

## POPIS REALIZACE POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

<b>Název poskytovatele</b>	<b>Armáda spásy v České republice z. S.</b>
<b>Druh služby</b> <b>Identifikátor</b>	Terénní programy 5496507
<b>Forma služby</b>	Terénní
<b>Název zařízení a místo poskytování</b>	Armáda spásy, Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi Kopřivnice

### Cílová skupina

Službu poskytujeme rodinám (i osamělému rodiči) s dětmi a osobám, které mají dítě svěřeno do své péče. Dále poskytujeme službu rodičům, kterým byly děti odebrány a kteří usilují o svěřeni dětí zpět do své péče.

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

Zájemce o službu může získat základní informace z letáků, webových stránek, od úřadu, lékařů, obecního úřadu atd. První kontakt se zájemcem může být osobní, telefonický, popř. prostřednictvím elektronické pošty. K jednání se zájemcem si může zájemce přizvat třetí osobu.

Zájemci jsou předány základní informace o sociální službě. Sociální pracovník se přizpůsobuje komunikačním schopnostem zájemce (nepoužívá odborné výrazy, cizí slova, hovoří pomalu, zřetelně,...) a průběžně si ověřuje, zda zájemce informacím rozumí. Pokud zájemce má zájem o poskytování služby a jeho zakázka odpovídá poslání služby, je dohodnut termín setkání se sociálním pracovníkem. Sociální pracovník provádí mapování sociální potřeby na předem dohodnutém místě (v prostorách služby nebo v místě bydliště). Cílem mapování sociální potřeby je zjistit, zda se zájemce nachází v nepříznivé sociální situaci, zda patří do okruhu osob, jaké jsou jeho potřeby, jakou pomoc či podporu potřebuje, zda je služba schopna jeho potřeby naplnit, stanovit předběžný cíl spolupráce. Jestliže se obě strany dohodnou na spolupráci, pak je se zájemcem uzavřena ústní nebo písemná smlouva a je seznámen s pravidly pro podávání stížností, s provozním řádem služby, s pravidly při mimořádných událostech.

### Podrobný popis realizace služby

Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi v je služba, která nabízí podporu rodinám, které se ocitly v tíživé životní situaci, jako je např. ztráta bydlení, obtíže s hospodařením či zadlužením, hledání zaměstnání, komunikační indispozice, výchovné a vzdělávací obtíže s dětmi.

Důraz je kladen na aktivní spolupráci nejen s blízkými osobami dítěte, ale i s dalšími odborníky, kteří jsou s danou rodinou v kontaktu a mohou svým vlivem přispět ke zlepšení situace rodiny. Snažíme se o to, aby šlo o dlouhodobou a intenzivní spolupráci při podpoře celého systému rodiny a jeho aktivizaci. Služba je terénní, pracovníci sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi navštěvují rodiny v jejich domácím prostředí, či na jiném domluveném místě, a to po domluvě.

### CÍLE SLUŽBY:

- **Rodina, která je schopna reagovat na požadavky společenského systému tak, že:**
  - zvládá vedení své domácnosti,
  - zajišťuje výchovu a vzdělávání svých dětí,
  - dokáže jednat s institucemi, úřady, zdravotnickými zařízeními aj.,
  - umí hospodařit se svými finančními prostředky.
- **Rodina, která je schopna vnímat a zabezpečit potřeby svých dětí tak, že:**
  - rozumí potřebám svých dětí,
  - rodina, která umí naplňovat potřeby svých dětí.
- **Rodina, která je schopna rozeznat rizika odebrání dítěte a tato rizika minimalizovat.**
- **Rodina, která je schopna připravit životní podmínky pro navrácení dětí z náhradní péče.**

- 
- **Pozn.:** Cíle mohou být ze strany klientů služby naplněny samostatně, či s podporou přirozeného okolí, ve výjimečných případech s podporou institucionální.

### **Poslání služby Armády spásy Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi Kopřivnice**

Jsme sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi Armády spásy působící v Kopřivnici od pondělí do pátku. Prostřednictvím zejména terénní sociální práce vedeme rodiny k využívání podpory nejbližšího okolí, k lepší orientaci v požadavcích společenského systému a k rozvoji rodičovských dovedností. Usilujeme o to, aby děti zůstaly, pokud možno, ve své vlastní rodině, případně byly navraceny zpět do péče rodiny, protože věříme, že rodina je v životě dítěte nejdůležitější.

### **Zásady poskytování služby Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi Kopřivnice**

#### Zásada rovného přístupu

Při práci s uživateli neděláme rozdíly a pro všechny platí stejné možnosti a pravidla. Zároveň s každou osobou jednáme jako s jedinečnou bytostí, s úctou a s přihlédnutím k individuálním potřebám.

