

Vnitřní pravidla Sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi Charity Holešov

Poskytovatel sociální služby

Poskytovatel: Charita Holešov

Adresa: Tovární 1407, 769 01 Holešov

Zařízení sociálních služeb

Zařízení: Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi

Adresa: Tovární 1407, 769 01 Holešov

Kontakt: 734 435 297, 737 484 565

Forma poskytování sociálních služeb

Terénní – terénními službami se rozumí služby, které jsou uživateli poskytovány v jeho přirozeném sociálním prostředí.

Poslání služby

Posláním Sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi Charity Holešov je poskytnout pomoc a podporu rodinám, které se ocitly v nepříznivé životní situaci, rodinám sociálně znevýhodněným a rodinám ohroženým sociálním vyloučením.

Cílová skupina

Služba je poskytována rodinám s dětmi do 18 let věku, které jsou ohroženy sociálním vyloučením nebo se ocitly v nepříznivé sociální situaci, rodinám čekajícím narození dítěte – maximálně 3 měsíce před plánovaným porodem nebo rodičům, kteří usilují o návrat svého dítěte z jakékoliv náhradní rodinné péče – maximálně 6 měsíců od začátku spolupráce (uzavření Smlouvy o poskytování sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi), a to za předpokladu, že rodina bydlí v Holešově či v některé z obcí ve SO ORP Holešov.

Doba poskytování služby

Pondělí 7:00 – 17:00

Úterý 7:00 – 15:00

Středa 7:00 – 17:00

Čtvrtek 7:00 – 15:00

Pátek 7:00 – 13:30

Jednání se zájemcem o službu

- 1) Zájemce vyhledá sociální službu sám nebo na doporučení instituce či fyzické osoby nebo na doporučení Odboru sociálně právní ochrany dětí (OSPOD).
- 2) Se zájemcem o službu jednájí soc. pracovníce Sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi Holešov, které provádí sociální šetření u žadatele. V rámci sociálního šetření sociální pracovník spolu se žadatelem zjišťují sociální potřeby žadatele, k jejichž naplnění má sociální služba vést. Sociální šetření probíhá v domácnosti žadatele.

- 3) Služba je poskytována na základě smlouvy. Při sjednávání služby je žadatel seznámen s nabídkou základních činností poskytované sociální služby, s průběhem služby, s dobou trvání služby a se svými právy a povinnostmi.

Poskytované úkony

Základní činnosti (viz Nabídka činností Sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi Holešov) jsou poskytovány na základě Smlouvy o poskytování Sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi a sjednaného individuálního plánu uživatele.

Důvody odmítnutí zájemce

V souladu s § 91 Zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. můžeme odmítnout poskytování služby SAS pokud:

- a) neposkytujeme soc. službu, o kterou osoba žádá, a to i ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů soc. služeb,
- b) nemáme dostatečnou volnou kapacitu k poskytnutí služby SAS, o kterou osoba žádá,
- c) o službu SAS žádá osoba, které jsme vypověděli v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže soc. služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.

Dokumentace

- 1) Poskytovatel shromažďuje o uživateli sociální služby následující údaje:
 - jméno a příjmení,
 - datum narození,
 - adresu současného bydliště
 - telefonní kontakt na uživatele sociální služby, případně jméno, příjmení a kontakt na jinou kontaktní osobu uživatele.
- 2) Dokumentace o uživateli obsahuje: písemnou smlouvu, záznamy z jednotlivých intervencí, individuální plány, zprávy pro oprávněné instituce – např. soud, policie, OSPOD. Tyto zprávy se vyhotovují na základě písemné žádosti oprávněné instituce. V případě OSPOD je uživatel s vyhotovenou zprávou seznámen a má možnost se k jejímu znění vyjádřit (písemně pod znění zprávy).
- 3) Uživatel má možnost do své dokumentace na požádání nahlížet.
- 4) Poskytovatel po ukončení platnosti smlouvy archivuje dokumentaci uživatele po dobu 10 let.

Průběh poskytování sociální služby

Každý uživatel má určeného klíčového soc. pracovníka, který s uživatelem nastavuje na základě vyjednaných potřeb a cílů uživatele individuální plán služby. Individuální plán je písemný a klíčový soc. pracovník jej společně s uživatelem průběžně vyhodnocuje.

