

Popis realizace poskytování sociální služby

Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi dle §65 odst. 3 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Identifikátor: 1212495

Název a adresa zařízení

SPOLU – Pro rodiny s dětmi a Asistenční, mediační a terapeutické centrum Opava
Zacpalova 379/27, 746 01 Opava

Název a adresa provozovatele

EUROTOPIA.CZ, o.p.s.
Zacpalova 27, 746 01 Opava
IČO: 258 52 345

Kontakty

Mgr. Barbora Přistálová - vedoucí SPOLU - Pro rodiny s dětmi

Telefon: 604 141 533

E-mail: barbora.pristalova@eurotopia.cz

Mgr. Jana Fischerová, DiS. – vedoucí AMT centra Opava

Telefon: 730 892 759

E-mail: jana.fischerova@eurotopia.cz

Mgr. Petra Večerková – ředitelka

Telefon: 608 883 618

E-mail: petra.vecerkova@eurotopia.cz

Webové stránky: www.opava.eurotopia.cz

Druh poskytované sociální služby

Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi dle §65 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

- výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- sociálně terapeutické činnosti
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

Forma poskytování sociální služby

- a) terénní
- b) ambulantní

Vymezení cílové skupiny

- a) děti a mládež ve věku od 6 do 26 let ohrožené společensky nežádoucími jevy,
- b) etnické menšiny,
- c) rodiny s dítětem/dětmi,
- d) osoby, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy

Pro koho je služba SPOLU – Pro rodiny s dětmi určena

Rodinám s dětmi do 26 let, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci (sociálně znevýhodňující prostředí, oslabení funkcí rodiny vedoucí k ohrožení zdraví a vývoje dítěte, krizová situace vedoucí k destabilizaci rodiny)

Rodinám se sociokulturním znevýhodněním, které jsou ohroženy sociálním vyloučením (sociální vyloučení zahrnuje chudobu a nízký příjem, problémy v oblasti vzdělávání, omezený přístup na trh práce, nízkou míru sociální podpory, problémy v oblasti bydlení, vyloučení ze služeb atp.),

Podmínkou pro poskytování služby je vyslovení zájmu klienta o aktivní spolupráci.

Služba je poskytována na území města Opavy a v jejím okolí.

Pro koho je služba AMT centrum Opava určeno

Mezi cílové skupiny, na které se AMT centrum zaměřuje, patří:

- rodiny v předrozvodové/předrozchodové, rozvodové/rozchodové, porozvodové/porozchodové situaci,
- osoby blízké rodině, řešící situaci rozpadu či obdobnou tíživou situaci,
- rodiny, které potřebují podpořit své rodičovské a výchovné kompetence,
- dítě vystavené nadměrné psychické zátěži (konflikty, manipulace ze strany rodičů...) a jejich rodiny.

Principy poskytované služby

a) Autonomie rozhodování, respekt a rovnocenný vztah

Služby jsou poskytovány s respektem ke klientovi a jeho individuálním potřebám, spolupráce je založena na dobrovolnosti a partnerském vztahu pracovníka a klienta. Klient je chápán jako aktivní partner, pracovník jeho aktivitu a kompetence podporuje a jeho cílem je zplnomocnění klienta. Podporujeme samostatné rozhodování klienta ve všech aspektech týkajících se jeho situace.

b) Dodržování práv klientů

Klademe důraz na **respektování soukromí, ochranu osobních údajů, ochranu důstojnosti, dodržování lidských práv a práv dítěte** a dalších práv klientů.

Při spolupráci s námi, pokud si to klient výslovně přeje a charakter jeho zakázky to bude umožňovat, vedeme jeho záznamy a pracujeme s ním zcela anonymně. V případě neanonymní spolupráce je zapotřebí souhlasu klienta se zpracováním jeho osobních či citlivých údajů.

