

Průvodce sociální službou



PROVOZNÍ DOBA PRO POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB:

AMBULANTNÍ SLUŽBY: ÚTERÝ 14:00 – 19:00 hod.

TERÉNNÍ SLUŽBY: STŘEDA 15:00 – 18:00 hod.

ČTVRTEK 15:00 – 18:00 hod.

OBJEDNANÍ KLIENTI: PONDĚLÍ - PÁTEK 9:00 - 18:00 hod.

Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb

Občanské sdružení ProCit, z.s. poskytuje sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi (od narození do 26 let věku). Posláním služeb je všestranná podpora rodin s dětmi s psychickým handicapem – poruchami autistického spektra, aby i tyto rodiny mohly žít spokojeným životem.

Komu jsou tedy naše služby určeny?

Sociální služby mohou být poskytovány rodinám s dětmi s diagnostikovanou poruchou autistického spektra (dále PAS) nebo s podezřením na poruchu autistického spektra nebo s podezřením na poruchu vývoje směrem k vážným poruchám komunikace a sociálních vztahů.

Cílem sociálních služeb je zejména individuální odborná podpora a doprovázení rodiny, pomoc při výchově a organizaci vzdělávání dítěte a zvyšování kvality života celé rodiny. Služby jsou poskytovány převážně terénní formou (v domově rodiny, v institucích), ale také ambulantně.

Co to přesně znamená?

Sociální služby jsou převážně terénní: to znamená, že přijedeme za Vámi domů nebo do školy, doprovodíme Vás na úřad nebo třeba na dětské hřiště. Navštívit nás můžete také v naší ambulanci nebo herně. Pomůžeme Vám řešit všechny problémy, které souvisí s rozvojem osobnosti Vašeho dítěte.

Co Vám tedy můžeme nabídnout?

Sociální služby zahrnují zejména:

- 1) odborné poradenství (například podpora v oblasti výchovy a vzdělávání dítěte, péče o jeho rozvoj, ale také podpora v oblasti rodinných vztahů a organizace rodinného života, trávení volného času, sociálního začlenění nebo zajištění dávek státní sociální podpory)
- 2) odborně vedené situační intervence – pod vedením speciálního pedagoga (intervence v průběhu jakékoliv běžné situace, která je pro rodinu nějakým způsobem náročná)
- 3) doprovody (například při jednání o integraci dítěte a individuálním vzdělávacím plánu)
- 4) zprostředkování sociálních kontaktů s okolím, aktivní trávení volného času (herna, volnočasové aktivity, besedy)

Mezi hlavní zásady sociálních služeb Občanského sdružení ProCit, z.s. patří zejména ochrana zájmů dítěte, spolupráce s rodinou i dalšími subjekty, individuální přístup ke všem jednotlivcům i snaha o maximální zplnomocnění. Prosazujeme ale také rovnost, diskrétnost a bezplatnost.

Průběh spolupráce

Spolupráce probíhá vždy na základě dobrovolného rozhodnutí klienta - rodiny a pouze v dojednaném rozsahu. Rozsah, forma a další náležitosti poskytovaných služeb jsou definované v dohodě (smlouvě) o poskytování sociálních služeb. Pracovník dodržuje zásady pro poskytování sociálních služeb a chrání soukromí i práva klienta a jeho rodiny.

A jak tedy spolupráce vypadá?

- Klient si dojedná svůj požadavek, uzavře dohodu, společně s pracovníkem definuje svůj cíl a naplánuje průběh poskytování sociálních služeb.
- Minimálně jedenkrát za 6 měsíců a maximálně jedenkrát týdně se klient setkává s pracovníkem ProCit. Klient si vždy předem dojedná termín i hodinu setkání. Jedná se buď o návštěvu klienta v ambulanci nebo o návštěvu pracovníka v domově rodiny, případně o doprovod či další službu dle rozsahu sociálních služeb.
- Spolupráce je vždy pravidelně hodnocena a klient definuje další cíle spolupráce.
- Možnost spolupráce není nijak časově omezená - časové omezení spolupráce může být definováno uzavřenou dohodou o poskytování služeb. Spolupráce zaniká až s naplněním zakázky klienta a na základě rozhodnutí klienta.
- Spolupráce se řídí právy a povinnostmi klienta.

