

Charita Prachatice-Vimperk

Služba pro rodiny s dětmi

/sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi dle § 65 zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

Příručka pro uživatele

Poslání:

Posláním Služby pro rodiny s dětmi je poskytovat podporu a pomoc rodinám s dětmi, které nedokáží samy řešit svou nepříznivou situaci, a umožnit jim žít běžným způsobem života ve stabilním rodinném prostředí.

Cíle služby:

- Rodina zvládá péči o děti, výchovu a vzdělávání dětí.
- Rodina má stabilní příjem, má zajištěné bydlení, zvládá péči o domácnost.
- V rodině jsou funkční vztahy mezi jednotlivými členy rodiny.
- Rodina má funkční vztahy s okolním společenským prostředím.
- Rodina zvládá komunikaci s úřady, institucemi, se školami.

Cílová skupina:

- rodiny s dítětem/děťmi
- těhotné ženy

Zásady poskytované služby:

- diskrétnost
- spolehlivost
- důvěra
- podpora aktivity, motivace a samostatnosti

Služba zajišťuje tyto základní činnosti:

a) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti

- pracovní výchovná činnost s dospělými – podpora a nácvik rodičovského chování při péči o dítě
- pracovní výchovná činnost s dospělými – podpora a nácvik rodičovského chování při výchově dítěte
- pracovní výchovná činnost s dospělými – podpora a nácvik rodičovského chování udržování domácnosti a při vedení hospodaření

- pracovně výchovná činnost s dospělými – podpora a nácvik rodičovského chování (vedení k řádnému způsobu života)
 - pracovně výchovná činnost s dospělými – podpora a nácvik rodičovského chování (nácvik sociálních kompetencí nutných při hledání zaměstnání, bydlení, při jednání na úradech, na školách)
 - pracovně výchovná činnost s dětmi (nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních dovedností a schopností dítěte)
 - podpora v oblasti vzdělávání dětí (zajištění vhodných podmínek pro vzdělávání, podpora před vstupem dítěte do školy, pomoc při neprospěchu dítěte ve škole, pomoc v případě nevhodného chování dítěte, příprava dětí do školy, doučování dětí)
 - podpora vhodných volnočasových aktivit dětí, rodin s dětmi
- b) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím**
- doprovod do školy, k lékaři, na úřady ...
- c) sociálně terapeutické činnosti**
- krizová intervence
 - vedení k rozvoji a udržení osobních a sociálních dovedností a schopností
- d) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí**
- pomoc při vyřizování běžných záležitostí
 - pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou
 - pomoc při sociálním začleňování osob
 - pomoc s porozuměním doručené úřední korespondence, pomoc s vlastní korespondencí adresované úřadům, institucím

Tyto činnosti jsou poskytovány **zdarma**.

Služby přizpůsobujeme individuálním potřebám každé rodiny, služby poskytujeme ambulantně nebo terénní formou přímo v domácnosti.

Místo poskytování:

- a) ambulantně na adrese: **ul. Krátká 125, 385 01 Vimperk** – 1. patro
- b) terénní forma - **bydliště uživatele (domácnost)**

Čas poskytování služby:

ambulantní forma:

Den	od	do	od	do	jen pro objednané	
pondělí	7:30	11:30	12:00	16:00		
úterý	7:30	11:30	12:00	16:00	16:00	19:00
středa	7:30	11:30	12:00	14:00		
čtvrtek	7:30	11:30	12:00	16:00		
pátek	7:30	11:30				

terénní forma:

Den	od	do	od	do
pondělí	9:00	11:30		
úterý	9:00	11:30		
středa	9:00	11:30	12:00	18:00
čtvrtek	9:00	11:30		
pátek			12:00	14:00

Mimo tuto dobu výjimečně dle individuálních potřeb jen po vzájemné dohodě.

Poskytování služeb dle individuálních potřeb:

- Pracovnice se s každým uživatelem (rodinou s dětmi) dohodne, co konkrétně od naší služby potřebuje. Domluví společně, jakého cíle chce uživatel pomocí naší služby dosáhnout, jaké kroky k tomu povedou. Tento hlavní cíl je zaznamenán v písemné i ústní smlouvě o poskytování služby.
- Každý uživatel má svého klíčového pracovníka, který s rodinou individuálně plánuje službu - plánuje, jak bude služba probíhat, jaké kroky je třeba učinit ke splnění vytčeného cíle, co pro naplnění cíle může udělat uživatel (jednotliví členové rodiny), co může nabídnout poskytovatel, jak se rozpozná naplnění cíle, co může splnění cíle ohrozit apod. Toto vše zapíše sociální pracovník do tzv. individuálního plánu.
- Klíčový pracovník pak s uživatelem pravidelně hodnotí (zpravidla po 2 měsících), jak se daří uživateli dosáhnout vytčeného cíle, zda je potřeba zvolit nějaké další kroky apod. Po 6 měsících dělá klíčový pracovník s uživatelem celkové vyhodnocení individuálního plánu.
- Poskytovatel s uživatelem také při aktualizaci individuálního plánu hodnotí průběh služby.
- Uživatel má možnost požádat o změnu klíčového pracovníka, pokud mu nevyhovuje.
- V případě dlouhodobé nepřítomnosti klíčového pracovníka (např. z důvodu nemoci) je uživateli stanoven zastupující klíčový pracovník.

