



Projekt „Podpora a rozvoj sociálních služeb pro rodiny a děti v Libereckém kraji“ reg. č. CZ.03.2.60/0.0/0.0/15_005/0002734

„Zajištění sociální služby „Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi“ v Libereckém kraji“

Část 14 Jilemnicko

Popis realizace poskytované sociální služby

1. **Druh sociální služby:** Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi
2. **Identifikátor sociální služby:** 3148048
3. **Forma sociální služby:** ambulantní a terénní
4. **Působnost služby:** Jilemnicko (ORP Jilemnice)
5. **Poskytovatel sociální služby:** Diakonie ČCE - středisko Světlo ve Vrchlabí
6. **Adresa zařízení sociálních služeb:** 543 01 Vrchlabí, Komenského 616, místo poskytování 514 01 Jilemnice, Dolení čp. 41
7. **Okruh osob, kterým je služba určena:**

Služba je určena 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 prostředí a na další vývoj dítěte.

8. Popis průběhu služby:

8.1. Vstup uživatele do služby

Jednání se zájemcem o službu

Zájemce službu kontaktuje sám osobně, telefonicky či písemnou formou

Formy kontaktu:

- a) **Zájemce službu kontaktuje telefonicky** – pracovník se představí a domluví se na osobním jednání v domácím prostředí zájemce nebo v prostorách kanceláře SAS.
- b) **Zájemce se osobně dostaví do kanceláře SAS** – pracovník se představí a po vyslechnutí informace, s čím zájemce přichází, domluví se zájemcem termín osobního jednání. Podle časových možností pracovníka i zájemce se toto jednání může uskutečnit ihned.
- c) **Zájemce kontaktuje službu písemně** – vedoucí služby dohodne se zájemcem vhodný termín a místo pro osobní setkání. Zájemci odpovídá v nejkratší možné době, nejdéle do tří pracovních dnů. Pro případ dlouhodobé nepřítomnosti vedoucího, tento zajistí kontrolu pošty zastupujícím pracovníkem.





Příloha č. 2

Kontakt na rodinu může dostat SAS zpravidla třemi způsoby:

- Kontakt na rodinu dostaneme od **SPOD** městského úřadu
- **SAS** kontaktují další instituce, popř. známý rodiny – např. škola, pediatr, kamarád
- **SAS** kontaktuje samotná rodina

Schůzka se zájemcem o službu:

- První schůzky se zájemcem se účastní vedoucí služby, popřípadě jeho zástupce. V případě možnosti se schůzky účastní i sociální pracovník nebo pracovník v sociálních službách (předpokládaný klíčový pracovník). Zájemci se pracovník představí, informuje ho o povaze sociální služby a vyslechne zájemce (z jakého důvodu službu kontaktoval, co od ní očekává, v čem by mu měla podle něj pomoci apod.).
- Pracovník se snaží vytvořit příjemné prostředí a pohodlí zájemce (pracovník vychází zájemci vstříc, nabídne mu místo k sezení, pracovník je oblečen civilně, pracovník i zájemce sedí na židličkách ve stejné úrovni).
- Pracovník předá zájemci základní informace o službě dle struktury „Baličku základních informací o službě“, zejména: poslání, cíle, cílovou skupinu služby apod.“
- Pracovník zájemci poskytne složku, která obsahuje leták služby „Baliček základních informací pro zájemce o službu a Vnitřní pravidla. Pracovník objasňuje podmínky poskytované služby, práva a povinnosti uživatelů služby. Ověřuje si, zda zájemce sděleným informacím porozuměl, ponechává zájemci prostor pro vlastní dotazy.
- Pracovník se zájemcem vyhotoví Zápis z jednání se zájemcem o službu, ve kterém zapíše základní osobní údaje zájemce (jméno, bydliště, datum narození, jména a věk dětí), popíše současnou sociální situaci zájemce v oblasti, která se týká narození, jména a věku dětí), popíše současnou sociální situaci zájemce v oblasti, která se týká poskytování sociální služby, popíše potřeby, které chce zájemce ve spolupráci se službou řešit, požadovanou formu a rozsah poskytování služby. Zájemce s pracovníkem se v této fázi jednání snaží najít oblast, kde se setkává vyjádřená potřeba zájemce o podporu a možnost služby tuto činnost poskytnout. Součástí zápisu je postup průběhu poskytování služby a souhlas se zpracováním, shromažďováním a uchováváním osobních údajů. Zápis dostane zájemce v kopii.
- Pracovník nechává zájemci prostor rozhodnout se, zda sociální služby využije. Pokud zájemce projeví vůli služby využít ihned, pokračuje pracovník v jednání. Pokud zájemce potřebuje čas na rozmyšlení, dohodne si s pracovníkem termín a způsob dalšího kontaktu.
- V případě, že se zájemce rozhodl službu využít, společně s pracovníkem hledá cíl spolupráce se službou a oblastí, ve kterých mu služba může poskytnout podporu. Současně jsou projednávány podmínky, za kterých bude dohodnutá služba poskytována (místo poskytování služby, časový harmonogram.) Tyto údaje jsou následně specifikovány ve Smlouvě o poskytnutí služby.
- jednání se zájemcem o službu může proběhnout i ve více setkáních. Z každého je pořízen písemný zápis.





