

Popis realizace poskytování sociální služby  
k registraci sociální služby v souladu s § 79 zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění  
pozdějších předpisů

Název poskytovatele	<b>Ecce Homo Šternberk, z.s.</b>
Název služby	Centrum pro rodinu, děti a mládež; Centrum pro rodinu, děti a mládež, pobočka Šternberk
§	65
Působnost služby	Olomoucký kraj (provozovny Moravský Beroun, Šternberk)

1. Veřejný závazek

*a. Poslání*

Posláním služby je pomoc a podpora rodinám s dětmi v tíživých životních situacích. Zvýšením informovanosti, rozvíjením schopností a dovedností jim umožníme plnohodnotný život ve společnosti. Podporujeme aktivní a zodpovědný přístup k řešení nepříznivé sociální situace.

*b. Cíle*

Poskytováním sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi podporujeme sociální fungování.

Obecné cíle jsou:

1. Přispívat ke stabilitě rodin, k udržení, popř. zlepšení životní situace rodiny.
2. Podporovat samostatné fungování rodin v běžném životě.
3. Usilovat o zvýšení kompetencí rodičů vychovávat své děti a podporovat v nich odpovědnost k vytvoření příznivého prostředí pro vývoj dítěte.
4. Zajistit informovanost o sociálním systému.

*c. Cílová skupina (okruh osob, pro které je služba určena a pro které určena není)*

- rodiny s dětmi
- osoby žijící v sociálně vyloučených lokalitách
- děti a mládež ve věku od 6 do 26 let ohrožené společensky nežádoucími jevy (Moravský Beroun, Šternberk)
  
- děti předškolního věku: 3-7 let, mladší děti: 7-10 let, starší děti 11-15 let, dorost 16-18let, mladí dospělí 19-26 let, dospělí 27-64 let

Služba se neposkytuje osobám, které nepatří do cílové skupiny a mohli by agresivním chováním ohrožovat jiné uživatele služeb, jsou pod vlivem omamných látek a v případě, že kapacita služby je naplněna.

*d. Zásady poskytování sociální služby*

Podpora lidské důstojnosti, Profesionální a individuální přístup, Podpora sociálního začleňování, Aktivita uživatelů, Samostatnost, Respekt

2. Jednání se zájemcem o službu, vstup uživatele do služby

Při seznamování zájemce o službu je nepřijatelná jakákoliv diskriminace v oblasti zdravotního stavu, národnosti, náboženství, sexuální orientace, ekonomického zázemí apod. Jediným kritériem je posouzení skutečných potřeb uživatele s možnostmi poskytovatele v souladu dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Jednání se zájemcem o službu

Cílem služeb sociálně aktivizačních služeb poskytovaných **Ecce Homo Šternberk, z.s.** je především poskytnout zájemci o službu před přijetím do služeb co možná nejvíce informací, způsobem jemu srozumitelným, což je ověřováno kontrolními otázkami.

**Ecce Homo Šternberk, z.s.** jako poskytovatel sociálních služeb před přijetím do služeb postupuje následovně:

1. seznamuje uživatele, popřípadě jeho zákonného zástupce nabídkou služeb prohlídka prostor Centra a jeho okolí, popřípadě, poskytuje-li službu v místě bydliště zájemce o službu s podmínkami služeb poskytovaných v místě bydliště zájemce, seznámení s poskytovanými službami, jejich rozsahem, způsobem a podmínkami poskytované služby
2. při osobní schůzce s žadatelem o přijetí, popř. jeho zákonným zástupcem poskytovatel aktivně zjišťuje cíle, potřeby a zájmy uživatele, dělá záznam ze schůzky, pokud je to nutné pro další jednání

3. zájemce má možnost komunikovat s vedoucí Centra, statutární zástupcem, případně pracovníkem v sociálních službách, kteří poskytují potřebné informace o průběhu poskytování sociální služby v Centru nebo v místě bydliště zájemce o službu
4. s výsledkem schůzky je stanovení a dohodnutí potřebného rozsahu služeb s uživatelem, popř. jeho zákonným zástupcem

Návštěva žadatele – potenciačního uživatele služeb spočívá především v přiměřeném prohlédnutí Centra, seznámení se s poskytovanými službami, právy a povinnostmi uživatele, diskusi o očekávaných službách. Pokud služba je poskytována v místě bydliště zájemce, probíhá po dohodě se zájemcem o službu návštěva pracovníka **Ecce Homo Šternberk, z.s.** (dále EH) v místě bydliště zájemce.

