

CO A JAK ZAZNAMUJEME?

Pracovníci vedou o rozhovorech s vámi dokumentaci. Ta je důležitá,

aby naše služby byly kvalitní a pro vás přínosné. Máte právo do dokumentace nahlížet. Pracovníci nejsou oprávněni sdělovat třetím osobám jakékoli údaje uvedené ve vaší dokumentaci. Mohou tak učinit pouze v případě, pokud poskytnutí informací vyplývá z jiných právních předpisů nebo pokud jste k němu udělil souhlas.

Pracovníci jsou stejně jako všichni občané vázáni oznamovací povinností vyplývající z trestního zákoníku (40/2009 Sb.). Na cokoli ohledně vašich práv a anonymity se můžete kdykoli doptat pracovníka.



NA CO MÁTE V PRŮBĚHU VYUŽÍVÁNÍ NAŠICH SLUŽEB PRAVO?

- zůstat v anonymitě (stačí nám křestní jméno nebo přezdívka)
- mluvit s pracovníkem – promluvit si, poradit se, požádat o pomoc
- mluvit o čemkoli, ovlivňovat dění, nezapojovat se
- stěžovat si, když se vám cokoli nelíbí
- vědět, jaké záznamy o naší spolupráci si děláme

JAKÉ MÁTE POVINNOSTI, ABYSTE MOHL NAŠICH SLUŽEB VYUŽÍVAT?

- uzavřít ústní smlouvu o poskytování služeb
- dodržovat pravidla kontaktu



JAKÁ JSOU PRAVIDLA VYUŽÍVÁNÍ NAŠÍ SLUŽBY?

- žádná agrese
- žádná trestná činnost
- jednání s respektem

CO SE STANE, KDYŽ PRAVIDLA PORUŠÍTE?

- neumožníme vám v danou chvíli službu čerpat
- při hrubém porušení pravidel můžeme ukončit naši spolupráci

KDY A JAK MŮŽE SKONČIT NAŠE SPOLUPRÁCE?

Spolupráci s námi můžete kdykoli ukončit, nemusíte nám říkat, proč to děláte. Pokud už s námi nechcete spolupracovat, řekněte to pracovníkovi, nebo to napište na adresu organizace.

Spolupráci s vámi můžeme ukončit, pokud

- závažným způsobem porušíte pravidla služby (agrese, distribuce návykových látek, krádeže a ničení majetku aj.),
- zjistíte, že už s námi nemáte na čem spolupracovat,
- se dostane organizace do závažných problémů (dlouhodobá nemoc pracovníků, nedostatek financí, výpověď smlouvy o pronájmu prostor aj.).



JAK SI MŮŽETE STĚŽOVAT?

Stížnost vnímáme jako podnět ke zvýšení kvality našich služeb. Je pro nás šancí získat zpětnou vazbu a zlepšit se a jsou také projevem vaší aktivní vůle, které si vážíme.

Stížnost je jakýkoliv podnět, pokud ho tak nazvete a předáte nám ho. Stěžovat si můžete ústně (osobně, telefonicky) nebo písemně (poštou, emailem). Můžete si stěžovat také anonymně. Máte právo zúčastnit se porady, kde se bude projednávat řešení stížnosti.

Na všechny stížnosti odpovídáme nejpozději do 14 dní. Všechny stížnosti a reakce na ně jsou zaznamenány. V případě, že nejste spokojený s řešením své stížnosti, můžete se proti výsledku odvolat stejným způsobem, jakým jste stížnost podal (ústně nebo písemně). Odvolat se můžete pracovníkům služby nebo ředitelce organizace do 14 dnů od obdržení odpovědi na stížnost.

V případě nespokojenosti s odvoláním máte možnost podat stížnost na Magistrát hlavního města Prahy (odbor ZSP), České asociaci streetwork nebo ombudsmanovi, případně můžete podat žalobu k soudu.

NA KOHO SE MŮŽETE OBRÁTIT?