Příloha č. 2

- Pracovník запиše zájemce do Evidence zájemců o službu. Složka Evidence zájemců o službu je uložena v uzamykatelné skříňce u vedoucí služby. Zápisy z jednání se zájemcem o službu se ukládají do složky Evidence zájemců o službu, v případě sjednání smlouvy o poskytování sociální služby se stávají nedílnou součástí osobní složky uživatele.

Mohou nastat možnosti:

- Zájemce chce službu využít a služba má dostatečnou kapacitu: se zájemcem je domluvena další schůzka, kde proběhne jednání se zájemcem – zjištění nepříznivé životní situace a následně je sepsána smlouva o poskytnutí sociálně aktivizačních služeb pro rodiny a děti.
- Zájemce službu odmítne: pracovník se se zájemcem o službu rozloučí, nabídne mu možnost kontaktu v případě potřeby.
- Zájemce žádá službu, která není poskytována: v rámci základního sociálního poradenství je mu nabídnuta odpovídající služba, pracovník запиše zájemce do Evidence odmítnutých zájemců o služby uložené ve složce v uzamykatelné přihrádce u vedoucí služby.
- Zájemce o službu využít a služba nemá dostatečnou kapacitu: v rámci základního sociálního poradenství je mu nabídnuta odpovídající služby, pracovník запиše zájemce do Evidence odmítnutých zájemců služby.

Jednání se zájemcem, který má potíže s komunikací:

K jednání se zájemcem, který má potíže s komunikací, je podle okolností a vždy se souhlasem zájemce přizván rodinný příslušník, resp. jiná blízká osoba. Služba se nespécializuje na poskytování sociální služby lidem se zdravotním postižením, snaží se pomáhat všem, kteří službu potřebují a jsou její cílovou skupinou.

Účastníci jednání:

Jednání se účastní zájemce o službu a pracovník služby. Dále se jednání může účastnit osoba, kterou si zájemce přeje u jednání mít, tlumočnick a další osoby se svolením uživatele.

Délka jednání:

Závisí na rozsahu předávaných informací a situaci zájemce o službu.

Místo jednání: V prostorách služby, nebo v domácím prostředí uživatele.

Obtížné situace při jednání se zájemcem o službu:

- **Agrese:** pracovník uživatele taktně upozorní na jednoho nevhodné chování a seznámí jej s tím, co může následovat – dle okolností je přivolán další pracovník – pokud se agrese opakuje, jsou při jednání později již s uživatelem vždy dva pracovníci. V krajním případě může dojít k přerušení jednání ze strany pracovníka. Při ohrožení na životě či zdraví: pracovník přivolá Policii ČR, případně zdravotní záchranou službu.
- **Zájemce nedovede vyjádřit své potřeby:** zájemci je předložena nabídka činností, pracovník zájemci naznačuje, jak by mohlo poskytování služby v jeho případě probíhat, zjišťuje jeho porozumění, (otázka typu „Rozuměl jste všemu z toho, o čem jsme společně hovořili“).
- **Antipatie – ze strany zájemce:** zájemce má možnost vyžádat si pro jednání jiného pracovníka služby. Pokud se situace s novým pracovníkem opakuje,





Příloha č. 2

řeší se situace formou náslechu nadřízeného pracovníka na schůzce se zájemcem.

