

Popis realizace poskytování sociálních služeb

Název poskytovatele	Diakonie ČCE – středisko Praha
Druh služby Identifikátor	Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi 8192448
Forma služby	terénní, ambulantní
Název zařízení a místo poskytování	Služba pro rodinu a dítě Belgická 374/22, Praha 2 – Vinohrady Bruselská 298/4, Praha 2 – Vinohrady

Cílová skupina

Okruh osob, kterým je služba určena

- rodinám žijícím v Praze, jedná se o rodiny úplné i neúplné s dítětem/děťmi ve věku 0 do 18 let v obtížné situaci, která vede k ohrožení základních funkcí rodiny
- rodičům, aktuálně žijícím bez dítěte umístěného mimo rodinu, projevující zájem získat dítě/děti zpět do péče
- jiným rodinným příslušníkům, kteří mají v péči dítě/děti od 0 do 18 let

Službu není možné poskytnout, pokud:

- osoba žádá o jinou sociální službu
- je naplněna kapacita služby
- osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, byla v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouva o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností, vyplývajících ze smlouvy, vypovězena
- se osoba aktivně nezapojuje do řešení své nepříznivé životní situace (např. v důsledku zdravotního stavu, užívání návykových látek, neznalosti českého jazyka, nízké motivace).

V případě, že zájemci nemůžeme službu poskytovat, je mu doporučena, případně zprostředkována jiná vhodná pomoc.

Jednání se zájemcem o službu, vstup uživatele do služby

Zájemce má možnost dozvědět se o službě následujícími způsoby:

- Prostřednictvím registru poskytovatelů sociálních služeb a spolupracujících organizací, které jsou o Službě pro rodinu a dítě – Diakonie ČCE – středisko Praha informováni – jsou to státní instituce (OSPOD, Úřady práce, školská a zdravotnická zařízení) nebo nestátní organizace (azylové domy, krizová centra aj)
- prostřednictvím uživatelů, kteří již služby využili, od obyvatel téže lokality nebo svých příbuzných

- prostřednictvím webových stránek naší organizace (www.diakonie-praha.cz www.rodina.diakonie.cz) a informačních letáků

Způsoby kontaktování služby zájemcem:

- Zájemce osloví sociálního pracovníka samostatně.
- Zájemci je služba doporučena pracovníkem jiné instituce, který kontakt zprostředkuje, nejčastěji pracovníkem OSPOD.
- Sociální pracovník je požádán jinou institucí (po dohodě s klientem), aby zájemci nabídla službu.

První kontakt obvykle probíhá telefonicky, v některých případech osobně nebo e-mailem. Pracovník předá zájemci základní informace o službě. Informuje jej o charakteru a činnostech služby, komu je služba určena a o základních podmínkách poskytování služby. Zjišťuje, jestli je shoda ve vzájemném očekávání.

Jednání se zájemcem probíhá v prostorách Služby pro rodinu a dítě, v terénu nebo jiné instituci, která spolupráci doporučuje. Zájemci jsou předány podrobné informace o nabídce služeb, jak ústně, tak písemně. Potenciální klient je seznámen se všemi podmínkami poskytované služby. Se zájemcem o službu je komunikováno tak, aby byl schopen podávaným informacím rozumět a mohl se rozhodnout, zda službu využije či nikoli. Zájemce je dotazován pouze na ty informace, které jsou nezbytně důležité pro posouzení, zda zájemce spadá do cílové skupiny a zda je služba schopna naplnit zakázku uživatele.

Podrobný popis realizace služby

Poslání služby

Posláním služby je podporovat rodiny s dětmi, které mají zájem aktivně řešit svoji nepříznivou životní situaci tak, aby vytvářely bezpečné a stabilní prostředí pro vývoj svých dětí.

Cíle služby**1. Podpora rodičů ve zvládnání výchovných kompetencí**

- a) pomáhat rodičům porozumět potřebám dětí a vést je k jejich naplnění (s ohledem na věk a individuální potřeby dítěte)
- b) podporovat dobré vztahy mezi rodičem a dítětem
- c) edukovat rodiče, jak efektivně zvládat vedení domácnosti (úklid, příprava jídla, rozdělení domácích prací)
- d) podpořit rodiče při vytváření podmínek pro rozvoj dětí (podnětné prostředí, společná hra a trávení volného času s dítětem, zajištění volnočasových aktivit), podmínek pro zvládnání školní docházky a získání potřebných návyků

