

# POPIS REALIZACE POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

**Druh sociální služby:** Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež  
**Identifikátor:** 5550618

**Název poskytovatele:** Charita Starý Knín, Žižkova 278, 262 03 Nový Knín  
**IČO:** 47068531

## **Základní informace o poskytovateli:**

Charita Starý Knín je církevní právnická osoba zaměřená na pomoc potřebným lidem. Působíme od 1. března 1993. Ve své činnosti se zaměřujeme především na poskytování sociálních služeb. Posláním Charity Starý Knín je pomáhat lidem v nouzi v souladu s principy křesťanské lásky. Cílem všech pracovníků Charity Starý Knín je prostřednictvím svých terénních, pobytových i ambulantních sociálních služeb zabezpečit sociální, zdravotní, kulturní a duchovní potřeby uživatelů služeb; prevenci jejich sociálního vyloučení, ale také nedobrovolných odchodů do sociálních zařízení.

## **Název a místo/a poskytování služby:**

Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež v Hořovicích  
Valdecká 408, 268 01 Hořovice

### **1. Okruh osob, kterým je sociální služba určena** (vymezení cílové a věkové skupiny)

Služba je určena dětem a mladým lidem ve věku 6–26 let, kteří tráví volný čas mimo domov nebo jsou ohroženi sociálně nežádoucími jevy.

Cílovou skupinu tvoří zejména:

děti ve věku 6–15 let

- s problémy ve škole (např. školní neúspěšnost, záškoláctví),
- s obtížemi ve vztazích s vrstevníky,
- z rodin se sociálními, ekonomickými nebo vztahovými problémy,
- které nemají vhodné podmínky pro bezpečné a smysluplné trávení volného času.

mládež a mladí dospělí ve věku 15–26 let

- ohrožení rizikovým chováním,
- s obtížemi ve vztazích s rodinou nebo vrstevníky,
- ohrožení sociálním vyloučením,
- potřebující podporu při řešení osobních, vztahových nebo životních situací.

Služba je poskytována zejména dětem a mladým lidem z Hořovic a okolních obcí bezúplatně.

### **2. Nepříznivá sociální situace, kterou sociální služba řeší**

Služba je určena osobám, které se nacházejí v nepříznivé sociální situaci zejména z důvodu:

- nedostatečného rodinného zázemí,
- problémů ve vzdělávacím systému,
- konfliktů v rodině nebo s vrstevníky,
- výskytu nebo rizika výskytu sociálně patologických jevů,
- ohrožení sociálním vyloučením,
- nedostatku bezpečných příležitostí pro trávení volného času.

Služba usiluje o zmírnění nebo překonání nepříznivé sociální situace uživatele služby, podporu jeho sociálních dovedností, posílení schopnosti zvládat obtížné životní situace a prevenci rizikového chování.

### **3. Způsob zajišťování úkonů jednotlivých základních činností sociální služby, který odpovídá okruhu osob, kterému je služba určena**

Pracovníci Charity vytváří podmínky, aby osoby, kterým poskytují sociální služby, mohly uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace.

Vykonávání služby vychází z principů křesťanské lásky a orientace na uživatele. Pomoc musí být kvalitní a kvalifikovaná. Charita Starý Knín nabízí zájemcům o služby komplexní podporu při orientaci a řešení nepříznivé situace.

Pracovníci předkládají uživatelům možná řešení situace a představují výsledky, ke kterým mohou řešení vést. Stejně tak předkládají možné negativní důsledky při neřešení situace. Výběr podpory, řešení anebo jeho odmítnutí závisí výhradně na svobodném rozhodnutí zájemce/uživatele. Uživatel má právo své rozhodnutí kdykoliv změnit, stejně jako má právo požádat o změnu svého „klíčového pracovníka“. Pokud poskytovatel služby má vhodného pracovníka, vyhoví žadateli bez odkladu.

Rozsah podpory ze strany služby je v rámci individuálního plánování průběžně přizpůsobován potřebám uživatele, který se na něm aktivně podílí. Uživatel je v NZDM dobrovolně, na základě vlastního rozhodnutí a uzavřené dohody.