A v jakých případech služba nemůže být poskytnuta?

SLUŽBA NEMŮŽE BÝT POSKYTNUTA v případech kdy:

- některý z dospělých členů rodiny se spoluprací s Občanského sdružení ProCit, z.s. výslovně nesouhlasí, je vůči pracovníkům hrubý, uráží je, vyhrožuje jim nebo ohrožuje jejich zdraví
- některý ze členů rodiny onemocněl akutní infekční chorobou anebo když zdravotní či psychický stav některého ze členů rodiny znemožňuje návštěvu a práci pracovníků
- některý ze členů rodiny je pod vlivem návykových látek, přičemž jejich užití znemožňuje uvědomělé využívání služby
- v rodině bylo odborným (psychologickým) vyšetřením prokázáno týrání dítěte
- klient požaduje služby mimo rozsah poskytovaných služeb

SLUŽBA NEMŮŽE BÝT POSKYTNUTA z důvodu:

- vážných organizačních překážek na straně Občanského sdružení ProCit, z.s.
- naplněné kapacity služby Občanského sdružení ProCit, z.s.

A co dělat, je-li naplněna kapacita uživatelů sociálních služeb Občanského sdružení ProCit, z.s.?

V případě, že je naplněna celková kapacita uživatelů, tzn. klientů sociálních služeb Občanského sdružení ProCit, z.s. je s touto situací klient srozumitelně seznámen. Pracovník Občanského sdružení ProCit, z.s. provede se zájemcem o sociální službu vstupní rozhovor, zaeviduje zájemce do seznamu čekatelů a případně doporučí další vhodné sociální služby. Ihned po uvolnění kapacity bude zájemce kontaktován a bude mu nabídnuta možnost spolupráce. V případě naplnění denní kapacity sociálních služeb Občanského sdružení ProCit, z.s. je se zájemcem dojednáán jiný termín.

Práva a povinnosti klienta

Klient (uživatel sociální služby) má právo:

- ✓ **definovat svůj požadavek směrem k Občanskému sdružení ProCit.**
- ✓ **na vypracování individuálního plánu podpory**
- ✓ **využívat všech služeb Občanského sdružení ProCit, z.s. (dle rozsahu poskytovaných služeb)**
- ✓ **spolupracovat s jedním klíčovým pracovníkem**
- ✓ **znát alespoň jednoho dalšího pracovníka**
- ✓ **být informován jak je nakládáno s jeho osobními a citlivými údaji**
(způsob ochrany osobních a citlivých údajů)
- ✓ **volit čas schůzek** (v časovém rozsahu dle provozních hodin Občanského sdružení ProCit, z.s.)
- ✓ **volit místo schůzek** (v místě bydliště, v ambulanci)
- ✓ **na setkání s pracovníkem minimálně 1x za 6 měsíců a maximálně 1 x za měsíc**
(po dobu platnosti smlouvy o poskytování sociálních služeb)
- ✓ **na telefonický kontakt s pracovníkem, v časovém rozsahu dle provozních hodin**
- ✓ **rozhodovat o volbě postupů, řešení vlastní zakázky**
(uživatel se aktivně spolupodílí na sestavení individuálního plánu podpory)
- ✓ **odmítnout cokoli z nabízených postupů**
- ✓ **spolupráci v pravidelných intervalech hodnotit** (zpětnovazební dotazník)
- ✓ **spolupráci kdykoliv bez udání důvodu ukončit**
- ✓ **seznámit se s obsahem zpráv o spolupráci, vypracovaných na podkladě žádosti oprávněných orgánů a písemně se k těmto zprávám vyjádřit**
- ✓ **rozhodnout o tom, se kterými dalšími osobami nebo institucemi mohou v jeho zájmu pracovníci Občanského sdružení ProCit, z.s. jednat (svůj souhlas stvrdí podpisem)**
- ✓ **definovat požadavek ohledně doby, po kterou bude smlouva o poskytování sociálních služeb uzavřena** (jednorázová konzultace až doba neurčitá)

