

VEŘEJNÝ ZÁVAZEK PRACOVIŠTĚ SOCIÁLNĚ AKTIVIZAČNÍ SLUŽBY

Poskytovatel	Diakonie ČCE – středisko Světlo ve Vrchlabí
Druh sociální služby	Sociálně - aktivizační služby pro rodiny s dětmi
Sídlo	Lánovská 580, Vrchlabí, 543 01
Telefon	733 780 504
E-mail	zemanova.svetlo@diakonie.cz
Webové stránky	http://www.vrchlabi.diakonie.cz
Forma služby	terénní
Provozní doba	pracovní dny pondělí - pátek 7.30 – 17.00 dle předchozí domluvy s klientem

Proč tu jsme (poslání služby)

Pomáháme rodině získat, udržet nebo obnovit její základní funkce, poskytujeme pomoc a podporu k zachování rodiny jako celku.

Motto: „Rodina je jednou z nevyhnutelných podmínek štěstí.“ (L. N. Tolstoj)

Pro koho tu jsme (cílová skupina)

Pomáháme rodinám nebo osobám pečujícím alespoň o jedno dítě ve věku do 18 let, které se ocitají v obtížné sociální situaci, jež nedokážou bez pomoci řešit. Tato situace má zároveň negativní vliv na fungování rodiny, zajištění bezpečného rodinného prostředí a na další vývoj dítěte. Služba je určena zejména rodinám žijícím ve Vrchlabí a spádových obcích ve vzdálenosti do 20 km od Vrchlabí.

Kapacita

- maximální okamžitá kapacita: 2

Cíle služby

- 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

Hodnoty a principy

- princip přiměřené podpory a zplnomocnění (pomáháme rodinám zmapovat vlastní kompetence, využívat jich a pracovat na jejich rozvoji apod.)
- princip partnerského přístupu (pracovníci respektují volbu a názor uživatele, o průběhu poskytování služby je veden dialog mezi pracovníky a uživatelem)

- princip individuálního přístupu (v každé rodině je služba poskytována s ohledem na individuální potřeby, možnosti a schopnosti členů rodiny apod.)
- princip odborného přístupu a komplexnosti (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 apod.)
- princip přirozenosti prostředí (služba je poskytována především v přirozeném prostředí rodiny)

S čím konkrétně Vám můžeme pomoci (nabízené činnosti)

.....výchova, vzdělávání a péče o děti – pomůžeme vám vytvořit denní režim, hledat vhodné výchovné postupy a příležitosti pro trávení volného času, pomůžeme vám s tím, jak připravovat dítě do školy apod.....

.....finanční situace a hospodaření rodiny – pomůžeme vám sestavit rodinný rozpočet, dojednat splátkový kalendář, jednat s dlužníky apod.....

.....vztahy a komunikace v rodině.....

.....poskytneme vám podporu při vyřizování běžných záležitostí na úřadech apod.....

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

Jednání se zájemcem o službu

- cílem jednání se zájemcem o sociální službu je komplexně informovat o podmínkách a průběhu poskytování služby
- první kontakt vychází zpravidla od zájemce, a může mít písemnou, e-mailovou, telefonickou či osobní formu
- sociální pracovník zjišťuje u zájemce věk dítěte (dětí), typ problémů, který rodina řeší, zda bydlí zájemce v regionu, kde je služba poskytována apod. Dále zjišťuje konkrétní

potřeby rodiny, informuje podrobně o sociální službě, seznámí zájemce s pravidly pro poskytování služby, s jeho právy a povinnostmi.

- sociální pracovník na základě zjištěných informací posoudí sociální situaci zájemce
- zájemce o sociální službu se stává uživatelem služby ve chvíli, kdy dojde k podpisu smlouvy. K podpisu smlouvy může, při oboustranně vyjasněných podmínkách, dojít již při prvním osobním jednání.
- v případě odmítnutí je zájemce písemně informován včetně odůvodnění odmítnutí

Pravidla pro odmítnutí zájemce o službu

Důvody pro odmítnutí zájemce o službu poskytovatelem sociální služby odpovídají par. 91, odst. 3 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění:

- poskytovatel neposkytuje sociální službu, o kterou zájemce žádá, a to i s ohledem na vymezený okruh osob v registraci poskytovatelů sociálních služeb (zájemce nespadá do cílové skupiny, které je služba poskytována) – v tomto případě sociální pracovník nabídne zájemci informace o jiných možnostech řešení situace, kontakty na jiné vhodné sociální služby apod.
- poskytovatel nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí služby, o kterou zájemce žádá
- 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

Uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby

- pokud se zájemce a poskytovatel dohodnou, dojde k uzavření **smlouvy o poskytování sociálních služeb** (vzor smlouvy obdrží zájemce v rámci jednání, je k dispozici rovněž na výše uvedených webových stránkách). V případě naplněné kapacity je smlouva sepsána až po jejím uvolnění.

smlouva je ochranou pro obě smluvní strany a stanovuje bližší podmínky poskytování služby. Je uzavírána s ohledem na potřeby uživatele a rozsah nabídky poskytovatele. Smlouva rovněž vymezuje práva a povinnosti obou smluvních stran. Je vždy vyhotovena písemně, ve dvou stejnopisech s platností originálu pro každou smluvní stranu.

- nejzazší termín podepsání smlouvy je den zahájení poskytování služby

Průběh poskytování služby

- základem služby jsou konzultace (návštěvy v rodině)
- návštěvy akceptují možnosti a potřeby rodiny včetně času a frekvence návštěv
- návštěva v rodině trvá přibližně 1 – 2 hodiny
- v každé rodině jsou s pomocí pracovníka individuálně stanovovány cíle podle toho, co rodina potřebuje

Stížnosti

- stížnost lze podat v případě nespokojenosti s kvalitou či způsobem poskytování služby
- stížnost může podat kdokoli, aniž by tím byl jakýmkoliv způsobem ohrožen (například uživatel služby, rodinný příslušník, pracovník, v zájmu uživatele kterýkoliv občan či osoba, kterou si stěžovatel zvolí jako svého zástupce)

- forma stížnosti: **ústně, dopisem, elektronicky, telefonicky či anonymně**
- termín vyřízení stížnosti: **písemně do 30 dnů od podání stížnosti**
- stížnost lze **předat osobně jakémukoliv pracovníkovi sociálně – aktivizační služby, vedoucí služby, ředitele**. Konkrétně lze stížnost předat:
 1. vedoucí Sociálně – aktivizační služby pro rodiny s dětmi, Diakonie ČCE - středisko Světlo ve Vrchlabí, ulice Lánovská 580, Vrchlabí, 543 01, tel: 733780504, e-mail: zemanova.svetlo@diakonie.cz
 2. ředitel Diakonie ČCE - středisko Světlo ve Vrchlabí, Komenského 616, Vrchlabí, 543 01, tel: 734 646 900 (označte „k rukám ředitele“)

Prostředí a podmínky při poskytování služby

- služba je zpravidla poskytována v domácnosti uživatele v místě bydliště, v pracovní dny pondělí – pátek od 7.30– 17.00 dle předchozí domluvy s klientem, a to po dobu platnosti smlouvy o poskytování sociálních služeb
- pracoviště služby sídlí v objektu na adrese ul. Lánovská 580, 543 01 Vrchlabí. Pracovníci mají k dispozici i ostatní prostory v rámci jednoho podlaží budovy (sociální zařízení, kuchyňka, apod.).
- doprava za uživateli je zajišťována služebními automobily

Služba je poskytována bezplatně.

-