

## Popis realizace poskytování sociálních služeb

<b>Název poskytovatele</b>	Rodinné centrum Kroměříž, z.s.
<b>Druh služby</b>	sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi
<b>Forma služby</b>	ambulantní a terénní
<b>Územní působnost terénní formy</b>	Správní obvod obce s rozšířenou působností ORP Kroměříž, Správní obvod obce s rozšířenou působností ORP Holešov, Správní obvod obce s rozšířenou působností ORP Bystřice pod Hostýnem
<b>Název zařízení a místo poskytování</b>	Rodinné centrum Kroměříž, z.s. Kollárova 658/13 767 01 Kroměříž

### Poslání

Poskytování sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi v souladu s platnými právními předpisy

### Cílová skupina, věková struktura cílové skupiny

Cílovou skupinou se rozumí rodiny s dítětem/děťmi bez omezení věku.

Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi mohou být poskytovány osobám pečujícím o osobu blízkou – rodině nebo osobě, která pečuje alespoň o jedno dítě, případně více dětí, u kterých je vývoj ohrožen v důsledku dopadu dlouhodobé krizové situace, kterou rodiče nedokáží sami bez pomoci překonat a kde existují další rizika ohrožení vývoje dítěte/děť.

### Zásady poskytování sociální služby

Služba je poskytována na základě zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění. Rodinné centrum Kroměříž, z.s. má vytvořeny Standardy kvality sociální služby. Každý zaměstnanec je vázán dodržováním zákona o sociálních službách, standardů kvality a etického kodexu.

Zásady poskytování sociální služby:

- dodržování lidských práv a základních svobod osob
- zachování lidské důstojnosti
- nabídka více možností řešení (pro rozhodování uživatele)
- respektování volby uživatele (vedeme uživatele k tomu, aby byl za sebe zodpovědný, samozřejmě s ohledem na jeho rozumové schopnosti)
- multidisciplinární přístup (spolupráce s OSPOD – nejméně 1x za 3 měsíce konzultace pracovníků Rodinného centra Kroměříž, z.s. s pracovníky OSPOD ohledně uživatelů, spolupráce s více organizacemi, je-li to účelné a uživatel to navrhuje, či s naším navrhovaným řešením souhlasí)
- individuální přístup k uživateli (vychází i individuálně určených potřeb uživatele)
- podpora rozvoje samostatnosti a posilování sociálního začleňování
- neutrální, vyvážený a nestranný přístup (zejména, jedná-li se o spolupráci s rodiči, kteří se ocitají v rozvodových a porozvodových situacích)
- bezplatné poskytnutí základního sociálního poradenství o možnostech řešení nepříznivé sociální situace nebo jejího předcházení
- bezplatnost služby

### Jednání se zájemcem o službu, vstup uživatele do služby

Jednání se zájemcem o službu probíhá na základě získaných podnětů, upozornění, oznámení (včetně anonymních) a dalších získaných informací a poznatků z vlastní terénní práce. O spolupráci mohou žádat rodiče či jiné osoby blízké dítěti či rodině, o kterou se jedná. Uživatel služby, zpravidla rodič přijde sám z vlastní iniciativy nebo na jiné doporučení. O spolupráci mohou požádat i orgány sociálně-právní ochrany dětí (OSPOD) či jiné organizace a instituce, které zprostředkovávají uživatelům informaci o naší službě. Požádá-li nás o spolupráci jiná osoba než konečný uživatel služby (např. škola, lékař, aj.) snažíme se o to, aby tento subjekt naši službu uživateli navrhnul, příp., aby nám domluvil schůzku. Pokud se jedná o poznanek, který je vyhodnocen jako ohrožené dítě, informujeme prvně OSPOD, pak domlouváme společnou spolupráci s uživatelem (má-li on o to zájem).

Pracovník Rodinného centra Kroměříž, z.s. dohodne tedy se zájemcem o službu nebo uživatelem cíl, dále pak formu, rozsah, podmínky a průběh poskytované služby. Tento proces je nazýván stanovení zakázky. Proces stanovování zakázky je určován objednávkou, to je tím, co zájemce chce, a nabídkou, tím co může

Rodinné centrum Kroměříž, z.s. nabídnout. Úkolem pracovníka je reagovat na přání zájemce o službu nebo uživatele a objasňovat možnosti Rodinného centra Kroměříž, z.s.

Kromě sanace rodinného prostředí v sociálně ohrožených rodinách, zajišťujeme na žádost rodičů (po konzultaci s orgány sociálně-právní ochrany nebo na základě soudního rozhodnutí) taktéž asistenci u konfliktních styků rodičů s dětmi.