Ukončení služby

- 1) Uplynutím doby poskytování sjednané ve smlouvě či dodatku ke smlouvě.
- 2) Rodina může službu ukončit kdykoli bez udání důvodu – písemnou nebo ústní formou.

3) Poskytovatel může ukončit službu z důvodů a v souladu s výpovědní lhůtou, které jsou uvedeny ve Smlouvě – pouze písemnou formou.

4) Písemnou dohodou (nemusí být uveden důvod) obou stran – vyhotoví poskytovatel.

Práva a povinnosti poskytovatele SAS:

POVINNOSTI:

- Zajistit rodině soc. pracovníka, který je oprávněn k výkonu sociální práce v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a který s rodinou spolupracuje na naplnění cíle stanoveného uživatelem. Cíl uživatele musí spadat do základních činností Služby dle § 65 zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách.
- Podpora a pomoc musí vycházet z individuálně určených potřeb uživatelů, musí působit na osoby aktivně, podporovat rozvoj jejich samostatnosti, motivovat je k řešení své nepříznivé situace.
- Zpracovávat a uchovávat osobní údaje uživatele výlučně pro potřeby poskytování a evidenci sociální služby.
- Zachovávat mlčenlivost.
- Zachovávat v rámci poskytování SAS pro rodiny s dětmi lidskou důstojnost uživatelů a veškerá práva vyplývající z Listiny základních práv a svobod.
- Každé osobě poskytnout bezplatně základní sociální poradenství.
- Každý sociální pracovník má ohlašovací povinnost dle Zák. 40/2009, trestní zákoník, § 368.

PRÁVA:

- Bezpečné působení sociálního pracovníka v rodině uživatele. V případě, že nastanou při spolupráci s uživatelem okolnosti, které vyvolávají v pracovníkovi služby pocit ohrožení, má pracovník možnost schůzku okamžitě ukončit (okolnosti, které pocit ohrožení vyvolaly, musí pracovník uvést ve spise uživatele).
- V případě, že uživatel se k soc. pracovníkovi zachová nepatřičně – např. fyzické napadení, záměrné poškození či krádež osobních a pracovních věcí soc. pracovníka, bude s uživatelem ukončena spolupráce z důvodů porušování povinností uživatele. V tomto případě se výpovědní lhůta ze strany poskytovatele zkracuje na 1 pracovní den od doručení písemné výpovědi uživateli.

Práva a povinnosti uživatele SAS

PRÁVA:

- Individuální přístup /jednotlivé aktivity směřující k saturaci potřeb uživatele služby vždy vychází ze společného individuálního plánování uživatele a klíčového pracovníka. Služba se přizpůsobuje uživateli, nikoliv naopak/.
- Ochrana zájmů dítěte /zájmy dítěte jsou nadřazeny nad všechny ostatní potřeby a zájmy/.
- Diskrétnost – veškerá sdělení od klienta považuje soc. pracovník SAS za přísně důvěrná. Všichni sociální pracovníci jsou vázáni mlčenlivostí o všech získaných informacích.

- Svoboda rozhodování – rozhodnutí uživatele je plně respektováno bez ohledu na postoje soc. pracovníka SAS.
- Nestrannost – všichni uživatelé mají při poskytování služby rovné podmínky pro její využívání, a to bez rozdílu pohlaví, věku, rasy, náboženského vyznání či sociálního statusu.
- Bezplatnost – veškeré úkony poskytované v rámci sociální služby jsou bezplatné.
- Provázanost – pokud nemůžeme pomoci, odkážeme zájemce o službu či uživatele na jinou organizaci nebo instituci, která může požadovanou pomoc/službu/ poskytnout.
- Podpora svépomoci, spoluúčast – uživatel při stanovení cílů a hledání řešení spolupracuje s pracovníkem, účastní se vytváření individuálního plánu, jeho naplňování a hodnocení.
- Stěžovat si.
- Právo na jednání bez diskriminace.
- Nahlížet do své dokumentace.

POVINNOSTI:

- Zajistit bezpečné prostředí pro působení sociálního pracovníka.
- Dodržovat domluvené termíny schůzek se soc. pracovníkem a plnit dohodnuté stanovené úkony směřující k naplnění cíle uživatele.
- Poskytovat sociálnímu pracovníkovi pravdivé informace potřebné pro naplňování stanoveného cíle.