Každý uživatel má právo na podání stížnosti, podnětu nebo připomínky ke službě a na řešení této stížnosti. Tyto podněty jsou jedním z podkladů ke zvyšování kvality služeb pracovníků v klubu, stejně jako výstupy ze zjišťování spokojenosti uživatelů s poskytovanými službami. Pracovníci klubu jsou povinni respektovat rozhodnutí uživatelů, a to i v situaci, kdy jsou sami přesvědčeni, že uživatelé nezvolili nejvhodnější řešení.

Služby jsou poskytovány ambulantní i terénní formou a dělí se do základních čtyř oblastí podpory uživatelů:

Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti: slouží k rozvíjení individuálních schopností a jsou poskytovány s ohledem na osobní kapacitu, zájmy a cíle uživatele. Všem docházejícím jsou v průběhu otevírací doby k dispozici členěné prostory s herními prvky, výtvarnými pomůckami, počítačem a dalšími možnostmi zábavy. Prostory rovněž nabízí zázemí soukromým rozhovorům, hromadnému posezení, skupinovým činnostem, doučováním a pomoci se školní přípravou. Práce v terénu znamená podporu formou rozhovorů o nepříznivé situaci, nabízení podpory, pomoci a doprovodů na místa, kde klient podporu potřebuje – např. úřady, služby, školy.

Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:

aktivity klubu zlepšují orientaci ve společenském prostředí. Tyto aktivity mohou sloužit jako nástroj osvojování si vlastní identity ve společnosti a hlubšího chápání principů dnešního světa. Především se jedná o tematické příspěvky, besedy a diskuze, projekce, zprostředkování účasti na kulturních akcích; během terénní práce mohou také navštívit akce pořádané místní komunitou, učit se slušnému chování, jak předcházet konfliktním situacím apod.

Tato forma podpory je realizovatelná mimo jiné i při společenských aktivitách – festivaly, vrstevnická setkání, prezentační akce služby, mimo prostory klubu. Mimo prostory Klubu lze realizovat i manuální činnosti ve prospěch místní komunity (péče o zeleň a veřejný prostor).

Sociálně – terapeutické činnosti:

Jedná se více o individuální spolupráci s uživatelem, která vede k rozvoji a udržení osobních a sociálních schopností a dovedností potřebných k začlenění do společnosti. Stěžejní úloha je směřována k mapování potřeb, kompetencí, přání, osobní vybavenosti a dovedností uživatele, ať už v oblasti materiální či duchovní. Jedná se o takovou míru podpory, aby uživatel služby byl připraven k jednání na úřadech, ve škole, u lékaře a k vyřizování dalších osobních záležitostí.

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

Aktivita se vyznačuje vysokou mírou přítomnosti pracovníka klubu, a to především ve formě zprostředkování kontaktů a doprovodů k projednání obtíží uživatele služby u dalších subjektů (pokud si uživatel doprovod vyžádá). V této oblasti se také pracuje s blízkými osobami uživatele (pokud je to jeho přání a dá k tomu souhlas).

Doprovázející osoba pomáhá při vyřizování běžných záležitostí, ale také při psaní životopisů, motivačních dopisů či při zprostředkování práce nebo následného vzdělávání.

Služba zajišťuje také základní sociální poradenství, s uživateli dále pracuje prostřednictvím dalších vhodných metod práce (situační rozhovory, informační servis, zprostředkování dalších služeb, kontakt s dalšími institucemi ve prospěch uživatele).

Služba poskytuje základní činnosti podle § 62 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách.

Služba je poskytována nízkoprahovým způsobem, který umožňuje dětem a mladým lidem využívat službu bez zbytečných administrativních a organizačních bariér a podporuje jejich dobrovolnou účast.

#### **4. Vymezení materiálních a technických podmínek odpovídající druhu a formě poskytované sociální služby, její kapacitě, okruhu osob, pro které je určena, a časovému rozsahu**

Služba je poskytována v prostorách NZDM v Hořovicích, které odpovídají charakteru ambulantní sociální služby a potřebám cílové skupiny.

