

- aktivity, do kterých se v rámci programu klubu zapojí či nezapojí;
- svého „klíčového pracovníka“, se kterým bude realizovat individuální plánování;
- pracovníka, se kterým chce řešit své aktuální téma (mimo IP).

1.c Pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování sociální služby

Základní postupy pracovníků při poskytování služby

V praxi je povinností pracovníka v přímé práci s klientem postupovat v rámci rozhovorů chronologicky takto:

1. **Téma rozhovoru** – pojmenování a stručný popis tématu, které chce klient řešit a přichází s ním za pracovníkem.
2. **Domluva zakázky** – pracovník je spíše v pozici naslouchání, dává klientovi prostor, aby sdělil, co chce, proč to chce. Pracovník naslouchá, doptává se, snaží se porozumět klientovu myšlení.
3. **„Expertnost“ pracovníka na proces vedoucí k řešení** – pracovník se snaží společně s klientem nalézat taková řešení, která jsou pro klienta reálná, dosažitelná, bezpečná, apod. Vyhodnocuje, nakolik téma a definovaný záměr či cíl klienta koresponduje s nabídkou služek klubu dětí a mládeže. Následně pracovník pomáhá hledat řešení, nabízí varianty, dává zpětnou vazbu, apod. Avšak stále nechává hlavní iniciativu na straně klienta. Respektuje jeho názory či volbu.
4. **Respekt k názoru klienta** – pracovník nikdy nevnucuje svůj názor. Jedná vždy tak, aby nezneužíval své autority k manipulaci s klientem.
5. **Odpovědnost** – konečné rozhodnutí volby řešení, je vždy na klientu samotném. Za rozhodnutí nese také plnou odpovědnost, proto musí být z jeho strany zcela svobodné.

V rámci volnočasových aktivit pracovník postupuje tak, aby:

- klienta spíše motivoval a aktivizoval, než že by vše řešil za něj;
- tyto aktivity vedly k prohlubování vzájemného vztahu a budování vzájemné důvěry;
- nabízel takové aktivity, které jsou dostupné v rámci klubu a mohou klienta rozvíjet;
- v rámci společných aktivit docházelo k vytváření či rozvoji vrstevnických vztahů mezi klienty;
- hry byly nástrojem k rozhovorům a vytvářely prostor pro sociální práci s jednotlivcem či skupinou.

Výše uvedený postup jsou povinni dodržovat všichni pracovníci KDM NZDM jak během běžné kontaktní práce v prostorách klubu, tak zejména v rámci individuálního plánování.

1.d Vnitřní pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocení

Povinností všech pracovníků je, chovat se tak, aby nedávali svým jednáním jakoukoliv záminku pro vznik předsudků o cílové skupině, o konkrétním zařízení ani o činnosti nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež obecně. Snaží se o to, aby byli klienti i služba samotná vnímána se vším respektem okolí.

- **Oslovování klientů** – pracovníci se zásadně zdrží jakéhokoliv hanlivého či negativně zabarveného oslovení klientů nejen v rámci klubu, ale také při setkání mimo službu. Při setkání mimo prostory klubu pracovník vyčkává na to, zda ho jako první osloví klient, teprve potom pozdrav opětuje. Tímto dává klientům právo volit, zda sami chtějí dát najevo, že pracovníka znají – myšleno zejména, pokud jde klient mimo službu ve skupině vrstevníků, které ale pracovník nemusí všechny znát. Klient tak dostane šanci volit, zda chce být případně spojen se službou NZDM či nikoliv.
- **Neodsuzovat** – v případě, že se pracovník dostane do situace (v rámci klubu i mimo něj), kdy je nucen posuzovat či hodnotit např. chování klientů, vždy ve své rétorice striktně odděluje hodnocení chování klienta od hodnocení klienta samotného. Jakéhokoliv hodnocení osoby klienta je nepřijatelné.
- **Vystupování na veřejnosti** – pracovník mluví o cílové skupině KDM NZDM se vším respektem a vyhýbá se jakémukoliv negativnímu podkresu. Vždy jedná tak, aby nebyl zdrojem nálepkování klientů např. v očích veřejnosti. Naopak, pokud je takového chování svědkem, je žádoucí, aby se vůči tomuto označení vymezil. Naopak by měl projevit snahu vše uvést na pravou míru.

