

Popis realizace poskytování sociální služby

k registraci sociální služby v souladu s § 79 zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

Platnost od: 1. 1. 2021

| | |
|---------------------|---|
| Název poskytovatele | Společnost pro ranou péči, pobočka pro rodinu Olomouc |
| Název služby | Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi |
| § | § 65 |
| Působnost služby | Služba je poskytována na území Olomouckého kraje v rámci těchto ORP: Olomouc, Prostějov, Konice, Přerov, Hranice na Moravě, Lipník nad Bečvou, Litovel, Mohelnice, Šternberk, Uničov. Pracujeme s uživateli z celé České republiky, kteří se vyskytují na území těchto ORP. |

1. Veřejný závazek

a. Poslání

Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi je podpůrnou organizací pro zletilé osoby, které pečují o dítě s ohroženým vývojem v důsledku dlouhodobě nejisté sociální situace rodiny nebo dysfunkční rodiny. Prostřednictvím sociálně aktivizační služby pomáháme stabilizovat situaci rodiny a získat potřebné rodičovské kompetence.

b. Cíle

Dlouhodobý cíl

Naším dlouhodobým cílem je obnovení funkcí rodiny tak, aby dítě mohlo vyrůstat ve své biologické rodině, případně zajistit bezpečné prožívání dítěte odloučení od svých biologických rodičů a jejich pravidelný kontakt.

Strategické cíle

Strategií k dosahování dlouhodobého cíle je vybavit uživatele služby následujícími dovednostmi:

- rodičovské kompetence,
- komunikace s dítětem,
- vhodné trávení volného času s dětmi,
- finanční gramotnost,
- schopnost komunikovat s institucemi na formální úrovni,
- aktivní přístup k řešení svých osobních záležitostí.

V případě, že rodiče ve své roli selžou, podporujeme pěstouny k tomu, aby:

se „sžili“ s dítětem, dokázali reagovat na jeho specifické potřeby vzhledem k dřívějším životním zkušenostem a případným traumatům, dokázali bez vypjatých emocí zvládat kontakt dítěte s jeho biologickými rodiči, orientovali se ve svých právech a povinnostech, věděli, na jakou finanční podporu mají nárok a kde a jak o ni požádat.

c. Cílová skupina (okruh osob, pro které je služba určena a pro které určena není)

Cílovou skupinou jsou v 100% rodiny s dítětem/děťmi, které splňují podmínku ohrožení vývoje dítěte/dospívajícího v důsledku dopadu dlouhodobé krizové sociální situace v rodině, kterou rodina svépomocí nedokáže překonat a existuje ohrožení vývoje dítěte či dospívajícího.

Poznámka:

Poskytujeme službu rodinám s dítětem/děťmi od narození do 18 let věku, smlouva je uzavřena se zletilou pečující osobou.

Služba nemůže být poskytnuta:

- osobám nezletilým;

d. Zásady poskytování sociální služby

Individuální přístup

Poradkyně přistupují k uživatelům s ohledem na jejich individuální potřeby

Respekt

Poradkyně přijímají uživatele se všemi svými názory a postoji

Nezávislost

Poradkyně postupují nezávisle na postojích jiných subjektů a bez ohledu na vlastní pocity, postoje a názory

Odbornost a profesionalita

Poradkyně mají pro práci odpovídající kvalifikaci a při práci dodržují pracovní postupy definované v metodice

Jednání v souladu se zákony

Poradkyně postupují vždy v souladu s platnými zákony

Dobrovolnost

Službu poskytujeme lidem, kteří mají vlastní vůli a zájem něco ve svém životě změnit

2. Jednání se zájemcem o službu, vstup uživatele do služby

Jednání se zájemcem o službu provádí sociální pracovníci po domluvě v domácnosti uživatele, na pobočce nebo na dostupných veřejných místech.

Poradkyně sdělí základní informace o službě, provede záznam do Evidencí prvních kontaktů, se zájemcem domluví termín a místo prvního setkání. Uživateli se na prvním setkání předají základní informace, pravidla čerpání služby. Na základě sociálního šetření se zájemcem poradkyně zjistí, zda patří zájemce o službu do naší cílové skupiny. Jednání se zájemcem o službu končí uzavřením Smlouvy o poskytování služby, odmítnutím služby zájemcem nebo odmítnutím zájemce ze strany poskytovatele.

