

Popis realizace poskytované sociální služby

V souladu se zákonem 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a vyhláškou č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

Název poskytovatele	Sociální služby města Žďár nad Sázavou
Druh služby	ESKO – nízkoprahové zařízení pro děti a mládež

1. Veřejný závazek

a. Poslání

Posláním nízkoprahového zařízení pro děti a mládež ESKO je poskytovat zázemí dětem a mladým lidem ze Žďáru nad Sázavou, kteří se ocitli v nepříznivé životní situaci nebo jsou jí ohroženi a tím přispívat ke zlepšení kvality jejich života.

b. Cíle

Cílem nízkoprahového zařízení pro děti a mládež ESKO je podpora uživatele služby v době dětství a dospívání tak, aby:

- se začlenil do vrstevnické skupiny a dokázal v ní fungovat,
- znal možnosti jak trávit bezpečně svůj volný čas,
- zvládl konflikty ve vztazích,
- se připravoval studiem na povolání, uměl si najít a udržet práci,
- měl informace o činnostech, které mohou ohrozit jeho zdraví (vliv návykových látek, sebepoškozování, poruchy příjmu potravy, ...),
- se orientoval ve službách dostupných v regionu a v případě potřeby je uměl využít.

c. Cílová skupina

Ambulantní forma služby - děti a mladí lidé ve věku 6 až 20 let z lokality Žďár nad Sázavou, kteří se ocitli v nepříznivé životní situaci nebo jsou jí ohroženi.

Terénní forma služby - děti a mladí lidé ve věku 6 až 26 let z lokality Žďár nad Sázavou, kteří se ocitli v nepříznivé životní situaci nebo jsou jí ohroženi.

Služba není poskytována dětem a mladým lidem:

- kteří nemluví a nerozumí česky,
- nejsou schopni domluvit se s pracovníky na průběhu poskytování služby (nechtějí respektovat pravidla služby - rozhovory s pracovníky týkající se NŽS a vedení dokumentace),
- kteří jsou pod vlivem alkoholu či omamných látek a svým chováním ohrožují ostatní uživatele a pracovníky služby.

d. Zásady poskytování sociální služby

- **Zachování lidské důstojnosti** – respekt k osobnosti člověka a jeho právům. Uživatel není v nevýhodném postavení vůči zařízení a jeho pracovníkům. Službu může využívat kdokoli z cílové skupiny bez omezení, pokud svým chováním a jednáním neomezuje a neohrožuje sám sebe, ostatní uživatele, pracovníky či efektivitu služby.
- **Rovnost** – nárok na využívání služby mají všichni bez rozdílu pohlaví, národnosti, náboženského vyznání, sexuální orientace.

- **Individuální přístup ke klientům** – pracovníci respektují potřeby, přání a rozhodnutí uživatele služby.
- **Diskrétnost** – dokumentace s osobními údaji je vedena se souhlasem uživatele a s právem do své dokumentace nahlížet. Pracovníci jsou vázáni mlčenlivostí o všech skutečnostech, které se od klienta ve vzájemné spolupráci dozví, v souladu s platnou legislativou.
- **Nízkoprahovost** – zaručuje anonymitu, bezplatnost, přizpůsobenou otevírací dobu, možnost nepravidelné docházky, maximální přístupnost všem osobám cílové skupiny.

2. Jednání se zájemcem o službu, vstup uživatele do služby, uzavření smlouvy

Jednání se zájemcem o službu provádí v pracovních dnech pracovník NZDM, osobně v kanceláři, pokud se jedná o ambulantní službu. V případě terénní služby je jednání se zájemcem prováděno v jeho přirozeném prostředí.