#### Zásada lidského přístupu

Každého člověka bereme takového jaký je, bez předsudků, s rozdílnými povahovými rysy, s dovednostmi i nedostatky a chceme mu dát šanci na změnu. Snažíme se společně hledat cesty k využití vlastních sil a dovedností.

Obsahem služby je poskytování pomoci, podpory a poradenství rodinám s dětmi žijícím v sociálně vyloučených lokalitách, rodinám sociálně vyloučeným nebo sociálním vyloučením ohroženým, zejména je-li v důsledku dlouhodobě nepříznivé životní situace, kterou nejsou schopni překonat vlastními silami, ohrožen vývoj dítěte a fungování rodiny. Dané poskytované sociální služby jsou bez úhrady. Rozsah a průběh poskytování sociální služby je stanoven s ohledem na osobní cíl v závislosti na možnostech, schopnostech, potřebách a přáních uživatele. Terénní sociální pracovník, dbá na to, aby své osobní cíle zájemce sám formuloval. Cíle spolupráce musí být konkrétní, reálné a splnitelné.

#### **Při poskytování služby nabízíme uživatelům následující činnosti:**

**Výchovně, vzdělávací a aktivizační činnosti** – pracovní výchovná činnost s dospělými (preventivní programy, orientace v komunitě, pomoc v získávání finanční gramotnosti, nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností, pomoc a podpora rodině v péči o dítě, podpora při zvládnutí výchovy dětí, pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou, podpora v oblasti partnerských vztahů, podpora při zajištění chodu domácnosti, podpora při získávání návyků souvisejících se zařazením do běžného společenského prostředí včetně využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů, podpora při získávání návyků souvisejících se zařazením do pracovního procesu, pracovní výchovná činnost, vytvoření a zajištění podmínek pro přiměřené vzdělávání nebo pracovního uplatnění, poskytnutí podpory pro přiměřené vzdělávání, volnočasové a zájmové aktivity, zajištění podmínek pro společensky přijatelné volnočasové aktivity), nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností dítěte (obrana proti šikaně, pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou, podpora při získávání návyků souvisejících se zařazením do běžného společenského prostředí včetně využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů, zajištění podmínek a poskytnutí podpory pro přiměřené vzdělávání dětí - v úzké spolupráci se zákonnými zástupci (příprava do školy, podpora při jednání s institucemi - škola, psychologická poradna, logopedická poradna, OSPOD, zprostředkování návazných služeb - kluby, doučování, zájmové kroužky apod.)

**Zprostředkování kontaktů se společenským prostředím** – zprostředkování navazujících služeb, doprovázení do různých veřejných nebo jiných institucí (škola, školské zařízení, zaměstnání, lékař, volnočasové aktivity, orgány veřejné moci, instituce poskytující veřejné služby), podpora a pomoc při využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů, podpora při získávání návyků souvisejících se zařazením do běžného společenského prostředí, nácvik (např. různé schopnosti, chování v různých

---

---

společenských situacích, případně různé způsoby komunikace, kontaktu a práce s informacemi), aktivity umožňující lepší orientaci ve vztazích odehrávajících se ve společenském prostředí

**Sociálně terapeutické činnosti** – poskytnutí poradenství v oblastech orientace v sociálních systémech, práva, psychologie a v oblasti vzdělávání, socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začlenění osob, aktivity zaměřené na budování a rozvoj pracovních návyků a dovedností nezbytných pro integraci osob na trh práce, psychosociální podpora, podpora výměny zkušeností, krizová intervence (tj. postupy směřující ke zvládnutí naléhavé krizové životní situace v její nejtěžší fázi) a další socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k překonání krizového stavu, poskytování informací o rizicích spojených se současným způsobem života a jejich snižování prostřednictvím metod založených na přístupu minimalizace škod, edukované doprovody

**Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí** – podporu při vyřizování dokladů, sociálních dávek, různých typů důchodů, při komunikaci s úřady a dalšími organizacemi, při hledání zaměstnání, při hledání bydlení, při vyplňování různých tiskopisů, zajištění lékařské péče (zprostředkování, hospitalizace), kontaktu na další služby, při plnění závazků a povinností vůči jiným osobám a institucím, při řešení dluhů, při hospodaření s finančními prostředky, při zvyšování rodičovských kompetencí, při docházce do školských zařízení, při vedení domácnosti

---

### Metody práce

Při poskytování služby používáme tyto metody práce: individuální práce s jednotlivcem (rozhovor, pozorování, nácvik sociálních dovedností, vzdělávání, doprovázení), komplexní práce s rodinou (sociální šetření).