Po celou dobu komunikace poradkyně ověřuje, zda zájemce informacím rozumí. Informace o službě jsou zájemci předávány takovým způsobem, a v takovém rozsahu, aby zájemce informacím porozuměl a poznal, zda služba naplňuje jeho potřeby a mohl se informovaně rozhodnout, zda ji využije či nikoli.

3. Popis služby

a. Naplnění základních činností ze zákona

Základní činnosti jsou uživatelům poskytovány zejména formou poradenství. Konzultace jsou realizované určeným poradcem sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi v místě bydliště uživatele (tzv. konzultace v rodině). Interval mezi konzultacemi je předmětem vzájemné domluvy (individuální plán) a reaguje na aktuální potřeby uživatele (rodiny), délka konzultace je zpravidla 1,5 hodiny. Další kontakty mezi uživatelem (rodinou) a poradcem jsou v čase mezi konzultacemi v rodině.

Konzultace jsou poskytovány telefonicky, korespondenčně (e-mailem, poštou), osobně, a řídí se vzájemnou domluvou.

Jako sociální služba jsme připraveni poskytnout základní sociální poradenství každému, kdo nás se žádostí o informace ze sociální oblasti kontaktuje.

Rozsah poskytované služby:

Základní činnosti při poskytování sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi se zajišťují v rozsahu těchto úkonů:

a) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:

1. pracovně výchovná činnost s dětmi

Např. pomocí orientačního zhodnocení psychomotorického vývoje, pozorování, rozhovoru s rodičem o změnách ve vývoji dítěte volíme odpovídající postupy k rozvoji dané oblasti, ve které potřebuje dítě podporu. Pomocí instruktáže vedeme děti a jejich rodiče k začlenění těchto aktivit do běžného života rodiny.

2. pracovně výchovná činnost s dospělými, například podpora a nácvik rodičovského chování včetně vedení hospodaření a udržování domácností, podpora a nácvik sociálních kompetencí v jednání na úřadech, školách, školských zařízeních; přitom alespoň 70 % těchto činností je zajišťováno formou terénní služby

Mapováním schopností a dovedností rodičů a zjišťování potřeb rodiny zvyšujeme jejich povědomí o možnostech řešení jejich situace.

2.a) Podpora a nácvik rodičovského chování

Např. ukázka vhodné interakce s dítětem, ukázka vhodné stimulace dítěte přiměřeně jeho věku, učení se nápodobou, demonstrace vhodných příkladů z praxe.

2.b) Hospodaření

Např. soupis příjmů, výdajů - sestavení rodinného rozpočtu, základní dluhové poradenství, ukázka zacházení s dostupnými zdroji, motivační rozhovory nad vhodnou volbou finančně a kvalitativně vhodných výrobků a běžných služeb.

2.c) Udržování domácnosti

Např. nácvik domácích prací, podpora udržování vhodného prostředí, nácvik dodržování hygienických pravidel, nácvik přípravy nutričně vhodných pokrmů za dostupnou cenu.

2.d) Podpora a nácvik sociálních kompetencí v jednání na úřadech, školách, školských zařízeních

Např. příprava na jednání se s institucemi ukázkou, vhodná volba komunikace nápodobou.

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

Např. prostřednictvím běžně dostupných pomůcek (hračky, odborná literatura, cvičební materiály, atd.) rozvíjíme smyslové vnímání, motoriku, sociální schopnosti a dovednosti ukázkou, nápodobou a instruktáží rodičů.

4. zajištění podmínek a poskytnutí podpory pro přiměřené vzdělávání dětí

Např. nácvik přípravy na nástup dítěte do MŠ, ZŠ. Osvěta v důležitosti vzdělání pro budoucnost dítěte i rodiny. Podpora v zajišťování nutných vzdělávacích pomůcek, vhodného přizpůsobení prostředí k domácí přípravě dětí do školy.

