

PROVOZNÍ ŘÁD NZDM - klub Victorka

1. Účel a povaha provozního řádu

Tento provozní řád je základním organizačním dokumentem sociální služby **nízkoprahové zařízení pro děti a mládež (dále jen „NZDM“) klub Victorka**.

Upravuje základní organizační rámec, provozní podmínky a pravidla fungování služby. Provozní řád vymezuje podmínky poskytování sociální služby z hlediska její dostupnosti, provozu a bezpečnosti a **slouží jako informační dokument pro uživatele služby, pracovníky i další osoby** pohybující se v prostorách zařízení.

Dokument je závazný pro:

- **uživatele sociální služby,**
- **zaměstnance poskytovatele v rozsahu jejich působení v prostorách a provozu služby** (nejedná se o pracovní řád ani pracovněprávní předpis),
- **další osoby** (zejména stážisty, dobrovolníky a návštěvy), které se se souhlasem pracovníků zdržují v prostorách NZDM.

Odborné postupy sociální práce, metodické přístupy a pracovněprávní vztahy jsou upraveny v samostatných vnitřních dokumentech poskytovatele (zejména metodické pokyny služby a pracovní náplně pracovníků NZDM).

2. Identifikační údaje sociální služby

Název poskytovatele: Lukostřelecký klub Victoria Bochov, z. s.

IČO: 092 04 121

ID sociální služby: 2123391

Název sociální služby: NZDM klub Victorka, vymezení dle §62 zákona č. 108/2006Sb.

Adresa poskytování služby: nám. Míru 32, 364 71 Bochov

Adresa sídla: nám. Míru 1, 364 71 Bochov

Formy poskytování sociální služby: ambulantní a terénní

Cílová skupina: děti a mládež v nepříznivé sociální situaci ve věku **6–26 let**

Vedoucí sociální služby: Miroslava Lovečková

Sociální pracovník / metodik služby: Bc. Petr Štaif, DiS.

Kontaktní e-mail na vedoucího soc. služby: vedouci@klubvictorka.cz

Kontaktní e-mail na soc. pracovníka služby: sp@klubvictorka.cz

Hlavní telefonní kontakt NZDM – klub Victorka: +420 733 688 689

Krizový telefonní kontakt (kdykoliv): +420 608 503 040

Adresa pro doručování písemností: vedouci@klubvictorka.cz, lk.victoria@seznam.cz,

ID datové schránky: emhu46h

Číslo bankovního účtu: 2101829570/2010 (Fio banka Karlovy Vary)

3. Vymezení sociální služby NZDM

Služba je poskytována v souladu s § 62 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. NZDM klub Victorka nabízí bezpečný prostor a odbornou pomoc dětem a mladým lidem, kteří se ocitají v nepříznivé sociální situaci nebo jsou jí ohroženi.

Poskytování služby probíhá na základě smluvního vztahu mezi poskytovatelem a uživatelem; podoba a způsob uzavírání smluvního vztahu (včetně případných forem anonymního poskytování služby) jsou upraveny v interních metodikách služby.

Principy poskytování služby:

- **Nízkoprahovost:** minimalizace bariér (zejména bezplatnost, dobrovolnost, přiměřená míra anonymity).
- **Respekt k autonomii:** uživatel se sám rozhoduje o míře zapojení a o řešení své situace; služba podporuje jeho samostatnost a odpovědnost.
- **Bezpečí a rovný přístup:** služba vytváří prostředí bez násilí a diskriminace a podporuje důstojné zacházení se všemi uživateli.
- **Služba je poskytována uživatelům bezplatně**

4. Okruh osob, kterým je služba určena

Služba je určena dětem a mládeži ve věku **6–26 let**, kteří zažívají nepříznivé sociální situace (např. konflikty v rodině, ve škole či ve vrstevnických vztazích, rizika spojená s návykovým chováním, obtíže v oblasti začleňování, ohrožení sociálním vyloučením).

Subjekty vyloučené z poskytování služeb:

- osoby mimo stanovené věkové rozmezí,
- osoby vyžadující jiný typ péče, který není v kompetenci NZDM.
- osoby které nemají vztah k vymezeným spádovým obcím v odstavci 5 mimo osob v akutní krizi

Výjimky z územního vymezení jsou možné pouze v režimu nouzové / krizové pomoci dle Metodického pokynu kap. 1.4.1 a standardu kvality č. 7.

