

Standardy kvality poskytování sociální služby

„sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi“

-

upravené vydání pro širší veřejnost



***Podporujeme naši zásadu:
„Dítě patří do rodiny“***

Zpracovala: Mgr.Bc. Helena Jedináková,
v Ostravě, platná 3. aktualizace: 1.1.2024

Milí,

dostává se Vám do rukou upravené vydání standardů kvality poskytování sociální služby
„sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi“

Na stránkách tohoto dokumentu najdete přehled standardů kvality pro činnosti, které vykonáváme.

K čemu vlastně standardy slouží?

Jedná se o soubor pravidel, podle kterých pracovníci organizace pracují. K těmto pravidlům dále patří tzv. metodické materiály a tzv. vnitřní předpisy organizace.

Standardy v plném a platném znění jsou Vám k dispozici k nahlédnutí na našem pracovišti. Rovněž Vám vše rádi osobně vysvětlíme.

Nebojte se na nás obrátit.

Hrozí Vám, že Vaše dítě skončí v ústavu?

Kamen tumenge telel tumare čavhore andro ustavos?

Ocitli jste se v těžké situaci a obáváte se, co bude dál?

Daran tumen nadžanen so tekerel?

Čekáte, nebo se Vám narodilo děťátko a bojíte se, jak se o něj postarat?

Užaren čavhore the daran, sar pes pal leste tekerel?

Mají Vaše děti problémy ve škole nebo s chováním a už je toho na Vás moc?

Našunen tumen tumare čavhe, napiren andre škola, hin pre tumende but?

Už jsou Vaše děti v ústavu a nevíte, jak je získat zpět?

Imar hine tumare čachr andro ustavos, the kamen len?

Nebud'te na to sami, přijďte za námi.

Na aven pe oda korkore, the aven pala mende.

Kde nás najdete?

Můžete nás oslovit telefonem, e-mailem

Telefonicky: 775 761 192

Elektronicky: hnizdo@vzajemnesouziti.cz

Nebo nás navštivte osobně

Pondělí až středa

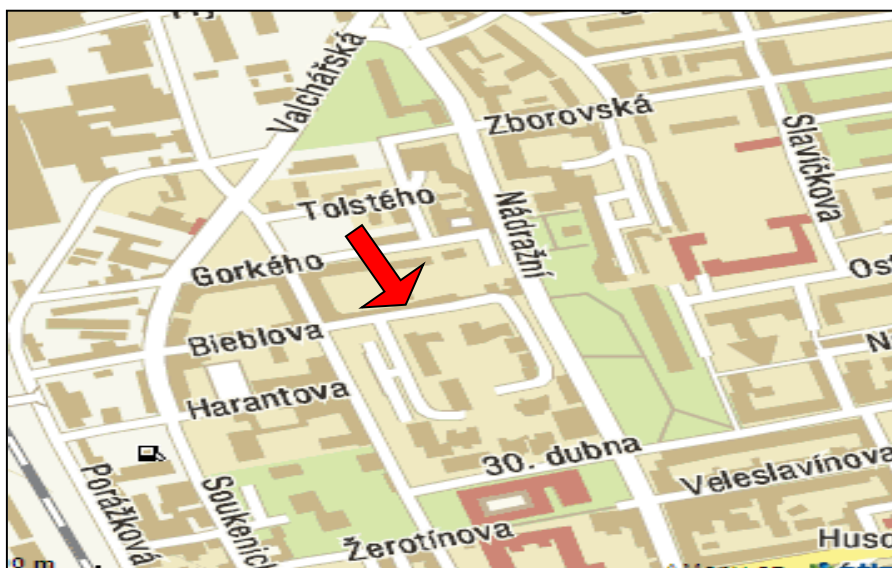
8:00 16:00 hodin

Čtvrtek a pátek pouze po domluvě

Základní informace Vám poskytne službu konající pracovník. Můžete se přímo obrátit na ředitelku Týmu Hnízdo, Mgr. Bc. Helenu Jedinákovou

Adresa:

Vzájemné soužití o.p.s.Hnízdo – Čiriklano Kher
Bieblova 6 (vchod z Bieblova 8), 702 00 Ostrava



Pracoviště týmu Hnízdo je situováno **v blízkosti centra města Ostravy** (asi 12 – 15 minut pěší chůze od centrálního Masarykova náměstí).

Pracoviště je snadno dosažitelné **městskou hromadnou dopravou** ze všech směrů.

Nedaleko se také nachází **Ústřední autobusové nádraží** a vlakové **Hlavní nádraží** cca 15 minut.

Rádi

Vám vše ústně vysvětlíme. Pokud jste Rom/ka a lépe hovoříte a rozumíte romsky, neostýchejte se, u nás se domluvíte i romsky.