- **Ze strany pracovníka:** pracovník má možnost vydávat si náslech na schůzce se zájemcem, situaci řeší konzultací s odborníkem, případně v rámci supervize. Pokud situace trvá, je zájemci nabídnut kontakt s jiným pracovníkem služby.

Důvody odmítnutí zájemce:

- Hrubé chování přítomných osob v průběhu schůzky (uživatel služby nebo další osoby přítomné na osobním jednání používají hrubé či nedůstojné vyjadřování vůči osobě sociálního pracovníka, vyhrožování, nadávky, osoba je pod vlivem návykových látek).
- Pokud poskytovatel zájemci, který žádá o službu, vypověděl v době kratší než 6 měsíců smlouvu z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.
- Pokud pracovník nemůže zájemce z kapacitních důvodů přijmout, zapíše jej do Evidence odmítnutých zájemců o službu. Když se kapacita služby uvolní, je zájemce kontaktován s nabídnou poskytnutí služby.
- Jestliže dojde k ohrožení zdraví pracovníka sociální služby v průběhu setkání (např. nezajištěný pes, návykové látky, agresivita).
- V případě, kdy nebude pracovníkovi služby umožněn bezpečný přístup do domácnosti, ve které by měl provést sociální šetření.

8.2. Motivace a zapojování klientů do služby:

Pracovník motivuje a vede uživatele k aktivitě a samostatnosti při stanovení cílů a řešení své nepříznivé sociální situace. Pracovník dává uživateli dostatečný prostor pro vyjádření vlastních potřeb a rozhodnutí. Uživatel rozhoduje, který cíl je pro něj nejvýznamnější, pracovník mu pomáhá při jeho formulaci a upřesňuje uživateli možnosti služby. Pracovník poskytuje pozitivní, realistickou zpětnou vazbu, nabízí podporu při plánování cílů a hledání správné cesty. K tomu, aby motivace a podpora pracovníka byla přijímána je důležité, aby mezi pracovníkem a uživatelem vznikl dobrý vztah, tedy vztah důvěry.

Základní otázky pro tvorbu cíle:

- Čeho má být dosaženo
- Jaké zdroje uživatele lze využít
- Jaké postupy je možné využít
- Kdy má být cíle dosaženo
- Jak se pozná, že bylo cíle dosaženo

Kritéria dobře formulovaného cíle: /cíle jsou pravidelně konzultovány/

- Je pro uživatele významný
- Je dosažitelný v představitelné době
- Je konkrétní a zaměřený na jednání
- Je realistický
- Postupuje krok po kroku
- Podporuje úsilí uživatele

Obsah Individuálního plánu:





Příloha č. 2

- Jméno a příjmení uživatele
- Jméno klíčového pracovníka
- Adresu uživatele
- Opis současné situace uživatele a důležité informace (zejména potřeby uživatele, dále např. stěžejní informace k rodinné anamnéze, informace o zapojených školských a jiných zařízeních, situace bydlení, finanční situace, zaměstnanost, míra sociálního začlenění/vyloučení aj.)
- Hlavní a dílčí cíle
- Kritéria hodnocení (znaky, které osvědčí míru dosažení cíle)
- Datum stanovení
- Podpis uživatele a podpis klíčového pracovníka (z důvodu zdůraznění partnerství a určité závaznosti postupu při poskytování sociální služby). Pozn. Podpis není nutný, pokud se uživatel především ze zdravotních důvodů nemůže podepsat.

Ve formuláři Cíle je dále specifikováno:

- Pojmenování cíle
- Jednotlivé kroky k dosažení cíle
- Datum jejich stanovení
- Využitelné zdroje
- Kdo je odpovědný za naplnění a do kdy
- Termín přehodnocení
- Vlastní hodnocení

Formuláře Individuálního plánu a Cílů tvoří nedílnou součást dokumentace individuálního plánování. Rozpis cílů umožňuje zaměření na jednotlivý cíl a průběžnou aktualizaci situace a potřeb uživatele a dále postupu pro dosahování cíle.

