

Standardy kvality poskytování sociální služby

„sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi“

-

upravené vydání pro širší veřejnost

vhodné pro rodiče /zákonné zástupce/

ale i děti



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

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 dítěátko 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.

Desatero pro děti



Chceš zpět do své vlastní rodiny a nevíš jak na to?
Pokud budeš chtít, pomůžeme ti.

Pokud ti to ve škole nejde, můžeme ti pomoci
s doučováním.

Chceš se věnovat nějakému kroužku a nevíš jak na to?
Můžeme se pokusit ti jej zajistit.

Můžeme se pokusit na tvé škole zorganizovat besedu
na různá témata.

Vše co s námi budeš řešit, nikomu jinému neřekneme,
pokud si to nebudeš přát.

Pomůžeme ti najít lékaře.

Chceš se setkat s bratrem, nebo sestrou a nevíš jak
na to? Zeptej se nás.

Pokud si nebudeš vědět rady se svými problémy,
poradíme ti.

Chtěl/a bys jet s ostatními dětmi na tábor?

Pokud budeš chtít, nabídneme pomoc i tvým rodičům.

O pomoc nás můžeš požádat i telefonem, nebo e-mailem ☺

Kde nás najdeš? Najdete?

Telefonicky: 596 111 840, 775 761 192

hnizdo@vzajemnesouziti.cz

Pondělí – středa

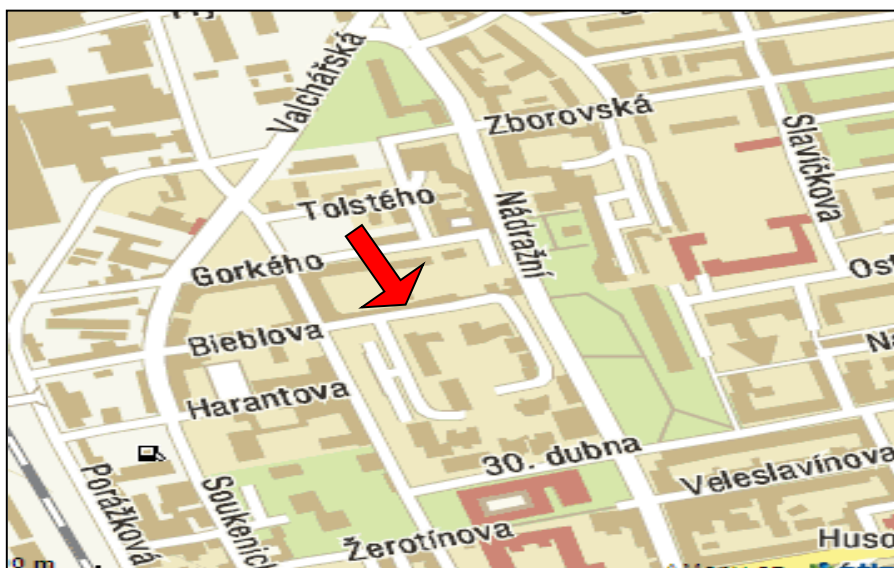
8:00 – 16:00

Čtvrtek – pátek

když se domluvíme.

Adresa:

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



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

Těší se na Vás a spolupráci:

Pracovníci Týmu Hnízda

Standard č. 1

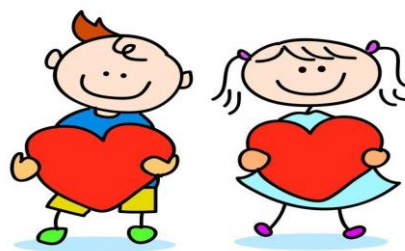
Naše poslání, zásady, cíle, cílová skupina a rozsah činností



podporovat a doprovázet rodiny s dětmi ve věku od 0-18 let v Ostravě a spádových oblastech Moravskoslezského kraje, 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 praxe. Základní předpoklady a zásady jsou následující:

- ↳ Naše služba nevylučuje a nediskriminuje už z hlediska rasy, etnické, národnostní či náboženského přesvědčení, sexuální orientace apod. na nikoho, ať příslušnosti, politického
- ↳ 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

Rodinám s dětmi ve věku 0 – 18 let z Ostravy a spádových oblastí Moravskoslezského kraje, 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