Uživatel je informován o službě ústně a také prostřednictvím informací (předáním letáčku – Přehled služeb pro zájemce). Empatickým pohovorem zjistíme jeho problém. Zájemce o službu vstupuje do služby při uzavření smlouvy o poskytování sociální služby v písemné formě. Pracovník postupuje tak, aby uživatel rozuměl obsahu a účelu smlouvy. Sjednává s uživatelem rozsah a průběh poskytované sociální služby s ohledem na osobní cíl závislý na možnostech, schopnostech a přání uživatele. Předpokladem pro stanovení osobního cíle je vedení rozhovoru, který objasňuje situaci zájemce o službu nebo uživatele.

## Popis služby

### Naplnění základních činností ze zákona

#### a. výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti

##### (1) pracovně výchovná činnost s dětmi

Disponujeme základním materiálním vybavením pro pracovně výchovnou činnost s dětmi s ohledem na jejich věk a rozumové schopnosti, realizujeme nácvikové a rozvojové činnosti s dětmi, za aktivní účasti rodičů, zaměřené na rozvoj schopností a dovedností dítěte. Pracovníci Rodinného centra Kroměříž, z.s. postupně vedou uživatele k samostatnému vykonávání těchto činností s dětmi, vedou rodiče k zapojování dětí do pracovních činností v domácnosti a motivují je k pravidelnému provádění nácvikových a rozvojových činností s dětmi.

##### (2) pracovně výchovná činnost s dospělými,

Podporujeme a nacvičujeme rodičovské chování např. v oblasti vedení hospodaření, udržování domácnosti, výchovy a péče o dítě, komunikace s dítětem, plánování režimu dne a v dalších oblastech dle individuálně určených potřeb uživatele, podporujeme a pomáháme při péči o vlastní osobu. Realizujeme prevenci nežádoucího chování dospělých. Podporujeme a nacvičujeme s rodiči sociální kompetence v jednání na úřadech, školách, se zaměstnavatelem a v jednání s dalšími fyzickými a právními osobami dle individuálně určených potřeb uživatele.

##### (3) nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností dítěte

Realizujeme činnosti s dětmi za aktivní účasti rodičů, zaměřené na rozvoj jemné a hrubé motoriky, řečových schopností a myšlení s cílem naučit rodiče samostatně vykonávat tyto činnosti s dětmi. Vedeme rodiče k prevenci nežádoucího chování a jednání u dětí. Motivujeme rodiče, aby děti vedli k činnostem podporujícím schopnost samostatného fungování ve společnosti, dodržování společenských pravidel, zvládnání stresových situací, přijetí zodpovědnosti.

##### (4) zajištění podmínek a poskytnutí podpory pro přiměřené vzdělávání

Provádíme nácvik poskytování pomoci a podpory ze strany rodičů dětem při (před)školní přípravě a motivujeme je k zajištění pravidelné školní docházky dětí a dohledu nad jejím dodržováním. Pomáháme a podporujeme je při zajištění vhodných podmínek (včetně materiálních) souvisejících se vzděláváním dítěte. Poskytujeme poradenství v oblasti vzdělávání dítěte a podporujeme uživatele v komunikaci se školou.

##### (5) zajištění podmínek pro společensky přijatelné volnočasové aktivity

Informujeme rodiče o významu volnočasových aktivit pro rozvoj dítěte a poskytujeme poradenství zaměřené na možnosti trávení volného času dětí, rodiny či rodiče. Motivujeme rodiče k využívání volnočasových aktivit dětmi, rodinou či rodiči a zprostředkováváme kontakty na organizace poskytující volnočasové aktivity. Pomáháme rodičům s výběrem a zajištěním vhodné volnočasové aktivity.

#### b. zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

Pomáháme a podporujeme rodiče při zajištění doprovodu s cílem osvojení návyků i dovedností rodičů i dětí nezbytných k samostatnému zvládnutí aktivit a vedeme rodiče, aby dle věku a schopností dítěte učili samostatnému docházení do školy a na zájmové aktivity. Ve výjimečných odůvodněných případech (např. náhlé onemocnění, úraz rodiče) lze zajistit doprovod dětí bez účasti rodičů.

#### c. sociálně terapeutické činnosti:

Realizujeme socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a

sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob, např. případová setkání, krizové intervence, práce se skupinou, aj.