8.3. Způsob vyřizování stížností klientů

Stížnost je vyjádřená nespokojenost s kvalitou a způsobem poskytování služeb, s organizací a řízením práce. O stížnost se jedná vždy, pokud stěžovatel kontaktuje službu s tím, že má stížnost, bez ohledu na obsah jeho stížnosti.

Každý, kdo bude užívat služby SAS pro rodiny s dětmi ve Vrchlabí, si může stěžovat na kvalitu služby nebo způsob jejího poskytnutí aniž by tím byl ohrožen.

Na co je právo si stěžovat:

- Např. na chování pracovníka
- Na neposkytnutí služby
- Na způsob jejího poskytnutí

Jak si stěžovat:

Je možné si vybrat, zda si stěžovat anonymně nebo s uvedením jména. Stížnost může být podána ústně osobně, nebo uživatelem pověřeno osobou, dále písemně, elektronicky-e-mailovou poštou.

- **Kniha přání a stížností.** Je umístěna ve vchodu služby, můžete zapsat jakékoliv připomínky, přání nebo stížnosti týkající se postupu SAS či kvality poskytovaných služeb. Vaše stížnost může být anonymní. Do 30 dnů od data podání podnětu musí stěžovatel obdržet písemné vyjádření. V případě podání





Příloha č. 2

podnětu anonymní formou najdete písemné vyjádření v knize přání a stížnosti, v případě, kdy stížnost nebyla anonymní, bude vyjádření zasláno poštou. Záznamy v knize jsou 1x týdně kontrolovány.

- **Osobní projednání stížnosti s pracovníkem služby.** Jestliže jsou připomínky k pracovníkovi či kvalitě poskytované služby, je možné stížnost řešit přímo s pracovníkem. Odpověď pak musí být vyřízena a odeslána do 30 dnů od data podání.
- **S vedoucí služby.** Jestliže jsou připomínky k jednání pracovníků či kvalitě poskytovaných služeb, je možné předat stížnost přímo vedoucí služby. Stížnost může být jak ústní, tak písemná. Její vyřízení také musí být do 30 dnů od data podání.
- **S ředitelem střediska.** Pokud není podnět vyřízen podle představ stěžovatele, může se stěžovatel obrátit na ředitele střediska. K osobnímu rozhovoru je nutné se předem telefonicky objednat.
- **Stěžovat si je možné ke správní radě střediska Světlo**
- **Stěžovat si je možné k dozorčí radě střediska Světlo**
- **S ředitelem Diakonie ČCE.** Pokud budou vyčerpány předcházející způsoby stížnosti a stěžovatel nebude spokojen s jejich vyřízením, může se obrátit na ředitele celé Diakonie ČCE v Praze.
- **Stěžovat si je možné pochopitelně i elektronickou cestou.** Je možné si stěžovat prostřednictvím e-mailových adres a to k rukám vedoucí služby nebo k rukám ředitele střediska Světlo. Stěžovatel obdrží oznámení o přijetí stížnosti a nabídku osobního setkání. Dle povahy stížnosti ji pracovníci proberou na nejbližší poradě a v co nejkratším době, nejpozději do 30ti dnů stěžovateli odpoví na stejný e-mail, ze kterého stížnost přišla.
- Jestliže se nepodařilo problém, který vznikl v souvislosti s poskytnutím sociální služby vyřešit výše uvedenými způsoby, může dojít ke konzultaci s nezávislým odborníkem.
- Dále je možné si stěžovat k rukám registrátora služby (Odbor sociálních věcí, Královéhradecký kraj, Liberecký kraj)
- U veřejného ochránce práv
- Český helsinský výbor
- O tom, jakým způsobem si možnou uživatelé (či jimi pověřeni lidé) stěžovat jsou informace na webových stránkách střediska Světlo.

Evidence stížností:

1. Stížnost označí evidenčním číslem dle spisového řádu.
2. Stížnosti jsou ukládány dle platného spisového a skartačního řádu.
3. Evidence stížností je vedena (*zapsána, vlepna, vložena*) v sešitu Stížnosti.

Evidence je uložena

u ředitelky střediska a má k nim přístup vedoucí služby.