E: krizovatka@neposedas.org
T: 778 538 252



Kontaktní adresy pro podávání stížností:

NEPOSEDA, z. ú., Šimanovská 47, 190 11 Praha 9 – Kyje
www.neposedas.org
Tel: 739 491 640
office@neposedas.org

MHMP, odbor ZSP:

Charvátova 9, 110 00 Praha 1
Tel: 236 004 154

OBVODNÍ SOUD PRO PRAHU 9

Na Míčankách,
28. pluku 1533/ 29b,
100 83 Praha 10
Tel: 251 447 709, info@osoud.pha9.justice.cz

ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK, o. s.,

Senovážné náměstí 24, 110 00 Praha 1
Tel: +420 774 913 777, [Email: asociace@streetwork.cz](mailto:asociace@streetwork.cz)



PRACOVNÍ TÝM

Pracovníci programu pomáhají klientům vyrovnat se s prožívanými obtížemi a problémy, otevírají jim příležitosti a možnosti, které v lokalitě mají. Pracovníci jsou pomáhající profesionálové, absolvovali vzdělávání v sociální oblasti

a dále se vzdělávají. Řídí se jasně stanovenými pravidly práce, za svoji práci dostávají mzdu a jsou vázáni mlčenlivostí.

KDY SE NA NÁS MŮŽETE OBRÁTIT?

Po–Pá: 8–17 h

PRO LOKALITU KŘÍŽOVATKA



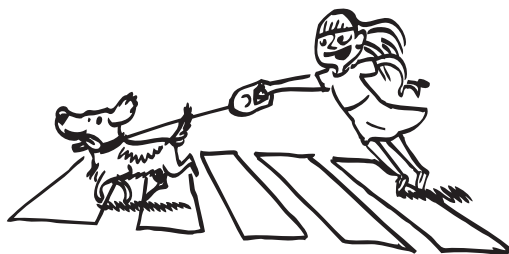
PRŮVODCE SLUŽBOU

KOMUNITNÍ TERÉNNÍ PROGRAM KŘÍŽOVATKA


neposeda

PROČ TU NAŠE SLUŽBA JE?

Posláním terénního programu KŘÍŽOVATKA je usilovat o sociální začlenění a pozitivní změnu v životním způsobu jedinců, kteří se ocitli v situaci, se kterou si neví rady. Poskytujeme jim informace, odbornou pomoc a podporu. Snižujeme dopady sociálně negativních jevů na život v lokalitě. Vyhledáváme osoby ohrožené sociálním vyloučením, motivujeme je k aktivnímu řešení své situace a k včasnému využití návazných služeb. Identifikujeme rizikové situace v rámci lokality a řešíme je ve spolupráci s partnery.



ČEHO CHCEME U NAŠICH KLIENTŮ DOSÁHNOUT?

- máte dostatek informací a schopností k samostatnému řešení zátěžových situací a ovládáte více pozitivních způsobů zvládnání zátěžových situací,
- necítíte se osamělí, jednáte aktivně a jste schopni vyhledat si sociální oporu,
- orientujete se v nabídce dostupného ubytování a jste schopni si ho zajistit,
- znáte výši svých dluhů a máte základní informace, jak řešit svoji dluhovou situaci,
- jste schopni orientovat se v nabídce na trhu práce, aktivně hledáte zaměstnání a víte, co je potřeba dělat pro to, abyste si práci udrželi,
- jste schopni hájit své zájmy v lokalitě, aktivně se zajímáte o dění v lokalitě a podílíte se na něm,
- vzájemně se respektujete a tolerujete s okolní společností.

S KÝM PRACUJEME?

Pracujeme se všemi dospělými, kteří žijí nebo tráví čas v lokalitách, kde působíme, a jsou zasaženi nebo ohroženi nepříznivou sociální situací:

- aktuálně prožívají zátěžovou situaci,
- jsou nezaměstnaní,
- intenzivně prožívají pocit samoty,
- aktuálně řeší bytovou problematiku,
- aktuálně řeší dluhovou problematiku,
- nacházejí se v konfliktní rodinné situaci,
- jsou vyloučeni ze života v lokalitě,
- nejsou dostatečně schopni hájit své oprávněné zájmy.

