

CINKA, z. s.

## Popis realizace poskytování sociálních služeb Nízkoprahového zařízení pro děti a mládež – Centrum

### Cílová skupina

NZDM Centrum poskytuje pomoc, podporu, informace, bezpečný prostor a možnost smysluplného trávení volného času, dětem a mladým lidem od 6 – 26 let, kteří:

- vyrůstají v nepodnětném, nebo nefunkčním rodinném prostředí
- mají problematické vztahy s vrstevníky, rodiči nebo jinými autoritami
- mají problémy ve škole, nebo s hledáním zaměstnání
- jsou ohroženi sociálně patologickými jevy

### Cíle

- snížit sociální a zdravotní rizika, vyplývající z náročných životních situací, způsobu života a rizikového chování
- podpořit autonomii, osobní jedinečnost, zodpovědnost za svůj život, samostatné rozhodování, osvojit si kompetence a dosáhnout nezávislosti na sociální pomoci
- snižovat nežádoucí vlivy sociálního prostředí, podporovat sociální začlenění, prolamovat sociální bariéry, podpořit zdravé vztahy, zvyšovat sociální schopnosti, dovednosti, nadání a žádoucí společenské návyky
- orientovat se společensky žádoucím směrem, orientovat se v právech a povinnostech uživatele služby, v sociálním prostředí (v sobě – sebepoznání, v rodinném systému, ve společnosti) a v systému sociální a zdravotní pomoci
- zajistit uživatelům služeb pomoc, podporu a podmínky pro zvládání obtížných životních situací a umožnit následnou péči

### Zásady:

- Při poskytování služby jsou dodržovány následující zásady:
- **Nízkoprahovost:** Služba je realizována tak, aby byla umožněna její maximální dostupnost, ve snaze odstranit časové, prostorové, psychologické a finanční bariéry, které by bránily cílové skupině vyhledat prostory zařízení či využít nabídky poskytovaných služeb. Provozní doba je přizpůsobená potřebám a možnostem docházky uživatelů.
- **Bezplatnost:** Sociální služby NZDM Centrum jsou poskytovány ZDARMA.
- **Anonymita:** Klient je evidován a osloven pouze křestním jménem nebo přezdívkou
- Časová a místní dostupnost: otevírací hodiny jsou přizpůsobené cílové skupině (odpolední otevírací doba), NZDM je snadno dostupné (umístění poblíž sociálně vyloučené lokality, blízkost MHD apod.)
- **Mlčenlivost:** Pracovníci zařízení jsou vázáni mlčenlivostí o skutečnostech, které se dozvědí o uživatelích služby při výkonu sociální práce. Výjimkou je oznamovací povinnost ze zákona.
- **Dobrovolnost, právo volby:** Vstup i pobyt v klubu jsou zcela dobrovolné. Uživatel má právo zvolit si, do kterých činností a aktivit se zapojí, a má právo získat srozumitelné a úplné informace o nabídce služeb, aby se mohl svobodně rozhodnout.
- **Bezpečné prostředí:** Všichni uživatelé jsou v klubu respektováni a zároveň jsou vedeni k respektu vůči ostatním. Ve službě nedochází k diskriminaci z důvodu věku, pohlaví, sexuální orientace, etnické či národnostní příslušnosti, sociálního zázemí, náboženského vyznání ani jiných odlišností. Bezpečné prostředí je podporováno dodržováním společných pravidel, která platí stejně pro všechny. Pracovníci důsledně chrání práva uživatelů.

- **Individuální přístup:** Pracovníci respektují jedinečnost uživatelů služby a motivují je k aktivnímu přístupu překonávat problémy vlastními silami, bereme ohledy na jejich individuální potřeby a životní situaci.

#### **Služba obsahuje tyto základní činnosti:**

- b) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,
- c) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- d) sociálně terapeutické činnosti,
- e) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

### **A) VÝCHOVNÉ, VZDĚLÁVACÍ A AKTIVIZAČNÍ ČINNOSTI**

#### ***Kontakt – pobyt v zařízení***

Zájemce/uživatel nečerpá další služby. Je mu poskytováno teplo, světlo, místo k sezení a odpočinku, základní zázemí a složitější volnočasové aktivity. Je mu umožněna realizace osobních aktivit.