Informace, které se pracovník dozví od klienta, nebudou bez výslovného souhlasu klienta předány nikomu mimo službu. Pracovníci i organizace jsou vázány mlčenlivostí, není-li to v rozporu s platnými právními předpisy. S materiály a informacemi týkajícími se klienta je nakládáno dle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.

c) Nestrannost a neutralita sociálního pracovníka

Služby jsou poskytovány všem lidem bez rozdílu etnické příslušnosti, pohlaví, sexuální orientace, politické příslušnosti, názorové orientace, sociálního statusu apod. Pomoc je poskytována bez předpojatosti a zaujatosti. Pracovník/pracovnice v případě, že pracuje s celou rodinou nebo jejími více členy, se snaží rozvíjet vztah s každým členem rodiny ve stejné míře a rodinou jako celkem. Služby poskytujeme klientům nezávisle na státních nebo jiných organizacích a nezávisle na organizacích, které nás finančně podporují nebo dotují.

d) Práce v přirozeném prostředí klientů

Služby SPOLU-Pro rodiny s dětmi jsou poskytovány rodinám a dětem v jejich přirozeném prostředí. Služby jsou tak přístupny i klientům, kteří z různých důvodů sami nevyhledávají institucionální pomoc. Návštěvy v domácnosti klienta nabízí možnost spolupracovat s celou rodinou a širším okolím klienta a komunitou.

d) Bezplatnost

Služba je bezplatná.

Poslání služeb SPOLU - Pro rodiny s dětmi

Služby SPOLU - Pro rodiny s dětmi jsou určeny rodinám z Opavy a okolí (Opavsko, Vítkovsko, Kravaňsko, Hlučínsko):

- které se ocitly v nepříznivé sociální situaci,
- rodinám se sociokulturním znevýhodněním, které jsou ohroženy sociálním vyloučením.

Naším záměrem je:

- stabilizace rodin s dětmi v krizových situacích a zachování nebo obnovení funkcí rodiny v jejím přirozeném prostředí,
- zprostředkování příležitosti rodinám aktivně se začlenit do ekonomického, sociálního a kulturního života společnosti,
- integrace dětí ze sociokulturně znevýhodňujícího prostředí do hlavního vzdělávacího proudu prostřednictvím spolupráce s rodiči a jejich zapojení do vzdělávání dětí.

Poslání AMT centra Opava

Asistenční, mediační a terapeutické centrum (AMT centrum) Opava je specializované pracoviště EUROTOPIE.CZ, o.p.s., které poskytuje komplexní služby rodinám s dětmi v rozvodové, rozchodové nebo obdobné krizové situaci v rámci Moravskoslezského kraje.

Služby AMT centra jsou bezplatné a jsou poskytovány ambulantně v prostorách AMT centra i terénní formou (např. přímo v přirozeném prostředí rodiny či na jiném předem domluveném místě).

Posláním AMT centra Opava je snaha přispět ke **komplexnějšímu pohledu a přístupu** k řešení rozvodové, rozchodové a porozvodové, porozchodové problematiky rodin se zaměřením na celkovou problematiku rodinného systému. AMT centrum prostřednictvím svých služeb **podporuje komunikaci** ve vztahu mezi rodiči, rodiči a dětmi a při vytváření dohod v oblasti řešení rozchodové, rozvodové či porozvodové, porozchodové situace. Rodinám rozšiřuje povědomí o možnostech konsolidace jejich tíživé rodinné situace.

Co klientům nabízíme?

(Podrobné údaje o poskytované službě dle vyhl. č. 505/2006Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách)

- výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- sociálně terapeutické činnosti
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

SPOLU – Pro rodiny s dětmi

- Sociální práci s rodinami formou terénní sociální práce (návštěvy v domácnostech, pomoc a podpora při řešení potíží apod.);

- Poradenství a podporu při řešení problematiky bydlení a zadlužení rodin, nabízíme podporu při hledání zaměstnání apod.;
- Pomoc při vyřizování běžných záležitostí (pomoc při sepisování různých žádostí, životopisu apod.);
- Nácvik rodičovských dovedností, podporu při vedení domácnosti a hospodaření s financemi apod.;
- Pomoc při řešení náročných výchovných situací;
- Nácvik jednání v různých situacích (jednání na úřadech, s různými organizacemi a institucemi, jednání se školou a školskými zařízeními apod.);
- Pomoc a podporu při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování rodiny (vyjednáváme s institucemi v zájmu rodiny, spolupracujeme s nestátními neziskovými organizacemi, úřady, dalšími institucemi a organizacemi působícími v regionu ve prospěch rodiny);
- Doučování dětí se specifickými vzdělávacími potřebami (většinou přímo v rodinách dětí se zapojením rodičů, spolupracujeme se ZŠ a SŠ v regionu a dalšími odborníky);
- Podporu rodin v oblasti vzdělávání dětí;
- Zprostředkování komunikace mezi rodiči dětí a základními školami;
- Klub pro předškolní děti Kořátko;
- Zprostředkováváme rodinám kontakt na navazující služby a síť sociálních služeb v regionu;
- Využití metod sociální práce s rodinou, individuální sociální práce a eko-systémového přístupu pro upevnění nebo obnovení vztahů v rodině, vztahů s blízkými osobami, školou apod.