Smlouva o poskytování sociální služby

1. Poskytovat službu je možno na základě ústní dohody nebo na základě písemné smlouvy. Písemná smlouva je uzavírána v případě, že jedna ze smluvních stran požaduje uzavření písemné smlouvy. Ústní dohoda je uzavřena např. v případě, že se předpokládá jen krátkodobé poskytnutí služby (např. jednorázové nebo se předpokládá poskytnutí jen několika intervencí během krátkého času, např. několika dnů, jednoho týdne) nebo když rodič zásadně odmítá podepsat písemnou smlouvu, má pro to své důvody, ale je v zájmu dítěte služby poskytovat.
2. Smlouva končí uplynutím sjednané doby.
3. Smlouva může být ukončena dohodou obou smluvních stran.
4. Ta osoba, která uživatele (rodinu s dětmi) při uzavírání smlouvy zastupuje (smlouvu podepsala), ta může smlouvu ukončit.
5. Uživatel může Smlouvu ukončit písemně, ústně osobně nebo telefonicky bez udání důvodu kdykoli.
Výpovědní lhůta činí 1 den.
6. Poskytovatel může Smlouvu ukončit pouze písemně a to z těchto výpovědních důvodů:
 - a) Uživatel opakovaně porušuje vnitřní pravidla služby.
 - b) Uživatel opakovaně bez omluvy nedodrжуje dohodnuté termíny objednané služby.
 - c) Uživatel nespolupracuje na naplňování osobního cíle sjednaného smlouvou nebo v rámci dalšího individuálního plánování.
 - d) V případě nevyužívání služby ze strany uživatele po dobu delší než 1 kalendářní měsíc bez udání důvodu.
 - e) Jestliže poskytovatel ukončí činnost.
7. Výpovědní doba pro výpověď ze strany poskytovatele činí 7 dní. Výpovědní doba počíná běžet prvním dnem následujícím po dni, v němž byla tato výpověď osobě doručena.

Práva a povinnosti poskytovatele:

1. Pracovníci poskytovatele mají právo na slušné jednání ze strany uživatelů.
2. Pracovníci poskytovatele jsou povinni poskytovat služby zodpovědně v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v souladu se standardy kvality poskytovatele.
3. Pracovníci poskytovatele jsou povinni chovat se k uživateli slušně.
4. Pracovníci poskytovatele jsou povinni zachovávat rovný přístup ke každému bez ohledu na věk, pohlaví, rasu, národnost, víru, politickou či názorovou orientaci.
5. Pracovníci poskytovatele jsou povinni zachovávat mlčenlivost o veškerých skutečnostech týkajících se uživatele. Výjimky stanovuje zákon. Poskytovatel je povinen o těchto výjimkách uživatele informovat (viz bod Ochrana osobních údajů).
6. Pracovníci poskytovatele jsou povinni respektovat práva uživatelů, která jim zaručuje Ústava ČR a Listina základních práv a svobod.
7. Pracovníci poskytovatele jsou povinni dodržovat zásady bezpečnosti a ochrany zdraví při poskytování služby, které vyplývají z charakteru poskytované činnosti, včetně předpisů hygienických.
8. Poskytovatel je povinen řešit stížnosti na kvalitu služby dle Směrnice na vyřizování stížností.

Práva a povinnosti uživatele (členů rodiny s dětmi):