Odvolání

- Stěžovatel má právo se proti vyřízení stížnosti odvolat.
- Odvolání je možné do 15 dnů ode dne doručení vyřízení stížnosti.
- Odvolání je možné podat ústně i písemně, a to nejčastěji u členů správní rady střediska či u členů dozorčí rady střediska. Kontakty na ně jsou součástí informací pro osobu, která stížnost podávala. Klienti se též mohou obrátit na ústřední diakonickou kancelář.





Příloha č. 2

- Ústní podání odvolání je zaznamenáno písemně tím, kdo odvolání přijal.
- Doba pro odvolací řízení je 30 dní. Řešení dovolání je shodné s postupem řešení stížnosti.
- Každý má právo se se svou stížností kdykoliv obrátit i na nezávislé instituce:

8.4. Podmínky ukončení poskytování služby

K ukončení služby SAS může dojít v případě naplnění zvolených individuálních cílů:

- Dovězení 18-ti let věku nejmladšího člena rodiny.
- Uplynutím doby platnosti smlouvy o poskytování SAS.
- Kdykoli podáním písemné žádosti ze strany uživatele.
- V případě, že se neuskuteční 3 po sobě jdoucí sjednané schůzky bez předchozí omluvy.
- Případně, že ze strany uživatele (rodiny) dojde opakovaně k porušování povinností plynoucích z uzavření Smlouvy o poskytování SAS.

Způsob ukončení smlouvy:

- 1) písemnou Dohodou o ukončení smlouvy – v případě domluvy obou zúčastněných stran
- 2) písemnou Výpovědí smlouvy ze strany uživatele
- 3) písemnou Výpovědí smlouvy ze strany poskytovatele – důvod výpovědi je uveden na Dokumentu

8.5. Materiálně technické zabezpečení služby:

SAS sídlí v ulici Dolení čp. 41, 514 01 Jilemnice. K dispozici je kancelář, ze které bude poskytována ambulantní i terénní forma. Součástí pronajímaných prostor je přístup ke kuchyňce a na toalety. Součástí vybavení kanceláře jsou:

Kancelářské stoly, židle, notebooky, tiskárna s kopírkou a scanem, přístup k internetu, uzamykatelná skříň, úložné prostory. Služba má k dispozici mobilní telefony a služební automobil.

8.6. Časový rozsah poskytování služby v rámci dne a týdne:

Dny v týdnu	Ambulance	Terénní
Pondělí	8.00 – 14.00	7.30 – 16.00
Úterý		7.30 – 16.00
Středa	8.00 – 14.00	7.30 – 16.30
Čtvrtek		7.30 – 16.00
Pátek		7.30 – 16.00





8.7. Popis personálního zajištění poskytovaných sociálních služeb

Personální zajištění služby

kontaktní pracovníci projektu:

Sociální pracovník VŠ 3 úvazky

Struktura se může během plnění měnit v poměru počtu úvazků sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách. Vždy bude dodržen celkový počet 3 úvazky.

administrativní a ostatní pracovníci

Ředitelka 0,2 úvazku

Ekonom projektu 0,16 úvazku

8.8. Evaluace dosahování cílů plnění zakázky

Kvalita služby:

Služba je realizována a přirozeném prostředí uživatele, nebo v prostorách SAS. Služba je převážně terénní. Pracovníci se snaží od počátku služby o navození důvěry, která je pro práci s rodinou důležitá. S uživatelem je jednáno vždy trpělivě, srozumitelně, pravdivě a přímo. Pracovníci služby s uživatelem jedná vždy s respektem a úctou. Kvalita služby je vyhodnocována v průběhu celé spolupráce. Uživatel spolurozhoduje o formě, způsobu a rozsahu služby v rámci uzavírání Smlouvy o poskytnutí SAS a individuálního plánování. Uživatel může v průběhu služby požádat o změnu klíčového pracovníka, je zapojen do procesu hodnocení poskytované služby, má možnost podávat podněty na zlepšení aj.

V průběhu roku dochází k hodnocení toho, zda služba naplňuje své poslání a cíle.

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
-

Veškeré údaje v popisu služby jsou pravdivé a jsem si vědom(a) případných následků, které by pro mne z nepravdivých údajů vyplývaly.