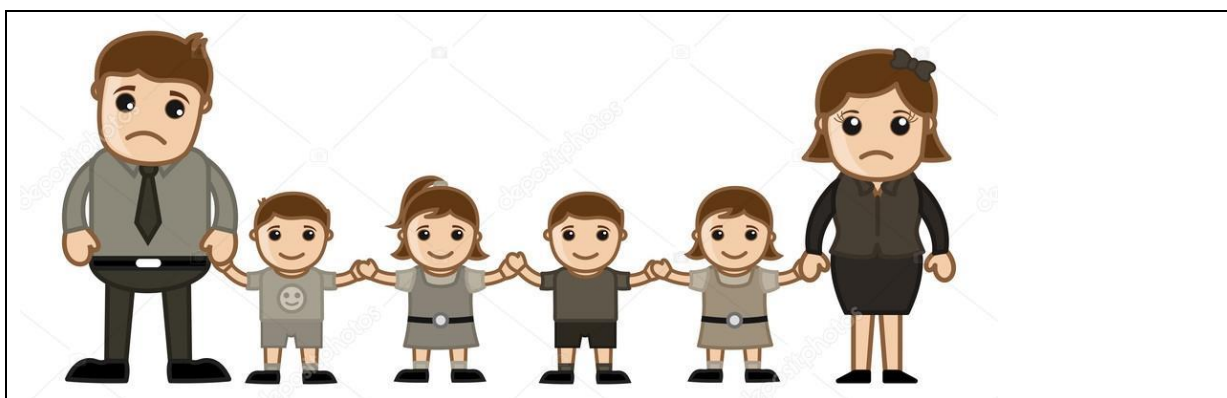
**Komu pomáháme:
Cílová skupina –
rodina s
dítětem**

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

nás požádat

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 s § 65 zákona č. 168/2006 Sb., zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

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

Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti

- ↳ podpora a nácvik domácí přípravy dětí na vyučování za přítomnosti a aktivní účasti rodiče
 - ↳ podpora, pomoc při zajišťování/zprostředkování doučování dítěte
 - ↳ podpora, pomoc, při zprostředkování vyhledávání vhodného typu dalšího vzdělávání dítěte
 - ↳ podpora, pomoc při zprostředkování zápisu dětí do školky/školy
 - ↳ pomoc při zprostředkování vhodných kroužků, volnočasových aktivit
 - ↳ podpora a nácvik při zapojení dětí do činností souvisejících s chodem domácnosti
- /př.: rozdělení povinností, trávení volného času, harmonogram dne, pomoc v rodině, sourozenci ..
- ↳ nácvik a upevňování psychických sociálních a motorických dovedností a schopností dítěte s ohledem na jeho věk a zralost /např. podpora péče o vlastní osobu: hygiena dítěte, oblékání, strava, podpora společensky přijatelného chování: pozdravy, poděkování..., nácvik a upevňování motoriky: úchopy pastelek, hraček, jízda na kole, běh...../
 - ↳ podpora a nácvik rodičovské zodpovědnosti, rodičovského chování /např. vstávání k dětem, doprovody dětí do školy, vyřízení průkazek a dalších dokladů pro děti, vedení a udržování domácnosti, vytvoření podnětného prostředí pro dítě jako např.: hrací koutek, hračky, místo pro soukromí dítěte apod..... /
 - ↳ podpora a nácvik při hospodaření s penězi
 - ↳ podpora a nácvik kompetencí rodičů při péči nezletilých dětí /např.: koupání, vhodná strava, oblékání dítěte.../
 - ↳ podpora a nácvik kompetencí rodičů při výchově nezletilých dětí /odměny, tresty, chování doma, ve škole, na veřejnosti, vystupování, vyjadřování, vzory.../
 - ↳ podpora a nácvik sociálních kompetencí rodičů při jednání /např.: na úřadech, ČEZ, INNOGY, při komunikaci se školou, zdravotnickým zařízením, pracovníkem OSPOD, soudem apod./

Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

- ↳ doprovody dětí do školy a zpět
- ↳ doprovody dětí na zájmové aktivity a zpět
- ↳ doprovody rodičů s dětmi do zdravotnického zařízení /např.: pediatr, zubař, neurolog../
- ↳ doprovody rodičů s dětmi k odborníkům /např.: psycholog, psychiatr.../
- ↳ doprovody rodičů k soudu
- ↳ doprovody rodičů za dětmi umístěné v náhradní výchově či péči