AMT centrum Opava

- ***Sociální poradenství***

Cílem je poskytnutí základních informací, podpory a orientace v situaci klienta, případně poskytnutí informací o navazujících službách. Poradenství je součástí celé Vaší spolupráce se sociální pracovníci.

- ***Mediace***

Je možností, jak dosáhnout smírného řešení sporů mezi rodiči. Jedná se o mimosoudní řešení konfliktu za přítomnosti třetí strany – nestranného mediátora/mediátorů. Mediátor usnadňuje komunikaci mezi oběma stranami a podporuje vzájemné porozumění. Mediaci je proces dobrovolný, založený na ochotě stran vyjednat, naslouchat si a dohodnout se. Cílem mediace je oboustranně přijatelná dohoda.

- ***Rodinná terapie***

Její cílem je podpořit vlastní zdroje a možnosti rodiny k prospěchu všech jejích členů. Rodinná terapie je způsob a metoda pomoci rodičům a rodině v náročné životní situaci, která je pro děti nevyhovující. Cílem rodinné terapie je podpořit možnosti rodiče/rodiny tak, aby to bylo prospěšné pro rodiče a celý rodinný systém. Rodinná terapie může probíhat individuálně, v páru, nebo s celou rodinou, případně jen s některými členy rodiny.

Návazné činnosti (nejsou hrazeny ze státních zdrojů)

Program doučování pro děti v klientských rodinách

Cílem programu je podpora školní úspěšnosti sociálně znevýhodněných dětí. Směřujeme ke zvýšení připravenosti sociálně a kulturně znevýhodněných rodin s dětmi na vzdělávání v základních školách a na zvyšování informovanosti rodičů dětí. Podpora zvyšování kompetence rodičů při přípravě dětí na školu, podpora a poradenství rodičů v oblasti sociálně-právní a návazné aktivity, které přispívají k získání sebedůvěry a uznání ve společnosti.

Program pro zajištění kontaktů dětí s rodiči v podobě asistence při předávání dítěte či asistence při styku rodiče s dítětem

Program pro zajištění kontaktů dětí s rodiči v podobě asistence při předávání dítěte či asistence při styku rodiče s dítětem je činnost poskytovaná v situacích, kdy z různých důvodů nedochází k pravidelnému a bezpečnému předání dítěte mezi rodiči nebo, kdy z rozličných důvodů nedochází ke kontaktu rodiče s dítětem nebo je tento kontakt problémový. Činnost je určena k mapování aktuálních situačních a komunikačních prvků, k podpoře komunikace přítomných při předávání dítěte ze strany sociální asistentky (sociální pracovnice) nebo terapeuta nebo je zacílena na podporu komunikace, vytváření a posilování vztahu v průběhu setkání rodiče s dítětem. Nabízíme formu sociálně-terapeutické podpory při podporovaných setkáních rodiče s dítětem. Dle výstupů z asistencí je možno navrhnout další služby. K využití programu je zapotřebí souhlas obou rodičů a také včasné naplánování termínu asistence a to nejméně 7 dní před uskutečněním konkrétní asistence.

Základní popis jednání se zájemcem o službu

Služby jsou realizovány *ambulantní a terénní formou v Opavě a jejím okolí.*

Noví potenciální klienti jsou kontaktováni formou informačních letáků dostupných na veřejných prostranstvích a informacích na webových stránkách organizace.

Dále jsou klienti kontaktováni v rámci spolupráce s ostatními organizacemi, které jim nabízí možnost využít našich služeb a distribuují informační materiály zařízení.

Potenciální klienti jsou *vyhledáváni sociálním pracovníkem v terénu nebo sami kontaktují sociálního pracovníka nebo pracoviště.*

Klient nás může kontaktovat:

- a) osobně,
- b) e-mailem,
- c) telefonicky,
- d) písemně.