#### **d. pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:**

Pomáháme a podporujeme rodiče při vyřizování záležitostí spojených s finančním zabezpečením, zaměstnáním, bydlením, s výchovou a péčí o dítě a pomoc a podpora při vyřizování dalších záležitostí dle individuálně určených potřeb. Podporujeme uživatele při navazování a udržování kontaktů s rodinnými příslušníky a jinými blízkými osobami, v případě umístění dítěte v ústavní výchově, či pokud o dítě pečuje jiná fyzická osoba než biologický rodič, podporujeme kontakty uživatele s dítětem, motivujeme uživatele k vytvoření podmínek pro návštěvu dítěte v rodině, potažmo návrat dítěte do rodiny. Podporujeme uživatele při zapojení se do sociálního a kulturního života společnosti.

### *Pravidla poskytování služby*

Poskytujeme sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi. Služba je zaměřená na pomoc cílové skupině osob zapojit se do ekonomického, sociálního a kulturního života společnosti. Těmto rodinám se věnujeme poskytováním sociální práce a to převážně v terénu - tedy terénní formou v přirozeném prostředí dětí a jejich rodin, příp. pak ambulantní formou pomoci v prostorách Rodinného centra Kroměříž, z.s.

Poskytovaná sociální služba se zaměřuje na výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, pracovní výchovnou činnost s dospělými, například podporu a nácvik rodičovského chování včetně vedení hospodaření a udržování domácnosti, podporu a nácvik sociálních kompetencí v jednání na úřadech, školách, školských zařízeních, nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností dítěte, zajištění podmínek a poskytnutí podpory pro přiměřené vzdělávání dětí a zajištění podmínek pro společensky přijatelné volnočasové aktivity.

Při podpoře a pomoci rodinám nabízíme a uskutečňujeme takové činnosti, které pomáhají uživatelům zlepšovat jejich životní a výchovné kompetence. Pomáháme řešit provoz rodiny, vzájemnou komunikaci mezi členy, zvládnutí chodu domácnosti od péče o domácnost (úklid, vaření) přes péči o děti (zlepšování rodičovských dovedností, péče o zdravý vývoj dětí různého věku, nácvik sociálních dovedností dětí, pomoc při řešení výchovných problémů, jednání se školou, příprava dětí do školy, volnočasové aktivity dětí), řešení ekonomické situace rodiny (pomoc při vyřešení sociálních dávek, řešení dluhových situací v rodině, pomoc při vyjednávání splátkových kalendářů až po hospodaření v domácnosti – nákupy, vaření, efektivní využití všech finančních zdrojů v rodině, pomoc a podpora při hledání zaměstnání pro zvýšení příjmu v rodině apod.). Veškeré konkrétní kroky, podpora pomoci jsou poskytovány s cílem prevence a odstranění ohrožení či zmírnění dopadů ohrožujících situací pro děti v rodině. Naše podpora vede k aktivizaci a postupnému osamostatňování rodin. Podpora je též poskytována samostatným uživatelům, kde cíl spolupráce souvisí se zájmem dítěte.

Nezbytnou součástí služby je tzv. multidisciplinární spolupráce se subjekty na poli sociálních služeb a SPOD, zejména orgány SPOD a soudy.

### *Metody práce*

Přijde-li uživatel, zpravidla rodič nebo příbuzný dítěte, sám z vlastní iniciativy nebo na doporučení orgánu sociálně-právní ochrany dětí, zjistíme empatickým pohovorem nejprve jeho problém, vyžádáme si potřebné doklady, které vylíčenou situaci potvrzují a poskytneme mu informaci o možnostech řešení problému z naší strany i o možnostech, jak by mu mohly pomoci jiné orgány či instituce. Snažíme se nabízet více variant řešení a ponecháváme na uživateli, kterou variantu si jako nevhodnější vybere. Podle potřeby pak pomůžeme zajistit sociálně-právní či psychologické poradenství, terapii, sepíšeme případně návrh k soudu nebo nabídneme mediaci či možnosti podpory a práce přímo v rodině.

Základní činnosti v rámci sociálně aktivizační služby zajišťují především sociální pracovníci Rodinného centra Kroměříž, z.s. Používají pestrou škálu výchovných, vzdělávacích i aktivizačních metod, počínaje nácvikem různých dovedností, vysvětlováním situací apod. Činnosti se zaměřují na pracovní výchovnou činnost s dětmi, pracovní výchovnou činnost s dospělými, podporu a nácvik rodičovského chování, udržování a vedení domácnosti. Sociální pracovníci pomáhají při zprostředkování, obnovování a upevňování kontaktu s rodinou a se společenským prostředím, nacvičují chování v různých společenských situacích, motivují k přátelským vztahům, posilují pozitivní komunikaci se členy rodiny, podporují volnočasové aktivity rodin s dětmi. Používají i metody sociálně terapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností, podporujících začleňování uživatelů. Poskytují základní sociální poradenství, jehož poskytování může vyřešit nebo zmírnit obtížnou situaci člověka.

