

Help-in, o.p.s
792 01 Bruntál, U Rybníka 4



PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ RODINNÉ ASISTENCE

Cílem služby Rodinné asistence je minimalizovat počty dětí v ústavní výchově prostřednictvím stabilizace a obnovení funkčnosti v rodinách, ve kterých nařízení ústavní výchovy dítěte/děti hrozí nebo zlepšit poměry v rodinách tak, aby mohla být ústavní výchova zrušena a dítě/děti se mohly vrátit zpět do svého přirozeného prostředí.

Poslání služby

Podporujeme život dítěte v jeho přirozeném prostředí.

Komu je služba určena

- Dětem a rodičům dětí, jež jsou v evidenci Oddělení sociálně právní ochrany dětí - OSPOD - Městského úřadu (dále MěÚ) Bruntál nebo Městského úřadu Šternberk (dále MěÚ Šternberk) a zároveň rodinám, které o službu projeví zájem a v registru OSPOD MěÚ Bruntál a Šternberk nejsou.



Cílové skupiny

- Všichni dospělí, kteří mají v péči nezletilé děti a mají potíže, se kterými si neví rady – např. ve výchově nezl. dětí, v hospodaření s financemi, s bydlením, se školou, při vyřizování na úradech... .

Konkrétně se tedy může jednat o rodiny, v nichž se vyskytuje některá z následujících situací

- Rodiče obtížněji plní své rodičovské povinnosti v důsledku svého nízkého věku – *rodiče (nebo jeden rodič) např. nemá dostatek informací o péči o dítě (jakou stravu dítěti dávat, jak si s ním vhodně hrát a rozvíjet jej, kdy je dítě nemocné a je potřeba navštívit lékaře atd.).*
- Velký počet dětí v rodině a možné ohrožení chudobou, se kterou je spojen také nižší sociokulturní status všech členů rodiny – *zde je možné zajistit drobnou materiální pomoc (oblečení, kočárek).*
- V důsledku (nadměrného) užívání návykových látek (alkohol, drogy) výrazně poklesly schopnosti rodiče/ů při péči o děti i domácnost – *spolupráce na motivaci k zajištění odvykací kúry a nástupu léčeni.*
- Neefektivní nakládání s finančními prostředky, které má rodina k dispozici – tzn. že rodina se může dostat do problémů s dluhy, exekucemi, půjčkami a nedostatkem základního životního vybavení. Důsledkem této životní situace

může být *dluh na nájemném, vypovězení nájemní smlouvy, ztráta bytu a ohrožení dítěte ústavní výchovou.*

- Nízké dovednosti rodičů v oblasti výchovy a vzdělávání dětí – patří sem např. *i problémy s vypravováním dětí do školy, s přípravou dětí na vyučování, obstaráváním školních pomůcek, vysokou – často neomluvenou – absencí dětí.*
- Minimální právní povědomí a neschopnost hájit práva svá i dětí – *jedná se o problémy v komunikaci s úřady, se zaměstnavateli, vlastníky bytů, se školou, či jinými výchovnými institucemi, zdravotnickými zařízeními apod.*

Cílovou skupinou nejsou

- Rodiny, ve kterých nejsou vůči dětem zachovány citové vazby osob zodpovědných za výchovu;
- rodiny, ve kterých děti dosáhly zletilosti – tj. 18 let;
- rodiny, v nichž docházelo k týrání (psychickému i fyzickému) či zneužívání nezletilých dětí a osoby zodpovědné za výchovu byly za tento čin odsouzeny.

Důvody odmítnutí zájemce o službu

- Naplněný stav služby;
- poskytovatel neposkytuje službu, o níž žadatel žádá (půjčování nebo dávání peněz, hlídání dětí, nakupování....).



Důvody pro ukončení služby

- 1) Rodina může službu ukončit kdykoli bez udání důvodu.
- 2) Poskytovatel může ukončit službu z důvodů, jež jsou uvedeny ve Smlouvě, která je uložena v úvodu Help-in balíčku.
- 3) Dohodou obou stran (důvody pro ukončení služby dohodou jsou uvedeny ve Smlouvě, která je uložena v úvodu Help-in balíčku).

Výpovědní lhůta činí 5 dní pro obě strany a začíná běžet prvním dnem po doručení výpovědi Poskytovateli nebo zástupci Rodiny.

Možnosti přerušení služby

- Jestliže budete podezřelí ze spáchání trestného činu vůči dítěti/dětem, o které pečujete;
- umístění dítěte/děti do ústavní výchovy s možností jejich návratu po překonání krizové situace;
- prázdninový pobyt dětí mimo trvalé bydliště a mimo správní území MěÚ Bruntál a MěÚ Šterberk.