Standard č. 1

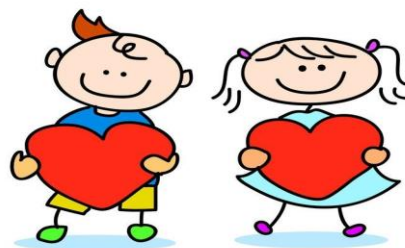
Naše poslání, zásady, cíle, cílová skupina a rozsah činností



podporovat a doprovázet rodiny s dětmi ve věku od 0-18 let v Ostravě a přilehlých obcích, Bílovci, Orlové, Petřvaldu, Studénky, které se ocitly v obtížné situaci a v dané chvíli ji nemohou zvládnout vlastními silami. Tým Hnízdo ve spolupráci s rodinou, mnohdy za spolupráce orgánu sociálně právní ochrany dětí usiluje o **zachování, posilování či navrácení společného soužití rodiny a zdravého vývoje dětí v podmínkách funkční biologické rodiny**

Služba „sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi“ ve vztahu k rodině se řídí zásadami, které jsou závazné pro všechny pracovníky, dobrovolníky i studenty na praxi. Základní předpoklady a zásady jsou následující:

- ↳ Naše služba nevyklučuje a nediskriminuje nikoho, ať už z hlediska rasy, etnické, národnostní příslušnosti, politického či náboženského přesvědčení, sexuální orientace apod.
- ↳ Náš tým vnímá člověka jako jedinečnou bytost, která je rovna ve svých právech a svých povinnostech. Tým *Hnízdo* zdůrazňuje hodnotu každého lidského života, zcela akceptuje jeho důstojnost.
- ↳ **Zásada uplatňování práva pro dítě**
- ↳ **Zásada pomoci a podpory**
- ↳ **Zásada motivace**
- ↳ **Zásada dobrovolnosti**
- ↳ **Zásada individuálního přístupu**
- ↳ **Zásada důvěry**
- ↳ **Zásada respektování názoru**
- ↳ **Zásada nehodnocení**





Naše cíle:

- ↳ Pomáháme k návratu dětí z ústavní výchovy (nebo náhradní rodinné péče) zpět do rodiny, a tím zároveň snižujeme počet dětí umístěných v ústavní výchově
- ↳ napomáháme k navázání a posílení kontaktů biologických rodičů /blízkých příbuzných/ s dětmi, které jsou umístěny v ústavní výchově nebo v náhradní rodinné péči
- ↳ napomáháme ke snižování rizika umístění dítěte do ústavní výchovy či pěstounské péče a snažíme se, aby rodič byl schopen samostatně uspokojovat potřeby dítěte a být na naší službě nezávislí



Komu pomáháme: Cílová skupina –

Rodinám s dětmi ve věku 0 – 18 let z Ostravy a přilehlých obcí, Bílovce, Orlové, Petřvaldu, Studénky, které se ocitly v obtížné situaci a nedokážou ji vlastními silami řešit a:

- ✓ v jejímž důsledku by mohlo dojít k umístění dítěte do ústavní výchovy
- ✓ rodiče a příbuzní dětí umístěných do ústavní výchovy nebo do náhradní rodinné péče, kteří usilují o návrat dětí zpět do své péče
- ✓ rodiče a příbuzní dětí umístěných do ústavní výchovy nebo do náhradní rodinné péče, kteří usilují o posílení kontaktu se svými dětmi, nebo následně o jejich návrat zpět

Pokud si myslíte, že jste to právě vy, neostýchejte se nás požádat o spolupráci.

Širší cílová skupina Každé dítě, které požádá o ochranu svého života a dalších svých práv /byť tato pomoc může spočívat pouze ve zprostředkování informací orgánu sociálně právní ochrany dětí.

- ↳ Službu Vám nemůžeme poskytnout v případě, kdy máme naplněnou kapacitu k poskytnutí služby /65 – 80 rodin, počet rodin je závislý na složitosti a intenzitě poskytnuté podpory/. Máte možnost se zařadit do seznamu čekatelů, popřípadě Vám pomůžeme zajistit jinou službu. v případě uvolnění kapacity nás můžete opět oslovit.
- ↳ Své služby Vám nejsme schopni poskytnout v případě, pokud budete chtít zůstat i pro nás v úplné anonymitě a k zajištění podpory budeme potřebovat Vaše i Vašich nezletilých dětí osobní či citlivá data. Máte ale možnost se rozhodnout, komu chcete svá data poskytnout. Vše Vám při setkání vysvětlíme.
- ↳ Své služby Vám neposkytneme v případě, pokud jsme již s Vámi spolupracovali a smlouvu jsme s Vámi ukončili pro hrubé porušování Vašich povinností vyplývajících ze smlouvy. Službu Vám můžeme opět nabídnout až po uplynutí 6 měsíců od ukončení smlouvy.
- ↳ Pokud máte problémy takového charakteru, který našim pracovníkům znemožňuje navázání kontaktu a práci s Vámi /zdravotní či psychický stav je aktuální překážkou/, v takovém případě pracovník Vám může pouze zprostředkovat kontakt na jiné odborníky.
- ↳ Službu Vám nemůžeme poskytnout, pokud požadujete službu, na kterou nemáme registraci. Nejste naší cílovou skupinou. V takovém případě Vám poskytneme jen **základní poradenství a odkážeme Vás na vhodné sociální služby.**



Tým Hnízdo poskytuje své služby v souladu se zákonem č. 168/2006 Sb., zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a rozsah činností v souladu s § 65 výše citovaného zákona.