2 MÍSTNÍ A ČASOVÁ DOSTUPNOST SOCIÁLNÍ SLUŽBY

KDM NZDM je sociální služba poskytována dětem a mládeži ve věku 11 – 26 let ze Zlína a blízkého okolí, kteří nemají organizovaný volný čas. Pro nízkoprahovost je charakteristická dostupnost jak časová, finanční, místo, bezbariérový přístup.

a) Místní dostupnost

- Služba KDM NZDM je poskytována v budově Salesiánského klubu mládeže z.s., Zlín, ve vstupu C na adrese Okružní 5430, 760 05 Zlín.
- Jedná se o lokalitu největšího zlínského sídliště Jižní Svahy.
- Prostory KDM NZDM mají svůj vlastní, samostatný, vchod C ze strany od hřiště.
- Služba je dostupná městskou hromadnou dopravou. Nachází se v blízkosti zastávky „Slunečná“. Je v dosahu linek MHD 6, 7, 8, 9, 10, 14.

b) Časová dostupnost

Provozní doba:

Úterý: 14:30 – 18:00

Středa: 14:30 – 20:00 (pro mladší 14 let pouze do 18:00)

Čtvrtek: 14:30 – 20:00 (pro mladší 14 let pouze do 18:00)

Pátek: 14:30 – 18:00

c) Kontakt

Klub dětí a mládeže NZDM

Okružní 5430

760 05 Zlín

Tel.: 577 243 009, 774 457 332

E-mail: saleklub@skmzlin.cz

Web: www.sdbzlin.cz

3 PROSTŘEDÍ A PODMÍNKY

V rámci celého objektu je stanoven provozní řád pro každé prostory. Provozní řád je vždy vyvěšen na dobře viditelném a dostupném místě v každém z prostor (vnitřní prostory klubu, herny pod lexanem, venkovní hřiště, zahrada, basketbalové hřiště, bezbariérovost apod.).

KDM NZDM využívá následující prostory:

- vybavený sál (klub);
- herna pod lexanem;
- bar;
- prostory toalet;
- víceúčelové venkovní hřiště;
- zahrada;
- basketbalové hřiště v prostorách parkoviště.

Prostory KDM NZDM jsou architektonicky **bezbariérové**. U vstupu do prostor KDM NZDM je recepce, která slouží k monitoringu vstupů do prostor KDM NZDM, podávání některých informací, dále se zde půjčují hry a veškeré sportovní vybavení.

Podrobnější popis prostředí:

a. výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:

1. zajištění podmínek pro společensky přijatelné volnočasové aktivity;

Minimální požadované plnění:

- Poskytovatel má k dispozici alespoň jednu místnost pro realizaci společensky přijatelných volnočasových aktivit uživatelů.

Aktivity využívají uživatelé individuálně a kolektivně. Prostory k aktivitám jsou klub, herna, hřiště a zahrada.

2. pracovní výchovná činnost s dětmi;

Minimální požadované plnění:

- Poskytovatel má v nabídce alespoň jednu pracovní výchovnou činnost – dílnu, která představuje pravidelné či nepravidelné akce, na nichž je zajištěn interní nebo externí

pracovník. Uživatel může dílnu vyhledat a volně se zapojit do nabízených aktivit.

Uživatelé mohou v průběhu školního roku využívat volně přístupné **dílny** – otevřená výtvarná dílna a malá kopaná, které se konají v prostorách klubu. Zaměření dílen se může změnit v reakci na zájem uživatelů (na základě pravidelně zjišťované zpětné vazby). Vedení dílen zajišťují sociální pracovníci či akreditovaní dobrovolníci.