Poskytovatel postupuje následovně:

1. pracovník představí službu uživateli zájemci, popř. zákonnému zástupci, jemu srozumitelným způsobem (praktickou ukázkou průběhu služby, návštěvou daného místa, individuálním jednáním apod.),
2. zájemci je dán dostatek času na otázky ohledně poskytování služeb sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi
3. členové pracovního týmu EH hodnotí, jestli je služba pro zájemce vhodná tak, aby co nejvíce odpovídala jeho potřebám, zájmům, věku a zdravotnímu stavu uživatele.

Při jednání se zájemcem o službu uplatňujeme tyto zásady:

- vytvořit klidné a příjemné prostředí
- vlídné, milé a příjemné vystupování po pověřeného pracovníka
- získání důvěry
- dostatek času na vyslechnutí důvodů zájemce o službu
- respekt a podpora vlastního vyjádření zájemce o službu
- posouzení slučitelnosti nabídky služby a potřeb zájemce
- dostatek času na rozhodnutí pro obě strany

### 3. Popis služby

#### *Naplnění základních činností ze zákona*

#### **Činnosti poskytované uživatelům služby**

##### **1) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:**

- pracovně výchovná činnost s dětmi, např.:

o motivace a podpora zapojení dětí do domácích prací zajišťující řádný chod rodiny,  
o zapojení dětí do existujících pracovně výchovných programů.

- pracovně výchovná činnost s dospělými, např.:

o cílená podpora rodičů při péči o děti a rodinu – vedení domácnosti, hospodaření s finančními prostředky, prevence zadlužování a řešení dluhové situace rodiny,

o motivační rozhovory v rodinách k prospěchu dětí a zabezpečení rodiny,

o práce s rodinou na školní přípravě dětí, sledování výsledků dětí ve škole, podpora dobré spolupráce rodiny se školou, kontakty s učiteli apod.,

o motivace a trénink dospělých členů rodiny za účelem úspěšných jednání na úřadech a institucích (úřady práce, školy, školky, lékaři, zaměstnavatelé apod.),

- nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností dítěte, např.:

o budování hodnotového systému, posilování vzájemných rodinných vztahů a vztahů v širší rodině,

o upevňování hygienických návyků,

o motorická cvičení s dětmi a cvičení na podporu kreativity (poznávání barev, kreslení, vystřihování, modelování,  
o trénink rozvoje řeči a mluvení prostřednictvím říkánek, básniček a písniček,

- zajištění podmínek a poskytnutí podpory pro přiměřené vzdělávání dětí, např.:

o pomoc s docházkou dětí do předškolních zařízení (vyhledávání, zprostředkování),

o pomoc s předškolní přípravou, pomoc s přípravou k zápisu do školy, doprovod k zápisům do škol,

o pomoc při přípravě dětí do školy,

o doučování dětí doma i v prostorách školy za spolupráce školy v případě nevhodných podmínek doma (malý byt, velká rodina pod.),

• zajištění podmínek pro společensky přijatelné volnočasové aktivity, např.:  
o realizace volnočasových aktivit-fakultativní činnost

#### **2) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:**

• nácvik aktivit, jimiž se rozumí zejména osvojení schopností a dovedností rodičů dětí při využívání veřejně dostupných služeb, tj. např.:  
o příprava na cestování veřejnou dopravou, vyhledávání v jízdních řádech, identifikace dopravního prostředku,  
o pořádání veřejných akcí

#### **4) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:**

• pomoc při vyřizování běžných záležitostí:  
o pomoc a podpora při jednání na elektrárnách, plynárnách a jiných institucích  
o doprovody na úřady a pomoc s vyřizováním sociálních dávek, důchodů a jednání s věřiteli, osobní doklady  
o pomoc a podpora při jednáních na OSPOD,  
o nácvik vyplňování formulářů, vypisování obálek, podacích lístků, poštovních poukázek, aj.

• pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob:  
o práce s rodinou na změnách, které odvrátí riziko odebrání dětí z rodiny, apod.

Provozní doba

Po-pá 8-12 s 13-16.30 v obou lokalitách

Adresy provozoven

Masarykova 371, Moravský Beroun

Dvorská 13, Šternberk

Pověření

Centrum pro rodinu, děti a mládež je zařízením sociálně právní ochrany dětí.

*Pravidla poskytování služby (obsažená v domácích řádech a dalších předpisech, omezení vyplývající z charakteru služby)*

#### **Vnitřní pravidla- Příloha č. 2 Smlouvy (Dohody)**

##### **1. Povinnosti a práva poskytovatele:**

##### **1a. Povinnosti poskytovatele**

1. Pracovníci jsou povinni poskytovat služby zodpovědně v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v souladu se standardy kvality.
2. Pracovníci poskytovatele jsou povinni chovat se slušně, přistupovat k uživateli služby s ochotou, citlivě, taktně s ohledem na jeho individuální potřeby.
3. Pracovníci poskytovatele jsou povinni zachovávat rovný přístup ke každému bez ohledu na věk, pohlaví, rasu, národnost, víru, politickou či názorovou orientaci.
4. Pracovníci poskytovatele jsou povinni zachovávat mlčenlivost o veškerých skutečnostech týkajících se uživatele služby. Výjimky stanovuje zákon.
5. Pracovníci poskytovatele jsou povinni respektovat práva uživatele (zejména právo na poskytnutí služby, na ukončení služby, na ochranu osobních údajů, právo na soukromí, svobodnou volbu, důstojné zacházení, zachování osobní cti, nedotknutelnost obydlí, nedotknutelnost osoby, majetku, rovný přístup ke každému).
6. Poskytovatel je povinen dodržovat zásady bezpečnosti a ochrany zdraví při poskytování služby, které vyplývají z charakteru poskytované činnosti, včetně předpisů hygienických.

##### **1b Práva poskytovatele:**

1. Poskytovatel má právo odmítnout zájemce jen ve stanovených případech (viz bod Odmítnutí služby).
2. Poskytovatel má právo vypovědět smlouvu, pokud bude naplněn výpovědní důvod.

3. Pracovníci poskytovatele mají právo na ochranu svých práv.
4. Pracovníci poskytovatele mají právo na slušné jednání ze strany uživatelů při poskytování služby.
5. Pracovníci mají právo na zajištění bezpečného vstupu do domácnosti, aby nebyli ohroženi na zdraví či životě.

## **2. Povinnosti a práva uživatele**

### **2a. Povinnosti uživatele (členů rodiny s dětmi):**

1. Uživatel je povinen být přítomen v domácnosti (nebo se dostavit **ambulantně**) v době, kdy má objednanou službu.
2. Uživatel musí alespoň 1 den předem odhlásit službu, pokud si ji nepřeje, výjimečně při nečekané události odhlásit službu ten den předem (např. nemoc).
3. Uživatel si musí minimálně 1 den předem objednat službu, pokud si ji přeje poskytovat v přirozeném prostředí.
4. Uživatel musí umožnit pracovníkovi bezpečný vstup do domácnosti.
5. Uživatel je povinen oznámit pracovníkovi onemocnění akutní infekční chorobou.
6. Uživatel je povinen chovat se slušně k pracovníkovi, respektovat jeho lidská práva. V ambulantní službě při skupinových aktivitách respektovat i ostatní.
7. Uživatel je povinen dodržovat uzavřenou písemnou smlouvu (ústní dohodu).
8. Uživatel je povinen dodržovat tato Vnitřní pravidla poskytování služby, s kterými je před uzavřením smlouvy (ústní dohody) seznámen a která jsou k dispozici na místě přístupném na Dvorské 13 nebo na Masarykova 371.
9. Uživatel je povinen oznámit poskytovateli změny osobních údajů potřebných pro poskytování služby (změnu jména, adresy, telefonu).
10. Uživatel je povinen oznámit, že již nechce poskytovat službu, že chce ukončit smlouvu, dohodu před vypršením její platnosti.