Výchovné, vzdělávací a

aktivizační činnosti

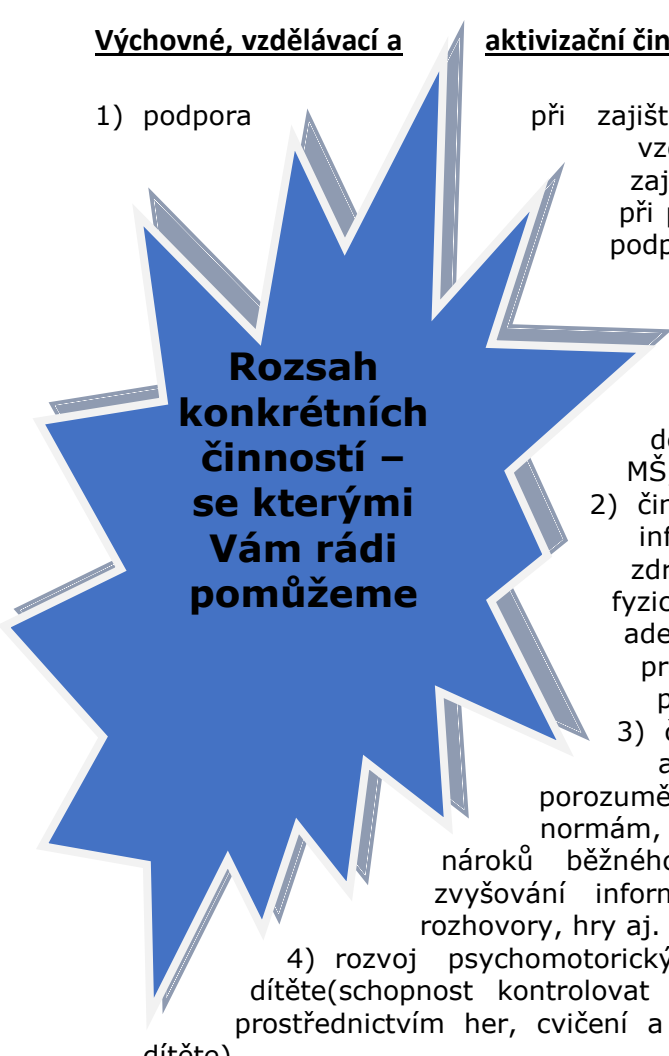
1) podpora

při zajištění podmínek a poskytnutí podpory pro vzdělávání dítěte (jedná se o školní připravenost, zajištění, zprostředkování doučování, asistence při přípravě na vyučování za aktivní účasti rodiče, podpora, pomoc při zprostředkování vyhledávání vhodného typu dalšího vzdělávání dítěte, podpora, pomoc při zprostředkování zápisu dětí do školky, školy, podpora, pomoc při zprostředkování a zajišťování vhodných kroužků, volnočasových aktivit pro děti, podpora rodičů při komunikaci se školu, MŠ, doprovázení, zajištění asistence)

2) činnosti s dospělými, (možnost poskytnutí informací a zvyšování dovedností v oblasti zdravého životního stylu, zlepšení podmínek pro fyzické bezpečí a zabezpečení domácnosti, udržení adekvátního bydlení, zlepšení postavení na trhu práce, odpovědně nakládat s finančními prostředky, přiměřený vedení domácnosti)

3) činnosti s dětmi (možnost poskytnutí informací a zvyšování dovedností v oblasti schopnosti porozumět uznaným hodnotám a společenským normám, budoucí uplatnění na trhu práce, zvládání nároků běžného života, zvyšování finanční gramotnosti, zvyšování informovanosti sociálně – rizikových jevech – rozhovory, hry aj. aktivity)

4) rozvoj psychomotorických, mentálních a sociálních dovedností dítěte (schopnost kontrolovat své chování a vyrovnávat se se stresem, prostřednictvím her, cvičení a jiných aktivit odpovídajícím věku a zralosti dítěte)



**Rozsah
konkrétních
činností –
se kterými
Vám rádi
pomůžeme**

Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

- 1) usnadnění kontaktu a spolupráce s institucemi (podpora komunikačních dovedností a schopností využívat různé komunikační nástroje)
- 2) podpora a nácvik sociálních kompetencí rodičů při jednání, vystupování na veřejnosti (nácvik vyjadřování, komunikace např.: na úřadech, ve škole, u lékaře, na OSPOD, u soudu apod).
- 3) zprostředkování kontaktu na návazné služby

Sociálně terapeutické činnosti

- 1) podpora rodičů při vytváření a udržení stabilního a pečujícího prostředí pro rozvoj a výchovu dítěte
- 2) obnovování a posilování narušených sociálních vztahů v rodině (zajištění psychologické intervence nebo zajištění jiného odborníka př. Mediacce)
- 3) podpora rodiny v možnosti účasti případových, rodinných konferencí
- 4) podpora při utváření, rozvíjení, upevňování sociálních vazeb mezi rodinou a dítětem (zprostředkování, popř. doprovod a přímá účast – emoční podpora při kontaktu mezi zákonným zástupcem dítěte a dítětem umístěným v náhradní výchově či náhradní péči – tzv. asistovaný kontakt)
- 5) podpora při utváření, rozvíjení, upevňování vztahů mezi sourozenci, širší rodinou
- 6) tvorba krizového plánu s rodinou /krizová intervence – zajištění dětí v případě, kdy rodina nemůže zajistit dítěti bezpečí/
- 7) skupinová intervence

Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí



Standard č. 2 Ochrana práv

- ↳ na rodinný život – rodinný život spočívá v udržování a rozvíjení vzájemných, citových, morálních a sociálních vazeb mezi nejbližšími osobami
- ↳ na soukromí – to je ukotveno v Základní listině práv a svobod
- ↳ na poskytování potřebných a relevantních informací pro řešení situace
- ↳ na ochranu osobních a citlivých údajů
- ↳ na pomoc při řešení vaší situace
- ↳ na zachování důstojnosti, respektu, svobody a myšlení

Máme vypracovány postupy pro předcházení situacím, kdy by mohla být porušena práva Vaše nebo Vašeho dítěte. K bližšímu nahlédnutí přímo v prostorách Vzájemného soužití o.p.s., týmu Hnízdo.

