

VNITŘNÍ PRAVIDLA

pro poskytování Sociálně-aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi



Údaje o poskytovateli sociální služby

Diakonie ČCE – středisko Světlo ve Vrchlabí
Sociálně-aktivizační služby pro rodiny s dětmi (SAS)

IČO: 43 46 43 43

Adresa organizace: Komenského 616, 543 01 Vrchlabí

Adresa poskytovatele: Lánovská 580, 543 01 Vrchlabí

Ředitel organizace: Ing. Tomáš Hawel

Tel.: 734 646 900

E-mail: svetlo@diakonie.cz

Kontaktní údaje služby SAS:

Tel: 733 780 504 (505)

e-mail: zemanova.svetlo@diakonie.cz, hamackova.svetlo@diakonie.cz

kontaktní osoba: Karolína Zemanová, DiS. – vedoucí služby, sociální pracovník

Mgr. Radka Hamáčková – sociální pracovník

PROVOZNÍ DOBA: PO - PÁ 7:30 - 17:00 (po předchozí telefonické domluvě)

Služba je terénní.

Vážení uživatelé služby SAS, právě držíte v rukou Vnitřní pravidla Sociálně-aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi, která jsou závazná pro Vás jako uživatele, tak i pro sociálního pracovníka jako poskytovatele služby.

Přejeme si, aby vzájemná spolupráce přispěla k naplnění Vašich cílů a očekávání. K tomu je zapotřebí vzájemné důvěry, respektu a ohleduplnosti.

Poslání služby

Posláním sociálně-aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi je bezplatné poskytování pomoci, podpory a poradenství rodinám s dětmi, které žijí v sociálním vyloučení nebo které jsou sociálním vyloučením ohroženy, především kvůli nepříznivé životní situaci, kterou nejsou schopni vlastními silami vyřešit a překonat a díky které je navíc ohrožen vývoj dětí a fungování rodiny.

Cíle služby

Cílovou skupinu tvoří rodiče s jedním nebo více dětmi z ORP Vrchlabí, u kterých je jejich vývoj ohrožen kvůli dlouhodobě nepříznivé sociální situaci, kterou rodiče nejsou schopni sami bez pomoci překonat a jejíž důsledky ohrožují fyzický, psychický a sociální vývoj dětí.

Cílem poskytování služby je předejít, zmírnit či zcela eliminovat příčiny ohrožení dítěte v rodině a poskytovat dítěti pomoc a podporu k zachování rodiny jako celku.

- Stabilizovat či zastavit zhoršující se situaci v rodině
- Předejít, zmírnit či eliminovat příčiny ohrožení dítěte v rodině
- Zvyšovat přirozené kompetence rodičů v péči o jejich děti
- Podporovat prohloubení vztahů mezi rodiči a dětmi
- Setrvání dítěte v rodině

Kapacita služby

Okamžitá kapacita služby jsou maximálně 2 uživatelé v jeden moment. Maximální denní kapacita – 8 uživatelů.

Celková kapacita služby je 20 rodin.

Fáze poskytování služby

- 1. Kontakt: telefonicky, e-mailem nebo osobně dojde k předání nejdůležitějších informací ohledně sociální služby a bude sjednán termín osobního setkání
- Jednání se zájemcem o službu: seznámení s rodinou, vyjednávání osobního cíle rodiny, zjišťování vnitřních i vnějších zdrojů, podávání informací o obsahu služby, předání Informačního balíčku.
- Uzavření smlouvy o poskytování sociální služby: seznámení s obsahem smlouvy, podpis smlouvy.

- Vlastní sociálně-aktivizační činnost s uživatelskou rodinou: sestavení individuálního plánu, naplňování cílů rodiny, pravidelné setkávání členů rodiny s klíčovým sociálním pracovníkem.
- Ukončení poskytování služeb

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

Místo a čas poskytování služby

- Sociální služba SAS je poskytována terénní formou, tzn. převážně v domácím prostředí uživatele v místě bydliště, do 20 km od Vrchlabí v rámci Královéhradeckého kraje.
- Služba je poskytována v pracovní dny: pondělí – pátek od 7:30 do 17:00 hod. po dobu platnosti smlouvy o poskytování sociálně-aktivizačních služeb.
- Termíny návštěv v rodinách jsou stanoveny po předchozí domluvě mezi uživateli služby a sociálním pracovníkem.