5. Časová a místní dostupnost služby

Sociální služba NZDM klub Victorka je poskytována v předem stanoveném místě a čase v souladu s principem nízkoprahovosti. Zajištění provozu odpovídá potřebám bezpečnosti uživatelů a charakteru poskytované služby. V souladu s vnitřním nastavením kvality jsou v prostorách NZDM během provozní doby pro veřejnost přítomni **vždy minimálně dva pracovníci**.

Provozní doba poskytování služby:

• Ambulantní forma	Pondělí – Pátek:	12:00 – 18:00
• Terénní forma	Pondělí – Pátek:	10:00 – 16:00

V čase poskytování služby probíhají zejména tyto režimy:

- **otevřený klub** (volnočasové, aktivizační, sociálně-terapeutické, sociálně-právní a kontaktní aktivity),
- **individuální práce** (konzultace a poradenství v soukromí, individuální plánování, doprovody a řešení životních situací uživatelů),
- **terénní práce** (kontakt v lokalitě uživatele, depistáže, kontaktní aktivity).

Služba je poskytována:

- **ambulantní formou** v prostorách NZDM,
- **terénní formou** v Bochově a spádových obcích dle registrace služby. K termínu platnosti tohoto provozního řádu jde o tyto spádové obce:
 - Dlouhá Lomnice
 - Číhaná
 - Javorná
 - Rybničná
 - Nové Kounice
 - Kozlov
 - Údrč
 - Polom
 - Herstošice
 - Zlatá Hvězda
 - Dlouhá Ves

Provozní doba a informace o poskytování služby jsou zveřejněny na viditelném místě v prostorách NZDM a dále na informačních materiálech a komunikačních kanálech služby.

Změny provozní doby nebo místa poskytování služby jsou uživatelům sdělovány bez zbytečného odkladu, a pokud to povaha změny umožňuje, s dostatečným předstihem.

Prostory NZDM (ambulantní forma):

Klub se nachází v 1. patře objektu na nám. Míru 32 a zahrnuje zejména kontaktní místnost, prostor pro individuální práci (konzultovnu), studijně-aktivizační zázemí a sociální zázemí. Prostory jsou vybaveny pro volnočasové, vzdělávací a aktivizační činnosti. Objekt není vybaven výtahem.

6. Pravidla vstupu, pobytu a pohybu v NZDM

- Vstup do služby je **dobrovolný** a nevyžaduje doporučení ani registraci.
- Uživatel je povinen respektovat pravidla bezpečného chování a vybavení zařízení.
- Za osobní věci si uživatel ručí sám.

V prostorách NZDM je zakázáno:

- vnášet, držet nebo užívat alkohol, drogy a jiné omamné či psychotropní látky,
- dopouštět se fyzického či slovního násilí, šikany nebo diskriminace,
- kouřit a používat elektronické cigarety,
- úmyslně poškozovat majetek zařízení.

7. Bezpečnost a ochrana zdraví

Provoz služby je nastaven tak, aby minimalizoval rizika pro uživatele i personál. Uživatelé jsou při vstupu do služby seznámeni se základními pravidly bezpečnosti.

V zařízení je dostupná vybavená lékárnička a vede se evidence úrazů v rámci služby.

V případě požáru nebo jiné mimořádné události se postupuje podle vyvěšeného evakuačního plánu a pokynů pracovníků.

Únikové cesty musí zůstat trvale volné.

8. Postup při mimořádných a krizových situacích

Mimořádnou situací je zejména agrese, silná intoxikace, požár, úraz nebo jiné chování ohrožující zdraví či bezpečnost osob.

- Pracovníci jsou oprávněni v případě ohrožení bezpečnosti nebo hrubého porušení pravidel uživatele vyzvat k ukončení pobytu v zařízení, případně jej z prostor vykázat.
- Při ohrožení zdraví nebo při podezření na porušení zákona pracovníci přivolají **rychlou záchrannou službu (155), Policii ČR (158) nebo Obvodní oddělení Policie ČR Bochov 735 788 363.**
- Odborné intervenční postupy a krizová práce jsou upraveny v metodických pokynech služby.

