

PRŮVODCE SLUŽBOU



POSLÁNÍ

Doprovázíme a podporujeme děti a mládež ve věku 6-20 let z Královédvorská, kterým je třeba pomoci, protože jejich život ovlivňují nepříznivé podmínky a rizikové prostředí. Prostřednictvím klubového i terénního programu je učíme, jak lépe využívat volný čas, aby se uměli lépe orientovat ve své situaci, pracovat se sociálními a zdravotními riziky a zvýšili své kompetence pro kvalitnější život.

OTVÍRACÍ DOBA

Klubovna ve Dvoře Králové Palackého 99 a terén Královédvorská

pondělí	14:00 – 17:00	klub
úterý	14:00 – 18:00	klub
středa	13:00 – 16:00	terén mimo klubovnu
čtvrtek	14:00 – 18:00	klub
pátek	14:00 – 17:00	klub (o velkých prázdninách 9:00 -12:00)

ZÁSADY

- 1) Aktivní přístup
- 2) Laskavá důslednost



KAPACITA

Kapacita služby je 25 osob v jednu chvíli. Pokud je plná kapacita, vedoucí vyvěsí na venkovních dveřích kartičku s touto informací. Můžete zkusit přijít do klubu o něco později. Kapacita v terénu je 10 osob jednu chvíli.

CÍLE

Cílem působení NZDM Střelka je klient, který

1. se umí orientovat ve své situaci
2. umí pracovat se sociálními riziky
3. umí pracovat se zdravotními riziky
4. zvýšil své kompetence pro kvalitnější život

CÍLOVÁ SKUPINA

Děti a mládež ze Dvora Králové a okolí ve věku 6 – 20 let, které jsou ohrožené společensky nežádoucími jevy.



Tj. např. osoby, které rizikově tráví svůj volný čas, nemohou nebo nechtějí se zapojit do běžných volnočasových aktivit, ocitají se v obtížné životní situaci, mají vztahové problémy, zažívají šikanu nebo sami šikanují, zažívají samotu, diskriminaci, konfliktní situace nebo jsou těmito situacemi ohroženi, zneužívají návykové látky, páchají trestnou činností.

ČINNOSTI

K (klub) T (terén)

- **Vlastní aktivity (K+T)**

např. sport, společenské hry, hudební nástroje, tvořivé činnosti, poslech hudby, tanec, trénování zpěvu, trénování na hudební nástroje, počítač.



- **Pracovně výchovné činnosti (K)**

např. nácvik práce na zahrádce, péče o zvířata, technické práce, žehlení, šití, pečení, úklid



- **Programky (K+T)**

např. hry, besedy, diskuse, workshopy, testy, výtvarné aktivity, videa, práce s časopisy, knihami, počítačem na témata návykové látky, vztahy ve škole, sebepoznávání, sexualita, zvládání emocí, vztahy s vrstevníky, péče o zdraví, hygiena, péče o dítě, kyberšikana

- **Pomoc se školou (K)**

Např. pomoc při plnění domácích úkolů, přípravě na výuku

- **Nácvik ve společenském prostředí (K)**

např. Nácvik chování na poště, u lékaře, ve škole-d otevřených dveří, v bance, obchodě; návštěva DDM, skauta, sokola, divadla, výstavy, koncertu, využití nabídky akcí jiných organizací, jízda autobusem, výlet, akce klubu pro veřejnost



- **Akce (K)**

např. zprostředkování možnosti někde vystoupit, zprostředkování brigády, trénování vystupování na veřejnosti

- **Řešení situací (K+T)**

Např. řešení hádky na klubu, řešení nedorozumění s kamarády i vedoucími

- **Skupinové aktivity (K+T)**

např. oslava narozenin, hry připravené vedoucími, hry na komunikaci ve skupině



- **Jednání s dalšími osobami (K+T)**

Např. jednání vedoucího s učitelem, vychovatelem, kurátorem, vedoucím kroužku, rodiči