#### ***Kontaktní práce***

Cílem je vytvoření vzájemné důvěry, prostoru a podmínek pro rozvoj kontaktu a poskytování dalších služeb. Nejčastěji jde o cílený rozhovor, či jiný druh interakce (za účelem hledání cíle užívání služby). Základní metodou kontaktní práce je rozhovor s uživatelem.

#### ***Situační intervence***

Sociálně pedagogická práce v situacích s výchovným obsahem, které vznikají v prostoru zařízení. Poskytnutí zpětné vazby k aktuálnímu chování či vzniklé situaci "tady a teď". Tato zpětná vazba může být jak pozitivní, tak negativní (např. reflexe důsledků chování, připomínka, trefná poznámka, aj. - dochází k interakci).

#### ***Vzdělávací aktivity***

Rozvoj kognitivních a motorických dovedností, hygienických a společenských návyků, podpora při přípravě do školy.

#### ***Volnočasové aktivity***

Jde o aktivity poskytující náplň volného času uživatelů. Může se jednat o karetní hry, pohybové hry, výtvarné aktivity, vaření apod.

#### ***Preventivní, výchovné a pedagogické programy***

Programy specifické prevence: jednorázové (reagující na aktuální potřeby uživatelů služeb), dlouhodobé (speciální témata programů) - může být formou diskuse, besedy, poradenství, informačního servisu, aj. Tyto programy mohou být zajištěny externě.

### **B) ZPROSTŘEDKOVÁNÍ KONTAKTU SE SPOLEČENSKÝM PROSTŘEDÍM**

Akce pro veřejnost, den otevřených dveří, kulturní akce, besedy mimo klub, výměnné výjezdy, výlety, doprovod klientů aj.

### **C) SOCIÁLNĚ TERAPEUTICKÉ ČINNOSTI**

#### ***Poradenství***

Odehrávají se formou rozhovoru, obsahují vyhodnocení situace, nabídku rady, informací a řešení vedoucí k odstranění obtíží. Jde o řešení aktuálních problémů a o zvyšování kompetence uživatele tyto problémy řešit (nejčastěji: záležitosti vztahů, rodiny, sexu, návykových látek, školy, volného času, aj.)

### ***Případová práce (individuální plánování)***

Případová práce – uživatel služby a klíčový pracovník si domluví společný cíl spolupráce, tedy tzv. Individuální plán. Jde o dlouhodobou individuální práci.

### ***Skupinová práce***

Cílená plánovaná aktivita poskytovaná skupině uživatelů ukončena vyhodnocením, zaměřená na rozvoj psychosociálních dovedností, časově ohraničená.

### ***Krizová intervence***

Pomoc v krizi – je řešení krizové situace, vzniklé v životě uživatele. Rozsah intervence závisí na kvalifikaci pracovníka. Pracovník bez kvalifikace KI poskytne uživateli pomoc v rozsahu akutní intervence, zajistí odbornou pomoc (např. OSPOD, Policie ČR, výchovný poradce, rodič)

## **D) POMOC PŘI UPLATŇOVÁNÍ PRÁV, OPRÁVNĚNÝCH ZÁJMŮ A PŘI OBSTARÁVÁNÍ OSOBNÍCH ZÁLEŽITOSTÍ**

### ***Informační servis***

Poskytování specifických informací pracovníkem uživateli, je prováděn ústní formou, může být doplněn i formou písemnou (letáky, tisk údajů a informací, aj.). Tematicky mohou být informace zaměřeny na základní témata (např. škola, rodina, shánění brigády, práce, aj.), sociálně právní a zdravotní témata (např. právní normy, bezpečný sex, rizika užívání návykových látek) nebo specifická témata – dle dohody a potřeb uživatele služby.

### ***Zprostředkování dalších služeb***

Jedná se o dojednávání návazné služby v zařízeních návazné péče, fyzický doprovod do těchto zařízení (dle potřeb uživatele) a asistenci při jednání v těchto zařízeních.

### ***Kontakt s institucemi ve prospěch uživatele***

Intervence realizovaná pracovníkem (ústně, telefonicky, písemně) u institucí návazné péče nebo dalších., které ovlivňují život uživatele. Kontakt je realizován se souhlasem a vědomím uživatele (nejlépe za jeho přítomnosti).

### ***Práce s blízkými osobami***

Jedná se o informační servis, základní poradenství poskytované blízkým osobám uživatele (rodiče, přátelé, kamarádi, aj.) realizované se souhlasem uživatele.