Stížnosti a připomínky

- 1) Každý uživatel SAS má právo si stěžovat na poskytování služby a přístup soc. pracovníka SAS. Ve stížnosti vyjadřuje uživatel nespokojenost, která vyžaduje odezvu. Pokud stěžovatel nechce, aby nikdo jiný o stížnosti věděl, je zachována mlčenlivost.
- 2) Stížnost můžete podat vždy, když se cítíte být poškozeni na svých právech či oprávněných zájmech. Vaše stížnost nebude mít negativní dopad na kvalitu poskytování služby SAS. Pokud se ukáže jako oprávněná, bude využita ke zvýšení kvality poskytování služby SAS.
- 3) Stížnost můžete podat:
 - Ústně
 - Ve své domácnosti soc. pracovníkovi SAS, který provede písemný záznam do formuláře Stížnost na kvalitu a způsob poskytování služby. Stížnost poté předá adresátovi stížnosti.
 - V sídle Charity Holešov soc. pracovníkovi SAS. Tento pracovník provede záznam do formuláře Stížnost na kvalitu a způsob poskytování služby. Stížnost poté předá adresátovi stížnosti.
 - V sídle Charity Holešov, a to řediteli Charity Holešov, který stížnost ústně předá vedoucí SAS, která postupuje jako v předchozích případech.
 - Písemně – stížnost předá kterémukoliv zaměstnanci organizace nebo ji zašle poštou na adresu: Charita Holešov, Tovární 1407, 769 01 Holešov. Zaměstnanec organizace ji předá adresátovi stížnosti.

- Elektronickou poštou – na e-mail sas@holesov.charita.cz. Vedoucí SAS, která kontroluje emailovou poštu, takto přijatou stížnost vytiskne a postupuje způsobem uvedeným pro přijetí písemné žádosti.
- Telefonicky – na číslo vedoucí SAS (737 484 565), ředitele Charity Holešov (775 299 530), další postup se řídí pravidly pro přijetí ústní stížnosti.
- Anonymně – pro přijetí anonymní stížnosti je určena poštovní schránka opatřená nápisem Charita Holešov, která je umístěna na volně přístupném místě ve vestibulu budovy, kde sídlí Charita Holešov – Tovární 1407, 769 01.

4) Proces vyřízení stížnosti:

- a) Osoba stěžovatele je známa: adresát stížnosti (dále zodpovědná osoba) osloví stěžovatele a požádá jej o jeho ústní vyjádření, při kterém je dána stěžovateli možnost více se k stížnosti vyjádřit – tím zodpovědná osoba zjistí podrobnější informace. Odpovědná osoba poté osloví i konkrétního pracovníka, na kterého je stížnost podána a požádá jej o vyjádření ke stížnosti.
 - b) Stížnost je anonymní: v tomto případě odpovědná osoba zjistí informace od konkrétního pracovníka, na kterého je stížnost podána.
- 5) Vedoucí SAS (ředitel Charity Holešov) je povinen každou stížnost vyřešit do 30 dnů ode dne přijetí stížnosti. O výsledku řešení stížnosti, případně prodloužení lhůty vyřízení stížnosti, informuje stěžovatele vedoucí SAS (ředitel Charity Holešov) písemně na adresu uvedenou ve stížnosti. U anonymních stížností výsledek řešení stížnosti vedoucí SAS (ředitel Charity Holešov) zveřejní na nástěnce Charity Holešov, která je na volně přístupném místě ve vestibulu budovy, kde sídlí Charita Holešov; nástěnka je opatřena logem Charity Holešov. Anonymní stížnost je k nahlédnutí po dobu 1 měsíce od vydání rozhodnutí.
- 6) Každou stížnost vedoucí SAS (či ředitel Charity Holešov) zaeviduje v Knize přání a stížností uživatelů SAS (kniha je uložena v uzamykatelné skřínce v kanceláři SAS. Stručně se zapisuje datum přijetí stížnosti, evidenční číslo stížnosti, jméno stěžovatele, forma podání stížnosti, obsah stížnosti, komu je stížnost adresována, řešení stížnosti, datum vyrozumění stěžovatele, forma vyrozumění stěžovatele a řešitel stížnosti. Do knihy je založena i kopie (originál dostává do rukou uživatel) textu stížnosti spolu s postupem jejího vyřízení, kopie je také založena v dokumentaci uživatele (neplatí v případě anonymní stížnosti).
- 7) V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se může stěžovatel obrátit na:
- a) Arcidiecézní charita Olomouc – Křížkovského 6, 779 00 Olomouc – ředitel Robert Neugebauer, DiS., tel. 585 229 380, robert.neugebauer@acho.charita.cz,
 - b) Zlínský kraj – vedoucí odboru sociálních věcí – Mgr. Tomáš Bernatík, tř. T. Bati 21, 760 01 Zlín, tel. 577 043 300, tomas.bernatik@kr-zlinsky.cz,
 - c) Ochránce lidských práv, Údolní 39, 602 00 Brno, tel. 542 542 888, podatelna@ochrance.cz
 - d) Český helsinský výbor, Štefánikova 216, 21, 150 00 Praha 5, info@helcom.cz