- **Doprovod (K)**

např. na úřad, do kroužku, do školy

- **Zprostředkování kontaktu (K+T)**

Např. zjištění informace o akci, doporučení školy, nějaké užitečné organizace

- **Kontaktní práce (K+T)**

Např. kratší rozhovor na tvé téma, podání informace, kontakt po Fb

- **Poradenství (K+T)**

Např. delší rozhovor o tom, co potřebuješ řešit, pomoc v těžké situaci



ZÁJEMCE O SLUŽBU

Pokud chceš do klubu chodit, budeš nejprve nazýván jako zájemce. Během přibližně dvou návštěv v klubu se budete s pracovníky vzájemně poznávat. Pracovníci budou prostřednictvím rozhovoru zjišťovat, jestli sem vůbec můžeš chodit, zda ti klub bude užitečný, bude poznávat, co se ti daří i co se daří méně a hlavně, co potřebuješ a v čem ti budou moci být nápomocní. Seznámí tě s vnitřními pravidly. Ty zase máš možnost seznamovat se s pracovníky a rozhodnout se, zda budeš do klubu chodit. Když se společně s pracovníky dohodneš, že ano, bude mezi tebou a klubem uzavřena ústní smlouva, obvykle na půl roku, ale záleží na tom, jak se domluvíte. Stejně i mimo klubovnu (v terénu) se s pracovníkem během 1-2 setkání dohodnete na tom, co potřebuješ, jak a kde bude služba probíhat, a za jakých podmínek.

SMLOUVA

Člověk, který uzavřel s klubem Střelka smlouvu, má povinnost aktivně pracovat nad svým sjednaným cílem a dodržovat přitom vnitřní pravidla zařízení. Smlouva je ukončena



A) **dohodou** (ústně)

s pracovníky se ústně dohodneš, že už nechceš dále spolupracovat a k tomuto dni se smlouva končí.

B) **výpovědí ze strany klienta**

službu můžeš kdykoliv vypovědět, ústně kterémukoliv pracovníkovi, bez udání důvodu, nepočítají se SMSky, informace po FB, vzkazy po kamarádovi, k tomuto dni se smlouva končí.

C) **výpovědí ze strany poskytovatele**

Pracovníci Střelky ti sami ukončí smlouvu, když přestaneš spadat do cílové skupiny (např. bude ti více než 20 let); k tomuto dni se smlouva končí. Dále když se naplní tvůj cíl a nevznikne jiný (ke dni, kdy zhodnotíte starý cíl, a nový nemáš smluvený, se smlouva končí), když opakovaně porušíš pravidla klubu tj. např. když nebudeš pravidelně pracovat nad svým individuálním plánem, budeš dělat v klubu nepořádek - tehdy budeš 3x napomenut, budou ti připomenuta pravidla a když to nepomůže, bude smlouva ukončena. Smlouva ti bude také automaticky ukončena 1 měsíc od

poslední návštěvy vyjma prázdnin. Smlouvu ti ukončí pracovníci ihned, když hrubě porušíš vnitřní pravidla klubu (např. budeš agresivní nebo velmi vulgární).

KLÍČOVÝ PRACOVNÍK

Můžeš si navrhnout svého klíčového pracovníka (jeden z vedoucích, který se ti bude zvláště věnovat). Bude tě doprovázet v plnění tvého plánu. Můžeš ho 2x do roka změnit. Právo na změnu klienta má i klíčový pracovník.



INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ

Plán vyjadřuje, čeho chceš prostřednictvím chození klubu dosáhnout. Každý, kdo chodí do Střelky, si ho má povinnost během dne plnit, a také minimálně 2x ročně s pracovníkem zhodnotit.



OZNAMOVACÍ POVINNOST

Pracovníci klubu mají tak, jak všichni občané, oznamovací povinnost, pokud se dozví o plánované krádeži, fyzickém nebo psychickém týrání dítěte apod.