1. Uživatel má právo na poskytování kvalitní sociální služby dle uzavřené smlouvy a v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a v souladu se standardy kvality poskytovatele.
2. Uživatel má právo na poskytování sociální služby dle individuálních potřeb.
3. Uživatel má právo na ochranu svých práv, kterou mu zaručuje Ústava ČR a Listina základních práv a svobod.
4. Uživatel má právo na slušné jednání ze strany pracovníků poskytovatele.
5. Uživatel má právo nahlížet do sociální dokumentace týkající se jeho osoby a má právo požádat o výpis nebo kopii z této dokumentace. O nahlédnutí do dokumentace musí uživatel požádat 1 pracovní den předem.
6. Uživatel je povinen dodržovat uzavřenou písemnou smlouvu (ústní dohodu).
7. Uživatel je povinen být přítomen v domácnosti (popřípadě dostavit se ambulantně) v době, kdy má objednanou službu.
8. Uživatel je povinen oznámit pracovníkovi předem zrušení objednané služby (alespoň 1 den předem, výjimečně při nečekané události odhlásit službu ten den předem).
9. Uživatel je povinen si minimálně 1 den předem objednat službu, jejíž doba poskytování není pevně stanovena ve smlouvě.
10. Uživatel je povinen umožnit pracovníkovi bezpečný vstup do domácnosti.
11. Uživatel je povinen oznámit pracovníkovi jakékoli onemocnění, které může být nakažlivé.
12. Uživatel je povinen chovat se k pracovníkovi slušně.
13. Osoba je povinna oznámit poskytovateli změny osobních údajů potřebných pro poskytování služby (změnu jména, adresy, telefonu).
14. Uživatel je povinen dodržovat vnitřní pravidla služby uvedená v Příručce pro uživatele, se kterou je před uzavřením smlouvy (ústní dohody) seznámen a která je mu následně předána. Příručka je zároveň k dispozici na místě přístupném v Krátké ulici, čp. 125 ve Vimperku.

Pravidla pro vyřizování stížností:

Uživatel má právo si na kvalitu služby stěžovat. Může vznášet podněty a připomínky. Pravidla podávání a vyřizování stížností jsou uvedena ve **Směrnici**, která upravuje podávání a vyřizování stížností uživatelů. Pracovník při uzavírání smlouvy uživatele s touto Směrnicí seznamuje a zároveň mu ji předává.

Odpovědnost za škodu:

Ze strany poskytovatele:

1. Poskytovatel (dotyčný pracovník) je povinen oznámit uživateli škodu na majetku, kterou mu způsobí. Poskytovatel odpovídá za škodu, kterou zaviní pracovník uživateli na majetku, poskytne mu náhradu škody.
2. Poskytovatel odpovídá za újmu na zdraví či životě uživatele, pokud ji nějaký pracovník služby způsobí, poskytovatel poskytne příslušnou náhradu škody za tuto újmu osobě, které náleží náhrada škody.

Ze strany uživatele:

1. Uživatel služby je povinen oznámit kterémukoli zaměstnanci poskytovatele škodu, kterou způsobil, aby mohly být učiněny kroky k jejímu odstranění.
2. Uživatel služby odpovídá za újmu na zdraví či životě pracovníků poskytovatele, kterou způsobil.

Kvalita služby:

Pracovní tým poskytovatele zpracovává pod vedením metodika standardy kvality poskytované služby dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Odmítnutí služby:

1. Poskytovatel může odmítnout službu jen v těchto případech:
 - neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb
 - nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá
 - osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděl poskytovatel v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí této sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy
 - v okamžiku, kdy je zájemce/uživatel o službu pod vlivem omamných látek nebo chová se agresivně (pracovník mu nabídne jiný termín jednání se zájemcem nebo jiný termín poskytnutí služby)
 - zájemce nespadá do cílové skupiny
2. Zájemce o službu je o odmítnutí poskytování služby vyrozuměn.
3. Sociální pracovnice vedou evidenci odmítnutých žádostí o službu.

Dokumentace:

Dokumentace uživatele (rodiny s dětmi) zahrnuje:

- formulář z jednání se zájemcem
- smlouva o poskytování sociální služby
- souhlas se zveřejněním jednotlivých fotografií (v případě potřeby)
- informování o zpracování osobních údajů (součástí formuláře jednání se zájemcem o službu)
- případný souhlas s přítomností dobrovolníka či praktikanta
- individuální plány
- záznam průběhu služby – záznamy jsou vedeny v PC programu „PePa“ – na konci každého kalendářního roku (nebo po ukončení služby), jsou veškeré záznamy z programu vytištěny a zařazeny do spisu uživatele (rodiny)
- veškeré zprávy odeslané úřadům, institucím (týkající se oznamovací povinnosti), případně další korespondence poskytovatele, která se týká poskytování služby danému uživateli

Dokumentace je uchovávána povinně po dobu 10 let od ukončení služby.