Jednání se zájemcem o sociálně aktivizační službu pro rodiny s dětmi



Jednání se zájemcem o rodinnou asistenci (dále RA) představuje proces, který má několik fází:

- 1) Navázání kontaktu se zájemcem o službu;
- 2) osobní jednání;
- 3) seznámení se s podmínkami pro poskytování služby;
- 4) zajištění souhlasu rodiny k výkonu služby a ke sběru osobních a citlivých informací;
- 5) vyplnění vstupního dotazníku;
- 6) doplnění podkladů pro uzavření písemné smlouvy.



Navázání a zprostředkování kontaktu

O službu Rodinné asistence mohou projevit zájem všichni dospělí, kteří mají v péči nezletilé dítě/děti a patří do naší cílové skupiny (cílové skupiny najdete na straně č.8).

Službu rodinné asistence nabízejí rodinám také sociální pracovníci OSPOD MěÚ Bruntál a Šterberk, kteří mohou zprostředkovat první kontakt s Vámi.

Do kontaktu s námi můžete vstoupit také poté, co je Vám tato spolupráce doporučena soudně.

Při prvním kontaktu se společně dohodneme, co každá ze stran od poskytované služby očekává, jaké jsou práva a povinnosti účastníků a k jakému výsledku společně směřujeme.

Před tím, než o Vás začneme zjišťovat citlivé a osobní údaje, je potřeba mít podepsán *Souhlas se zpracováním a vedením osobních údajů*.

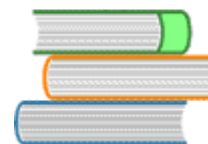
Výsledkem jednání je *Smlouva o poskytování sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi*, ve které je stanovena **konkrétní forma, průběh, podmínky a rozsah služby**. Průběh poskytování služby se pravidelně prostřednictvím daných kritérií vyhodnocuje a samozřejmě vždy přihlížíme k Vaším individuálním potřebám. Při nadměrném rozsahu úkonů by mohlo dojít k vytvoření zbytečné závislosti na službě a při nedostatečném zase k formální činnosti bez pozitivních efektů.



Ve spolupráci s Vámi se dále zpracuje tzv. *Individuální plán, který obsahuje:*

- Jméno klíčového sociálního pracovníka = sociální pracovník RA
- aktuální stav rodiny;
- cíle spolupráce s rodinou;
- plán aktivit vedoucích ke splnění cílů;
- pořadí aktivit, odpovědnou osobu za jejich splnění a termín splnění;
- hodnocení plnění aktivit.

Podle tohoto plánu pracuje klient se sociálním pracovníkem služby tak, aby bylo dosaženo společně stanoveného cíle.



Vstupní dotazník

Vyplnění vstupního dotazníku je jedním z podkladů pro uzavření Smlouvy s rodinou. Poskytuje nám potřebné informace o Vás, Vaší rodině a o očekáváních, které jsou se službou spjaty. Služba pro rodiny s dětmi se začíná realizovat po uzavření *Smlouvy* s rodinou.



Písemná smlouva

Pokud klient souhlasí s podmínkami, uzavře se písemná *Smlouva*.

Náležitosti smlouvy



1) Označení smluvních stran

- Název, sídlo, zástupce společnosti (pro účely *Smlouvy* se dále označuje jako Poskytovatel);
- zástupce a všichni ostatní členové rodiny, jejich jména, data narození a místa trvalého pobytu (pro účely *Smlouvy* se dále označují jako Rodina).

2) **Osobní cíl** – osobní cíl stanovený klientem ve vstupním dotazníku RA.

3) **Rozsah sociální služby** – vymezení rozsahu pomoci pro rodiny s dětmi.

4) **Místo a čas poskytování sociální služby** – místo, kde se služba poskytuje (v místě bydliště rodiny, v širším společenském prostředí – škola atd.) a čas (které dny v týdnu a v jakém časovém rozpětí).

5) **Výše úhrady za sociální služby a způsob jejího placení** - veškeré služby jsou bezplatné.



5) **Ujednání o dodržování vnitřních pravidel stanovených poskytovatelem pro poskytování služby** – každému klientovi jsou předložena pravidla pro poskytování RA.

6) Stížnosti na kvalitu služby.

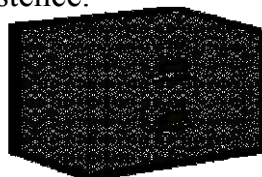
7) Povinnosti pro klienta vyplývající ze Smlouvy.

8) Důvody pro ukončení služby a lhůty.

9) Doba platnosti Smlouvy – doba platnosti *Smlouvy* začíná od okamžiku jejího podpisu oběma smluvními stranami.

Podpisová oprávnění

Smlouvu s Vámi je oprávněn podepsat člen správní rady, ředitel a v případě jejich dlouhodobé nepřítomnosti vedoucí Rodinné asistence.