FOTKY PRO POTŘEBY ORGANIZACE

Jestli nechceš být vedoucími na klubu focení, řekni to. Pokud by vedoucí navrhli nějakou tvou fotku zveřejnit (neplatí pro akce pro veřejnost), vždy se tě předem zeptají, zda s tím souhlasíš, a budou chtít písemný souhlas tvůj a tvých rodičů, po 18. roku jen tvůj. Souhlas můžeš také později odvolat.

PRAVIDLA A DŮSLEDKY JEJICH PORUŠOVÁNÍ

Při opakovaném porušování pravidel klubu budeš 3x vedoucími napomenut, ale při dalším překročení pravidla ti bude ihned ukončena smlouva.

Při hrubém porušení pravidel ti bude ukončena smlouva ihned.

Smysl pravidel zůstává pro všechny klienty v klubu i terénu zachován.

1. DODRŽUJEME DOHODY

- Na čem se domluvíme, to platí (pravidla klubu, individuální plán ...)

Jinak 3x napomenutí a pak ukončení smlouvy

- Chováme se fair play

Jinak vyloučení ze hry, vyžadování omluvy

- Nelžeme, nevymýšlíme si

Jinak napomenutí nebo i zákaz vstupu na 1 den, až ukončení smlouvy



2. CHOVÁME SE SLUŠNĚ

- Jsme slušní nejen k sobě, ale i cizím lidem (pozdravíme, poprosíme, poděkujeme)

Jinak napomenutí

- Nekrademe

Jinak napomenutí, náhrada v podobě finanční, věcné nebo pomoci v klubu, vyloučení z klubu na 1-14 dní, pozastavení poskytování služeb do dodání domluvené náhrady.

Okamžité ukončení smlouvy při krádeži nad 200 Kč.

- Nemluvíme sprostě

Jinak napomenutí až vyloučení z klubu na 1 - 14 dní

- Udržujeme pořádek nejen na klubu, ale okolo něho

Jinak úklid klubu

- Neničíme věci, nahlásíme, když něco rozbijeme

Jinak náhrada v podobě finanční, věcné nebo pomoci v klubu, do té doby zákaz vstupu.

Okamžité ukončení smlouvy při úmyslném poškození majetku nad 500 Kč.



3. RESPEKTUJEME SE

- Pomáháme si

Jinak domluva

- Nepoužíváme fyzické násilí

(plivání, kopání, mlácení, strkání, facka ...)

Jinak vyžadování omluvy, napomenutí, vyloučení 1-14.

Při ublížení na zdraví okamžité ukončení smlouvy.

- Neposmíváme se, nenadáváme si, nehádáme se

Jinak vyžadování omluvy, napomenutí, vyloučení 1-14.

Při velmi vulgárním a úmyslném slovním napadení druhého člověka, okamžité ukončení smlouvy.

- Nepovyšujeme se nad ostatní, máme úctu k druhému člověku

Jinak vyžadování omluvy, napomenutí, vyloučení 1-14.

Při velmi vulgárním a úmyslném ponížením druhého člověka, okamžité ukončení smlouvy.

- Nefotíme a nenahráváme toho, kdo nechce

Jinak vyžadování omluvy spolu s vymazáním záznamu.

Při zneužití záznamu, např. na sociálních sítích v neprospěch druhé osoby, okamžité ukončení smlouvy.



4. PEČUJEME O ZDRAVÍ

- Jsme-li nemocní - nechodíme do klubu

(chřipka, rýma, vši, ...)

Jinak domluva a zákaz vstupu do konce trvání nemoci

- Nechodíme do klubu pod vlivem alkoholu, cigaret a jiných návykových látek

Jinak domluva, vyloučení z klubu na 1 den.