- ↳ doprovody rodičů s dětmi k dalším odborníkům /např.: pedagogicko-psychologická poradna, výchovná komise, kurátor, orgán sociálně právní ochrany dětí, škola../
- ↳ doprovody rodičů do jiných návazných služeb /např.: na úřady, RWE, ČEZ, majitelé ubytoven, bytů..../a jiné

Sociálně terapeutické činnosti

- ↳ obnovování a posilování narušených sociálních vztahů prostřednictvím psychologické intervence nebo zajištění jiného odborníka př. mediaci, podpora rodiny v možnosti účasti případových, rodinných konferencí
- ↳ podpora a pomoc při kontaktech mezi zákonným zástupcem dítěte a dítětem, v případě, kdy např.: rodiče jsou v kolizi a dítě je svěřeno jednomu z rodičů a druhý rodič má určené dny kontaktu s dítětem a rodiče žádají o přímou asistenci, tzv. asistovaný kontakt

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

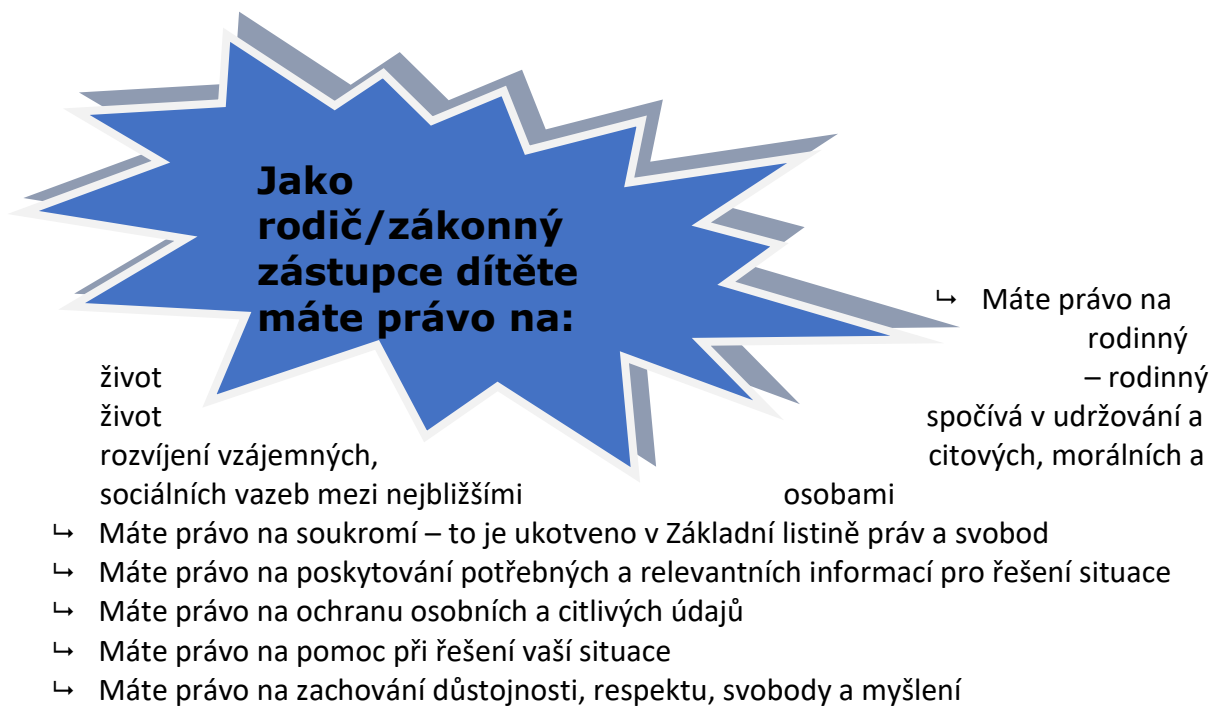
- ↳ podpora a pomoc při obnovení/upevňování kontaktů zákonných zástupců s dětmi umístěnými v náhradní výchově či péči / dětská centra, pěstoun..../, např.: pomoc s vyřizováním dovolenek, pomoc s písemnostmi..., pomoc při komunikaci, nácvik rodičovského chování
- ↳ pomoc, podpora při vyhledávání, zprostředkování zaměstnání zákonného zástupce dítěte
- ↳ pomoc, podpora při zajištění/zprostředkování vhodného bydlení pro rodinu
- ↳ podpora a pomoc při obstarávání osobních záležitostí a běžných záležitostí /např. doklady vyřizování nárokových dávek, pomoc s formuláři.../
- ↳ podpora, pomoc se zajištěním a zprostředkováním zdravotnické péče /např. pediatr, zubař, psycholog, psychiatr, neurolog, zdravotní pojišťovny.../
- ↳ pomoc, podpora při zprostředkování odborných služeb /např.: pedagogicko-psychologická poradna, výchovná komise, kurátor, psycholog, orgán sociálně právní ochrany dětí, zdravotní pojišťovny a jiné /
- ↳ zprostředkování právního poradenství