3. **nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností;**

Minimální požadované plnění:

- Pracovníci poskytovatele podporují uživatele a motivují je k takovým činnostem, které mají za cíl posílení samostatnosti uživatelů a prevenci nežádoucího chování a jednání.

Realizují se tzv. **měsíční témata**. V každém měsíci jsou aktivity inspirovány zvoleným tématem, při kterém se nacvičují a upevňují schopnosti a dovednosti uživatelů.

4. **zajištění podmínek pro přiměřené vzdělávání;**

Minimální požadované plnění:

- Poskytovatel má k dispozici místo, kde jsou zajištěny podmínky ke vzdělávání.
- Poskytovatel nabízí možnost doučování, a to těm uživatelům, pro něž není doučování dostupné běžným způsobem a pro něž doučování představuje prevenci sociálního vyloučení.

Prostory klubu mohou uživatelé využít k vypracování domácích úkolů i k **přípravě do školy** (doučování je poskytováno pouze těm uživatelům, kteří je mají sjednáno v individuálním plánu jako prostředek prevence sociálního vyloučení a kteří si nemohou ze sociálních důvodů zajistit komerční doučování). K těmto účelům mají také k dispozici bezplatně internet. Pomoc s přípravou do školy a doučování jsou zajišťovány zejména akreditovanými dobrovolníky, příp. odbornými pracovníky.

b. **zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:**

- **aktivity umožňující lepší orientaci ve vztazích odehrávajících se ve společenském prostředí**

Minimální požadované plnění:

- Pracovníci poskytovatele zajišťují uživatelům základní informace o dostupných veřejných službách, volnočasových aktivitách v dané lokalitě a základní informace o možnostech využívání institucí veřejné správy, např. formou informačních letáků a brožur.
- Poskytovatel informuje uživatele preventivní formou o problematice zneužívání návykových látek (alkohol, tabákové výrobky, nealkoholové drogy), sociálně patologických jevech (šikana, záškoláctví), závislostním jednáním a bezpečném sexuálním chování. Tuto činnost zajišťuje např. formou informačních tabulí, letáků či informačního servisu.
- **Rozhovor:** dialog mezi uživatelem a pracovníkem na téma, které uživatele zajímá nebo o kterém se pracovník domnívá, že je pro něj potřebné. Rozhovorem se rovněž upevňuje vztah mezi pracovníkem a uživatelem.
- **Situační intervence:** je sociálně pedagogická práce v situacích s výchovným obsahem, které vznikají v prostoru zařízení. Pracovník při nich vstupuje do interakcí, které nastávají mezi uživateli služby, přináší podněty, reflektuje situaci a používá další techniky, které vytváří či zvýrazní výchovný efekt situace.
- **Informační servis:** poskytování specifických informací pracovníkem uživateli. Informační servis je prováděn ústní formou, může být doplněn také písemnou formou - letáky, vytištění údajů. 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 uživatelem.

Služby jsou poskytovány přímo v herně nebo v kontaktní místnosti, individuálně i ve skupině.

c. **sociálně terapeutické činnosti:**

- **socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob**

Minimální požadované plnění:

- Pracovníci poskytovatele znají principy socioterapie. V rámci socioterapie poskytují krizovou intervenci, poradenství, případovou práci nebo práci se skupinou.
- **Poradenství:** odehrává se formou rozhovoru s uživatelem, obsahuje vyhodnocení situace – aby se v ní klient dokázal orientovat, nabídku možné varianty řešení, informací a řešení vedoucí k odstranění obtíží. Jde o řešení aktuálních problémů a zvyšování kompetence uživatele tyto problémy řešit.
- **Krizová intervence/Pomoc v krizi:** řešení krizové situace, vzniklé v životě uživatele. Jde o diagnosticko-terapeutický přístup přispívající ke zvládnutí psychické krize. Může jít o pozorování chování uživatele s důrazem na posouzení aktuálního psychického stavu, rozhovor směřovaný k základní orientaci v příčinách krizového stavu, cílenou intervenci zaměřenou na zvládnutí potíží. Intervence obsahuje také návrh opatření. Rozsah intervence závisí na tom, zda pracovník je kvalifikován pro krizovou intervenci. Pracovník bez kvalifikace poskytne uživateli v krizi pomoc pouze v rozsahu akutní intervence s odkázáním na odborníka (eventuálně doprovodem). Krizovou intervenci poskytuje pouze sociální pracovník, který absolvoval minimálně kurz základů krizové intervence.
- **Případová práce:** probíhá se všemi uživateli, jedná se o individuální plánování.