Standard č. 3 Jednání se zájemcem o službu

Pokud nás navštívíte,

- ↳ budeme se snažit od Vás zjistit Vaše přání, potřeby, požadavky očekávání, osobní cíl.
- ↳ Pokud budete spadat do naší cílové skupiny, podáme Vám bližší informace o naší službě, podmínkách.
- ↳ V opačném případě Vám poradíme, na jakou službu se můžete obrátit.
- ↳ Pokud se dohodneme, můžeme přistoupit k uzavření smlouvy a nebo si nevyplněnou smlouvu vzít domů k prostudování a rozmyslet se.
- ↳ Pokud nebude plná kapacita, počkáme rádi na Vás tři měsíce.

Standard č. 4

Smlouva o poskytování sociální služby „Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi“

Smlouva obsahuje níže uvedené náležitosti

- a) označení smluvních stran
- b) druh sociální služby
- c) rozsah poskytování sociální služby
- d) místo a čas poskytování sociální služby
- e) výši úhrady za sociální služby - bezplatné
- f) ujednání a dodržování vnitřních pravidel stanovených poskytovatelem pro poskytování sociálních služeb
- g) výpovědní důvody a výpovědní lhůty
- h) doba platnosti smlouvy

Znění a podmínky smlouvy Vám v klidu vysvětlíme. Budeme dbát na to, abyste smlouvě dobře rozuměli. Až společně probereme celou smlouvu, teprve přistoupíme k podpisu.

Standard č. 5

Individuální plánování

Při uzavírání smlouvy se společně dohodneme na Vašem cíli, který budete chtít docílit. Společně vytvoříme individuální plán, do něhož budeme společně zaznamenávat určité kroky, které postupně budeme plnit, až dojdeme k Vašemu vydefinovanému cíli.

Rodiče, vezměte děti s sebou, dítě, pokud bude mít zájem, má možnost se zapojit a vyslovovat své názory, potřeby.

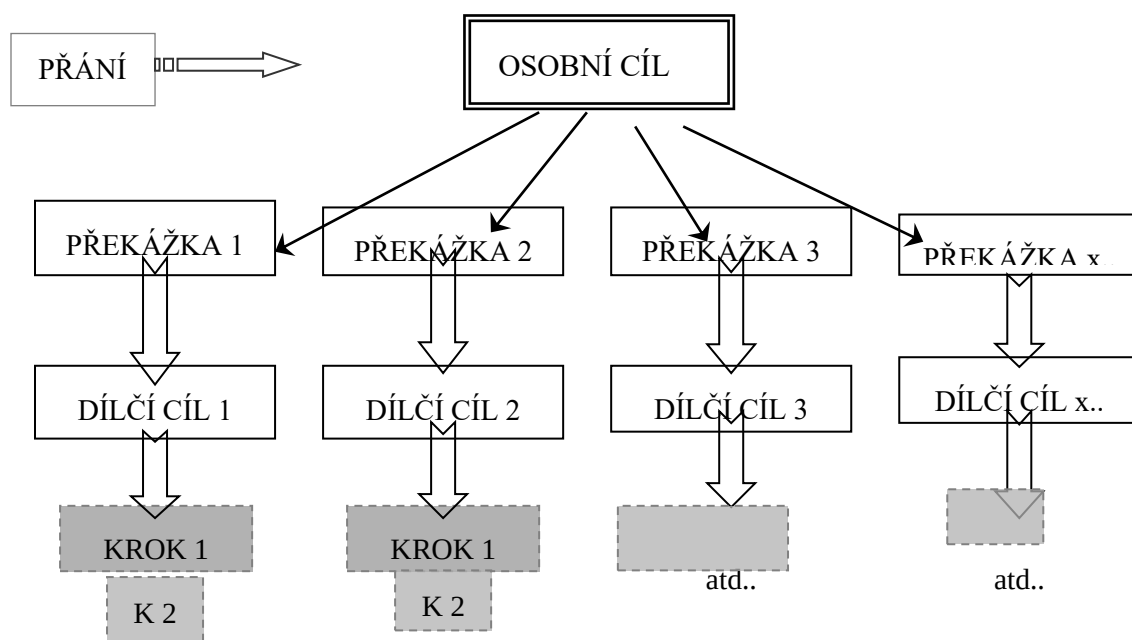


Klíčový pracovník s Vámi bude průběžně **hodnotit Vaše cíle, jednotlivé kroky**. Hodnocení je součástí zápisů ve spisové dokumentaci. Pokud budete chtít cíl změnit, ukončit, sdělte tuto skutečnost svému klíčovému pracovníkovi a zaznamenejte si spolu do plánu.



Jestli-že spolupracujete se sociálním pracovníkem orgánu sociálně právní ochrany dětí – a my o této skutečnosti nevíme, sdělte nám, prosím, tuto skutečnost, plán budeme tvořit všichni společně.

Schéma stanovování osobního cíle rodiny



- ↳ Při uzavírání spolupráce Vám bude přidělen pracovník, tzv. **klíčový pracovník**, který s Vámi bude po celou dobu spolupracovat.
- ↳ V průběhu spolupráce máte právo na změnu klíčového pracovníka, pokud tomu nebrání provoz služby, stejné právo má ale i klíčový pracovník.
- ↳ Bližší informace Vám budou předány při setkání.



