



## Informace pro zájemce o službu (popis realizace služby)

### Jednání se zájemcem

1. Rodina, která poprvé osloví Službu pro rodiny s dětmi PREVENT99 (na základě vlastního uvážení telefonicky, mailem, osobně, na doporučení OSPOD či jiného subjektu (např.: pedagogicko-psychologická poradna, ÚP, škola, klinický psycholog), s tím, že chce využívat nabízené základní činnosti, **je zájemcem o službu.**  
První osobní setkání se zájemcem (rodinou) probíhá přímo v domácnosti zájemce, v ambulantních prostorách SAS RD, popřípadě na půdě organizace (např. OSPOD, škola apod.), která službu doporučuje.
2. Místo první společné schůzky je dojednáváno, pokud možno vždy, na základě preferencí rodiny – obvykle již při prvním kontaktu. Zájemci je přiřazena klíčová pracovnice, která klade důraz na vyjasňování povahy vzájemné spolupráce s rodinou a informuje o možnostech, principech a podmínkách poskytování služby, se souhlasem zájemce vyplňuje úvodní formulář „Jednání se zájemcem“, mapuje potřeby rodiny, zakázku.
3. V případě, že se potřeby zájemce o službu shodují s nabídkou, podmínkami, pravidly a cílovou skupinou SAS RD a obě strany se za pomoci písemné smlouvy dohodnou na spolupráci, stává se zájemce o službu **klientem SAS RD.**

### Základní činnosti

#### Podrobný přehled

Dle Zákona 108/2006 sb. o sociálních službách zařízení nabízí tyto základní činnosti:

- 1 **VÝCHOVNÉ, VZDĚLÁVACÍ A AKTIVIZAČNÍ ČINNOSTI:**
  - 1.1 **pracovně výchovná činnost s dětmi** – individuální a skupinová práce s dětmi s cílem rozvíjet jejich dovednosti a posilovat jejich samostatnost a zapojení se v rodině
  - 1.2 **pracovně výchovná činnost s dospělými** - podpora a nácvik rodičovského chování při péči o dítě a jeho výchově, vedení hospodaření a udržování domácnosti, podpora a nácvik sociálních kompetencí v jednání na úřadech, školách, školských zařízeních
  - 1.3 **nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností dítěte** – individuální a skupinová práce s dětmi na zlepšení komunikace a zdravých vztahů mezi dítětem a rodiči, rozvoj schopnosti dítěte spolupracovat a komunikovat s okolím dítěte (vrstevníky, učiteli atd.)
  - 1.4 **zajištění podmínek a poskytnutí podpory pro přiměřené vzdělávání dětí** – podpora rodičů v zajištění vhodného prostředí pro studium, v přípravě dětí do školy, vedení k pravidelné školní docházce, pomoc při řešení problému spojených se školou a podpora při komunikaci se školou
  - 1.5 **zajištění podmínek pro společensky přijatelné volnočasové aktivity** – spolupráce s rodiči na vyhledávání vhodných volnočasových aktivit pro děti, pomoc při jejich zajišťování



2 ZPROSTŘEDKOVÁNÍ KONTAKTU SE SPOLEČENSKÝM PROSTŘEDÍM:

**2.1 doprovázení dětí do školy, školského zařízení, k lékaři, na zájmové aktivity a doprovázení zpět** – doprovázení dětí s rodiči do školy, na úřední jednání, k lékaři, logopedovi, do SPC, PPP apod. s cílem podpořit rodiče v prosazování svých práv a oprávněných zájmů

3 SOCIÁLNĚ TERAPEUTICKÉ ČINNOSTI:

**3.1 socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob** - terapeutické činnosti a nácviky jednání a chování směřující k řešení emočních a výchovných problémů u dítěte a posílení rodičovských kompetencí a zdravého sebevědomí rodičů.

4 POMOC PŘI UPLATNĚNÍ PRÁV, OPRÁVNĚNÝCH ZÁJMŮ A OBSTARÁVÁNÍ OSOBNÍCH ZÁLEŽITOSTÍ:

**4.1 pomoc při vyřizování běžných záležitostí** – pomoc při komunikaci s úřady a institucemi; poradenství a pomoc při zajištění dokladů, sociálních dávek, ubytování, zaměstnání a dalších záležitostí spojených se zajištěním zázemí pro dítě.