- ✓ **podat stížnost a vyjádřit nespokojenost** s poskytováním sociální služby a to u speciální pedagožky Občanského sdružení ProCit, z.s. - **Mgr. Lenky Vaňáčové, mobil: +420 777 700 786** nebo přímo u předsedkyně Občanského sdružení ProCit, z.s. - **Ireny Vítovcové, mobil: +420 777 700 766**

Klient (uživatel sociální služby) má povinnost:

- ✓ **dodržovat dojednané termíny schůzek s pracovníky Občanského sdružení ProCit, z.s.** - v případě, že se klient nemůže schůzky z jakéhokoliv důvodu zúčastnit, je povinen pracovníka informovat minimálně dvě hodiny před dojednaným termínem)
- ✓ **dodržovat a respektovat provozní dobu Občanského sdružení ProCit, z.s.** i dobu, po kterou jsou pracovníci dostupní na telefonu
- ✓ **aktivně spolupracovat na dojednaném cíli a aktivně se spolupodílet na plnění dojednaných úkolů a postupů**

Všechny informace ohledně práv a povinností Vám také podrobně vysvětlí Váš pracovník ještě před uzavřením dohody o spolupráci!

A jak dlouho může spolupráce trvat?

Doba spolupráce klienta a Občanského sdružení ProCit, z.s. není rámcově nijak časově omezena. Spolupráce je podmíněna pouze zakázkou klienta a jejím souladem s veřejným závazkem, posláním, cíli a metodikou Občanského sdružení ProCit, z.s. O ukončení spolupráce rozhoduje vždy klient (existence relevantního požadavku). Občanské sdružení ProCit, z.s. může ukončit spolupráci pouze v případě, kdy klient porušuje své povinnosti nebo není-li definována zakázka.

A jak často je možné plánovat či „měnit“ cíle spolupráce?

Vzhledem ke skutečnosti, že klient Občanského sdružení ProCit, z.s. je aktivním prvkem spolupráce, který definuje svoji zakázku, je také v kompetenci klienta hodnotit cíle a směřování spolupráce. Cíle a objednávka klienta může být definována nejdříve v intervalech jednoho měsíce a musí být v souladu se závaznými pravidly pro poskytování sociálních služeb Občanského sdružení ProCit, z.s.

A může klient požádat o písemné zhodnocení spolupráce či odborné doporučení?

Klient Občanského sdružení ProCit, z.s. má právo kdykoliv po předchozí dohodě nahlédnout do svoji dokumentace, kterou vede pracovník ProCit a pořídit si na vlastní náklady kopii těchto dokumentů. Písemné zprávy o průběhu spolupráce vyhotoví pracovník ProCit pouze na základě písemné žádosti klienta. Za správnost vyhotovení odborné zprávy zodpovídá speciální pedagog Občanského sdružení ProCit, z.s. Mgr. Lenkou Vaňáčovou

A kam se může klient obrátit se stížností?

Všichni pracovníci Občanského sdružení ProCit, z.s. vítají jakékoliv podněty a připomínky, které by mohly vést ke zlepšení kvality poskytovaných sociálních služeb.

Klient se může se svými podněty či stížností obrátit na svého klíčového pracovníka, na speciální pedagožku Občanského sdružení ProCit, z.s. Mgr. Lenkou Vaňáčovou, mobil: +420 777 700 768 nebo na předsedkyni Občanského sdružení ProCit, z.s. paní Irenu Vítovcovou, mobil: +420 777 700 766.

A co dělat v případě, že klient uvažuje o jiné vhodné sociální službě?

Občanské sdružení ProCit, z.s. má v souladu se standardy kvality sociálních služeb vypracován seznam návazných i dalších sociálních služeb. Na základě žádosti klienta pracovník Občanského sdružení ProCit, z.s. klientovi vysvětlí reálné možnosti využití jiných sociálních služeb a předá kontaktní informace.

A jak může klient spolupráci ukončit?

Klient Občanského sdružení ProCit, z.s. může kdykoliv spolupráci ukončit, bez udání důvodu. Oznámení o ukončení spolupráce může mít jak ústní tak písemnou či elektronickou podobu. Jestliže klient neprojeví zájem o spolupráci v intervalu delším než jeden kalendářní rok, je spolupráce ze strany Občanského sdružení ProCit, z.s. považována za ukončenou.