Každému zájemci o službu jsou pracovníci/pracovníkem sděleny základní údaje o poskytované službě, poslání a cílech zařízení a kompetencích pracovníka, aby se mohl zájemce autonomně rozhodnout, zda službu využije. Současně pracovnice/pracovník na základě základního zmapování potřeb zájemce o službu zhodnotí, zda je požadovaná služba v jeho kompetenci a případně odkáže zájemce na jinou relevantní službu, instituci či organizaci. V případě, že požadovaná služba odpovídá našemu poslání a cílům, pracovník klienta seznámí s celkovým postupem vzájemné spolupráce, včetně postupu pro ukončení spolupráce, s jeho právy a povinnostmi, postupem pro podávání a vyřizování stížností apod. (vše dle vnitřních pravidel organizace – smlouva-letáček).

Pokud klient využívá komplexní služby v rámci AMT centra Opava, pak sociální pracovnice/sociální pracovník úzce spolupracuje s celým týmem. Pracovnice/pracovník společně s klientem stanoví hlavní problémy klienta a cíle vzájemné spolupráce a následně uzavírají písemnou smlouvu o poskytnutí sociální služby-letáček. Po uzavření smlouvy dochází ke společnému plánování sociální služby, zahrnující hlavní cíle klienta a stanovené postupy vedoucí k dosažení cílů, zmírnění či vyřešení situace klienta. Posledním krokem je ukončení spolupráce a její zhodnocení klientem i sociálním pracovníkem.

Naši pracovníci vedou elektronické spisy klientů a vykazování, a to v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.

Řešení stížností

Když budete s našimi službami nespokojeni nebo budete mít nějaký podnět na jejich zlepšení, můžete si podat stížnost či podnět. Tyto můžete podat sami, případně můžete požádat jinou osobu, aby stížnost nebo podnět za vás podala a řešila (na základě plné moci). Vaše podněty a stížnosti můžete podat také anonymně.

Způsob podání podnětu nebo stížnosti

- **ústně** (osobně či telefonicky) - kterémukoli z pracovníků služby,
- **písemně** - e-mailem, poštou na níže uvedenou adresu, také prostřednictvím schránky podnětů a stížností, která je umístěna na chodbě před vstupem do kanceláře Poradenského střediska a je přístupná všem. Pro podání písemné stížnosti lze (není však nutno) využít **Formulář pro podání podnětů a stížností**).

Vyřizování stížností:

Stížnost vyřizuje vedoucí služeb SPOLU – Pro rodiny s dětmi, vedoucí AMT centra Opava, regionální vedoucí, příp. ředitelka (jde-li o stížnost na vedoucí služeb SPOLU, vedoucí AMT centra Opava). Informaci o vyřízení stížnosti dostanete nejpozději do **30 dnů** formou, kterou si domluvíte či vyžádáte. Pokud byste s vyřízením stížností nebyl/a spokojen/a, tak se můžete s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti obrátit na registrující orgán:

Moravskoslezský kraj, Krajský úřad, 28. října, 702 18 Ostrava (tel. 595 622 222).

O pomoc můžete také požádat např.:

Český helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5 (tel. 257 221 141).

Adresa pro zaslání stížností či podnětů poštou:

EUROTOPIA.CZ, o.p.s.

SPOLU pro rodiny s dětmi a Asistenční, mediační a terapeutické centrum Opava

Zacpalova 27

746 01 OPAVA

Ověřovací doložka změny datového formátu dokumentu podle § 69a zákona č. 499/2004 Sb.

Změnou datového formátu se nepotvrzuje správnost a pravdivost údajů obsažených v dokumentu a jejich soulad s právními předpisy.
Vstupující dokument nebyl podepsán.

Typ vstupního dokumentu: .PDF

Otisk souboru: 9D7946ABCE382EB59F9292CC790A64C977C87B713A90E08B9DB3F04311DC1995

Použitý algoritmus: SHA256_SBB 2.16.840.1.101.3.4.2.1

Subjekt, který změnu formátu dokumentu provedl:

Moravskoslezský kraj, 28. října 117/2771, 70218 Ostrava, posta@msk.cz

Datum vyhotovení ověřovací doložky:

7.4.2020

Jméno a příjmení osoby, která změnu formátu dokumentu provedla:

Robot Karel