- **Práce se skupinou:** cílená aktivita poskytovaná skupině uživatelů, zaměřená na rozvoj psychosociálních dovedností, v trvání 60 – 90 min.

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

1. **pomoc při vyřizování běžných záležitostí;**

Minimální požadované plnění:

- Pracovníci poskytovatele zajišťují uživatelům pomoc a podporu minimálně při vyřizování záležitostí týkající se vzdělávání a školních povinností, občansko správních záležitostí, zdraví.
- **Zprostředkování dalších služeb (doprovod):** dojednání návazné služby v zařízeních návazné péče, fyzický doprovod do těchto zařízení a asistenci při jednáních v těchto zařízeních.
- **Kontakt s institucemi ve prospěch uživatele:** intervence realizované pracovníkem (ústně, telefonicky, písemně) u institucí návazné péče nebo dalších institucí, které ovlivňují uživatelův život. Kontakt je realizován se souhlasem a vědomím uživatele (nejlépe za jeho přítomnosti).

Tato činnost není ze strany poskytovatele služby z tematického hlediska nijak omezená a týká se zejména oblastí: vzdělávání a školní povinnosti (jednání s učiteli, výchovnými poradci, školním psychologem apod.), občansko-správních záležitostí (vyřizování dokumentů, jednání s probačním úředníkem, pomoc při vyřizování přestupků, splátkový kalendář na zdravotní pojišťovně apod.), zdraví (doprovod k lékaři, zprostředkování konzultace u psychologa) a dalších (např. pomoc a doprovod při registraci na úřadu práce apod.).

2. **pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob;**

Minimální požadované plnění:

- Uživatelům jsou vytvořeny podmínky pro navázání a udržování kontaktů s rodinnými příslušníky a jinými blízkými osobami včetně možnosti osobního doprovodu.
- Uživatelům je v rámci intervence nabízen doprovod také do školských zařízení a veřejných institucí.
- Uživatelům je poskytována podpora a pomoc v oblasti mezilidských vztahů.
- V rámci této pomoci vykonávají sociální pracovníci **práce s blízkými osobami**: s vědomím uživatele jednají s rodiči a dalšími rodinnými příslušníky uživatelů, jejich kamarády... a poskytují jim informační servis, poradenství v oblasti rodinných, mezilidských vztahů, veřejné správy apod., a to ústně v prostorách klubu či kontaktní místnosti, nebo telefonicky či písemně. Uživatelé mohou také využít „neutrálního“ prostředí klubu pro setkání s jedním z rodičů (v případě, že uživatel žije jen s jedním z rodičů a setkání v domácnosti bývají konfliktní). V případě potřeby může uživatel požádat sociální pracovníky o doprovod do školy nebo veřejné instituce.

4 NÁVAZNOST POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY NA DALŠÍ DOSTUPNÉ ZDROJE

Hlavní snahou pracovníků SKM Zlín není v žádném případě **nahrazovat** běžně dostupné veřejné služby. Naopak, je naší prioritou vytvářet pro klienty takové příležitosti a podmínky, které budou usnadňovat využívání veřejných služeb.

Pro klienty zajišťujeme návaznost na řadu dalších poskytovaných služeb, které mohou uspokojit jejich individuální potřeby, přispívají ke zvýšení spokojenosti a podporují jejich sociální začlenění. Těmito opatřeními se snažíme zmírnit důsledky nepříznivé sociální situace pro klienta, který využívá naši sociální službu.