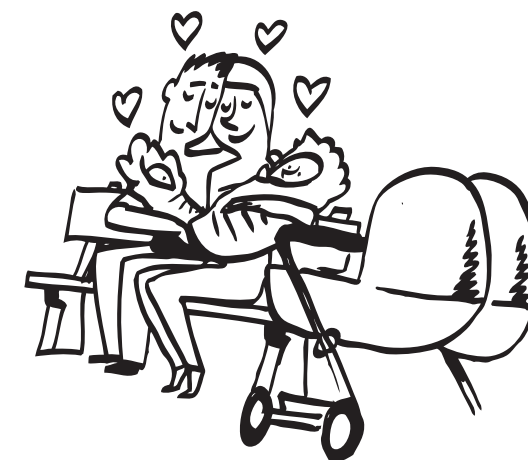


CO NABÍZÍME?

- Můžete s námi mluvit o tom, co prožíváte, co vás baví, co vás trápí.
- Umožníme Vám rozvíjet vlastní aktivity a zájmy, poskytneme Vám podmínky pro to, abyste mohli věnovat tomu, co vás rozvíjí a baví.



- Pomůžeme vám uvědomit si, jaké reakce vyvolává vaše chování u ostatních.
- Pomůžeme vám zorientovat se ve své situaci, dozvíte se, jak ji můžete řešit a na koho se můžete obracet pro podporu.
- Pomůžeme vám zprostředkovat kontakt s rodinou, můžeme vám rovněž poskytnout místo ke společnému setkání.
- Předáme vám informace o tom, jaká rizika se pojí s vaším aktuálním chováním, naučíme vás, jakými různými způsoby můžete zvládat zátěžové situace.
- Předáme vám informace o tématech, která vás zajímají.



JAK TO NABÍZÍME?

- Usilujeme o maximální možnou nízkoprahovost, tedy o maximální možnou dostupnost služby v čase a prostoru, bez bariér ekonomických (naše služby jsou zdarma), sociálních a psychologických (např. můžete zůstat v anonymitě, respektujeme vaše soukromí, názory a rozhodnutí).
- Principem naší práce je partnerský přístup – přistupujeme k vám jako k sobě rovnému, předáváme vám veškeré informace, které se vás týkají, ptáme se vás na vaše názory a postoje.
- Usilujeme o maximální možnou odbornost poskytovaných služeb, při práci s vámi dbáme na dodržování etických norem, respektujeme etický kodex.



KOLIK LIDÍ MŮŽE SLUŽBU VYUŽÍVAT?

Abychom mohli naše služby kvalitně poskytovat, stanovili jsme si, že jeden pracovník může v jednu chvíli pracovat s maximálně 12 lidmi. V průměru jeden pracovník poskytuje službu 50 různým lidem 440 hodin ročně.

NA KOHO SE MŮŽETE OBRÁTIT, KDYŽ TU NEJSME?

Když se vám bude něco závažného dít a budete potřebovat okamžitou pomoc ve chvíli, kdy tu nejsme, obraťte se na **Krizové centrum RIAPS – Chelčického 39, 130 00 Praha 3, 222 586 768 (8:00-16:00 hodin), 222 582 151 (16:00-8:00 hodin), riaps@csspraha.cz.**

CO NAŠE SLUŽBA STOJÍ?

Služby, které poskytujeme, jsou pro osoby, se kterými pracujeme, bezplatné. To však neznamená, že naše služba nic nestojí. Naše činnost je financována Magistrátem hlavního města Prahy, MČ Praha 14, MČ Praha 20, MČ Praha 21 a sponzory. **Za podporu jim velmi děkujeme!**



CHCETE SE DOZVĚDĚT VÍCE?
WWW.NEPOSEDA.ORG

NEPOSEDA, z. ú.
ŠIMANOVSKÁ 47
198 00 PRAHA 9 – KVJE
E: INFO@NEPOSEDA.ORG
T: 739 491 640