

POPIS REALIZACE POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB SOCIÁLNĚ AKTIVIZAČNÍ SLUŽBY PRO RODINY S DĚTI

Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi (dále jen „*Služba*“) jsou bezplatné terénní, popřípadě ambulantní služby poskytované rodině s dítětem, u kterého je jeho vývoj ohrožen v důsledku dopadů dlouhodobě krizové sociální situace, kterou rodiče nedokáží sami bez pomoci překonat, a u kterého existují další rizika ohrožení vývoje.

I.

Kontaktní údaje

Centrum pro dítě a rodinu Valika, z. s., IČ: 017 94 710
Adresa sídla: Smetanova 447, 357 31 Horní Slavkov
Adresa kanceláře: Nádražní 61/8, 360 17 Karlovy Vary – Stará Role
Statutární orgán: Mgr. Petr Najman, ředitel a Mgr. Petr Zmuda, zástupce ředitele
Vedoucí sociální služby: Bc. Kateřina Šťastková (stastkova@valika.cz, 739 27 46 44)
Webové stránky: www.valika.cz E-mail: info@valika.cz
(dále jen „*Poskytovatel*“)

II.

Druh, forma a kapacita poskytované sociální služby

Druh: sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi (§ 65 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů)

Forma: terénní, tj. v přirozeném sociálním prostředí uživatele, zpravidla v místě bydliště

Kapacita: Maximální denní kapacita služby: 30 Uživatelů
Maximální okamžitá kapacita služby: 5 Uživatelů

III.

Cílová skupina a věková kategorie

Služba je poskytována rodinám (rodičům bez věkového omezení) s alespoň jedním dítětem ve věku do 18 let. Službu lze rovněž poskytnout rodině (rodiči), ze které byly děti odebrány, a která usiluje o jejich návrat. Cílová skupina se musí nacházet (tzn. mít trvalé bydliště nebo fakticky pobývat) na území Karlovarského kraje.

IV.

Poslání a cíle Služby

Posláním Služby je pomoci rodině, která je dlouhodobě v krizové sociální situaci a tuto situaci rodiče nedokáží sami bez pomoci překonat.

Cílem Služby je:

- aby rodina zvládala péči o děti s ohledem na jejich věk a jejich přirozený vývoj (zdraví, školní prospěch, zájmy),
- aby rodina zvládala péči o domácnost (vaření, nákupy, úklid apod.),
- aby rodina zvládala hospodaření s penězi (rozpočet, půjčky, exekuce),
- aby rodina zvládala samostatně jednat se školou, úřady a ostatními institucemi při obstarávání osobních záležitostí (zaměstnání, dávky, bydlení, sociální interakce).

V.

Provozní doba Služby

Poskytovatel bude poskytovat Službu v tomto čase:

Pondělí	Úterý	Středa	Čtvrtek	Pátek
8 – 17	8 – 16	8 – 17	8 – 16	8 – 14

Jindy na základě předchozí domluvy mezi Uživatelem a pracovníkem Poskytovatele. Četnost návštěv i jejich délka se odvíjí od individuálních potřeb Uživatele.

VI.

Materiální a technické podmínky Služby

Zázemí pro pracovníky Poskytovatele se nachází na adrese Nádražní 61/8, 360 17 Karlovy Vary – Stará Role. Jedná se o prostory v 1. patře o celkové výměře 104,5m², kde pro poskytování sociální služby bude využita plocha o velikosti cca 55m². Tato plocha zahrnuje 2 kanceláře pro sociální pracovníce a 1 kancelář pro vedoucí služby/vedoucí organizace. Pro zaměstnance jsou na chodbě k dispozici celkem 4 toalety a sdílená kuchyňka. Prostory poskytovatele budou od ostatních kanceláří na patře stavebně odděleny dveřmi tak, aby prostory Centra pro dítě a rodinu Valika, z.s. tvořily jeden uzavřený celek. Místo poskytování je snadno dostupné prostředky městské hromadné dopravy, pěšky, automobilem i vlakem. Prostory nejsou bezbariérové.

Pracovník má pro práci k dispozici zejména notebook s internetem, multifunkční zařízení, mobilní telefon, odborné publikace, metodiky a časopisy. Pracovníci disponují služebními automobily, které používají pro přímou práci s Uživateli v terénu. Pro vedení a uchování spisové dokumentaci Uživateli je využívána uzamykatelná skříň (kartotéka) a zaheslovaný elektronický systém eEquip.