Standard č. 2 Ochrana práv

- ↳ Máš právo na zachování života
- ↳ Máš právo na rozvoj / volný čas, vzdělání/
- ↳ Máš právo na ochranu
- ↳ Máš právo na účast /vyjádřit svůj názor
- ↳ Máš právo na oba rodiče, pokud tomu není jinak
- ↳ Máš právo na soukromí
- ↳ Máš právo na důstojnost
- ↳ Máš právo na ochranu před zneužíváním, zanedbáváním a týráním
- ↳ Máš právo na ochranu osobních a citlivých dat





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

- označení smluvních stran
- druh sociální služby
- rozsah poskytování sociální služby
- 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.

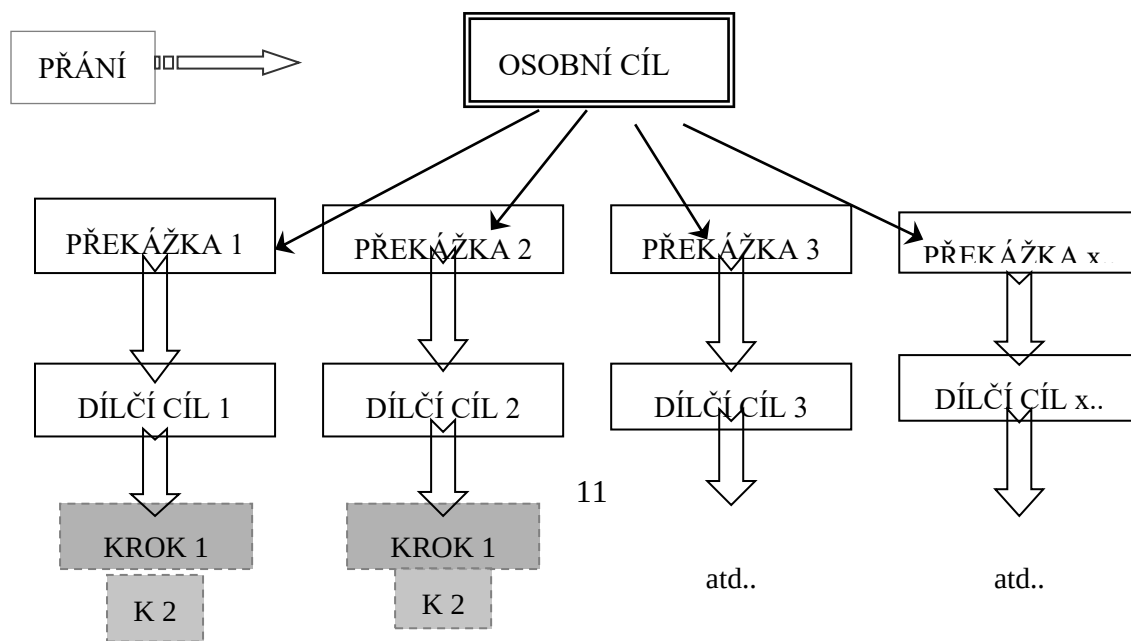
Rodiče, vezměte děti s sebou, dítě, pokud bude mít zájem, má možnost se zapojit a vyslovovat své názory, potřeby.



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

Pro
tzv. dítě

Pro rodiče

**Klíčový
pracovník je tu
pro Vás
Nebojte se mu
svěřit**

uzavírání spolupráce Vám bude přidělen pracovník, **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 prokáží 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.

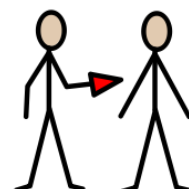
Standard č. 7 Podávání a vyřizování stížností

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.