2. Podpora rodičů při zajištění dostatečných materiálních podmínek

- a) podporovat rodiče při zajištění finančních zdrojů-nalezení a udržení vhodného zaměstnání, orientace v systému sociálních dávek a další pomoci
- b) podporovat rodiče při vedení vyrovnaného rozpočtu a pokrytí všech nezbytných výdajů rodiny
- c) edukovat rodiče v prevenci zadlužení a vedení k zodpovědnosti při řešení dluhové problematiky
- d) pomáhat rodičům při zajištění a udržení stabilního bydlení
- e) zprostředkovávat materiální a potravinovou pomoc

3. Podpora zvládnání sociálních kompetencí rodičů

- a) provázet a podporovat rodiče při obstarávání osobních záležitostí týkajících se potřeb rodiny (např. u lékaře, na úřadech, v mateřské a základní škole)
- b) motivovat k vytváření širších sociálních vazeb (kontakty s širší rodinou, přáteli, okolím, vrstevníky)
- c) podporovat rodiče v orientaci a schopnosti využívat návazné služby

4. Podpora rozvoje a kompetencí dítěte

- a) podporovat dítě v jeho rozvoji a vzdělávání (zvládnání školní docházky a zprostředkování volnočasových aktivit)
- b) pomáhat s nábívkou a osvojením si takových dovedností, které jsou důležité pro život dítěte

Časová dostupnost poskytované služby:**Ambulantní pro rodiny s dětmi:**

Pondělí	13.00 – 17.00 hod.	Belgická 374/22, Praha 2
Čtvrtek	10.00 – 17.00 hod	Belgická 374/22, Praha 2

Terénní:

Pondělí 9.00 – 18.00 hod.

Úterý	9.00 – 18.00 hod.
Středa	9.00 – 18.00 hod.
Čtvrtek	9.00 – 18.00 hod.
Pátek	9.00 – 16.00 hod.

Po individuální dohodě s klientem lze služby poskytnout i mimo stanovenou pracovní dobu.

Metody práce

Při poskytování služby jsou využívány následující metody sociální práce:

- poradenský rozhovor
 - pozorování
 - mapování potřeb rodiny
 - individuální plánování
 - nácvik dovedností s dospělými i dětmi
 - sociálně terapeutické techniky - využití pomůcek (sandplay, karty "Moře emocí", Emušák, Focus box, hry, edukační pomůcky, hračky apod.)
 - situační intervence - sociálně pedagogická práce v situacích, které se odehrávají „tady a teď“.
- Pracovník při nich přiměřeně vstupuje do interakcí, které nastávají mezi klientem (rodičem) a dítětem, mezi rodiči atd. Reflektuje vzniklou situaci a poskytuje zpětnou vazbu k aktuálnímu chování členů rodiny
- doprovod
 - analýza spisové dokumentace
 - případová konference
 - rodinná konference
 - multidisciplinární spolupráce s dalšími odborníky

Služby jsou poskytovány ambulantní a terénní formou.

Ambulantní forma poskytování služby slouží zejména ke zvládnutí sociálních dovedností a rodičovských kompetencí rodičů, k podpoře rodiny v ekonomické oblasti a k nácviku a upevnování motorických a sociálních dovedností dítěte.

Terénní forma je poskytována v přirozeném prostředí rodiny nebo na půdě spolupracujících odborníků (pracovníci OSPOD, Úřadů práce, školských a zdravotnických zařízení). Jde zejména o rozvoj kompetencí rodičů, aby jejich výchova měla na dítě pozitivní dopad. Za tímto účelem nacvičuje klíčový pracovník s klientem potřebné modelové situace a praktické úkoly, a to co nejrealističtějším způsobem, aby je byl klient schopen uplatňovat. Dále jde o podporu při vyřizování záležitostí a uplatňování zákonných nároků a právních vztahů.

Vyřizování stížností

Způsob vyřizování stížností uživatelů

Klient má právo se vyjadřovat k poskytovaným službám, má právo nesouhlasit s postupem či přístupem pracovníků, svůj nesouhlas vyjádřit a být informován o způsobu projednání stížnosti, případně přijatých opatřeních. Klient služby se nesmí cítit ohrožen tím, že stížnost podává.

Forma stížnosti může být ústní nebo písemná. Poskytovatel se zavazuje přijmout a řešit stížnosti podané jakýmkoli způsobem (včetně anonymních). Anonymní stížností se poskytovatel zabývá stejně, jako stížností, jejíž adresát je znám.