Standard č. 6 Spisová dokumentace

O průběhu naší spolupráce s Vámi budeme vést záznamy. Tyto povedeme v tzv. Spisové dokumentaci. O věcech, o kterých se o Vás dozvíme, zachováváme **mlčenlivost**.

Pracovník může mlčenlivost porušit jen v případech, kdy:

- ↳ pracovník skutečnost sděluje pouze s Vaším souhlasem



- ↳ pracovník byl této povinnosti zproštěn nadřízeným orgánem v důležitém státním zájmu
- ↳ v případě oznamovací povinnosti OSPOD

Účelem získávání a zpracování osobních/mnohdy i citlivých údajů je zajištění poskytování služeb na co nejvyšší úrovni – lépe tak můžeme s Vámi spolupracovat, snáze můžete docílit svého cíle.

Součástí spisové dokumentace

- ↳ záznam o prvním kontaktu
- ↳ smlouva o poskytování pomoci s přílohami
 - ↳ ukončení smlouvy
- ↳ Individuální plán rodiny, nebo individuální plán na ochranu dítěte
- ↳ v případě potřeby zprávy pro OSPOD
- ↳ zápisy z přímé práce
- ↳ kopie listin souvisejících s prací na případu

Údaje soustředěné v dokumentaci jsou informacemi důvěrného osobního charakteru, se kterými jsou oprávněni seznámit se jen:

- ↳ ředitel organizace
- ↳ pracovníci, kteří se podílejí na přímé spolupráci - ředitelka úseku, sociální pracovník/terénní asistent, dobrovolník se splněnou kvalifikací
- ↳ osoby, které mají Váš souhlas - na požádání poskytovatele
- ↳ kontrolní komise v rámci realizace projektů např.: v rámci realizace projektu, KÚ MSK, MPSV, ÚP a další donátoři s Vaším souhlasem a na požádání poskytovatele
- ↳ osoby, které prokážou splnění stanovených zákonných podmínek /OSPOD, Policie, soud.../ - na požádání poskytovatele

Vy máte právo nahlédnout do své spisové dokumentace, pořizovat si z ní kopie, popřípadě si dělat vlastní poznámky /učinit výpisy/.



Kdy:

- ↳ pokud budete chtít nahlédnout do své dokumentace, požádejte o tuto možnost buď svého klíčového pracovníka nebo ředitelku a dohodnete si společně termín. K tomuto účelu můžete zmocnit i osobu, tzv. zmocnitele /Vašeho právníka/, v podepsaném tiskopisu musí však být jasně a zřetelně vepsáno, ke kterým úkonům dáváte svůj souhlas ke zplnomocnění.

Standard č. 7

Podávání a vyřizování stížností

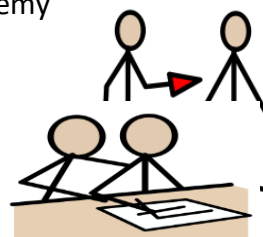
Pracovníci poskytující službu mají vypracovaná „*Pravidla pro podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytované služby*“, podle těchto pravidel postupují.



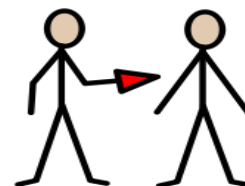
Pravidla obdržíte při uzavírání smlouvy.

- ↳ **Máte právo si stěžovat na svého pracovníka**, pokud si myslíte, že s Vámi nejedná správně, přehlíží Vás, nedochází k Vám dle dohody, je k Vám hrubý, nesnaží se Vám porozumět, pomoci, nebo máte dojem, že ho Vaše problémy nezajímají, apod.

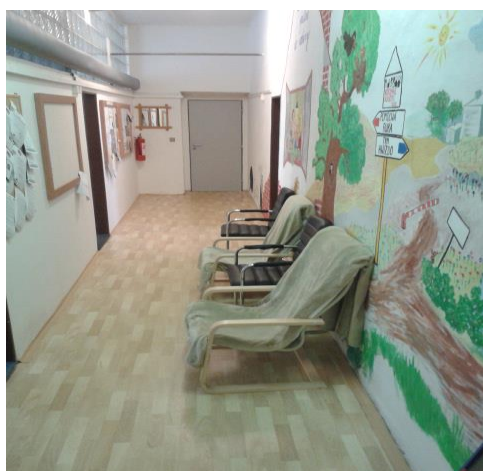
- ↳ **Nevíte-li, jak máte stížnost podat, zeptajte se kohokoli ze zaměstnanců týmu Hnízdo**, rádi Vám pomohou.



- ↳ **Nechcete-li si sám(a) stěžovat, stížnost za Vás může podat i ten, koho si sám(a) určíte**, aby za Vás stížnost podal, nebudeme pátrat po důvodu, proč tak činíte.



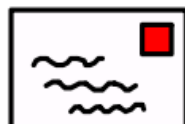
Pravidla stížností jsou **vyvěšena na chodbě na nástěnce**, jsou přístupná veřejnosti.



Stížnost můžete:

↳ říci ústně jakémukoli zaměstnanci Týmu Hnízda

↳ poslat poštou



↳ sdělit telefonicky

↳ **nebo vložit do schránky důvěry**, která je umístěna na chodbě vlevo u hlavních vchodových dveří do budovy (schránka důvěry je vybírána denně. K vybírání schránky je pověřen pracovník. Na nástěnce u Pravidel stížností oznámíme datum, kdy jsme Vaši stížnost obdrželi, vyvěsíme písemný výsledek a určíme termín, do kdy bude výsledek šetření viset na nástěnce nejméně však 30 dní následujícího měsíce od vyřešení stížnosti.