PRAVIDLA POČÍTAČŮ

- Na počítač chodí ten, kdo s ním umí zacházet
- Chod' jen na stránky, které neznázorňují násilí, hazard, sexuální podtext
- Dopisuj si slušně a bezpečně
- Na PC jsme nejdéle 30 min denně
- Pokud není PC volný, zapisujeme se do pořadníku, škola má přednost
- Tiskárnu je možné využít jen se svolením vedoucího
- Používáme sluchátka, pokud chceš hudbu pustit nahlas, dovol se vedoucího



Pokud dojde k porušování pravidel nebo správné péče o PC, bude ti pravděpodobně zamezen vstup na počítač

PRAVIDLA HUDEBNY

- Na hudební nástroje může hrát samostatně jen ta osoba, která je s vedoucími domluvená.
- Za pořádek v hudebně zodpovídá nejstarší osoba, pokud neurčí vedoucí jinak
- Hlasitost reprobeden nastavuje vedoucí
- Mikrofony se neshlíkají ze stojanů.
- Při hraní jsou vždy zavřené dveře a okno.
- Nahlašujeme každou závadu, které si všimneme

Sankce za porušování pravidel hudebny budou nejpravděpodobněji souviset s náhradou hudebních nástrojů nebo zákazem hraní, ev. vstupu do hudebny nebo celého klubu.

PRAVIDLA ZAHRADY

- Nechodíme do garáže ani do kůlny
- Nelezeme na kameny jezírka, neházíme do jezírka kameny
- Pokud si půjčíme míč, kopeme jemné a nízké rány
- Nepouštíme vodu ze zahradních kohoutků

V opačném případě nebudeš moci chodit na zahradu.

PRAVIDLA TRAMPOLÍNY

- Dodržujeme pravidla trampolíny: ptáme, se, když chceme skákat, skáče jen jeden, nemáme u sebe ostré předměty, skáče bosi, skáče po vymezený čas, neděláme přemety, nejíme u skákání, netaháme za síť

V opačném případě nebudeš moci chodit na trampolínu

Smysl pravidel a sankcí zůstává pro všechny klienty v klubu i terénu zachován

PRÁVA KLIENTA

Kromě povinností má klient i svá práva:



- Právo na bezplatné využívání nabídky klubu
- Právo v rámci otevírací doby kdykoliv přijít a odejít
- Právo pobývat v klubu i bez zapojení se do aktivit
- Právo na důstojnost, svobodu myšlení, názorů a náboženského vyznání a rozhodování.
- Právo navrhnout program klubu a ovlivňovat jeho chod
- Právo si stěžovat si a odvolat se na rozhodnutí vedoucích
- Právo vzhledu do své dokumentace
- Právo zůstat v anonymitě
- Právo změnit max. 2x do roka klíčového pracovníka

STÍŽNOSTI

- **způsoby podávání stížností**

a) **ústně** (osobně, telefonicky)

b) **písemně** (předání do ruky kterémukoliv pracovníkovi nebo do schránky před kontaktní místností, elektronickou poštou, dopisem)

Stížnost může být i **anonymní**.

- **kdo může stížnost podat**

Klienti a veřejnost se mohou ke kvalitě a způsobu poskytování služby vyjádřit podáním stížnosti ústní (osobně kterémukoliv pracovníkovi charity) i písemně, a to poštou nebo do schránky na chodbě před kanceláří, elektronickou cestou (e-mailem) vedoucímu služby.



- **náležitosti stížnosti**

Měla by obsahovat obsah stížnosti a návrh řešení, ale řešena bude každá stížnost. Stěžovatel má právo, aby mu se stížností někdo pomohl (např. pracovník Farní charity) a může zvolit svého zástupce, informace o náležitostech stížnosti poskytne také např. Občanská poradna (Palackého 99, Dvůr Králové nad Labem)

- **komu se stížnost podává**

Stížnost lze podat kterémukoliv pracovníkovi NZDM.