Stížnosti, připomínky a podněty lze podat:

- poštou na adresu:

Služba pro rodinu a dítě - Diakonie ČCE – středisko Praha

Belgická 374/22, Praha 2, 120 00

e-mailem: rodina@diakonie-praha.cz

- telefonicky: 777 734 182
- prostřednictvím formuláře na stránkách www.rodina.diakonie.cz
- je možné je také osobně (ústně i písemně) předat kterémukoliv pracovníkovi, který je postoupí vedoucímu služby
- do schránky „Připomínky, podněty a stížnosti“, která je umístěna ve vstupní místnosti Služby pro rodinu a dítě
(s anonymní stížností je nakládáno stejně jako se stížností adresnou)

Vyřízení stížnosti:

- lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dnů, výsledek šetření je předán stěžovateli
- pokud je stížnost anonymní, je odpověď vyvěšena na nástěnce ve vstupní místnosti Služby pro rodinu a dítě po dobu 30 dnů po uplynutí lhůty pro vyřízení

Pokud není stěžovatel spokojen s vyřízením své stížnosti, má možnost se obrátit na:

Renata Chmelová, ředitelka
Diakonie ČCE – středisko Praha
Vlachova 1502/20
155 00 Praha 13 - Stodůlky
mobil: 739 244 772
e-mail: vachtlova@diakonie-praha.cz

Správní rada Diakonie ČCE – středisko Praha
Vlachova 1502/20, 155 00 Praha 13 - Stodůlky
e-mail: stredisko@diakonie-praha.cz
www.diakonie-praha.cz

ředitel Diakonie ČCE
Belgická 374/22, Praha 2, 120 00
e-mail: reditel@diakonie.cz

Magistrát hl. M. Prahy
Odbor sociálních věcí
Charvátova 9, Praha1, 110 00

Inspekce sociálních služeb MPSV
Mgr. Jana Marie Landová
Podskalská 19
128 01 Praha 2
telefon: 221 922 141
iana.landova@mpsv.cz

Ukončení služby

Klient může spolupráci ukončit kdykoli bez udání důvodu. Ukončení spolupráce nastává v těchto případech:

- a) dosažením vytyčených cílů nebo uplynutím doby stanovené ve smlouvě,
- b) nedodržením podmínek vyplývajících ze smlouvy – uživatel se dlouhodobě aktivně nepodílí na dosahování dohodnutých cílů individuálního plánu, chová se k pracovníkům způsobem, který vede ke snížení důstojnosti fyzické osoby nebo k vytváření ohrožujícího prostředí.

Ukončení poskytování služby ze strany poskytovatele je učiněno vždy písemnou formou. Při ukončení spolupráce je s uživatelem veden evaluační rozhovor týkající se spokojenosti uživatele se službou, uživatel je požádán o vyplnění anonymního dotazníku o zhodnocení proběhlé spolupráce.

Úhrady za služby

Služba je uživateli poskytována bezplatně.

Další doplňující informace

Fakultativní služby (jsou-li poskytovány)

Prostory, materiální a technické vybavení

Služba pro rodinu a dítě je realizována jak terénní, tak ambulantní formou na adrese:

Belgická 374/22, Praha 2. Pro konzultace s klientem je vyhrazena vstupní místnost – 27 m² se sociálním zařízením. Prostory jsou v přízemí domu a jsou bezbariérové.

Sociální pracovníci mají k dispozici místnost 15 m² vybavenou kancelářským nábytkem, výpočetní technikou, registrační skříň a internetem. Součástí prostoru je předsíň s kuchyňskou linkou o velikosti 12 m² a sociální zařízení pro pracovníky.

Bruselská 298/4, Praha 2. Celkový prostor: 50,5 m². Pro aktivity rodin s dětmi a konzultace je vyhrazena místnost – 14 m², která je vybavena prostorem pro sezení klientů, výpočetní technikou a internetem. Součástí prostoru je chodba 18 m², WC pro klienty, sklad (společný s PS) 1,7 m², sociální zařízením pro pracovníky a kuchyňka o velikosti 3,8 m² také společné s pracovníky pečovatelské služby.

Prostory jsou v 2. patře domu s výtahem.

Administrativní zázemí služby je na **adrese Vlachova 1502/20, 155 00 Praha 13 – Stodůlky**

Klient může kromě osobního kontaktu využít mobilní telefon – **730 852 859, 777 734 182**, případně e-mail: **rodina@diakonie-praha.cz**. Mobilní telefon a e-mail je kromě osobní domluvy také způsobem komunikace mezi pracovníky služby. Komunikace s úřady a dalšími institucemi je vedena osobní, telefonickou nebo e-mailovou cestou.

Dne: 28. 4. 2024

Zpracoval: Bc. Veronika Tichá