Počet vyhotovení a způsob uložení

Smlouva je zpracována vždy ve dvou vyhotoveních, přičemž jednu obdržíte Vy a druhou Poskytovatel. Smlouva je součástí osobní spisové dokumentace a je v uzamykatelné skříni na pracovišti vedoucí Rodinné asistence.

Rozsah a poskytování sociální služby

V rámci Rodinné asistence se poskytují následující základní úkony a vykonávají tyto činnosti:

1. Pracovně výchovná činnost s dětmi a dospělými

- Podpora při vedení a udržování domácnosti
- Přispění k celkovému zlepšení péče o vlastní domácnost – *může zahrnovat i drobnou materiální pomoc*
- Pomoc při sestavení rozpočtových výdajů – *kolik mohu denně utratit, abych nevystavil riziku sebe a své děti*
- Pomoc při sestavení splátkových kalendářů
- Návuk hospodaření s penězi metodou obálek



- Podpora soběstačnosti
- Podpora společensky přijatelného chování – *zvláště u dětí*
- Podpora péče o vlastní osobu
- Podpora rodičovské zodpovědnosti – *materiální, citový a mravní vývoj nezpl. dětí*



2. Pomoc při vyřizování běžných záležitostí

- Praktický nácvik a zvládnutí činností do doby, než je klient schopen zvládnout situaci vlastními silami (správné vyplňování nejrůznějších úředních dokladů, praktický doprovod na úřady, poskytování rad ohledně návazné péče)

3. Pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou

- Podpora a nácvik rodičovského chování – *jak vhodně pečovat o své dítě, jak poznat, co dítě potřebuje atd.*
- Upevňování pout mezi dětmi a rodiči – *společné a smysluplné trávení volného času, společné aktivity a koníčky, zájmy*
- Podpora v oblasti rodičovských schopností a dovedností (*např. nácvik péče o novorozené děti u prvorodiček*)

4. Zajištění podpory a podmínek pro vzdělávání dětí

- Přispění ke zlepšení školního prospěchu
- Pomoc při domácí přípravě na vyučování – *důležitá je pravidelnost*
- Dohled nad domácí přípravou dětí na vyučování
- Pomoc při řešení výchovných problémů ve škole



5. Nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních dovedností dětí.

6. Zajištění podmínek pro společensky přijatelné volnočasové aktivity.

7. Doprovod dětí do školy, školských zařízení, k lékaři, na zájmové aktivity i zpět.

8. Socioterapeutické činnosti vedoucí k rozvoji nebo uchování osobních a sociálních schopností a dovedností podporující sociální začleňování.

Fakultativní úkony:

1. Dohled nad činnostmi 1-8.

2. Volnočasové skupinové aktivity pro klienty a jejich děti, případně samostatné akce pro děti a dospělé klienty (př. workshopy, konference, tvůrčí odpoledne atd.).

Pracovní doba terénní formy poskytování služby:



pondělí: 7:00 – 15:30

úterý, středa, čtvrtek: 7:00 – 17:00

pátek: 7:00 – 13:00



Pracovní přestávka je stanovena v době od 12.00 – 12.30 hodin. V pátek pracovní přestávka není.



Stížnosti a připomínky

Každý klient společnosti Help-in, o.p.s. má právo si stěžovat na poskytování služby a přístup sociálního pracovníka RS. Ve stížnosti vyjadřuje klient nespokojenost, která vyžaduje odezvu. Pokud stěžovatel nechce, aby nikdo jiný o stížnosti věděl, je zachována mlčenlivost.

Stížnost můžete podat vždy, když se cítíte být poškozeni na svých právech či oprávněných zájmech a tyto podněty jsou využívány ke zvýšení kvality sociálních služeb.

Stížnost můžete podat osobně nebo ji za Vás může podat Vámi zvolený zástupce a to těmito způsoby:

- ústně – ve své domácnosti sociálnímu pracovníkovi, který provede písemný záznam do *Formuláře pro záznam stížností*, který máte k dispozici v Help-in balíčku. Stížnost předá vedoucímu RA;
 - v sídle společnosti a to sociálnímu pracovníkovi nebo vedoucímu RA. Tento pracovník s ním o stížnosti sepiše písemný záznam do *Formuláře pro záznam stížností*, který máte k dispozici v Help-in balíčku, a stížnost zaeviduje a uloží do složky určené na vedení záznamů o stížnostech;
 - v sídle společnosti a to řediteli, který stížnost ústně předá vedoucímu RA, který postupuje stejně jako v předchozích případech;
- písemně - stížnost předá kterémukoliv zaměstnanci společnosti nebo ji zašle poštou na adresu: Help-in, o.p.s., U Rybníka 4, 792 01 Bruntál – v případě stížnosti podávané v rámci RA v Bruntále. Tento zaměstnanec zaeviduje přijatou stížnost do knihy přijaté pošty a předá vedoucímu RA, který stížnost zaeviduje a uloží do složky určené na vedení záznamů o stížnostech. Pro oblast Moravského Berouna je adresa pro podání stížnosti následující: Help-in, o.p.s. Masarykova 200, 793 05 M. Beroun. Pracovník služby přijatou stížnost zaeviduje a předá ji neprodleně vedoucí služby v sídle společnosti v Bruntále;
- elektronickou poštou – zaměstnanec RA, který si kontroluje e- korespondenci, takto přijatou stížnost vytiskne a postupuje způsobem uvedeným pro přijetí písemné stížnosti;
- telefonicky – na číslo 554 725 414 – je-li přítomná vedoucí RA Mgr. Helena Olšovská, je oprávněná vyřídit tuto stížnost ona, v případě její nepřítomnosti je oprávněn vyřídit tuto stížnost kterýkoliv zaměstnanec RA. Další postup se řídí pravidly pro přijetí ústní stížnosti.

Způsob a lhůta vyřízení stížnosti

1. Stížnosti je oprávněn vyřizovat vedoucí služby RA. V případě stížnosti směřované proti vedoucímu má toto oprávnění ředitel společnosti – Mgr. Jana Hančilová, Help-in, o.p.s., U Rybníka 4, 792 01 Bruntál, tel: 554 219 210, 733 535 580.

2. Není-li klient spokojen s vyřízením stížnosti ani v tomto případě, může se obrátit na:

správní radu společnosti:



předseda – Ing. Hana Rousová

členové – Ing. Petr Valer

Vlasta Jančová

nebo na:

dozorčí radu společnosti:

předseda – Ing. Jiří Čech

členové – Ing. Jana Sumková

- Ing. Irena Konečná

Veškeré písemné stížnosti pro členy správní nebo dozorčí rady společnosti může klient zasílat na adresu společnosti: Help-in,o.p.s., U Rybníka 4, 792 01 Bruntál.

Klient si také může stěžovat na kvalitu poskytované služby na Moravskoslezském kraji, odbor sociálních věcí, jakožto registrujícímu orgánu. Adresa pro zaslání stížnosti je:



Moravskoslezský kraj – Krajský úřad, 28.října 117, 702 18 Ostrava.

V případě, že ani poté nebude klient s vyřízením své stížnosti spokojen, může se obrátit na:



Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno

Tel. +420 542 542 111; e-mail: kancelar@ochrance.cz

3. Orgány společnosti i zaměstnanci oprávnění stížnost vyřizovat prověří všechny podněty ve stížnosti uvedené. Je-li to možné, opatří v předmětné záležitosti důkazy, např. kopie listin, dokladů, vyjádření zaměstnance atd. Výsledkem prošetření stížnosti je písemný protokol, který obsahuje:
 - Označení stěžovatele (pokud je znám), datum podání a předmět stížnosti;
 - závěr, jak byla stížnost vyhodnocena (oprávněná, částečně oprávněná, neoprávněná);
 - přijatá opatření ve vztahu ke klientům;
 - samostatnou část – návrh na opatření ve vztahu k zaměstnancům – tato část protokolu se stěžovateli (pokud je znám) nezasílá.
4. Každá přijatá stížnost bude zaevidována, označena pořadovým číslem, datem přijetí a bude jasně označen způsob, jakým byla stížnost podána (ústně, telefonicky, mailem, písemně). Na přijaté stížnosti je zavedena samostatná složka, která je uložena v uzamykatelné skříni na pracovišti služby RA. Složka obsahuje evidenční list přijatých stížností, přijatou stížnost a záznam o tom, jakým způsobem byla vyřízena.
5. V případě, že je stěžovatel znám (uvedena adresa a jméno), bude mu vyhodnocení stížnosti zasláno poštou a kopie bude založena ve Složce na stížnosti. V případě, že je adresát neznámý (uvedeno jméno bez udání adresy či anonymní stížnost), bude reakce na stížnost vyvěšena na nástěnce, která je určena pro zveřejňování reakcí na anonymní stížnosti.
6. Lhůta pro vyřízení stížnosti je stanovena podle jejího charakteru - v běžných věcech ihned, v závažnějších potom maximálně do 30 dnů od jejího podání.
7. V případě opakované stížnosti ve stejné věci, která byla vyhodnocena jako neoprávněná a neobsahuje žádné jiné nové podněty, bude klient písemně odkázán na předchozí výsledek šetření a vyzván k případnému doplnění podání. Doplněné podání se posuzuje jako nová stížnost.

Ochrana práv klienta

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 společností a klientem. 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 „*Ochrana práv klienta.*“