Ochrana osobních údajů:

1. Poskytovatel zpracovává osobní údaje, které potřebuje k uzavření smlouvy dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Poskytovatel o těchto údajích uživatele informuje.
2. Poskytovatel zpracovává další osobní citlivé údaje dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a to v individuálním plánu a v povinné sociální dokumentaci, do které je poskytovatel povinen zapisovat průběh poskytované služby. Sociální pracovník o tom uživatele informuje. Uživatel má právo do dokumentace týkající se jeho osoby nahlížet, požádat o pořízení kopie z této dokumentace. O nahlédnutí do dokumentace musí uživatel požádat 1 pracovní den předem.
3. Poskytovatel je povinen dokumentaci archivovat po dobu 10 let počínaje datem ukončení služby.
4. Dle § 100 zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách jsou zaměstnanci poskytovatelů sociálních služeb povinni zachovávat mlčenlivost o údajích týkajících se osob, kterým jsou poskytovány sociální služby, tato povinnost trvá i po skončení pracovního vztahu.
5. Poskytovatel zajišťuje ochranu těchto osobních a citlivých údajů, uchovává je v uzamčeném prostoru, neposkytuje je jiným fyzickým či právnickým osobám, pouze s výjimkou, kdy mu to ukládá zákon:
 - Dle § 8 trestního řádu: Pracovníci jsou povinni bez zbytečného odkladu oznámit policii skutečnosti nasvědčující tomu, že byl spáchán trestný čin a bez úplaty vyhovovat žádosti orgánů činných v trestním řízení při plnění jejich úkolů.
 - Dle § 128 občanského soudního řádu: Každý je povinen bezplatně na dotaz sdělit soudu skutečnosti, které mají význam pro řízení a rozhodnutí. Odmítnout soudu sdělit tyto skutečnosti může jen ten, kdo by tak mohl učinit jako svědek podle § 126 odst. 1.
 - Dle § 100a odst. 1 a 2 zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách: Poskytovatel sociálních služeb je povinen **na písemnou žádost sdělit bezplatně orgánu sociálně-právní ochrany dětí údaje nezbytné pro poskytnutí sociálně-právní ochrany.** Poskytovatel sociálních služeb je povinen vždy sdělit:
 - **zda osobě uvedené v žádosti orgánu sociálně-právní ochrany dětí poskytuje nebo poskytoval sociální službu**
 - **druh a formu poskytované sociální služby**
 - **zda s osobou uzavřel smlouvu o poskytování sociální služby**
 - **dobu platnosti smlouvy**
 - **dobu poskytování služby**
 - **datum ukončení poskytování sociální služby, popřípadě výpovědní důvod, pokud byla smlouva vypovězena**
 - **zhodnocení průběhu poskytování sociální služby**

Poskytovatel sociálních služeb má tuto povinnost jen v těch případech, kdy orgán sociálně-právní ochrany dětí v žádosti současně uvede, že situaci dítěte a jeho rodiny vyhodnotil podle zákona o sociálně-právní ochraně dětí tak, že se jedná o dítě, na něž se sociálně-právní ochrana dětí zaměřuje.

- Dle § 53 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí na výzvu orgánů sociálně-právní ochrany jsou poskytovatelé sociálních služeb povinni sdělit bezplatně údaje potřebné podle tohoto zákona pro poskytnutí sociálně-právní ochrany nebo pro účely rozhodování o vydání pověření, nebrání-li tomu zvláštní právní předpis. Povinnosti zachovávat mlčenlivost podle zvláštního právního předpisu se nelze dovolávat, jestliže mají být sděleny údaje o podezření z týrání, zneužívání dítěte nebo ze zanedbávání péče o něj.

Dobrovolníci, praktikanti při poskytování služby:

Ve službě nevyužíváme dobrovolníky. O výjimce může rozhodnout jen ředitelka organizace. Ředitelka rozhodne o výjimce jen v případě poskytování doučování dítěti ze strany dobrovolníka, např. studenta, učitele (zájemce o dobrovolnictví). Dobrovolník se může podílet na poskytování služby jen na základě souhlasu uživatele (dítěte a zároveň na základě písemného souhlasu zákonného zástupce). Písemný souhlas se vkládá do osobního spisu. S dobrovolníkem je v takovém případě uzavřena smlouva o dobrovolnictví (prostřednictvím charitního dobrovolnického centra v Českých Budějovicích), ve smlouvě o dobrovolnictví je mimo jiné zakotvena i povinnost zachovávat mlčenlivost.

Ve službě neumožňujeme výkon praxe studentům. O výjimce může rozhodnout jen ředitelka organizace. Praktikant může být přítomen při poskytování služby jen na základě souhlasu uživatele (dítěte a zároveň na základě písemného souhlasu zákonného zástupce). Písemný souhlas se vkládá do osobního spisu. Před případným zahájením praxe studenta, je uzavřena s příslušnou školou smlouva o výkonu praxe, jejíž součástí je i ustanovení o povinnosti zachovávat mlčenlivost.

Kontakty:

Adresa: Krátká 125, 385 01 Vimperk

Telefon: 732 122 071, 739 739 886, 731 604 489, 731 619 805

E-mail: SASR@ptv.charita.cz