Práva a povinnosti uživatelů služby (rodiny)

Práva uživatelů (rodiny)

- Rodina má právo sdělit svoji zakázku poskytovateli služeb, tj. rodina má právo požádat o pomoc ve všech oblastech, které služba SAS nabízí.
- Rodina má právo domlouvat se na čase schůzek, tj. osobní setkávání rodiny s pracovníkem služby jsou plánovány společně a dopředu tak, aby datum i čas vyhovovali potřebám rodiny a nenarušovali chod domácnosti.
- Rodina má právo na setkávání s pracovníkem SAS minimálně 1x měsíc, max. 3x týdně dle potřeby.
- Rodina má právo na telefonický či e-mailový kontakt s pracovníkem služby i v době mimo osobní setkání v pracovní dny v běžné pracovní době (v případě, že pracovník telefon nezvedne, ozve se v nejbližší možné době).
- Rodina má právo rozhodnout se, jaký způsob pro řešení daného problému využije, tzn., rodina se aktivně podílí na tvorbě a naplňování individuálních plánů.

- Rodina má právo hodnotit spolupráci s pracovníkem SAS, tj. spolu s pracovníkem vyhodnocuje, co se podařilo, co se nepodařilo, jaký jiný možný postup lze zvolit při řešení obtíží rodiny.
- Rodina má právo spolupráci ukončit – kdykoliv, písemně, bez udání důvodu.
- Rodina má právo seznámit se s obsahem zpráv, které jsou vypracovány na podkladě žádosti oprávněných orgánů a nahlížet do své spisové dokumentace (po předchozí domluvě se sociálním pracovníkem, aby měl veškerou dokumentaci s sebou na místě jednání anebo po předchozí domluvě termínu v prostorách kanceláře SAS).
- Rodina má právo rozhodnout, s jakými dalšími osobami nebo institucemi bude pracovník v jejich zájmu jednat.
- Rodina má právo podat stížnost.

Povinnosti uživatelů (rodiny)

- Rodina má povinnost dodržovat dojednané termíny schůzek s pracovníky služby (v případě, že se nemůže schůzky z jakéhokoli důvodu zúčastnit, je povinna informovat pracovníka minimálně dvě hodiny před dojednanou schůzkou).
- Rodina je povinna dodržovat provozní dobu a dobu, po kterou jsou pracovníci dostupní na telefonu.
- Rodina je povinna informovat včas pracovníka služby, v případě, že je některý její člen nemocný/infekční. Společně s pracovníkem služby se domluví na dalším postupu (domluví jiný vhodný termín návštěvy, sejdou se mimo domácnost uživatele apod.) aby nedošlo k ohrožení zdraví pracovníka služby.
- Rodina je povinna spolupracovat na dojednaném cíli spolupráce a aktivně se spolupodílet na plnění dojednaných úkolů a postupů.

Práva a povinnosti pracovníka při poskytování služby

Práva pracovníka při poskytování služby

- Pracovník má právo na to, aby s ním všichni členové domácnosti jednali slušně v souladu s dobrými mravy.
- Pracovník má právo odmítnout takový úkon, který je v rozporu s dobrými mravy poskytovatele.
- Pracovník má právo sdělovat na podkladě žádosti oprávněným orgánům (OSPOD, kurátor, soud, policie) informace.
- Pracovník má právo informovat uživatele - rodinu, že řešení, které si vybrali, je pro ně nejméně výhodné. Tuto skutečnost sociální pracovník písemně eviduje.

Povinnosti pracovníka při poskytování služby

- Dodržovat dojednané termíny schůzek (v případě, že se nemůže schůzky z jakéhokoli důvodu zúčastnit, je povinen informovat neprodleně rodinu).
- Dodržovat provozní dobu a dobu, po kterou jsou pracovníci dostupní na telefonu.
- Spolupracovat na dojednaném cíli spolupráce a aktivně se spolupodílet na plnění dojednaných úkolů a postupů.

- Pracovník je povinen informovat včas uživatele služby, že je nemocný/infekční. Společně s uživateli služby se domluví na dalším postupu (domluví jiný vhodný termín návštěvy, telefonická konzultace apod.) tak, aby nedošlo k ohrožení zdraví uživatele služby a jeho rodiny.
- Vést písemnou dokumentaci uživatele, ve které je zachycena spolupráce rodiny pracovníka.