Pracovníci Vaši stížnost předají ředitelce úseku, Heleně Jedinákové, která ji bude vyřizovat.

Jestliže si budete stěžovat na ředitelku, stížnost můžete předat přímo řediteli organizace
Kumaru Vishwanathanovi



↳ Stížnost budeme vyřizovat písemně a to **do 30 dní od doby, kdy ji doručíte.**

↳ Pokud stížnost nevyřídíme do 30 dní, budeme Vás informovat o důvodu nedodržení lhůty.

↳ Nebudete-li spokojeni s vyřízením stížnosti, pak stížnost můžete postoupit do 15 kalendářních dnů od doručení vyřízení stížnosti: řediteli organizace Mgr. Sri Kumar Vishwanathan



Stížnost dále můžete postoupit

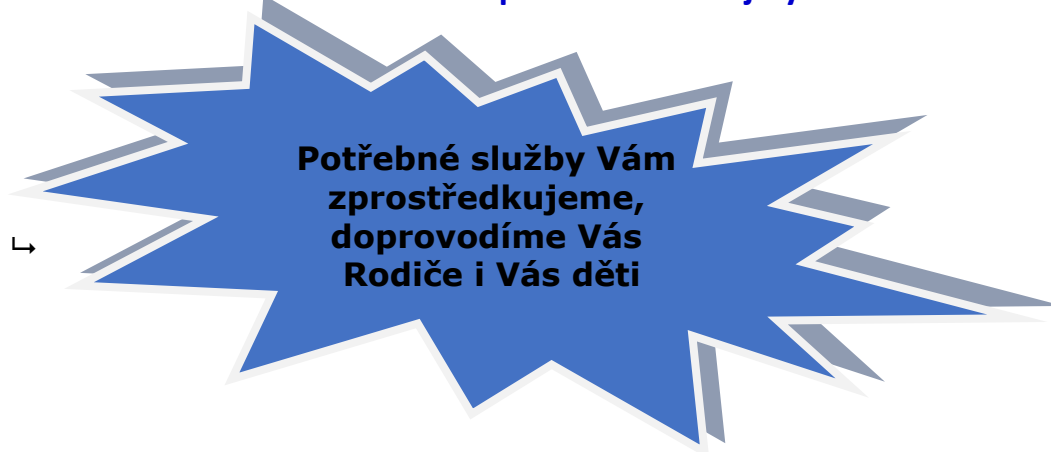
↳ Odboru sociálních věcí Krajského úřadu Moravskoslezského kraje (u tohoto správního orgánu máme zaregistrovanou naši službu), ul. 28. října Ostrava, 595 622 150

- ↳ Případně se obraťte na další správní orgány a nezávislé instituce:
- ↳ Veřejný ochránce práv (Údolní 39, 602 00 Brno, tel.: 542542888) na další instituce

Stížnosti jsou brány jako možný podnět pro rozvoj a zlepšování kvality

Standard č. 8

Návaznost a zprostředkování jiných služeb



- ↳ V rámci poskytování naší služby **nenahrazujeme službu**, kterou můžete běžně využívat. Nastupujeme tehdy, až nás oslovíte, popřípadě nás s Vaším souhlasem osloví OSPOD. Při spolupráci se snažíme vytvářet příležitosti, abyste Vy i vaše děti mohli využívat další služby, budeme vycházet z Vašich individuálních potřeb.
- ↳ V případě, kdy nejsme schopni rozsahem svých služeb nebo naší odborností pokrýt Vaše potřeby, **pak pro Vás rodiče ale i pro Vás pro děti jsme schopni zprostředkovat služby dalších odborníků, organizací nebo institucí**

Pracovníci Týmu Hnízda – klíčoví pracovníci - většinou zprostředkovávají pomoc v oblasti:

- ↳ **Právní** – zprostředkujeme právníka v rámci organizace, popřípadě právníka, kterého si zvolí klient, činnosti za naší asistence – návštěvy u exekutorů, majitelů bytů, ubytoven, cizinecké policie, MMO - doklady
- ↳ **Nárokových dávek** – zprostředkujeme návštěvu na ÚP, DHN, CSSZ
- ↳ **Zaměstnání** – zprostředkujeme návštěvu na ÚP, u budoucího zaměstnavatele, u NNO
- ↳ **Bydlení** – zprostředkováváme bydlení v azylových domech, ubytovnách, nájemních bytech a soukromé osoby
- ↳ **Financí** (dluhů) – zprostředkováváme pomoc při ÚP, ÚMOB, SSZ, bankovní, nebankovní sektor, ČEZ, Innogy
- ↳ **Péče o dítě a výchovy o dítě** – zprostředkováváme OSPOD, soudy, dětské domovy, kojenecké ústavy, pěstouny, lékaře, diagnostické ústavy, psychologa, pedagogicko psychologického poradce, romského asistenta, Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc „Klokanky“ za spolupráce OSPOD apod.