9. Práva a povinnosti uživatelů služby

Uživatel má právo na:

- důstojný přístup a rovné zacházení,
- ochranu soukromí a mlčenlivost pracovníků (s výjimkou zákonných povinností),
- podání stížnosti na kvalitu či způsob poskytování služby (postup podání stížnosti je upraven samostatným dokumentem a je uživatelům přístupný).

Uživatel je povinen:

- dodržovat tento provozní řád a pravidla klubu,
- respektovat pokyny pracovníků a práva ostatních uživatelů.

V případě **opakovaného nebo závažného porušení provozního řádu**, ohrožení bezpečí ostatních uživatelů, pracovníků nebo majetku zařízení může být uživateli **dočasně omezen vstup do služby** (tzv. „stopka“).

Stopka je **ochranným a preventivním opatřením**, nikoli trestem. Jejím cílem je zajištění bezpečného prostředí služby, zklidnění situace a vytvoření prostoru pro následnou domluvu mezi uživatelem a pracovníky služby.

O uplatnění stopky rozhodují pracovníci služby s přihlédnutím k okolnostem konkrétní situace. **Délka omezení je vždy časově omezená a přiměřená závažnosti jednání.** Uživatel je o důvodech stopky srozumitelně informován.

Uplatněním stopky není dotčeno právo uživatele na kontakt se službou v případě ohrožení nebo krizové situace.

Pokud se uživatel ocitne v situaci, kdy je ohroženo jeho zdraví, bezpečí nebo základní životní potřeby, **může službu kontaktovat nebo do ní vstoupit za účelem poskytnutí krizové pomoci.** V takovém případě je služba poskytována v **krizovém režimu** v rozsahu odpovídajícím aktuální situaci.

Po ukončení stopky má uživatel možnost **službu znovu plně využívat**, případně se s pracovníkem domluvit na dalším postupu spolupráce.

10. Ochrana osobních údajů a mlčenlivost

Služba je poskytována primárně anonymně. Pokud uživatel poskytne osobní údaje, je s nimi nakládáno v souladu s platnými právními předpisy o ochraně osobních údajů a vnitřními pravidly poskytovatele.

Pracovníci jsou vázáni mlčenlivostí o všech skutečnostech zjištěných při výkonu práce, s výjimkou případů, kdy zvláštní právní předpis stanoví oznamovací nebo jinou zákonnou povinnost.

11. Pořizování a zveřejňování obrazových a zvukových záznamů

Pořizování a zveřejňování obrazových nebo zvukových záznamů v souvislosti s činností NZDM klub Victorka probíhá v souladu s platnými právními předpisy o ochraně osobních údajů a ochraně osobnosti.

Záznamy, na nichž lze identifikovat konkrétní osoby, jsou pořizovány a používány pouze na základě informovaného souhlasu dotčených osob nebo jejich zákonných zástupců; podrobnosti upravují samostatné vnitřní předpisy poskytovatele.

12. Spolupráce s dalšími subjekty

NZDM spolupracuje s OSPOD, školami a dalšími institucemi v zájmu uživatele. Pracovníci plní zákonné povinnosti vyplývající zejména ze zákona o sociálně-právní ochraně dětí, přičemž prioritou zůstává ochrana dítěte a přiměřená transparentnost vůči uživateli v mezích zákona.

13. Závěrečná ustanovení

- Tento provozní řád nabývá účinnosti dnem **2. 1. 2026 a nahrazuje dříve platný provozní řád v plném rozsahu.**
- Provozní řád navazuje na další samostatné směrnice: Metodický pokyn, Hygienický řád NZDM (upravuje hygienu prostor a terénu) a BOZP plán NZDM (upravuje bezpečnost práce, rizika a požární ochranu), směrnice o spolupráci s OSPOD (upravuje postupy spolupráce a právní ochrany dětí), směrnice k podávání a řešení stížností (upravuje postupy podávání a řešení stížností na službu a pracovníky).
- Provozní řád je trvale dostupný v prostorách NZDM na viditelném místě a je přístupný uživatelům i veřejnosti.
- Odpovědnost za pravidelnou aktualizaci provozního řádu (minimálně 1× ročně nebo při změně provozních podmínek) má vedoucí sociální služby.