- Zájemce je seznámen s tím, pro koho je služba určena (cílová skupina), rámcově je seznámen s pravidly Vnitřního řádu a chodem NZDM. Pracovník NZDM se v průběhu schůzky snaží zjistit, co si zájemce od služby slibuje, kam má služba směřovat a proč si vybral zrovna tuto službu. Zjišťuje cíle, jichž chce zájemce využitím služby dosáhnout, a jak by mohlo být těchto cílů dosaženo. Již v průběhu prvního osobního pohovoru je zájemce seznámen s časovým horizontem, kdy je služba poskytována. V závěru schůzky jsou shrnuty základní body jednání a je potenciálnímu zájemci nabídnuta možnost tří nezávazných návštěv zařízení.
- Smlouvu se zájemcem uzavírá vedoucí NZDM nebo přítomný pracovník, který vedl se zájemcem o službu jednání. Smlouva je uzavřena ústně, po uskutečnění tří nezávazných návštěv zařízení. Okamžikem uzavření ústní smlouvy se ze zájemce o službu stává její uživatel. Pokud je uzavřena se zájemcem ústní smlouva, provede pracovník zápis do tiskopisu *Zápis o ústní smlouvě*.
- Služba je poskytována bez žádosti o poskytování sociální služby.

3. Popis služby

a. Naplnění základních činností ze zákona

Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:

- pobyt v zařízení,
- kontaktní práce,
- situační intervence,
- pomoc s přípravou do školy,
- volnočasové aktivity,
- pracovní výchovná činnost.

Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:

- výlety, pobyty, exkurze – aktivity mimo prostory NZDM, umožňující kontakt se společenským prostředím a lepší orientaci ve vztazích a komunikaci s okolím.

Sociálně terapeutické činnosti:

- poradenství,
- krizová intervence,
- případová práce,
- práce se skupinou.

Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:

- informační servis,
- kontakt s institucemi ve prospěch uživatele,
- zprostředkování dalších služeb (doprovod),
- práce s blízkými osobami.

b. Finanční spoluúčast uživatele na službě

Služba je poskytována bezplatně.

c. Způsob podávání a vyřizování stížností

- Uživatelé mohou podávat stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služeb, a to ústní nebo písemnou formou. Stížnosti přijímají pracovníci NZDM a vedoucí služby. Pro podání anonymních stížností a pro podání návrhů, nápadů a připomínek ke kvalitě nebo způsobu poskytování služeb, je v prostorách zařízení zřízena schránka důvěry.
- Ústní stížnosti projedná a se stěžovatelem (případně zvoleným zástupcem) vyřídí vedoucí služby ihned. O výsledku projednání ústní stížnosti provede zápis v sešitě nazvaném evidence stížností. O ústní stížnosti, kterou nelze vyřídit ihned je sepsán záznam, který je stěžovateli předložen k podpisu. Tato stížnost se dále považuje za písemnou.
- Písemnou stížnost zapíše vedoucí služby do evidence stížností a předá k vyřízení řediteli organizace. Písemná stížnost je vyřízena do 30 dnů ode dne doručení, příp. sepsání záznamu o stížnosti. Uživatel i vedoucí služby je vždy informován o výsledku vyřízení stížnosti.
- Řešení anonymní stížnosti je zveřejněno na odpovědní ploše pod schránkou důvěry.
- S pravidly pro podávání stížností jsou uživatelé seznámeni při zahájení služby, pravidla jsou přílohou Vnitřního řádu. Zkrácená forma pravidel je vyvěšena na nástěnce.

d. Ukončení poskytování služby

Poskytování služby může být ukončeno:

- na žádost uživatele (a to kdykoli i bez uvedení důvodu),
- uplynutím doby sjednané v dohodě o využívání služby,
- uživatel přestane spadat do cílové skupiny služby,
- pro opakované nedodržování nebo hrubé jednorázové porušení pravidel služby ze strany uživatele.

e. Další doplňující informace**4. Fakultativní služby (jsou-li poskytovány)****5. Materiální, technické a hygienické podmínky pro zabezpečení sociální služby**

Adresa zařízení: Okružní 1, 591 01 Žďár nad Sázavou. Toto místo se nachází nedaleko vyloučené lokality, v blízkosti jsou základní i střední školy. Vlastníkem budovy je město Žďár nad Sázavou.

Pro poskytování služby v NZDM jsou využívány tyto prostory: společenská, sportovní, výtvarná a počítačová místnost, cvičná kuchyně a zahrada. Pro individuální práci s uživateli slouží kontaktní místnost a kancelář.

Datum:

Jméno a podpis oprávněné osoby:

Razítko