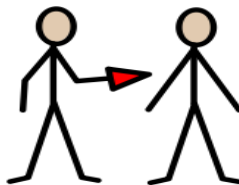
- ↳ **Máte právo si stěžovat na svého pracovníka**, pokud si myslíte, že s Vámi nejedná správně, přehlíží Vás, nedochází k Vám dle dohody, je k Vám hrubý, nesnaží se Vám porozumět, pomoci, nebo máte dojem, že ho Vaše problémy nezajímají, apod.



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



- ↳ Nechcete-li si sám(a) stěžovat, podat i ten, koho si sám(a) stížnost podal, nebudeme proč tak činíte.



stížnost za Vás může určitě, aby za Vás pátrat po důvodu,



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

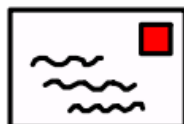


Stížnost můžete:

- ↳ říci ústně jakémukoli zaměstnanci Týmu Hnízda



- ↳ poslat poštou



- ↳ sdělit telefonicky



- ↳ **nebo vložit do schránky důvěry**, která je umístěna na chodbě v Týmu – Hnízdo (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 přímo řediteli organizace Kumaru Vishwanathanovi



předat

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

Pro děti

Protože naši službu společně využívají i děti, pokud dítě umí číst a je schopno rozumově vnímat, máme vypracovaná pravidla **i pro děti**.



- ↳ Pokud si myslíš, že s Tebou pracovník, který k Vám chodí domů a učí se s Tebou, nebo se Ti věnuje, ale nejedná správně, přehlíží Tě, je k Tobě hrubý nesnaží se Ti porozumět, pomoci, pak se neostýchej a neboj se to sdělit.
- ↳ Nejlepší je, když o nevhodném chování pracovníka povíš doma svým rodičům a oni podají stížnost za Tebe. Nebo se přímo obrať na ředitelku úseku, Helenu Jedinákovou, která stejně bude Tvoji stížnost vyřizovat. Můžeš ji zavolat na telefon 775 761 192, nebo přijít za ní osobně na Bieblovu 6, Moravská Ostrava /kousek od tramvajové zastávky, vystoupíš na zastávce Důl Jindřich/.



- ↳ Pokud bude moci stížnost vyřešit ihned, společně s Tebou navrhne nejlepší možné řešení, se kterým budeš spokojen/a. Pokud budeš chtít písemnou odpověď, pak Ti písemně odpoví do 30 dnů od doby, kdy Tvou stížnost obdrží. O výsledku stížnosti uvědomí i Tvé rodiče.





↳ Nebudeš-li spolu s rodiči spokojen/a s vyřízením stížnosti, pak spolu s rodiči si můžeš stěžovat našemu panu řediteli Kumaru Vishwanathanovi. Pan ředitel je ve stejné budově jako Helena Jedináková.

- ↳ Neboj se vyjádřit svůj názor, podnět, připomínku, stížnost
- ↳ V žádném případě informace od tebe nezlehčíme nebagatelizuje. S informacemi nakládáme tak, jako by stížnost podal dospělý člověk.
- ↳

Podněty, připomínky, stížnosti bereme jako možný podnět pro rozvoj a zlepšování kvality své práce.