VII.

Jednání se zájemcem o Službu

Zájemce o Službu získá informace o poskytovaných službách prostřednictvím:

- informačního letáku (dostupný např. na pracovištích OSPOD, webových stránkách),
- webových stránek www.valika.cz,
- registru poskytovatelů sociálních služeb na adrese iregistr.mpsv.cz,
- osobního doporučení pracovníků orgánů sociálně-právní ochrany, dalších osob,
- dalších zdrojů (školská, zdravotnická aj. zařízení).

Se Zájemcem o službu je dohodnut termín pro jednání, a to osobně, telefonicky nebo elektronicky.

Při vstupním rozhovoru

1. Pracovník Poskytovatele se představí (předá vizitku), vyjasní svoji roli, roli organizace a nabízené služby (předá informační leták a pro informování využívá rovněž Regionální kartu sociálních služeb)
2. Pracovník Poskytovatele zmapuje situaci Zájemce o službu, jeho aktuální potřeby, přání, problémy, s nimiž přichází. Tyto informace zanesení do formuláře o prvním kontaktu. Pakliže pracovník zjistí, že nabídka činností sociální služby neodpovídá potřebám Zájemce, doporučí mu jiného poskytovatele nebo instituci a předá potřebné kontakty.
3. Pakliže se po analýze získaných informací ukáže, že Zájemce splňuje předpoklady pro to, aby se mohl stát Uživatelem, jsou s ním naplánovány další kroky, a to zejména uzavření písemné Smlouvy o poskytování sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi a podepsání dalších písemných dokumentů (např. Souhlas se zpracováním osobních údajů, atd.).

Všechny informace o službě jsou Zájemci poskytovány s ohledem na jeho situaci a možnosti vnímat a chápat. Je důležité, aby Zájemce o službu z předložených informací poznal, zda služba naplňuje jeho potřeby a mohl se informovaně rozhodnout, zda ji využije či nikoli.

V případě, že z kapacitních důvodů nemůžeme v danou chvíli uzavřít se Zájemcem o službu Smlouvu o poskytování sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi, je zájemce (v případě, že s tímto postupem souhlasí), zařazen do evidence žadatelů o sociální službu, která je vedena v papírové i elektronické podobě. Jakmile se kapacita uvolní, žadatel o sociální službu je kontaktován, zda trvá jeho zájem o poskytování sociální služby a v případě, že ano, je s ním domluven další postup.

Poskytovatel může dle § 91 zákona č. 108/2006 Sb. odmítnout Zájemce o službu z těchto důvodů:

- Poskytovatel neposkytuje sociální službu, o kterou Zájemce žádá,
- Poskytovatel nemá dostatečnou kapacitu pro poskytnutí sociální služby, o kterou Zájemce žádá,
- Poskytovatel neposkytuje sociální službu osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, jež byla vypovězena v době kratší než 6 měsíců před novou žádostí o poskytnutí služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.

VIII.

Poskytované činnosti

V rámci Služby poskytujeme tyto činnosti:

a) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti

- pracovní výchovná činnost s dětmi,
- pracovní výchovná činnost s dospělými - např. podpora a nácvik rodičovského chování, včetně vedení hospodaření a udržování domácnosti, podpora a nácvik sociálních kompetencí v jednání na úradech, školách, školských zařízeních,
- nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností dítěte,
- zajištění podmínek a poskytnutí podpory pro přiměřené vzdělávání dětí - např. příprava do školy,
- zajištění podmínek pro společensky přijatelné volnočasové aktivity.

b) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

- doprovázení dětí do školy, školského zařízení, k lékaři, na zájmové aktivity a doprovázení zpět.

c) sociálně terapeutické činnosti

d) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

- pomoc při obstarávání běžných záležitostí - poskytnutí informací přispívající k řešení aktuální situace (např. v problematice výchovy, rodinných vztahů, bydlení, vzdělávání dětí, pracovního uplatnění apod.), doprovod rodiče/ů (rodičů s dětmi) v situacích, kdy se cítí nejistí nebo mají komunikační potíže,
- pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob - usnadnění problematického kontaktu dítěte a jeho rodiče/ů s příp. poskytnutím asistence při předávání či kontaktu rodiče/ů s dítětem.

IX.

Zásady poskytované Služby

Pracovník se při poskytování Služby řídí - kromě zásad slušného chování - zejména těmito zásadami:

- rovnocenný přístup – respektujeme důstojnost každého člověka, respektujeme rozhodnutí Uživatelé současně s jeho postoji a názory, ceníme si vzájemné tolerance a důvěry,
- individuální přístup – vycházíme z jedinečné situace a potřeb Uživatelé, flexibilně se přizpůsobujeme jeho potřebám dle měnících se životních okolností,
- podpora Uživatelé k aktivnímu a samostatnému řešení vlastní situace – Uživatelé jsou nabízena různá řešení jeho tíživé sociální situace, konečná volba jejich řešení je ponechána na Uživatelé samém,
- diskrétnost a mlčenlivost – o Uživatelé nesdělujeme informace další straně bez jeho výslovného souhlasu.

X.

Průběh poskytování Služby

Průběh Služby vychází ze Smlouvy o poskytování sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi a z Plánu podpory rodiny, který je s rodinou vypracován do konce druhého měsíce od podpisu Smlouvy.

Pracovník Poskytovatelé je s Uživatelé v pravidelném kontaktu dle potřeb Uživatelé. Setkávají se většinou v domácím prostředí Uživatelé. Během prvních setkání navazuje pracovník Poskytovatelé s

Uživatel vztah založený na důvěře a sdílení problémů a informací. Během těchto setkání vytvářejí společně Plán podpory rodiny a také dochází ke stanovení kroků (indikátorů) jeho plnění. Pracovník Poskytovatele je se souhlasem Uživatele v kontaktu například s dětskými lékaři, školskými zařízeními, včetně dětských domovů a dalšími zařízeními nebo institucemi, které jsou pro řešení situace Uživatele důležité. O spolupráci s Uživatelé vede pracovník Poskytovatele podrobnou písemnou dokumentaci (v papírové i elektronické formě).

Pracovníci Poskytovatele aktivně podporují Uživatele ve využívání běžných služeb, které jsou v daném místě veřejně dostupné, ve využívání vlastních přirozených sítí – jako je rodina nebo přátelé a snaží se tím předejít návyku na poskytovanou Službu. Pracovníci Poskytovatele tedy nenahrazují instituce, které poskytují běžné služby veřejnosti – tj. školu, úřad práce, zaměstnavatele, zájmové kroužky, atd. Naopak s těmito institucemi v případě potřeby spolupracujeme.

Pracovník Poskytovatele se usilovně snaží v průběhu celého poskytování Služby o vybudování důvěry s členy rodiny, důkladně zná potřeby a problémy jednotlivých rodin, ponechává rodině prostor, aby problém sama definovala. Pracovník Poskytovatele stanovuje cíle práce až ve spolupráci s rodinou, přičemž vždy podporuje schopnost rodiny řešit náročnou situaci vlastními silami. Pracovník se rovněž snaží po celou dobu spolupráce rodinu motivovat a povzbuzovat, a tím posilovat její kompetence.

Poskytovatel shromažďuje o Uživateli (a jeho dětech) Služby následující údaje: jméno a příjmení, datum narození, adresu trvalého bydliště, adresu přechodného bydliště, telefonní, popř. e-mailový kontakt Uživatele. Spisová dokumentace o Uživateli obsahuje zejména: Smlouvu o poskytování Služby, podepsaná Vnitřní pravidla sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi, záznamy z jednotlivých konzultací, Plán podpory rodiny, žádosti a zprávy pro orgány sociálně-právní ochrany dětí, popř. jiné instituce či úřady, vyhodnocení situace rodiny, Souhlas se zpracováním osobních údajů, Seznámení s možností stěžovat si a další dokumenty (zejména individuální plán ochrany dítěte, byl-li zpracován).

Uživatel Služby má právo do své dokumentace na požádání nahlížet. Poskytovatel po ukončení platnosti Smlouvy dokumentaci Uživatele archivuje po dobu stanovenou zvláštním právním předpisem (5 let).

XI.