Standard č. 9

Personální a organizační zajištění služby

Tým řídí ředitelka úseku Hnízdo a má také pozici sociálního pracovníka. Ředitelka je přímo podřízena řediteli o.p.s., který ji jmenuje do funkce. Ředitelka jmenuje svého zástupce, který pracuje na pozici vedoucího - sociálního pracovníka. V nepřítomnosti ředitelky ji v plném rozsahu zastupuje. Sociální pracovníci se v plném rozsahu zodpovídají ředitelce úseku nebo vedoucímu sociálnímu pracovníkovi. V týmu pracují pracovníci v sociálních službách /terénní asistenti jsou přímo vedené a úkolované ředitelkou nebo vedoucím pracovníkem. Ředitelka pověřuje sociálního pracovníka, který terénní asistenty metodicky vede. Všichni pracovníci splňují kvalifikační předpoklady pro výkon své profese. Pokud pracovník kvalifikace nesplňuje, do splnění kvalifikace pracuje pod odborným dohledem pověřeného sociálního pracovníka.

Standard č. 10

Profesní rozvoj pracovníků

Abychom byli schopni Vám lépe pomoci, poskytovat službu kvalitně, všichni pracovníci se během roku vzdělávají, prohlubují si svou kvalifikaci. Zároveň během roku hodnotí své



výkony, kvalitu své práce.

- ↳ Pracovníci si v rámci zajištění kvality předávají vzájemně informace.
- ↳ Toto činí z důvodu, aby v případě dovolené, nemoci Vašeho klíčového pracovníka, byla zajištěna zastupitelnost.
- ↳ Někdy také dochází ke změně Vašeho klíčového pracovníka.
- ↳ Potřebujeme se nutně společně poradit, zkonzultovat Vaši situaci, abychom mohli pomoci navrhnout řešení.
- ↳ Od pondělí do středy má v ambulanci jeden pracovník službu a poskytuje poradenství všem rodinám, které nás v té době navštíví.

Standard č. 11

Místní a časová dostupnost

Služby poskytujeme převážně v přirozeném prostředí (např. v místě bydliště). Denně od 8.00 – 16.30 hodin, vždy po předchozí domluvě s Vámi.

Ambulantní službu/ konzultace s Vámi poskytujeme od pondělí do středy od 8.00 hodin – 12.00 hodin a od 13.00 hodin do 16.00 hodin. Čtvrtek a pátek si vyhraujeme pro pozvané rodiny. Tuto službu zajišťujeme v prostorách Týmu Hnízda.

Služba se realizuje v pronajatých prostorách budovy na Bieblově ul. č. 6, /vchod z budovy č. 8/ 702 00 Ostrava.



Prostory Týmu Hnízda se nachází v přízemí budovy první dveře vpravo za schodištěm.



Standard č. 12 Informovanost o sociální službě

Zájemci o službu podáváme základní srozumitelné informace o naší poskytované službě:

- ↳ informujeme zájemce o rozsahu činností
- ↳ kdo službu poskytuje
- ↳ jakou formou službu poskytujeme
- ↳ informujeme o podmínkách služby: informujeme zájemce, že čerpání služby je podmíněno uzavřením Smlouvy o poskytování služby, o podmínkách uzavření smlouvy a podmínkách a možnostech ukončení smlouvy jak ze strany rodin, tak ze strany poskytovatele
- ↳ se zásadami služby, se svými právy ale i povinnostmi
- ↳ s naší provozní dobou a možností setkání
- ↳ o možnosti podání stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služby

Rodina

V průběhu služby Vám informace budeme opakovat a podávat již **konkrétní informace** v souvislosti s poskytovanou službou např. informace při řešení problémů vycházející z plánu z uzavřené smlouvy, opakování práv a povinností, vyjasňování podmínek poskytování služby, možnost podání případné stížnosti apod.,

Jak Vám podáváme informace?



↳ **Ústně - Osobně:** /nejčastější forma/



↳ **Telefonicky:** /jen ojediněle/-

↳ **Písemně:** informační materiály letáky, výroční zpráva, Veřejný závazek

↳ **Elektronicky** - prostřednictvím www.vzajemnesouziti.cz

↳ **osobním předáním** informačních materiálů

↳ předáním informačních materiálů bez osobního kontaktu - **distribucí**

↳ prostřednictvím **nástěnků** v našich prostorách

↳ **pořádáním přednášek** na školách /OU FSS, OU FF, VOŠS/, NNO

↳ dnem otevřených dveří, příležitostními akcemi, prostřednictvím každoroční akce „Lidé lidem“

- ↳ vydáváním a distribucí **brožur**
- ↳ prostřednictvím **kulturních akcí**
- ↳ prostřednictvím studentů na praxi v Týmu Hnízdo, prostřednictvím dobrovolníků v Týmu Hnízdo
- ↳ prostřednictvím diplomovaných či absolventských prací studentů
- ↳ organizováním informačních akcí pro veřejnost přímo „na ulici“
- ↳ aj.

Srozumitelnost informací:

- ↳ **Mluvené slovo:** vždy se Vám snažíme přizpůsobit, hovořit s Vámi tak, abyste všemu, co říkáme, rozuměli. Pokud něčemu nerozumíte, neostýchejte se zeptat.

- ↳ **Vy, kteří hovoříte lépe romsky,** máme zde romské kolegy.

- ↳ **Pokud hůře vidíte, nebo si zapomenete brýle,** aktuálně Vám vytiskneme dokumenty s velkými písmeny, dokumenty předčítáme.

- ↳ **Pokud jste nedoslýchavá/ý** dokumenty předáváme v písemné podobě, ústně předáváme informace zřetelně nahlas, snažíme se zjistit, na které ucho lépe slyšíte, hovoříme ke zdravému uchu /v případě potřeby zajistíme tlumočníka/

- ↳ **Pro děti,** které dokážou číst, máme vypracované v písemné podobě dokumenty „Pravidla stížností“, na nástěnky máme základní informace. V případě potřeby materiály tvoříme operativně.