Se stížností se lze také obrátit hierarchicky na níže uvedená místa, tj. např. nejdříve na pracovníka, který předává stížnost svému vedoucímu. V případě, že je stěžovatel s vyjádřením vedoucího nespokojen, může se obrátit na ředitele Farní charity atd.:

Vedoucí zařízení NZDM Střelky, 731 604 695, strelka@charitadk.cz

Ředitelka Farní charity Dvůr Králové, 491 616 381, reditel@charitadk.cz

Diecézní ředitel v Hradci Králové, Velké náměstí 35, 500 01, tel. 495 063 135

Další instituce zabývající se lidskými právy:

Krajský úřad-sociální odbor (např. inspekce kvality), Pivovarské náměstí 1245, 500 03, Hradec Králové, telefon: **495 817 111**

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, Na Poříčním právu 1/376, Praha 2

Veřejný ochránce práv, Údolní 39, Brno, 602 00 (tel. 542 542 888)

- **vyřizování a evidence stížností**

Stížnost bude vyřešena do 30 dnů. Pokud se její vyřízení z vážných důvodů prodlouží, zodpovědný pracovník o tom stěžovatele vyrozumí. Jestliže nebude stížnost do 30 dnů řešena nebo s řešením stížnosti nebudete spokojeni, můžete podat stížnost znovu nebo ji podat k vedení charity dle hierarchie v tabulce.

vyřizování podepsaných stížností

- a) Písemná stížnost je vyřízena písemně - odpovědí na dopis (pošta, elektr. forma)
- b) Ústní stížnost je vyřízena písemně – při podání stížnosti (osobní i telefonické) se pracovník se stěžovatelem domluví, kam mu má odpověď doručit.

vyřizování anonymních (nepodepsaných) stížností

- a) Anonymní písemná stížnost - odpověď je vyvěšena na nástěnce před klubovnou (vstupní chodba fary)
- b) Anonymní ústní stížnost- pracovník se se stěžovatelem nebo jeho zástupcem domluví, kam bude odpověď na stížnost doručena.

- **osoby oprávněné účastnit se vyřizování stížnosti**

Vyřizování stížnosti (pokud nejsou uváděny citlivé nebo osobní informace) jsou oprávněni se účastnit: stěžovatel, zástupce stěžovatele, tlumočník, osoby pověřené přijímáním stížností, osoby, na které si stěžovatel stěžuje, další osoby, které mohou podat ke stížnosti informace nebo jichž se stížnost přímo týká, osoby či orgány, ke kterým se lze odvolat proti výsledku vyřizování stížnosti

BEZPEČNOST V KLUBU

- Kdo spatří požár, volá „hoří“ a dál se řídí instrukcemi vedoucích. Ti zajistí bezpečný odchod z klubu na ulici (ne na zahradu) všech osob z klubu.
- Nepanikař, ale při každé nenadálé situaci (havárie vody, rvačka, úraz) poslouvej, co máš dělat.
- Pokud dojde k úrazu (i malému škrábnutí), vše nahlas vedoucím.
- Dodržuj všechna stanovená pravidla klubu (zahrady, chodby, ...)
- Používej zdravý rozum, neriskuj.
- Všechny věci používej k tomu, k čemu jsou určeny, a takovým způsobem, jakým se mají používat.



KONTAKT

Farní charita Dvůr Králové nad Labem,
Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež Střelka
Klubovna Palackého 99, Dvůr Králové nad Labem (přízemí fary)
tel. 731 604 695, strelka@charitadk.cz, www.dk.charita.cz
facebook – Klub Střelka, nástěnka před klubem, nástěnka před poštou



**Informace o změnách v chodu klubu (i v tomto Průvodci)
visí 14 dní dopředu (a dále po dobu 1 měsíce) na nástěnce před klubem.
Klienti NZDM Střelka jsou povinni se s nimi seznámit.**

Aktualizováno dne 1. 3. 2020