Definice terénu:

**Služby jsou uživatelům poskytovány převážně v jejich přirozeném prostředí, nebo v kontaktní kanceláři terénního sociálního pracovníka.** Sociální pracovník se věnuje především pomoci při prosazování práv a zájmů uživatelů, spolupráci při výchově a vzdělávání dětí, hospodařením s finančními prostředky, spolupráci se zdravotnickými zařízeními, a s jednáním s institucemi, úřady aj.

**Služba se zaměřuje zejména na:**

samotnou prevenci osob ohrožených sociálním vyloučením prostřednictvím sociální práce,

---

### Způsob, jakým jsou uživatelé zapojeni do rozhodování o využití služby

**Uživatelé a zájemci o službu mají možnost uplatnit vlastní vůli v následujících případech:**

- rozhodnutí, zda za daných podmínek nabízenou službu využijí;
- výběr podpory při řešení sociální situace;
- změna klíčového pracovníka;
- možnost požádat o doprovod klíčového pracovníka při jakémkoli jednání na úřadech apod.;
- spolupráce s jinými sociálními službami;
- zapojení do aktivit nabízených danou sociální službou;
- možnost ukončit využívání sociální služby;
- účast na společných volnočasových aktivitách;
- rozhodnutí o konkrétní podobě spolupráce s klíčovým pracovníkem (v jakých oblastech chce s klíčovým pracovníkem spolupracovat, např. hospodaření, rodinné vztahy, hledání zaměstnání...);
- možnost vybrat si den a hodinu kontaktu (dle pracovní doby zaměstnance);

---

### Vyřizování stížností

Celou problematiku podávání stížností řeší „Vnitřní směrnice ředitele v oblasti kvality“, která obsahuje všechny náležitosti dle vyhlášky 505/2006 Sb., přílohy č. 2, standardu č. 7, která je přístupná všem uživatelům a zaměstnancům. Její součástí jsou i kontakty na nadřízené orgány. Uživatelé jsou seznámeni s možností si stěžovat při přijímacím pohovoru a směrnice je přístupná všem uživatelům.

Uživatelé, rodinní příslušníci, blízké osoby a návštěvy mohou podat stížnosti písemně nebo ústně, vedoucí zařízení řeší anonymní stížnosti a výsledek je vyvěšen na nástěnce v zařízení, kde byla stížnost podána.

---

---

Každá stížnost je vyřízena nejpozději do třiceti dnů po předání stížnosti. Za vyřízení stížnosti je zodpovědný vedoucí zařízení, který stížnosti eviduje. Jednou ročně je provedena jejich analýza.

---

### **Ukončení služby**

#### **Ukončení smlouvy o poskytování sociální služby**

- (1) Uplynutím sjednané doby pro poskytování služby.
  - Dohodou uživatele a poskytovatele.
  - Ze strany uživatele výpovědí, a to i bez uvedení důvodů.
- (2) Ze strany poskytovatele písemnou výpovědí:
  - v případě prokazatelné nespolupráce při řešení jeho nepříznivé sociální situace
  - uplynutím sjednané doby pro poskytnutí služby

O ukončení poskytování služeb ze strany zařízení rozhoduje vedoucí sociální práce, toto ukončení poskytování služeb je konzultováno v pracovním týmu. Uživatel se může proti rozhodnutí vedoucího sociální práce odvolat k řediteli služby.

---

### **Úhrady za služby**

Sociálně aktivizační služba je poskytována bez úhrady.

---

### **Další doplňující informace**

#### **Kontakty**

- ředitel 737 215 431
- vedoucí sociální služby 773 770 474
- vedoucí přímé práce 773 770 471

<b>KONTAKTNÍ DOBA PRACOVIŠTĚ ARMÁDA SPÁSY, SOCIÁLNĚ AKTIVIZAČNÍ SLUŽBA PRO RODINY S DĚTMI KOPŘIVNICE Horní 1112, KOPŘIVNICE</b>	
Úterý	12:30 - 17:00
Čtvrtek	8:00 – 11:30
	Mimo tuto dobu probíhají v pracovních dnech terénní práce a schůzky dle individuální domluvy

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

---

#### **Materiální a technické zabezpečení realizace sociální služby**

Administrativní zázemí je umístěno v oblasti Kopřivnice.

#### **Horní 1112, Kopřivnice**

##### Prostory pro přímou práci s uživateli

- 1 kancelář ředitel, vedoucí sociální služby a účetní
- 3 kancelář sociálních pracovníků

##### Ostatní prostory

- Kuchyňka
- Toalety pro zaměstnance
- Sklad pro potravinovou pomoc

Prostory jsou vybaveny wifi sítí, každý zaměstnanec má vybavenou kancelář a má k dispozici PC.

---

Dne: 01. 01. 2023

Zpracoval:

Tým Armády spásy, Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi Kopřivnice