Nesouhlasí-li uživatel nebo jeho zástupce s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může se stěžovatel obrátit:

- MPSV ČR, Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2, posta@mpsv.cz, kde v žádosti uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízené stížnosti. Stížnost musí být, ale podána do 1 roku ode dne, kdy skutečnost stížnosti nastala.

Ochrana práv uživatele

Při výkonu Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi se snažíme předcházet situacím, při nichž by mohlo dojít jak k porušení základních lidských práv a svobod uživatele, tak i ke střetu zájmů mezi službou a uživatelem. Vymezení těchto situací stejně jako stanovení postupů nápravy, pokud k porušení práv dojde a řešení situací směřujících k odstranění střetu zájmů, je zpracováno v samostatném vnitřním předpisu v dokumentu „Ochrana práv uživatele“.

Nouzové a havarijní situace

Domácnost uživatele

1. Při poskytování sociální služby může dojít k mimořádné situaci jak na straně soc. pracovníka SAS, tak na straně uživatele SAS.
2. V případě výskytu nouzové nebo havarijní situace na straně soc. pracovníka, je vhodné, aby uživatel postupoval následujícím způsobem:
 - a) Soc. pracovník SAS si během služby způsobí úraz nebo je vážně zdravotně indisponován – uživatel přivolá záchrannou službu (telefonní číslo 155 nebo 112).
3. V případě výskytu nouzové nebo havarijní situace na straně uživatele je soc. pracovník SAS povinen postupovat následujícím způsobem:
 - a) Uživatel si způsobí úraz ohrožující zdraví nebo život nebo je vážně zdravotně indisponován – soc. pracovník SAS přivolá záchrannou službu, a pokud je to možné, informuje další kontaktní osobu uživatele. V případě, že uživatel nemá jinou kontaktní osobu, informuje soc. pracovník SAS OSPOD – jde zejména o zajištění péče o nezletilé děti uživatele.
 - b) V bytě uživatele dojde k havarijní situaci – např. vypukne požár, bude poškozen rozvod vody, uniká plyn – soc. pracovník SAS postupuje dle zásad bezpečnosti a ochrany zdraví při práci (BOZP), volá Integrovaný záchranný systém (tel. 112).
 - c) Uživatel v době návštěvy soc. pracovníka SAS začne soc. pracovníka SAS slovně nebo fyzicky napadat – soc. pracovník SAS okamžitě ukončí schůzku s tím, že si později (např. na druhý den) s uživatelem domluví další schůzku. V případě, že se situace opakuje v krátkém časovém úseku (během měsíce) nebo při dalších dvou následujících schůzkách, může dojít k ukončení poskytování služby.
 - d) Uživatel je při návštěvě soc. pracovníka SAS evidentně pod vlivem alkoholu či jiné návykové látky – soc. pracovník SAS okamžitě ukončí schůzku s tím, že si později (např. na druhý den) s uživatelem domluví další schůzku. V případě opakování situace v krátkém časovém úseku (během měsíce) se soc. pracovník SAS pokusí s uživatelem na toto téma zavést rozhovor a zjistit příčiny takového stavu a podpořit jej při řešení této situace.

Aktualizace k 1. 8. 2025

Gabriela Pěčková, DiS.

Vedoucí a sociální pracovnice

Sociálně aktivizačních služby pro rodiny s dětmi