5. zajištění podmínek pro společensky přijatelné volnočasové aktivity

Např. doporučení vhodných volnočasových kroužků, ukázka vhodných volnočasových aktivit rodičů s dítětem. Dopomoc se zajištěním finančních prostředků na řízené volnočasové aktivity (např. nadace, apod.).

b) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:

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

Např. doprovázení rodičů s dětmi s cílem zvýšit samostatnost v jejich společenském prostředí.

c) sociálně terapeutické činnosti:

socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob

Např. podpurný poradenský rozhovor, aktivní naslouchání, zrcadlení a vedení řešené situace, ukázka vhodného jednání dle společensky přijatelné normy, práce se zpětnou vazbou, nácvik zvládnání emocí.

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

1. pomoc při vyřizování běžných záležitostí,

Např. komunikace s úřady a institucemi, podpora ve vhodném jednání na veřejnosti v konfliktních situacích, napojování na odborníky v dané lokalitě.

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

Např. podpora a pomoc při práci s emocemi, podpora při udržování vhodných kontaktů v rodině, vedení konzultace s širší rodinou za účelem shody, zprostředkování možností telefonického a internetového spojení, napojování na vhodné kontakty a zdroje v dané lokalitě,. Podpora v možnosti využívat prarodinné aktivity.

b. Pravidla poskytování služby (obsažená v domácích řádech a dalších předpisech, omezení vyplývající z charakteru služby)

Služba je poskytována dle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Pracovníci se dále řídí Standardy kvality sociálních služeb, metodikami a vnitřními

předpisy, tak, aby byla služba poskytována v souladu se zásadami služby a v zájmu uživatelů (rodin s dítětem/děťmi). Uživatelé (rodina s dítětem/děťmi) se při podpisu Smlouvy o poskytování služby zavazují dodržovat Vnitřní pravidla pro poskytování služby SAS.

Služba SAS je individualizovaná na základě osobních sjednaných cílů spolupráce. Tyto osobní cíle reagují na nepříznivou sociální situaci rodiny a jejich naplňování vede k odstranění či zmírnění dopadů na rodinu a dítě. Naplňování společných cílů spolupráce vede v konečném důsledku k podpoře vlastních zdrojů rodiny, jejich posilování a vytváření autonomie rodiny.

c. Metody práce, plánování služby

Metody práce v oblasti podpory rodiny vycházejí zejména z poznatků vedení podpůrného poradenského rozhovoru s rodinou s využitím systemického přístupu a přístupu zaměřeného na řešení, dále pak z poznatků vedení krizové intervence, nácviky, provázení, poradenství, podpora intuitivního rodičovství, implementace režimu dne, multidisciplinární spolupráce s dalšími odborníky a institucemi. Metody práce jsou voleny na základě potřeb rodiny a reagují zejména na tyto události rodiny:

- podpora v těžké životní situaci
- podpora intuitivního rodičovství a interakce s dítětem
- podpora rodičovských kompetencí a dovedností (v této souvislosti se rozumí rodičovskými kompetencemi a dovednostmi všechny znalosti, dovednosti a schopnosti, kterými jsou rodiče vybavení a využívají je při výchově svého dítěte)
- podpora přirozeného rodinného systému
- podpora sociálního začlenění (jde o podporu funkčních rodinných systémů, nejužší a širší rodiny, podpora přirozených vazeb v komunitě, v populaci v místě bydliště)

Metody práce v oblasti podpory vývoje dítěte mohou vycházet ze zhodnocení psychomotorických dovedností dítěte odborníkem a sdělení rodičů. U dětí se zaměřujeme na dovednosti v oblasti sebeobsluhy, sociálních dovedností, jemnou motoriku, hrubou motoriku, řeč a komunikaci, myšlení a vnímání a rozvíjíme je formou stimulace a nácviku formou hry.