Informační letáčky návazných služeb s kontakty a popisem zaměření činnosti jednotlivých služeb jsou klientům volně dostupné na informačním okně. Letáky jsou zde vždy v dostatečném počtu, aby si je v případě potřeby mohli klienti odnést domů.

4.a Zprostředkování služby jiných fyzických a právnických osob podle individuální potřeby

Klient si zvolí konkrétní veřejnou službu. V případě potřeby může pracovník v přímé péči klientovi poradit a dopomoci s výběrem nejvhodnější veřejné služby.

V případě, že klient potřebuje doprovod či asistenci při využívání veřejné služby domluví se odborným pracovníkem na termínu, kdy mu může být pomoc poskytnuta. Je nutné, aby pracovník přesně znal své možnosti a s klientem vždy dojednal reálné řešení.

Klient využije veřejně dostupnou službu. Při využívání veřejné služby poskytujeme klientovi potřebnou podporu či pomoc. Právě tímto způsobem udržujeme klienty aktivní a podporujeme tak přirozený způsob života, nevytváříme zbytečnou závislost klienta na naší službě. **Nezapomínáme na to, že každý klient má právo využívat veřejných služeb.** My pouze vytváříme podmínky a příležitosti pro tuto realizaci.

4.b Podpora v kontaktech a vztazích s přirozeným sociálním prostředím

Náplní naší práce není nahrazování role rodičů nebo jiných rodinných příslušníků. Roli KDM NZDM vnímáme v této oblasti pouze jako možného prostředníka, který může pomoci zprostředkovat kontakt mezi jednotlivými stranami. Proto pokud dojde ke střetu

mezi klientem a jeho osobou blízkou, je povinností každého pracovníka zachovat neutrální postoj. Nepřikláníme se na ničí stranu. Do střetu se nezapojujeme. Jedná se o osobní záležitost klienta a nám nepřísluší se do těchto záležitostí zapojovat, **pokud není některý z pracovníků k tomuto účelu klientem přímo požádán.**

5 STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Každý uživatel služby, jeho příbuzný a další osoby mají právo podat stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby v případě, že s ní nejsou z jakéhokoli důvodu spokojeni.

Stížnost lze podat těmito způsoby:

- a. **ústně** (vedoucí NZDM nebo kterémukoliv pracovníku v přímé péči);
- b. **písemně**:
 - **anonymně i neanonymně do schránky na stížnosti** – umístěna v prostorách KDM NZDM u vstupu na pánské WC;
 - **e-mailem** na adresu: saleklub@skmzlin.cz;
 - **poštou** na adresu: Salesiánský klub mládeže, z. s. Zlín, Okružní 5430, 760 05 Zlín.

Pravidla týkající se podávání a vyřizování stížností:

- a. lhůta pro vyřízení stížnosti je 28 dnů od jejího podání;
- b. klienta s řešením stížnosti seznámí vedoucí NZDM případně písemně na nástěnce naproti recepci v KDM NZDM;
- c. je-li to možné, je v případech oprávněné stížnosti zjednána okamžitá náprava, jinak je stanovena lhůta ke zjednání nápravy; ta nesmí překročit 5 pracovních dnů od vydání rozhodnutí;
- d. v případě ústního projednání stížnosti přímo s klientem má dotyčný právo na přítomnost jím zvolené třetí osoby.

Schránka na stížnosti:

- schránka na stížnosti je uzamykatelná skříňka umístěná u vstupu k WC;
- schránka je umístěna tak, aby podání stížnosti bylo bezpečné - není na ni vidět z větší části prostor klubu – její umístění umožňuje anonymní vhození stížnosti;
- schránka je označena nápisem „Schránka pro vaše přání a stížnosti“.

Není-li klient spokojen s vyřízením stížnosti, může se obrátit zasláním písemného dopisu nadřízeným orgánům:

- Rada SKM Zlín, Okružní 5430, 760 05 Zlín;
- Salesiánské kluby mládeže z. s., Kobyliské nám. 1, Praha 8, 180 00 Kobylisy;
- Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno.