

POPIS REALIZACE SOCIÁLNĚ AKTIVIZAČNÍ SLUŽBY PRO RODINY S DĚTMI

Poskytovatel	Diakonie ČCE – středisko Světlo ve Vrchlábí												
Druh sociální služby	Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi (dále „SAS“)												
Sídlo	Krkonošská 14, Vrchlábí, 543 01 Dolení 64, Jilemnice, 514 01												
Telefon	733 780 505												
E-mail	sas@diakonievr.cz												
Webové stránky	http://www.vrchlabi.diakonie.cz												
Provozní doba	Schůzky s klienty v <u>terénní formě</u> probíhají po předchozí domluvě v těchto časech: <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="text-align: center;"><u>Vrchlabí</u></td> <td style="text-align: center;"><u>Jilemnice</u></td> </tr> <tr> <td>Pondělí 8:00 – 12:00</td> <td>Pondělí 8:00 – 17:00</td> </tr> <tr> <td>Úterý 8:00 – 16:30</td> <td>Úterý 7:00 – 16:30</td> </tr> <tr> <td>Středa 7:00 – 16:30</td> <td>Středa 8:00 – 16:00</td> </tr> <tr> <td>Čtvrtek 8:00 – 16:30</td> <td>Čtvrtek 8:00 – 15:00</td> </tr> <tr> <td>Pátek 8:00 – 12:00</td> <td>Pátek 8:00 – 12:00</td> </tr> </table> <u>Ambulantní forma služby – pracoviště Jilemnice:</u> Pondělí 9:00 – 11:00 Středa 13:00 – 15:00	<u>Vrchlabí</u>	<u>Jilemnice</u>	Pondělí 8:00 – 12:00	Pondělí 8:00 – 17:00	Úterý 8:00 – 16:30	Úterý 7:00 – 16:30	Středa 7:00 – 16:30	Středa 8:00 – 16:00	Čtvrtek 8:00 – 16:30	Čtvrtek 8:00 – 15:00	Pátek 8:00 – 12:00	Pátek 8:00 – 12:00
<u>Vrchlabí</u>	<u>Jilemnice</u>												
Pondělí 8:00 – 12:00	Pondělí 8:00 – 17:00												
Úterý 8:00 – 16:30	Úterý 7:00 – 16:30												
Středa 7:00 – 16:30	Středa 8:00 – 16:00												
Čtvrtek 8:00 – 16:30	Čtvrtek 8:00 – 15:00												
Pátek 8:00 – 12:00	Pátek 8:00 – 12:00												

Poslání

Sociálně aktivizační služba na základě diakonických hodnot podporuje rodiny s dětmi a pomáhá jim zmírnit, zlepšit či vyřešit jejich nepříznivou situaci tak, aby rodina byla schopna samostatně zajistit zdravý vývoj dítěte.

Cílová skupina

Pomáháme rodinám, případně partnerům či ženám očekávajícím narození dítěte v nepříznivé situaci, kterou neumějí sami bez pomoci řešit, což má zároveň negativní vliv na fungování rodiny, zajištění bezpečného rodinného prostředí a na zdravý vývoj dítěte/děti. Službu poskytujeme v ORP Vrchlábí a v ORP Jilemnice.

Pro účely poskytování služby za rodinu považujeme min. 2 osoby, z nichž jedna je dítě ve věku do 18 let a druhá je dospělá osoba, což je rodič nebo jiná pečující osoba, která má právní nárok pečovat o dítě.

Nepříznivá situace pro SAS: situace, která ohrožuje členy rodiny sociálním vyloučením, tedy situace, kdy členové rodiny nebudou moci uspokojovat své základní potřeby a nebudou se moci zapojit do běžného života a budou tak izolovaní od většinové společnosti; tato situace může ohrožovat život či zdraví členů rodiny; rodina nedokáže tuto situaci řešit samostatně nebo za pomoci blízkých.

Z vymezení cílové skupiny vyplývá, že služba může být poskytnuta např. těmto rodinám: rodič samoživitel, rodič usilující o navrácení dítěte nebo o navázání či obnovení kontaktu s dítětem, prarodiče pečující o vnoučata, osoby pečující o dítě v rámci náhradní rodinné péče

Cíle služby

Hlavní cíl:

Rodiny v dlouhodobé krizové situaci zvládají překonat rizika s tím spojená, nedochází k ohrožení vývoje dětí a dosahují maximální možné míry sociálního začlenění.

Dílčí cíle:

- 1) Rodiny jsou podpořeny v samostatnosti při vytváření podmínek pro zdravý vývoj dítěte a realizaci tohoto stavu v každodenním životě.
- 2) Rodiny jsou podpořeny ve vyřešení dlouhodobé krizové situace s cílem dosažení maximální míry sociálního začlenění.
- 3) Rizika vývoje dětí způsobená dlouhodobou krizovou situací jsou omezena.

Hodnoty služby (zásady):

Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi je postavena na diakonických hodnotách, ze kterých vycházejí také zásady poskytované služby.

1. Milosrdenství:

Jsme pohnuti soucitem - chceme pomáhat a hledat cesty k pomoci lidem v těžké situaci.

Přijímáme klienta takového, jaký je, bez předsudků a hodnocení. Nasloucháme mu s porozuměním a přijetím a poskytujeme mu emoční podporu při jeho rozhodování.

Centrem pozornosti v naší práci je klient, jeho přání a potřeby. Respektujeme názor a volbu klienta, podporujeme ho při prosazování jeho práv, oprávněných zájmů a vůle, a v samostatném rozhodování. V práci s klientem je pro nás důležitý individuální přístup s ohledem na jeho znalosti, schopnosti, možnosti, potřeby a situaci daného klienta, díky kterému mu vytváříme službu na míru.

Respektujeme přiměřenou míru rizik v životě klienta. Klient je odpovědný za svůj život, o kterém si sám rozhoduje. Klient je tím, kdo vede průběh služby.

Lidem, kterým pomáháme, poskytujeme emoční podporu a jednáme s nimi s respektem.

Naše služba je bezplatná a spolupráce je dobrovolná. Klient má právo se svobodně rozhodnout, zda s námi uzavře smlouvu. V průběhu pomoci má klient právo kdykoliv spolupráci ukončit.

2. Fortelnost:

Ve fortelnosti spatřujeme kvalitní, poctivou a odborně provedenou práci. Jsme si vědomi, kde začínají a končí hranice pomoci námi poskytovaných služeb a nepouštíme se do něčeho, čemu nerozumíme a na co nemáme kapacity. Známe hranice toho, co je v naší kompetenci, co můžeme řešit a poskytovat a co budeme delegovat na jiného odborníka nebo jinou službu.

Při práci se řídíme etickým kodexem sociálních pracovníků, dokumentací organizace, držíme se legislativního rámce služby a orientujeme se v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a ve vyhlášce č. 505/2006 Sb., která zákon provádí.

Práce s klientem je založena na jasně pojmenovaných odborných metodách práce, které známe a používáme je v praxi.

Splňujeme kvalifikační předpoklady dané zákonem, dále se vzděláváme a rozšiřujeme si své odborné znalosti prostřednictvím akreditovaných kurzů a školicích akcí.

O všech skutečnostech, o kterých se při práci s klienty dozvíme, zachováváme mlčenlivost.

3. Společenství a vzájemná pomoc:

Naše práce směřuje k potřebným lidem v místě, kde žijeme. Na práci ve službě není nikdo sám. Pracujeme v týmu. O naše pracovní týmy pečujeme – nebereme je jako samozřejmost. Je nám jasné, že kapacity nás jako jednotlivců jsou vyčerpateľné, proto aktivně vytváříme spolupracující síť v rámci komunity. Vědomí širokého společenství posiluje naši motivaci ke službě.

Pomoc chápeme jako aktivní spoluúčast při dosahování nějakého cíle nebo odvracení nebo odstraňování nežádoucích následků. Naše pomoc vždy vyžaduje zapojení klienta, nepřebíráme zodpovědnost za takové vyřešení problému, kdy klient je pasivní a čeká, až je za něj problém vyřešen. Jde nám o aktivizaci vnitřních zdrojů klienta, jeho okolí s naší podporou a dílčím zapojením do řešení nepříznivé situace.

Podporujeme rodinu v tom, aby byla plně kompetentní a zvládla fungovat samostatně bez pomoci sociální služby. Podporujeme rodinu, aby využívala veřejně dostupné zdroje (knihovna, hromadná doprava apod.) k řešení své situace. Motivujeme rodiny k tomu, aby se naučily pomáhat si vzájemně.

Naše podpora je přiměřená tak, aby nevznikala závislost rodiny na službě, ale aby členové rodiny získali potřebné kompetence k samostatnému fungování.

Šíříme smysl vzájemné pomoci na Vrchlabsku a Jilemnicku. Používáme k tomu principy komunitní práce.

Principy komunitní práce, které využíváme:

- Tematizujeme oblast vzájemné pomoci a respektu ve společnosti. Legitimizujeme, že říkat si o pomoc je normální, stejně jako pomáhat. Pomáháme odstraňovat stigmatizaci sociálně vyloučeným osobám.
- Sítujeme – propojujeme navzájem zdroje, odborníky, organizace i aktivní obyvatele v řešení potřeb komunity. Nečekáme, až vznikne spolupráce a aktivně působíme jako vysíláče a přijímače, které propojí subjekty a nastavují fungování sítě.

4. Naděje:

Naděje je pro nás jako plamen ve tmě - dává nám dostatek síly, důvěry a odvahy v obtížných situacích nepropadnout rutině a rezignaci. Máme naději, že práce s potřebnými buduje a podporuje lidskost a vzájemné přijímání.

Žít z naděje pro nás také znamená rozumět významu osobního rozvoje a hledat k němu příležitosti, nebát se osobně se angažovat, ale i pracovat s vlastní energií, abychom nevyhořeli.

Neustále se vzděláváme, k získání nadhledu pravidelně využíváme intervize, supervize, reflexe naší práce, což nám pomáhá v dalším rozvoji našich profesních dovedností, v posilování vztahů v pracovním týmu a v nacházení řešení problematických situací.

5. Respektující komunikace:

ceníme si schopnosti porozumění jako základu veškeré úspěšné práce a pomoci. Věříme, že opravdový respekt mezi lidmi se rodí z vnímání potřeb druhého a z úcty k sobě samému. Proto se snažíme tyto kvality do komunikace přinášet. Vytváříme bezpečný prostor pro to, aby každý mohl říct svůj názor. Komunikaci stavíme na principu partnerství - jsme v komunikaci rovnocennými partnery.

Komunikujeme srozumitelně a svoji srozumitelnost si ověřujeme.

Zároveň máme odvalu si žádat o zpětnou vazbu a učit se z ní a nabízet ji jako dar lidem v našem okolí.

Kapacita a forma služby

- Forma služby je terénní, v Jilemnicích je i forma ambulantní.
- Okamžitá kapacita pro terénní formu pro ORP Vrchlabí: 1 rodina v jeden okamžik.
- Okamžitá kapacita pro terénní formu pro ORP Jilemnice: 1 rodina v jeden okamžik.
- Okamžitá kapacita pro ambulantní formu pro ORP Jilemnice: 1 rodina v jeden okamžik.

Nabízené činnosti

Všechny nabízené činnosti jsou základní a bez úhrady.

a) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:

1. pracovní výchovná činnost s dětmi,

- Jedná se např. o tyto činnosti: trénování dovedností spojené s chodem domácnosti, pracovních návyků a dovedností apod.

2. pracovní výchovná činnost s dospělými

- Jedná se např. o tyto činnosti: hospodaření s financemi, znalost rodičovských kompetencí a jejich používání v běžném životě, nácvik komunikace s dítětem, nácvik dovedností spojených s chodem domácnosti (úklid, vaření apod.), dovedností spojených s péčí o dítě od novorozence až po mládežníka atd.

3. nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností dítěte,

- Jedná se např. o tyto činnosti: rozvoj jemné a hrubé motoriky, nácvik navazování vztahů s vrstevníky, nácvik samostatnosti a dalších dovedností, které děti potřebují pro zdravý rozvoj atd.

4. zajištění podmínek a poskytnutí podpory pro přiměřené vzdělávání dětí,

- Jedná se např. o tyto činnosti: podpora při komunikaci se školou, nastavení režimu, nácvik přípravy do školy, pomoc při vytváření podmínek pro plnění úkolů apod.

5. zajištění podmínek pro společensky přijatelné volnočasové aktivity,

- Jedná se např. o tyto činnosti: podpora při nastavení smysluplného trávení volného času, pomoc při hledání vhodných kroužků, pomoc při zajištění materiálních či finančních podmínek pro navštěvování volnočasových aktivit apod.

b) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím: doprovázení dětí do školy, školského zařízení, k lékaři, na zájmové aktivity a doprovázení zpět;

- Jedná se např. o tyto činnosti: doprovod dítěte na zvolenou aktivitu, pomoc při zmapování situace např. čas potřebný pro příchod na aktivitu a návrat z ní, nácvik osamostatňování se v těchto oblastech apod..

c) sociálně terapeutické činnosti: socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob;

- Jedná se např. o tyto činnosti: nácvik komunikace v běžných situacích jakožto prevence vzniku konfliktu, nácvik řešení konfliktu, podpora rodiče při řešení nových/neznamých situací, prostor pro sdělení obav/radostí apod.

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

1. pomoc při vyřizování běžných záležitostí:

- Jedná se např. o tyto činnosti: doprovod na úřady, pomoc s vyplňováním formulářů, podpora při komunikaci s úřady apod.

2. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob:

- Jedná se např. o tyto činnosti: pomoc s upevněním příbuzenských vztahů v rodině, podpora při obnovení ztracených kontaktů, účast na rodinných konferencích apod.

Jednání se zájemcem o sociální službu a uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby

Zájemce o službu nás může kontaktovat telefonicky na tel. č. 733 780 505 ve všední dny v době od 7:30 do 16:00 hodin nebo e-mailem dle aktuálního adresáře pracovníků SAS uvedeného na webových stránkách poskytovatele. O naší službě se dozví z internetových stránek www.vrchlabi.diakonie.cz, z registru poskytovatelů sociálních služeb, od pracovníků OSPOD Městského úřadu ve Vrchlabí a Jilemnici či osobně v kanceláři služby SAS na adrese Krkonošská 14, Vrchlabí nebo na adrese Dolení 64, Jilemnice nebo na adrese Komenského 616, Vrchlabí (sídlo vedení).

Po absolvování prvního kontaktu je se zájemcem o službu sjednána osobní schůzka – místo osobní schůzky je individuálně domluveno se zájemcem o službu: kancelář SAS, místo bydliště klienta, případně jinde (na neutrální půdě) dle domluvy se zájemcem o službu. Osobní schůzka se zájemcem o službu probíhá za účasti 2 osob – např. 2 pracovníky služby SAS či 1 pracovníky služby SAS a klíčový pracovník

OSPOD apod. V případě potřeby se první schůzky může účastnit i jiný odborník (lékař, učitel, psycholog, ředitel Diakonie ČCE – středisko Světlo apod.) po předchozí domluvě se zájemcem o službu.

Všichni zájemci o službu jsou na začátku seznámeni s nabídkou služeb a podmínkami jejich poskytování formou informačního balíčku (vzor smlouvy o poskytování sociální služby, vnitřní pravidla služby, garantovaná nabídka, leták služby SAS, poučení o zpracování osobních údajů a naše diakonické hodnoty). Informace jsou zájemci ústně okomentovány vhodnou formou tak, aby jim zájemce porozuměl.

Se zájemcem o službu je z osobní schůzky sepsán formulář „Záznam z jednání“, kam sociální pracovník se zájemcem společně vyhodnotí, zda jsou zakázky rodiny v souladu s náplní služby, či nikoli. Pokud je zakázka rodiny v souladu s náplní služby SAS, dojde při další osobní schůzce k podpisu Smlouvy o poskytnutí sociální služby (dále jen „Smlouva“). Smlouvy jsou uzavírány individuálně, dle dohody s klientem. Společně se Smlouvou je schválen a podepsán také individuální plán s dohodnutými osobními cíli.

Při ukončení smlouvy je vyhodnocena spolupráce a v případě potřeby dojde k prodloužení Smlouvy číslovanými dodatky.

Služba je poskytována v domácnostech klientů (případně na jiném předem domluveném místě) vždy po předchozí domluvě v provozní době služby:

Služba se řídí především: zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, dále prováděcí vyhláškou č. 505/2006 Sb. a vnitřními předpisy organizace.

Důvody ukončení poskytování sociální služby

- Naplněním individuálních cílů v plánu podpory rodiny.
- Dovršením 18 let věku nejmladšího člena rodiny.
- Uplynutím sjednané doby poskytování sociální služby.
- Na žádost klienta.
- Výpovědí jedné ze smluvních stran.

Pravidla pro odmítnutí zájemce o službu

- Důvody pro odmítnutí zájemce o službu poskytovatelem sociální služby odpovídají § 91, odst. 3 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění:
 - o Poskytovatel neposkytuje sociální službu, o kterou zájemce žádá, a to i s ohledem na vymezený okruh osob v registraci poskytovatelů sociálních služeb – v tomto případě sociální pracovník nabídne zájemci informace o jiných možnostech řešení situace, kontakty na jiné vhodné sociální služby apod.
 - o Poskytovatel nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí služby, o kterou zájemce žádá.
 - o Poskytovatel zájemci, který o službu žádá, vypověděl v době kratší než 6 měsíců před podáním žádosti smlouvu o poskytování sociálních služeb z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.

Stížnosti

Stížností se rozumí:

- a) vyjádřená nespokojenost nebo podání, které obsahuje nespokojenost s kvalitou či způsobem poskytování služby vyžadující řešení, nápravu či odezvu, které nemůže stěžující dosáhnout sám,
- b) podání, které je označeno jako stížnost s jakýmkoliv obsahem,
- c) podání, které není označeno jako stížnost, ale jeho obsah takový je.

Stížnost může podat: kdokoliv, aniž by tím byl jakýmkoli způsobem ohrožen (například klient služby, rodinný příslušník, zaměstnanec, v zájmu klienta kterýkoliv občan či osoba, kterou si stěžovatel zvolí jako svého zástupce, jiná právnická osoba – např. občanská poradna).

Stížností se nemyslí:

- a) námět, připomínka – vyjádřená nespokojenost, kterou lze jednoduchým zásahem odstranit, aniž by to výrazným způsobem zasáhlo do charakteru poskytovaných služeb
- b) podnět – tvůrčí nápad na zlepšení kvality poskytované služby

Způsob podání stížnosti:

- Osobně klíčovému pracovníkovi, vedoucímu služby SAS, řediteli organizace – tato osoba stížnost zaznamená a předá osobě, která je zodpovědná za řešení stížností.
- Za vyřízení podané stížnosti je odpovědný vedoucí SAS. Stížnost podanou na vedoucího SAS řeší ředitel Diakonie ČCE – střediska Světlo ve Vrchlabí. Stížnost podanou na ředitele Diakonie ČCE – středisko Světlo ve Vrchlabí řeší Dozorčí rada střediska Diakonie ČCE – středisko Světlo ve Vrchlabí.
- Stížnost lze vyjádřit ústně, písemně, telefonicky, e-mailem či prostřednictvím formuláře (dostupný v kanceláři SAS) a směřovat ji na níže uvedené adresy či telefonní čísla:
 - o Vedoucí pracoviště SAS (Mgr. Radka Hamáčková), Diakonie ČCE - středisko Světlo ve Vrchlabí, Komenského 616, 543 01 Vrchlabí (tel.: 733 780 505, e-mail: sas@diakonievr.cz) (stížnost označte „k rukám vedoucí služby SAS“),
 - o Ředitelka (Mgr. Barbara Tauchmanová Omrtová) Diakonie ČCE - středisko Světlo ve Vrchlabí, Komenského 616, 543 01 Vrchlabí (tel.: 734 646 900, e-mail: svetlo@diakonievr.cz) (stížnost označte „k rukám ředitelky střediska“),
 - o Správní rada střediska Diakonie ČCE – středisko Světlo ve Vrchlabí, Komenského 616, Vrchlabí, 543 01 (stížnost označte „k rukám Správní rady střediska“),
 - o Dozorčí rada Diakonie ČCE - středisko Světlo ve Vrchlabí, Komenského 616, Vrchlabí, 543 01 (stížnost označte „k rukám předsedy Dozorčí rady“),
 - o Správní rada Diakonie ČCE v Praze, Belgická 374/22, Praha 2, 120 00,
 - o Inspekce sociálních služeb MPSV – Mgr. Jana Černá, Wonkova 1142/1, Hradec Králové,

500 02, tel.: 950 196 585, e-mail: jana.cerna@mpsv.cz.

- Nezávislý posuzovatel - Kancelář veřejného ochránce lidských práv, Údolní 39, Brno, 602 00, tel: 542 542 888, e-mail: podatelna@ochrance.cz.
- Stížnost je možné vložit i do schránky důvěry, která je umístěna za hlavními dveřmi střediska Světlo, na adrese Komenského 616, 543 01 Vrchlabí - schránka je 1x týdně kontrolována.
- Osoby oprávněné účastnit se vyřizování stížnosti jsou stěžovatel, zástupce stěžovatele, případně další osoby, kterých se podání stížnosti týká či osoby, které mohou k vyřešení stížnosti sdělit důležité informace. Pracovník pověřený řešením stížnosti bude příslušné osoby kontaktovat, aby se řešení mohly zúčastnit.
- Stížnost je vyřízena nejpozději do 30 dnů od jejího podání, stěžovatel bude písemně vyrozuměn s řešením stížnosti.
- Možným výsledkem vyřízení stížnosti je např. podání vysvětlení, náprava a stanovení opatření k nápravě, včetně stanovení osob odpovědných za realizaci opatření, omluva, případně sankce dle platné legislativy a vnitřních předpisů poskytovatele, pokud by došlo k zavinění jednotlivce apod.
- Proti vyřízení se má stěžovatel právo odvolat. O postupu odvolání bude stěžovatel vyrozuměn při předání písemného znění vyřízení stížnosti.
 - Výsledek řešení anonymní stížnosti bude do 30 dnů od podání stížnosti vyvěšen ve vestibulu na adrese sídla střediska Komenského 616, 543 01 Vrchlabí.

Služba je poskytována bez úhrady.