Hodnoty a principy poskytování služby

- **Princip přiměřené podpory a zplnomocnění**
 - o Pomáháme rodinám zmapovat vlastní kompetence, využívat jich a pracovat na jejich rozvoji
- **Princip partnerského přístupu**
 - o Pracovníci respektují volbu a názor uživatele, o průběhu poskytování služby je veden dialog mezi pracovníky a uživatelem
- **Princip individuálního přístupu**
 - o V každé rodině je služba poskytována s ohledem na individuální potřeby, možnosti a schopnosti členů rodiny
- **Princip odborného přístupu a komplexnosti**
 - o Pracovníci používají takové postupy, které zaručují uživateli právo na rovnoprávný, nediskriminující a důstojný přístup, služba je poskytována v souladu s principy naplňování standardů kvality v sociálních službách
- **Princip přirozenosti prostředí**
 - o Služba je poskytována především v přirozeném prostředí rodiny

Zásady poskytování služby

- Bezplatnost – služba je poskytována zdarma
- Neutrannost – služba pracuje ve prospěch uživatele
- Mlčenlivost - pracovníci neposkytují informace o uživateli třetím osobám bez jeho souhlasu
- Dobrovolnost – uživatel využívá službu na základě svého rozhodnutí
- Partnerství – služba bere ohled na vůli uživatele
- Trpělivost – služba poskytuje uživateli čas dle jeho možností
- Pravdivost – služba se vyjadřuje ke skutečnému stavu situace a možnostem řešení
- Srozumitelnost – pracovníci poskytují informace uživateli takovým způsobem, aby jim porozuměli

Odmítnutí poskytnutí sjednané služby

Odmítnout poskytnutí služby může pracovník SAS v těchto případech:

- Hrubé chování přítomných osob v průběhu schůzky (uživatelé služby nebo další osoby přítomné na osobní schůzce používají hrubé či nedůstojné vyjadřování vůči osobě sociálního pracovníka, vyhrožování, nadávky apod.)

- Jestli-že dojde k ohrožení zdraví pracovníka sociální služby v průběhu setkání (např. nezajištěný pes)
- Jestli-že uživatel nezajistí v domácnosti nerušené podmínky pro poskytování služby (např. hádky mezi členy rodiny, kdy vyhocení situace znemožní průběh setkání)
- V případě, kdy nebude pracovníkovi služby umožněn bezpečný přístup do domácnosti
- V případě, že je jeden či více členů rodiny pod vlivem návykových látek

Ukončení služby

- Ukončení služby SAS může dojít v případě naplnění zvolených individuálních cílů
- Dověšením 18 ti let věku nejmladšího člena rodiny
- Uplynutím doby platnosti smlouvy o poskytování sociálně-aktivizační služby
- Kdykoliv podáním písemné žádosti ze strany uživatele
- V případě, že se neuskuteční 3 po sobě jdoucí sjednané schůzky bez předchozí omluvy
- V případě, že ze strany uživatele (rodiny) dojde opakovaně k porušování povinností plynoucích z uzavření Smlouvy o poskytování sociálně-aktivizačních služby.

Stížnosti

Uživatel služby SAS má právo si stěžovat a kvalitu či způsob poskytování sociálně-aktivizační služby, aniž by byl jakýmkoli způsobem ohrožen.

Způsob podání stížnosti:

- Osobně klíčovému pracovníkovi, vedoucímu služby SAS, řediteli organizace, zřizovateli, nezávislé instituci apod.
- Stížnost lze vyjádřit ústně, písemně, telefonicky, e-mailem i anonymně na níže uvedené adresy:
 - o Vedoucí pracoviště SAS (Karolína Zemanová, DiS.), Diakonie ČCE - středisko Světlo ve Vrchlabí, Lánovská 580, 543 01 Vrchlabí (tel: 733 780 504, e-mail: zemanova.svetlo@diakonie.cz)
 - o Ředitel (pan Ing. Tomáš Hawel) Diakonie ČCE - středisko Světlo ve Vrchlabí, Komenského 616, 543 01 Vrchlabí (tel: 734 646 900, e-mail: svetlo@diakonie.cz)
 - o Správní rada střediska Diakonie ČCE – středisko Světlo ve Vrchlabí, Pražská 858, 543 01 Vrchlabí (tel: 499 423 566)
 - o Dozorčí rada Diakonie ČCE - středisko Světlo ve Vrchlabí, k rukám předsedkyně DR, Pražská 858, 543 01 Vrchlabí
 - o Správní rada Diakonie ČCE v Praze, Belgická 374/22, 120 00 Praha 2
 - o Asociace občanských poraden (kontakty na jednotlivé poradny)
 - o Český helsinský výbor, z.s., Štefánikova 21, 150 00 Praha 5
- Stížnost je možné vložit i do schránky k tomu určené:
 - o schránka na stížnosti je umístěna v sídle Diakonie – ČCE střediska Světlo ve Vrchlabí, Komenského 616, 543 01, Vrchlabí
 - o Schránka je 1x týdně kontrolována

- Stížnost je vyřízena nejpozději do 30 dnů od jejího podání.
- Proti vyřízení se máte právo odvolat. O postupu odvolání budete vyrozuměni při předání písemného znění vyřízení Vaší stížnosti.

Sociálně-aktivizační služba pro rodiny s dětmi je poskytována BEZPLATNĚ!