### **2b. Práva uživatele (členů rodiny s dětmi):**

1. Uživatel má právo na poskytnutí služby (vyjma případů, kdy může poskytovatel službu odmítnout – viz bod Odmítnutí služby).
2. Uživatel má právo na poskytování služby v souladu se zákonem č. 180/2006 Sb., o sociálních službách, v souladu se standardy kvality.
3. Uživatel má právo na individuální přístup ze strany pracovníků poskytovatele při poskytování služby.
4. Uživatel má právo na odmítnutí objednané služby – den předem.
5. Uživatel má právo na ukončení služby (smlouvy) – kdykoli bez uvedení důvodu.
6. Uživatel má právo na ochranu svých práv, zejména práva na ochranu osobních údajů (vyjma oznamovací povinnosti), práva na soukromí, na svobodnou volbu, na důstojné zacházení, na zachování osobní cti, na nedotknutelnost obydlí, nedotknutelnost osoby, majetku, na rovný přístup ke každému.
7. Uživatel má právo na slušné jednání ze strany pracovníků poskytovatele.
8. Uživatel má právo vyjádřit nesouhlas s přítomností dobrovolníka či praktikanta při poskytování služby.
9. Uživatel má právo na ochranu zdraví a života při poskytování služby ze strany poskytovatele.
10. Uživatel má právo nahlížet do dokumentace, která je v průběhu služby vedena.

## ***Metody práce, plánování služby***

### **4. Individuální plánování služby**

Vychází ze smlouvy (dohody) s uživatelem, ve které se uživatel rozhodne z nabídky služeb. Plánování a průběh služby vychází z možností, schopností a potřeb uživatele. Pracovníci zjišťují a respektují časové možnosti uživatele, jeho měnící se zájmy a potřeby.

Plánování služby probíhá za osobní účasti uživatele nebo jeho zákonného zástupce, který se osobně se podílí na přípravě plánu a zná jeho obsah. Pracovníci průběžně hodnotí dosahování individuálních cílů uživateli a sledují vývoj a úspěšnost při dosahování cílů. Uživatel má možnost průběžně kontrolovat naplňování Smlouvy o poskytování sociálních služeb. Záznam má uložený v dokumentaci nebo jej má k dispozici zákonný zástupce uživatele, pokud se jedná o děti do 15 let. Uživatel nebo jeho zákonný zástupce má možnost kdykoli sdělit pracovníkům, že chce změnit svůj osobní cíl nebo plán poskytování služeb.

Pokud dojde k redefinování osobního cíle, může být též upraven plán poskytování služeb. Osobní cíl, plán poskytovaných služeb je upraven dle aktuálních potřeb a zájmů uživatele. Uživatelé služeb jsou zaměstnanci zařízení motivováni k aktivnímu hledání vlastního řešení. Pracovníci vnímají uživatele služby vždy jako partnery při rozhodování, nikdy jim nevnucují vlastní pohled na věc.

Pracovníci dbají na to, aby se nezvyšovala závislost uživatelů na nich nebo na sociální službě, naopak usilují o zvyšování samostatnosti uživatelů služeb při řešení jejich problémů.

V pořádaných aktivitách uživatel služeb přichází do kontaktu s dalšími uživateli a lidmi. Musí při nich usměrňovat své chování a jednání tak, aby ho ostatní akceptovali.

4x ročně pracovník vytvoří hodnocení o naplňování IP uživatele za jeho účasti. V rozhovoru s uživatelem služeb zhodnotí naplňování cíle služby u něj, pokud uživatel má zájem o jeho změnu, dohodnou se na ní a provede záznam. Na požádání jej může poskytnout uživateli služeb.

### *Pravidla pro vyřizování stížností*

Pravidla jsou zpracovaná srozumitelným způsobem pro osoby, kterým je služba poskytována (i piktogramy). K dnešnímu dni nebyla podána stížnost na kvalitu našich služeb a ani se nekontaktoval žádný z uživatelů ani zájemců o službu, který by chtěl podat stížnost, a nebyla mu srozumitelná naše pravidla zveřejněná na nástěnce u kanceláře. Jinak je informace o podání a vyřízení stížností zveřejněna i na nástěnce přímo v lokalitě.