Standard č. 13 Prostředí a podmínky

Komu je naše prostředí přizpůsobeno

Snažíme se vytvářet podmínky tak, aby jste se cítili bezpečně a služba byla pro Vás poskytována v důstojném prostředí.

Podmínky jsou přizpůsobeny jak Vám, tak Vaším blízkým, zaměstnancům, dobrovolníkům, studentům, externím odborníkům, pozvaným hostům, návštěvám.

Pracovníci mají k dispozici:

- ↳ základní vybavení
- ↳ počítačovou techniku
- ↳ kancelářské potřeby
- ↳ služební mobil
- ↳ pevnou linku
- ↳ fotoaparátu, diaprojektor - ke vzdělávacím aktivitám

Vy jako rodina s dětmi máte k dispozici:

- ↳ Zprostředkovaně (přes pracovníka) internet, možnost telefonovat.
- ↳ Kontakty na jiné služby, které Vám předáme buď okopírované, nebo je vypíšeme, či vytiskneme
 - ↳ Můžeme Vám pomoci vypisovat různé žádosti, návrhy apod. – využíváme PC, vytiskneme.
- ↳ Rádi Vám poskytneme papír, psací potřeby.
 - ↳ Pro Vaše pohodlí máme k dispozici židle, křesla, stoly.
- ↳ Pro Vás děti máme k dispozici stolky, židličky, tabuli, snažíme se zajišťovat výtvarný materiál, spoustu stavebnic, hraček a knih.

Pracoviště týmu Hnízdo tvoří:

- ↳ **kanceláře** jsou určeny pro zázemí stálých pracovníků, popřípadě studentů na praxi či dobrovolníků, kteří se v prostorách střídají.

- ↳ **dětský koutek**



↳ čekárna



↳ multifunkční **zasedací místnost** určena pro schůzky s rodinami pro konzultace, případové konference, vzdělávání rodin, asistované kontakty.../ , kuchyňka, hygienická zařízení



Standard č. 14

Havarijní, nouzové, problémové a rizikové situace

Havarijní situace

Ve většině se jedná o náhlou a nepředvídatelnou situaci, pokud ji nezapříčiníme svou nedbalostí, kterou nejsme schopni ovlivnit a vyžaduje pomoc profesionálů.

Mimořádná událost typu poruchy nebo nehody se závažnými nepříznivými následky

Nouzová situace

můžeme ji z části předcházet, ovlivnit ji. Jsou to situace, které ve většině případech omezují provoz zařízení, může dojít k omezení poskytování služby z důvodu vzniku nenadálé situace

Problémové a rizikové situace

je to běžná situace, která lze předvídat, předcházet ji. Situace, kdy nastává riziko zranění zaměstnance či klienta, zranění dalších osob poškození majetku apod.

Důležitá telefonní čísla

Hasičský záchranný sbor MSK	150
Policie ČR	158
Městská policie	156
Záchranná služba	155
Linka tísňového volání	112
Ředitelka úseku	596 110 428, 775 761 192



Příklady situací:

- a) havarijní situace: únik plynu, havárie vody, požár, výpadek elektrického proudu, silný déšť, záplavy, vichřice, blesky
- b) nouzové situace: klíč v zámku, vloupání do objektu, zamoření kanceláří parazity, podezření z nakažlivé nemoci
- c) rizikové – problémové situace: klient pod vlivem návykových a omamných látek, agresivní klient, úraz pracovníka, poškození majetku, náhle zhoršení zdravotního stavu pracovníka či klienta

Jak řešit havarijní, nouzové, problémové a rizikové situace:

V případě, že si klient všimne některé z výše uvedených situací, informuje o tom pracovníka týmu Hnízdo. Dále se klient pak řídí instrukcemi pracovníka.



Standard č. 15 **Zvyšování kvality**

Pracovníci usilují o stálé zvyšování kvality poskytovaných služeb. Z toho důvodu společně jednak začátkem roku a dále průběžně kontrolujeme a hodnotíme, zda je způsob poskytování služby v souladu s definovaným posláním, cíli služby, zásadami služby, s cílovou skupinou.

Sledovaná data:

- ↳ počet rodin a dětí
- ↳ počet nově uzavřených smluv
- ↳ počet ukončených smluv a důvody
- ↳ řešené problémy (rozsah činností) v intervencích, četnost
- ↳ místo řešených problémů – v intervencích
- ↳ tabulka počtu setkání s rodinou
- ↳ počet odpracovaných hodin (minut) pracovníka při práci s rodinou
- ↳ vykazujeme další potřebná data (př. kontakty, návrat dětí do biologické rodiny, případové konference, krizové intervence.... atd...)
- ↳ zaměstnanci

Koho zapojujeme do zvyšování kvality:

- ↳ studenti
- ↳ rodiny,
- ↳ děti rodin
- ↳ další služby organizace
- ↳ pracovníci OSPOD
- ↳ zástupci MMO, KÚ MSK
- ↳ externí odborníci“
- ↳ zapojování jiných subjektů a veřejnosti



Těšíme se na Vás, abychom Vám mohli pomoci tak, abyste dokázali řešit své situace sami a naši pomoc v budoucnu nepotřebovali. Děti mohly vyrůstat v klidném pro ně bezpečném prostředí.