Volené metody práce s dítětem si kladou za cíl:

- zjištění aktuální úrovně psychomotorického vývoje dítěte
- zvyšování úrovně psychomotorického vývoje dítěte
- zajištění, co nejvyššího možného komfortu pro dítě a jeho udržení v původní rodině

Individuální plánování - každý uživatel SAS má zajištěnou individualizaci služby a má písemně zpracován „individuální plán“. Na tvorbě individuálního plánu se podílí uživatel služby (rodiče, dítě, popř. sourozenci), poradce a popř. další přizvané osoby (na žádost rodiny nebo poradce). Rozsah a průběh služby je stanoven písemně, je součástí smlouvy. Individuální plán je vytvořen již při uzavření smlouvy a následně je dolaďován v průběhu konzultací (první individuální plán služby je tvořen postupně, dokončen je nejpozději na třetí reálné konzultaci v rodině – důvodem je charakter služby a postupné navazování důvěry a otevírání citlivých témat rodiny, které s sebou nese možnosti mapování zdrojů a podpory rodiny, jejich silné stránky, apod.). Další individuální plány na sebe časově navazují. Plány jsou pravidelně revidovány. Vyhodnocení individuálních plánů je v rámci cyklu plánování a poskytování podpory důležitým krokem pro rodinu i poskytovatele služby. Individuální plány jsou vzhledem k charakteru sociální služby sestavovány zpravidla na období 6 měsíců, jsou průběžně vyhodnocovány v rámci jednotlivých konzultací a aktualizovány dle potřeb rodiny.

Poradce s rodinou **průběžně plánuje a domlouvá další postup a spolupráci**. Vyhodnocení individuálního plánu je plánovanou reflexí spolupráce, očekávání a naplnění cílů rodiny. Poradce s rodinou vyhodnocuje plnění cílů a dílčích cílů a pozornost věnuje sociálnímu dopadu na rodinu – k čemu konkrétně dosažení cíle (či jeho dílčí části) přispělo, co se změnilo, jak to ovlivnilo jednotlivé osoby, jaký konkrétní dopad to mělo na nepříznivou situaci rodiny, na dítě, co se tím naučili apod.

Průběžné hodnocení a vyhodnocení IP vede k těmto krokům:

- ✓ s rodinou je domluveno pokračování spolupráce, je sestaven nový (navazující) individuální plán
- ✓ s rodinou je domluveno ukončení poskytování služby, protože již není indikována potřeba SAS (pominula nepříznivá sociální situace rodiny, nebyly nalezeny další oblasti spolupráce)
- ✓ ukončení spolupráce z důvodu dosažení 18 let věku dítěte

d. Pravidla pro vyřízení stížností

Zájemci, uživatelé i veřejnost mohou vyjádřit připomínku, stížnost či podnět ke kvalitě nebo způsobu **poskytování sociální služby**, aniž by byli jakkoliv znevýhodněni nebo ohroženi. Informace o možnostech podání stížností jsou uveřejněny na webových stránkách poskytovatele www.ranapece.cz. Zájemci o službu jsou obeznámeni o této možnosti (ústně i písemně) již v průběhu jednání se zájemcem o službu, při podpisu Smlouvy.

Se stížností se stěžovatel může obrátit:

- na svého poradce,
- na ředitele pobočky: Mgr. Pavla Matyášová tel. 774 734 035, email: vedouci.olomouc2@ranapece.cz.
- na Radu Společnosti pro ranou péči, Klimentská 2, Praha 1, 11000,
- na Radu klientů (aktuální kontakty obdrží uživatelé při zahájení služby, k dispozici jsou na webových stránkách www.ranapece.cz)

V případě, že nebude stěžovatel spokojen s vyřízením své stížnosti, má možnost obrátit se na nezávislé orgány:

- Ministerstvo práce a soc. věcí, Odbor inspekce sociálních služeb, Na Poříčním právu 1, 128 01 Praha 2, www.mpsv.cz
- Oddělení inspekce sociálních služeb Morava a Slezsko, pracoviště: Na Šibeníku 1179/5, 779 00 Olomouc, tel.: 950 196 588, 778 702 316, email: hana.soldanova@mpsv
- nebo na Veřejné ochránce práv, Brno, Údolní 39, 602 00, tel. 542 542 888
- Český helsinský výbor, Jelení 5, 118 00 Praha 1, tel.: 257 221 141

Postup pro vyřízení stížností:

Všechny stížnosti, které mohou být přijaty jak ústně tak písemně, budou zaevidovány. Poté budou vyřízeny ředitelkou pracoviště písemně do 30 dnů a o výsledcích budou informovány všechny zúčastněné strany. V případě, že stěžovatel nemůže podat stížnost osobně (z důvodů nepřítomnosti, nemoci či jiných důvodů), má možnost pověřit písemnou formou jinou osobu, která ho bude zastupovat.