Standard č. 8

Návaznost a zprostředkování jiných služeb

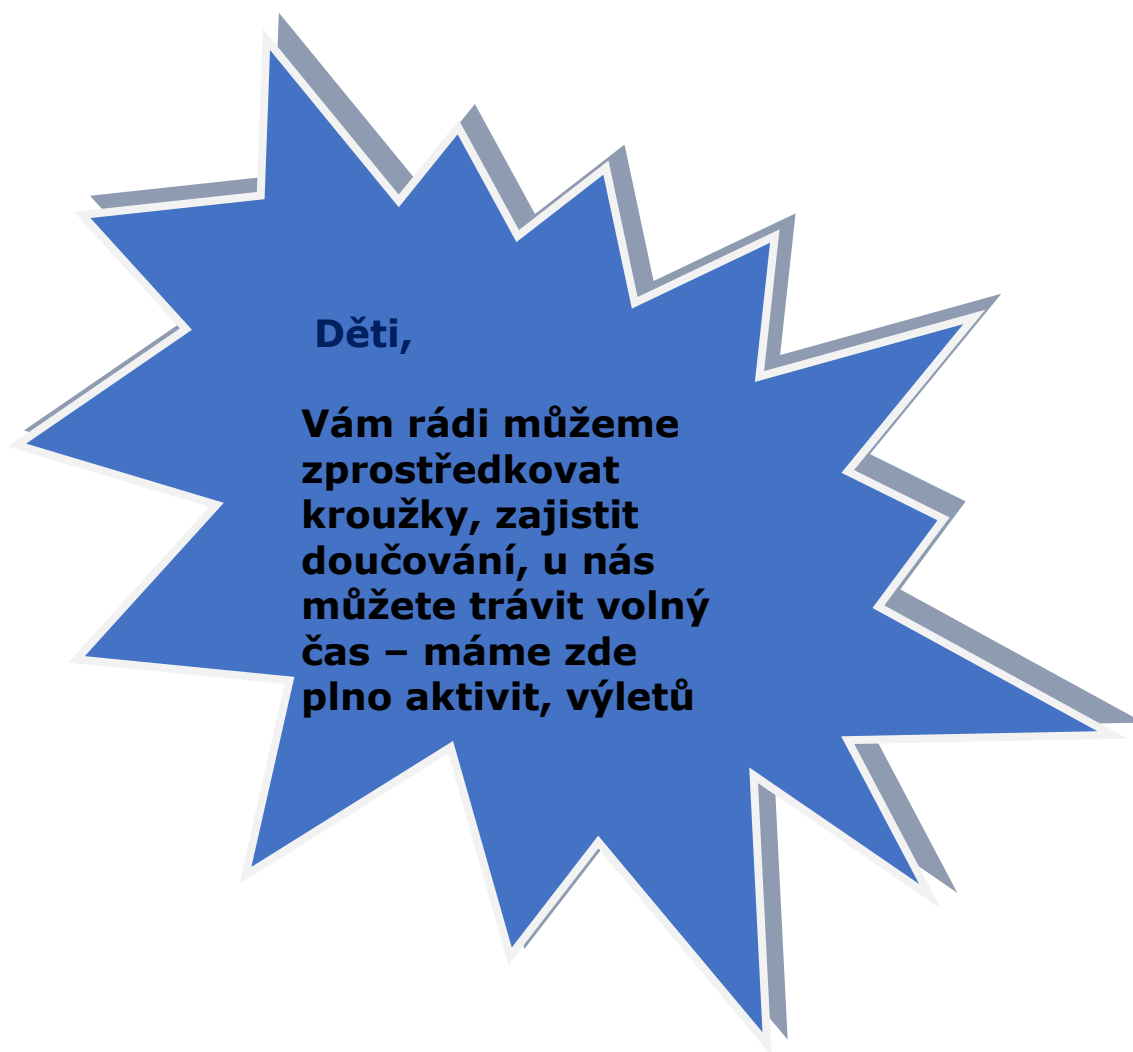
**Potřebné služby
Vám
zprostředkujeme,
doprovodíme Vás
Rodiče i Vás děti**

- ↳ V rámci služby službu, běžně využívat. Nastupujeme oslovíte, popřípadě nás s Vaším souhlasem se snažíme vytvářet příležitosti, abyste Vy i vaše děti budete 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**
- poskytování naší **nenahrazujeme** kterou můžete tehdy, až nás osloví OSPOD. Při spolupráci mohli využívat další služby,

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 „Klokánky“ 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 všichni pracovníci se během roku vzdělávají, svou kvalifikaci. Zároveň během roku

službu kvalitně, prohlubují si hodnotí své

výkony, kvalitu své práce.

- ↳ Pracovníci si v rámci zajištění kvality předávají vzájemně informace.
- ↳ Toto činí z důvodu, aby dovolené, nemoci Vašeho pracovníka, byla zajištěna zastupitelnost.
- ↳ Někdy také dochází ke Vašeho klíčového pracovníka.
- ↳ Potřebujeme se nutně společně konzultovat Váší situaci, mohli pomoci navrhnout
- ↳ Od pondělí do středy má pracovník službu a poskytuje rodinám, které nás v té době

Sdílení informací.

Každý pracovník při nástupu podepisuje Prohlášení o mlčenlivosti

v případě klíčového

změně

poradit, abychom

řešení.

v ambulanci jeden poradenství všem navštíví.