Práva a povinnosti Uživatelů

V souvislosti s poskytováním Služby vznikají Uživateli zejména tato práva:

- stanovit si vhodné oslovování své osoby,
- podílet se a spolurozhodovat o průběhu Služby,
- právo na vlastní názor,
- právo nahlížet do své dokumentace, která je o něm vedena,
- přijímat vlastní rozhodnutí, pokud tím neomezí ani neohrozí jiné Uživatele,
- podávat stížnosti a připomínky na průběh poskytování Služby či chování pracovníků,
- ukončit poskytování Služby bez udání důvodu.

V souvislosti s poskytováním Služby vznikají Uživateli zejména tyto povinnosti:

- uživatel má povinnost chovat se k pracovníkům v souladu s pravidly slušného chování a v souladu s obecně závaznými normami společnosti,
- aktivně spolupracovat,
- dodržovat Vnitřní pravidla a Smlouvu o poskytování Služby,
- sdělit pracovníkovi všechny informace a skutečnosti důležité pro poskytnutí Služby,

Při porušení Vnitřních pravidel a/nebo Smlouvy o poskytování Služby dojde k ústnímu upozornění Uživatele. Při opětovném porušení dojde k písemnému upozornění. Opakované a/nebo hrubé porušení pravidel stanovených ve Smlouvě o poskytování Služby a/nebo Vnitřních pravidel je důvodem k ukončení poskytování Služby.

XII.

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování Služby

Uživatel má právo vyjadřovat svoji nespokojenost a podávat stížnosti na průběh poskytované Služby či chování pracovníků, aniž by tím byl jakýmkoli způsobem ohrožen. Stížnosti mohou vznášet nejen Uživatelé, ale i jejich rodinní příslušníci, zákonní zástupci nebo i jiné osoby jednající v zájmu Uživatele. Stížnosti je možné podat u kteréhokoli pracovníka. Pracovníci při uzavírání Smlouvy o poskytování Služby předávají Uživateli Formulář pro podání stížnosti (podnětu, připomínky) na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby. V případě potřeby pomohou Uživateli se sepsáním.

Stížnost může být podána ústně kterémukoli pracovníkovi (provede záznam), písemně na adresu: Smetanova 447, 357 31 Horní Slavkov, telefonicky na tel. 727 811 558 nebo prostřednictvím e-mailu: info@valika.cz či anonymně vhozením obálky do poštovní schránky na adrese Smetanova 447, 357 31 Horní Slavkov nebo Nádraží 61/8, 360 17 Karlovy Vary – Stará Role. Všechny stížnosti jsou evidovány v Knize stížností, která je uložena v kanceláři. Vyřizováním stížností je pověřen ředitel: Mgr. Petr Zmuda. Stěžovatel je písemně vyrozuměn o vyřízení stížnosti nejpozději do 30 dnů ode dne podání stížnosti. Odpověď musí být srozumitelná stěžovateli, a pokud je to pro pochopení záležitosti potřeba, je písemná odpověď ještě objasněna v rozhovoru.

V případě, že Uživatel nebude spokojen s vyřízením stížnosti, má možnost obrátit se k registrujícímu orgánu (Krajský úřad Karlovarského kraje, Závodní 353/88, 360 06 Karlovy Vary – Dvory) nebo nezávislému orgánu monitorujícímu dodržování lidských práv (např. Český helsinský výbor, Liga lidských práv, Veřejný ochránce práv atd.) s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti.

XIII.

Ukončení Služby

Uživatel může dát výpověď kdykoli, a to i bez uvedení důvodu. Výpovědní doba činí 30 dní a začíná běžet následující den po doručení výpovědi Poskytovateli.

Poskytovatel je oprávněn dát výpověď Uživateli z následujících důvodů:

- a) hrubé porušení pravidel stanovených ve Smlouvě o poskytování Služby a/nebo Vnitřních pravidel
- b) opakovaně (alespoň dvakrát) porušení pravidel stanovených ve Smlouvě o poskytování Služby a/nebo Vnitřních pravidel

Výpovědní doba činí 7 dní a začíná běžet následující den po doručení výpovědi Uživateli.

Smlouva o poskytování Služby zanikne, pokud Uživatel po dobu dvou po sobě jdoucích měsíců nevyužívá Službu.

Mgr. Petr Najman
ředitel

Mgr. Petr Zmuda
zástupce ředitele