Prostory zahrnují zejména:

- klubovnu pro volnočasové aktivity,
- místnost pro individuální práci s klienty,

- prostor pro skupinové aktivity,
- hygienické zázemí.

Prostředí zařízení je bezpečné, důstojné a přizpůsobené cílové skupině.

Objekt není bezbariérový.

Materiální a technické vybavení zahrnuje zejména:

- nábytek a vybavení pro volnočasové aktivity,
- sportovní a kreativní pomůcky,
- počítač s přístupem k internetu pro vzdělávací účely,
- kancelářské vybavení a komunikační technologie.

Pro realizaci terénní formy služby má poskytovatel k dispozici služební motorové vozidlo.

Ambulantní služba je pro uživatele dostupná od pondělí do čtvrtka od 12:30 do 17:30 hodin, v dopoledních hodinách a v pátek se v prostorách klubu uklízí a pracovníci v přímé péči zpracovávají dokumentaci a pracují na přípravě aktivit na další týden.

Terénní služba je dostupná pondělí a čtvrtek od 12:30 do 17:30 hodin.

## **5. Vymezení další skutečnosti významné pro poskytování sociální služby**

Územní působnost služby

Služba je poskytována zejména dětem a mladým lidem z Hořovic a okolních obcí v rámci správního obvodu obce s rozšířenou působností Hořovice.

Spolupráce s návaznými službami a institucemi.

Služba spolupracuje zejména se školami, orgánem sociálně-právní ochrany dětí, dalšími sociálními službami a institucemi působícími v oblasti práce s dětmi a mládeží. Cílem spolupráce je zajištění návazné podpory klientů a podpora jejich sociálního začleňování.

Služba je poskytována na principu dobrovolnosti, anonymity a respektu k individuálním potřebám uživatelů bezúplatně.

### **Vyřizování stížností:**

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby. Pokud není uživatel služby spokojen, má právo podat stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování služby. Stížnosti jsou vnímány jako příležitost ke zlepšení služeb a jejich podání nevede k žádnému znevýhodnění uživatele. Stížnost může podat jakýkoli občan, nejen uživatel, a může si pro to zvolit zástupce. Stížnosti lze podávat ústně nebo písemně (i elektronicky), včetně anonymního podání, písemné stížnosti lze podávat prostřednictvím schránky na podněty a stížnosti, která je umístěna viditelně u každé kanceláře v místě poskytování služby (přesná adresa na stránkách charity a na smlouvách s uživateli služeb). Stížnost vyřizuje vedoucí služby, popř. ředitel Charity Starý Knín, RNDr. Stanislav Žák, CSc., do 30 dnů od jejího podání. Jsou shromážděna fakta od stěžovatele, zaměstnanců, z dokumentace a od příp.

svědků. Následuje šetření, které posoudí, zda došlo k pochybení a jaké jsou jeho důsledky. V závěru jsou navržena nápravná opatření, aby se podobné situace neopakovaly. Stěžovatel vždy obdrží zprávu o tom, jak byla stížnost vyřízena, a výsledek šetření anonymní stížnosti je zveřejněn po dobu 14 dnů na nástěnce v blízkosti schránky na podněty a stížnosti. Pokud není stěžovatel spokojený s vyřízením jeho stížnosti, nebo byla překročena lhůta pro vyřízení jeho stížnosti, může se dále obrátit na:

Ředitele Arcidiecézní charity Praha, Bc., Mgr. Jaroslava Němce: Londýnská 44, Praha 2  
Zřizovatele Arcibiskupství pražské, vikáře pro charitu, Mons. Jana Balíka, Hradčanské náměstí 1, Praha 1

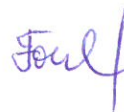
Vedoucí odboru sociálních věcí na krajském úřadě Středočeského kraje: Pavla Karmelitová, Zborovská 11, Praha 5

Veřejný ochránce práv, Údolní 39, Brno, tel.: 542 542 888, email: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)

Ministerstvo práce a sociálních věcí, tel.: 950 191 111, email: [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz).

**30. 3. 2026**

**Vypracovala: PhDr. Martina Prýmová, Bc. Šárka Fouknerová**



**Schválil: RNDr. Stanislav Žák, CSc.**