Stížnost může být podána také anonymně. V tomto případě je zapotřebí, aby byl určen zástupce stěžovatele, kterého budeme informovat o výsledku, nebo je nutno navrhnout jinou formu, jakou máme stěžovatele vyrozumět o výsledku. (např. výsledek mi zašlete na email xy@seznam.cz).

Pro anonymní podání stížnosti může být využita také schránka, která je umístěna ve vstupních prostorách pracoviště v 1. patře. Schránka je vybírána jednou týdně.

e. Pravidla pro ukončení služby

Poskytování služby lze ukončit následujícími způsoby: a) Dohodou o ukončení Smlouvy o poskytování služby (pokud bylo dosaženo cíle spolupráce nebo nebylo dosaženo cíle a přitom byly vyčerpány všechny možnosti k jeho naplnění). Ukončení spolupráce se datuje ke dni podpisu Dohody o ukončení spolupráce.

b) Výpovědí Smlouvy o poskytování služby ze strany poskytovatele (uživatel přestal patřit do cílové skupiny, není v kontaktu se službou déle než 6 měsíců – není k zastížení, závažně a opakovaně porušuje dohodnuté podmínky služby). V tomto případě je služba ukončena ze strany poskytovatele z důvodu nezájmu uživatele o čerpání služby. Výpovědní lhůta pro výpověď danou poskytovatelem činí jeden měsíc a počíná běžet prvním dnem následujícím po dni, v němž byla výpověď Smlouvy uživateli písemně doručena. Výpověď Smlouvy se pokládá za doručenu po uplynutí 15 dnů od jejího odeslání poskytovatelem.

c) Výpovědí Smlouvy o poskytování služby ze strany uživatele (uživatel může smlouvu vypovědět bez udání důvodu, a to kdykoli s okamžitou platností ústně nebo písemně)

d) Uplynutím sjednané doby

Uživatel je po celou dobu poskytování služby veden k tomu, aby nebyl na službě závislý a aby ukončení služby nevnímal jako ztrátu.

f. Úhrady za služby, spoluúčast osoby blízké na úhradě

Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi dle § 65, zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů je poskytována bezplatně.

g. Další doplňující informace

SAS je poskytována jako služba sociální prevence na území Olomouckého kraje v daných ORP, čímž reaguje na nepříznivou situaci v oblasti sociálního vyloučení, jehož nejčastější příčinou je nedostupnost bydlení, nízké kompetence rodičů k výchově dětí či zadluženost.

4. Fakultativní služby (jsou-li poskytovány)

Fakultativní služby nejsou poskytovány.

5. Prostory, materiální a technické vybavení (bezbariérovost)

Sociálně aktivizační služba je poskytována převážně v přirozeném prostředí uživatelů služby tzn. terénní formou. Pro ambulantní formu využíváme komerční prostory bariérové budovy v místě sídla služby (U botanické zahrady 4, Olomouc) s nájezdem pro kočárek. Tato forma služby probíhá v místnosti určené pro uživatele. Prostory pro uživatele služby mají oddělené hygienické zázemí.

V prvním patře se nachází kanceláře sociálních pracovníků (pracovnice sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi a poradců rané péče). Dále jsou v prvním patře umístěny toalety (oddělené pro uživatele a pro pracovníky).

Ve druhém patře se nachází kancelář ředitelky pracoviště a kancelář administrativních pracovníků (finanční koordinátor, koordinátor sociálních služeb).

Všechny místnosti jsou vybaveny běžným kancelářským nábytkem, uzamykatelnými kartotékami pro uchovávání dokumentace uživatelů. Všechny prostory jsou nekuřácké a řádně označeny.

Zpracoval: Mgr. Pavla Matyášová
Bc. Lenka Koubková
Schválil: Mgr. Pavla Matyášová

Dne:



Společnost pro ranou péči,
pobočka pro rodinu Olomouc
U Botanické zahrady 828/4, 779 00 Olomouc
Telefon: 778 766 555, IČ: 08243867
E-mail: olomouc2@ranapecce.cz
www.ranapecce.cz