Informování osoby, kterým je poskytována služba o možnosti podávat stížnosti, jakou formou stížnost podat, na koho je možné se obrátit, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem, o možnosti nezávislého zástupce pro podání a vyřizování stížností.

Uživatelé služeb dostávají písemná pravidla o podávání stížností, jsou jim vysvětlena ústně pracovníkem sdružení, nejčastěji statutárním zástupcem nebo klíčovým pracovníkem.

Jsou k dispozici na nástěnce sdružení na chodbě, tzn., jsou kdykoli a komukoli k dispozici. V budově kanceláře, je umístěna i schránka sdružení, do které mohou uživatelé stížnosti i anonymně vhadzovat. Je pravidelně, min. 1x týdně, vybírána vedoucí Centra.

V pravidlech zveřejněných na nástěnce a předávaných uživatelům služeb v písemné formě je také kontakt na nezávislou instituci, které mohou zájemci o podání stížnosti stížnost podat v případě, že nebudou spokojeni s vyřízením stížností ze strany poskytovatele

Při stížnostech podaných pracovníkovi:

1. vylisování stížnosti v kanceláři
2. provedení zápisu stížnosti do formuláře (je nutné náležitě vyplnit)
3. podpis pracovníka, kterého se stížnost týká a stěžovatele
4. předání stížnosti k vyřízení vedoucí, popř. přímo vedení organizace

Pro všechny formy podání stížnosti

5. vyřízení stížnosti
6. oznámení o výsledku šetření všem stranám sporu
7. v případě anonymní stížnosti výsledek bude vyvěšen na nástěnce, která je přístupná veřejnosti
8. založení formulářů do knihy stížností

### *Pravidla pro ukončení služby*

Centrum-ze strany uživatele: svobodný odchod z Centra; ze strany poskytovatele: opakované a hrubé porušování pravidel klubu (viz smlouva)

Dále:

- z důvodu nedostatečné kapacity služeb
- zájemce žádá jinou službu, než poskytovatel poskytuje
- zájemce se projevuje agresivním chováním, které ohrožuje ostatní uživatele nebo pracovníky

### *Úhrady za služby, spoluúčast osoby blízké na úhradě*

ne

## *Další doplňující informace*

ne

### 5. Fakultativní služby (jsou-li poskytovány)

#### **Program vzdělávací pro rodiče**

Program se skládá se vzdělávacích seminářů na dané téma (vyplývající z potřeb rodičů). Např. První pomoc, úvěry, základní práce na počítači, aj.

### 6. Prostory, materiální a technické vybavení (bezbariérovost)

Obě provozovny nejsou bezbariérové- pro imobilní občany jsou vybaveny zvonky

Rozdělení prostor:

#### **Prostory: Centrum pro rodinu, děti a mládež Moravský Beroun**

Místnost 1: Skupinová sociální práce

Místnost 2: Skupinová práce, akce pro veřejnost

Kancelář 1: Prostor pro základní poradenství a administrativní zázemí (ambulantní pracovník)

Kancelář 2: Prostor pro základní poradenství a administrativní zázemí (terénní pracovník)

Všechny místnosti určené pro rodiče a děti (skupinové aktivity) jsou vybaveny stoly, židlemi a popřípadě dalšími pomůckami dle aktuální programu (včetně stolních počítačů a odpočinkových míst)

#### **Prostory: Centrum pro rodinu, děti a mládež Šternberk**

Místnost č. 1: Prostor pro děti, mládež i rodiče, dle domluvy rozdělené aktivity pro více lokalit

Místnost č. 2: Klidový prostor

Kancelář: Prostor pro základní poradenství a administrativní zázemí

Místnost určené pro rodiče s dětmi je vybavena stoly, židlemi a popřípadě dalšími pomůckami dle aktuální činnosti (včetně stolního počítače)

Zpracoval: Kráčmarová

Dne: 15.2.2020