### **Jednání se zájemcem o službu, vstup uživatele do služby**

Prvokontakt probíhá okamžikem vstupu dítěte či mladistvého do NZDM Centrum. Na začátku jednání se pracovník představí a ujistí se, zda zájemce odpovídá cílové skupině. Základním obsahem prvokontaktu je seznámit ho s charakterem zařízení a se všemi náležitostmi vyplývajícími z případného uzavření smlouvy (práva, povinnosti, stížnosti, rozsah služby atd.). Náplň prvokontaktu je realizována obvykle v průběhu maximálně 3 návštěv NZDM Centrum a končí uzavřením ústní (případně písemné) smlouvy o poskytování sociálních služeb NZDM Centrum.

Klient sociální služby/uživatel = osoba, která splnila podmínky přijetí do sociální služby a která tuto službu využívá.

Každý klient je povinen dodržovat základní pravidla NZDM Centrum, která zajišťují bezpečný prostor pro všechny zájemce a uživatele služby a jsou viditelně vyvěšena v hlavní místnosti v NZDM.

## **Prostory, materiální a technické vybavení**

NZDM Centrum se nachází na adrese Bezručova 219/11 v prvním nadzemním podlaží v nebytovém prostoru o celkové výměře 125,5 m<sup>2</sup>. Jedná se budovu umístěnou v Děčíně 4, prakticky v centru města v blízkosti hlavního vlakového nádraží. Vchod do domu je z ulice Bezručova, vstup není bezbariérový.

K dispozici jsou 2 místnosti + kuchyňka + 2x WC. Jedna místnost slouží jako kancelář zaměstnanců a zároveň jako konzultační místnost, druhá slouží jako společenská místnost. Kuchyňka pro zaměstnance je vybavena kuchyňskou linkou, k dispozici je rychlovarná konvice, mikrovlnná trouba, lednice. Pro klienty je k dispozici 6 PC, 2 TV, dataprojektor, hi-fi věž. Dále je ve vybavení stůl na stolní tenis, stolní fotbal a další sportovní vybavení.

## **Ukončení smlouvy o poskytování sociální služby**

### **Po dohodě s klientem**

V ideálním případě by mělo k ukončení poskytování služby dojít po vzájemné dohodě mezi pracovníkem a klientem. K ukončení poskytovaných služeb dochází zpravidla naplněním zakázky, zjištěním, že služba neplní v klientově životě správný účel, změnou sociální situace uživatele. Ukončení služby by mělo být výsledkem rozhovoru či vzájemného vyjednávání pracovník vs. klient. Tato dohoda je vždy ústní.

### **Bez dohody s klientem**

Stane se, že se klient rozhodne sám od sebe, že přestane využívat služby klubu, aniž by tomu rozhodnutí předcházela dohoda s pracovníky. Pokud klient službu nenavštíví 12 po sobě jdoucích měsíců, je vyřazen z evidence. Tato situace není překážkou k opětovnému navázání kontaktu ze strany klienta.

K ukončení poskytování služby bez dohody s klientem ze strany NZDM může dojít pouze v případě opakovaného porušení základních pravidel NZDM. Klient je vždy informován o důvodech vyloučení a o době možného návratu zpět.

## **Role pracovníků v NZDM Centrum**

### **Pracovník v sociálních službách**

Pracovník v sociálních službách se podílí na všech činnostech NZDM (hlavně tedy na výchovných, vzdělávacích a aktivizačních činnostech, na zprostředkování kontaktu se společenským prostředím a pomoci při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí). Podílí se na tvorbě standardů kvality sociálních služeb.

### **Sociální pracovník**

Sociální pracovník se věnuje hlavně sociálně terapeutickým činnostem a poradenství (případová práce, skupinová práce, krizová intervence), dohlíží na práci pracovníků v sociálních službách, konzultuje s nimi pracovní postupy, podílí se na tvorbě standardů kvality sociálních služeb, je garantem individuálního plánování.

### **Vedoucí služby**

Zajišťuje chod služby, podílí se na tvorbě standardů kvality, řídí práci pracovníků v sociálních službách i sociálních pracovníků, organizuje a řídí porady týmu, prezentuje službu u spolupracujících organizací, účastní se jednání pracovních skupin v regionu (Komunitní plánování, skupiny Prevence při KÚ Ústeckého kraje, podílí se na tvorbě Akčního plánu rozvoje sociálních služeb v Ústeckém kraji apod.)

Dne

14.3.2026

Denisa Kolářová  
ředitelka