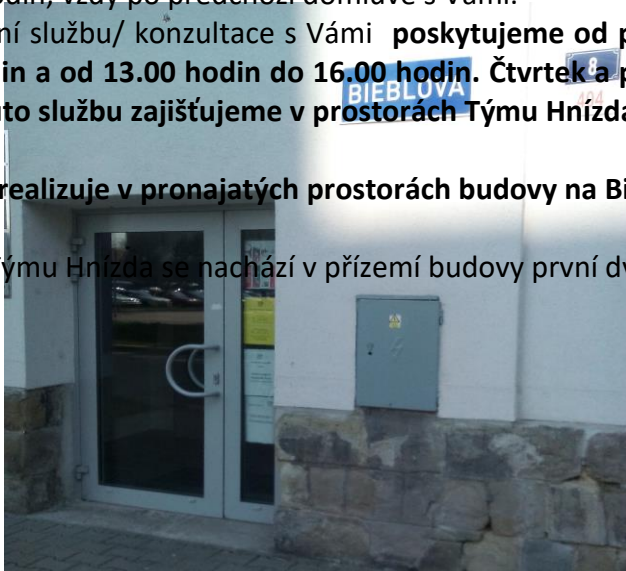
Standard č. 11 Místní a časová dostupnost

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 vyhražujeme pro pozvané rodiny. Tuto službu zajišťujeme v prostorách Týmu Hnízda.

Služba se realizuje v pronajatých prostorách budovy na Bieblově ul. č. 6, 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.,

Děti, Vás budeme informovat

- ↳ o svých právech,
- ↳ o možnosti vyjádřit svůj názor
- ↳ o možnosti podílet se na tvorbě a realizace plánu
- ↳ o možnosti podat stížností

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 **nástěnky** 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 nástěnce máme základní informace. V případě potřeby materiály tvoříme operativně.

Standard č. 13

Prostředí a podmínky



Komu je naše prostředí přizpůsobeno

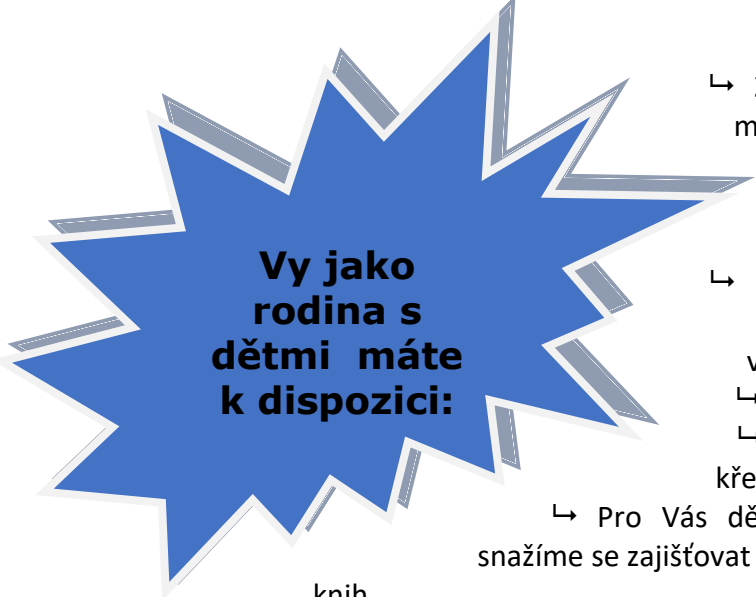
Snažíme se vytvářet podmínky tak, aby jste se cítili bezpečně a služba byla pro Vás poskytována v důstojném prostředí.

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.

Místo a čas

- ↳ 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 15.00 hodin. Čtvrtek a pátek si vyhrazujeme pro pozvané rodiny. Tuto službu zajišťujeme v prostorách Týmu Hnízda.**
- ↳ Služba se realizuje v pronajatých prostorách budovy na Bieblově ul. č. 6, 702 00 Ostrava.
- ↳ Prostory Týmu Hnízda se nachází v přízemí budovy první dveře vpravo za schodištěm.

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

Koho zapojujeme do zvyšování kvality:



Těšíme se na

tak, abyste dokázali řešit své situace sami a naši pomoc v budoucnu nepotřebovali. Děti

mohly vyrůstat v klidném pro ně bezpečném prostředí.

Vás, abychom Vám mohli pomoci