**4.2 pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob** – podpora kontaktu rodiče a dětí umístěných mimo rodinu, podpora při vzájemné komunikaci mezi členy rodiny, mediace konfliktních témat a vztahů v rodině; spolupráce při řešení situací spojených s OSPOD; pomoc při zajištění dalších potřebných sociálních, zdravotních a právních služeb

### Individuální plánování

Průběh poskytované služby plánuje klient společně s klíčovou pracovnící. Způsob provedení závisí, jak na schopnostech, možnostech či zdravotním stavu, hodnotách, potřebách klienta, tak na možnostech poskytovatele. Do procesu individuálního plánování a sestavení cíle spolupráce jsou zapojeny rodiče včetně nezletilých dětí, popřípadě další členové rodiny. Vše, co si rodina naplánuje je průběžně každé tři měsíce hodnoceno. Rodiny, které jsou v evidenci OSPOD podporujeme v plnění cílů tzv. individuálním plánem formou trojdohody - na plnění se podílí rodina, klíčová pracovníce služby, OSPOD. Pokud se klient rozhodne, může své naplánované cíle změnit. Prostřednictvím individuálního plánování (IP) je podporována klientova autonomie, odpovědnost a kompetence – má tak možnost rozhodovat a ovlivňovat svou dosavadní životní situaci. Jedná se o strukturovaný proces práce s klientem, který je nezbytnou součástí kvalitního a efektivního poskytování sociální služby.

### Návaznost na jiné služby

V případě, že je potřebné ke splnění zakázky klienta vstoupit do kontaktu s další službou, je to možné vždy jen na základě písemného souhlasu.

Výjimkou, kdy není zapotřebí souhlas klienta je jednání, které podléhá oznamovací povinnosti poskytovatele.



## Práva a povinnosti uživatelů služby

### UJEDNÁNÍ O DODRŽOVÁNÍ PRAVIDEL STANOVENÝCH POSKYTOVATELEM

Klient na schůzky dochází včas, případně se včas omluví.  
Klient na schůzky nepřichází pod vlivem alkoholu a omamných látek.  
Klient se nechová vůči pracovníkovi agresivně (urážky, fyzická agrese).  
Klient aktivně spolupracuje na naplňování svých cílů.  
Klient vytváří s pracovníkem Individuální plán podpory pro rodinu, který pravidelně společně vyhodnocují.  
Klient udržuje pravidelný kontakt se svým klíčovým pracovníkem, dle individuálního plánu.  
Pracovník služby je v kontaktu s rodinou minimálně 1x za měsíc.

### PRÁVA KLIENTA

Klient má právo na odborný, profesionální a partnerský přístup pracovníků služby.  
Klient má právo nahlížet do své dokumentace.  
Klient má právo v případě nespokojenosti či porušování jeho práv podat stížnost. (Příloha č. 2)  
Klient má právo vypovědět Smlouvu o poskytování služby kdykoliv v průběhu spolupráce bez udání důvodů.  
Klient má právo na poskytnutí spolupráce při hledání jiné služby, která by lépe naplňovala jeho přání a potřeby.

### OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ KLIENTA

Poskytovatel jedná v souladu s nařízením 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů. Klient je s konkrétním postupem seznámen před podpisem smlouvy.

### Způsob podávání a vyřizování stížností

Způsob podávání a vyřizování stížností je uveřejněn na webových stránkách organizace (<https://www.prevent99.cz/o-nas/stiznost/>).

Stížnost je možné podat také pracovníkovi v zařízení a to písemně, nebo ústně.  
Stížnost lze v zařízení podat i anonymně do „schránky na stížnosti“.

### Ukončení poskytování služby

K ukončení poskytování služby dochází v případě naplnění dohodnutého cíle mezi klientem a službou, z důvodu změny bydliště uživatele (mimo místní působnost poskytovatele), nebo v případě vypovězení smlouvy ze strany klienta bez udání důvodu ústní nebo písemnou formou, nebo v případě vypovězení smlouvy ze strany služby kvůli závažnému a opakovanému porušování pravidel. Jestliže organizace nebude schopna službu dále zabezpečit z důvodů provozních, odborných, finančních apod.

Ukončení poskytování služby je vždy zaznamenáno ve spise klienta a v zápisu z pracovní porady.

Výpovědní lhůta pro výpověď danou poskytovatelem z důvodů výše uvedených činí 14 dní a počíná běžet prvním dnem následujícím po doručení výpovědi.

Opakované přijetí do služby je možné kdykoliv na základě běžných podmínek pro přijetí.