Pracovníci Rodinného centra Kroměříž, z.s. pomáhají při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí, především nácvikem dovedností potřebných k úředním úkonům, pomáhají při výběru vhodného vzdělání a pracovního uplatnění, při jednání na úřadech. Vedou k samostatnosti při vyřizování osobních záležitostí. Snaží se, aby nekompenzovali, ale aktivovali uživatele k vyřizování

osobních záležitostí. Pracovníci Rodinného centra Kroměříž, z.s. postupují citlivě a ohleduplně, nabízejí konkrétní nácvik a rozvoj dovedností. Používají metodu pochvaly a povzbuzení. V nabídce návazných služeb doporučujeme zejména krizová centra, opatrovnické soudy, pedagogicko-psychologické poradny, azylové domy, domy na půl cesty, zdravotnická zařízení a další. Zájemci se mohou ohlásit písemně, telefonicky či přijdou osobně. Se zájemcem o službu nebo uživatelem s ohledem na věkovou kategorii a cílovou skupinu, cíl, dále pak formu, rozsah, podmínky a průběh poskytované služby, pracovníci Rodinného centra Kroměříž, z.s. vedou uživatele do aktivního zapojování, motivují ho, podporují a povzbuzují. Spolupráci s uživateli s nimi společně plánujeme a průběžně zjišťujeme, jak je dosahováno stanovených cílů uživatele. Cíle společně s uživatelem neustále revidujeme. Ze spolupráce s uživatelem vyhotovujeme písemné záznamy.

### ***Pravidla pro vyřizování stížností***

Stížnost může podat uživatel, pracovník spolku nebo občan samostatně nebo v zastoupení na základě plné moci k zastupování stěžovatele. O podání stížnosti obdrží podávající Potvrzení o přijetí podání stížnosti. Stížnost může být podána osobně (ústně, písemně), anonymně (např. do schránky kanceláře) nebo poštou či elektronicky. Uživatel služby je informován o svém právu uživatele obrátit se ke statutárnímu orgánu Rodinného centra Kroměříž, z.s. a o možnosti odmítnout poskytované služby či si zvolit jiné řešení. Podané stížnosti vyřizuje předseda Rodinného centra Kroměříž, z.s. (jedná-li se o stížnost na pracovníka Rodinného centra Kroměříž, z.s.) či kontrolní komise Rodinného centra, z.s. (jedná-li se o stížnost na předsedu Rodinného centra Kroměříž, z.s.). Všechny stížnosti, vč. anonymních, jsou zaevidovány v Knize stížností. Stěžovateli je pak odpovězeno zpravidla do 8 dnů, max. do 30 dnů. Originál stížnosti je založen ve Složce stížností.

### ***Pravidla pro ukončení služby***

Služba je ukončena na základě:

- Dosažení stanovených cílů uživatele
- Písemné ukončení smlouvy na žádost uživatele
- Zánik smlouvy ze strany poskytovatele z důvodu toho, když uživatel prokazatelně nevyužívá službu bez omluvy 6 měsíců.

Výpovědní lhůta – s okamžitou platností ke dni, kdy nastal výpovědní důvod.

### ***Úhrady za služby***

Služba je poskytována vždy bezplatně, bez úhrady nákladů.

### ***Další doplňující informace***

Ambulantní forma: pondělí: 6,00-12,00 12,30-18,30 hod.

Terénní forma: každý den od pondělí do pátku: 6,00-12,00 12,30-18,30 hod.

### **Fakultativní služby (jsou-li poskytovány)**

Nejsou poskytovány.

### **Prostory, materiální a technické vybavení (bezbariérovost)**

Sídlo Rodinného centra Kroměříž, z.s.: Kollárova 658/13, 767 01 Kroměříž.

Služba je poskytována převážně v terénu, tj. přímo v rodinách sociálně ohrožených dětí resp. v rodinách v krizové situaci, a dále v kontaktních hodinách v kancelářích Rodinného centra Kroměříž, z.s. Tuto tvoří dvě místnosti v přízemí budovy, od vstupního schodiště vpravo o celkové výměře: 193,14 m<sup>2</sup> a 113,42 m<sup>2</sup> = celkem 306,56 m<sup>2</sup>, standardně vybavené, dále je dispozici chodba, která slouží i jako čekárna v případě návštěvy více klientů. K dispozici je i sociální zařízení. Místnosti jsou určeny především pro jednání s klienty, jsou standardně vybaveny nábytkem, výpočetní technikou, tedy materiálním a technickým zázemím pro poskytování sociální služby.

Rodinné centrum Kroměříž, z.s. je přímo v centru Kroměříže, velmi dobře přístupné.

Datum platnosti od: 1. 1. 2016