

## 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> <b>Číslo služby</b>	Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi 4978534 36
<b>Forma služby</b>	ambulantní, terénní
<b>Název zařízení a místo poskytování</b>	Armáda spásy, Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, Havířov Obránců míru 619/3, Havířov – Šumbark, 736 01

**Okruh osob**

Službu poskytujeme rodinám (i osamělému rodiči) s dětmi a osobám, které mají dítě svěřeno do své péče a službu využijí na území Havířova, vč. spádových oblastí (Horní Suché a Těrlicka). Dále poskytujeme službu rodičům, kterým byly děti odebrány a kteří usilují o svěřeni dětí zpět do své péče, vč. těhotných žen.

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

Zájemce může získat základní informace o službě z webových stránek, letáků, regionálního tisku, Katalogu sociálních služeb města Havířova, apod.

První kontakt se zájemcem může být osobní (v přirozeném prostředí zájemce, při práci v terénu nebo v kanceláři služby), telefonický nebo e-mailový. K jednání se zájemcem si může zájemce přizvat třetí osobu.

Zájemci jsou předány základní informace o sociální službě. Pracovník zjišťuje od zájemce informace o jeho přáních, představách, potřebách a očekávání. 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 podmínkám poskytování služby, je dohodnut termín setkání se sociálním pracovníkem. Sociální pracovník provádí mapování nepříznivé sociální situace na dojednaném místě (v prostorách služby nebo v přirozeném prostředí zájemce) formou volného rozhovoru a dává zájemci prostor pro jeho popis situace a vyjádření toho, co je pro něj zásadní, dochází k vyjasnění zakázky. Cíle mapování je také zjištění, zda se zájemce opravdu nachází v nepříznivé sociální situaci, zda patří cílové skupiny, jaké jsou jeho potřeby, jakou pomoc 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 smlouva (na vyžádání je možné vytisknout záznam o uzavření ústní smlouvy) a je seznámen s pravidly poskytování sociální služby, s pravidly pro podávání stížností, s pravidly při mimořádných událostech.

## Podrobný popis realizace služby

### Poslání

Posláním sociálně aktivizační služby je poskytovat podporu a pomoc při vytvoření vhodných podmínek, které jsou pro rodiny s dětmi v Havířově a dostupném okolí důležité při řešení jejich nepříznivé sociální situace, prostřednictvím sociální služby: přispívat k řešení problémů (formou naučení nových dovedností, upevňování kompetencí), přispívat k sociálnímu začlenění rodiny (formou pomoci s řešením potřeb rodin v mnoha různých oblastech zlepšovat jejich situaci v rámci komunity – bydlení, trhu práce, ve škole, zodpovědnost ke své finanční situaci...), zdravému rozvoji dětí (důraz na vzdělávání, smysluplné trávení volného času, pěstování kvalitních vztahů v rámci rodiny i v rámci širšího okolí, aktivní postoj v oblasti zdraví dětí ...).

### Cíl služby

Cílem služby je:

- podpořit rodiče se vzdělávacími a výchovnými obtížemi dětí (upevnění rodičovských kompetencí; provázení rodiny v oblasti školní přípravy; jednání se školou, pedagogicko-psychologickou poradnou, výchovnými poradci; motivace rodiny k aktivnímu trávení volného času),
- pomoci uživatelům s řešením problémů, které vznikly v souvislosti s bydlením (udržení samostatného bydlení – pravidelné hrazení nájmu a služeb; řešení případných dluhů v bytové oblasti; komunikace s pronajímateli bytů),
- podpořit uživatele v oblasti hospodaření a péče o domácnost (sestavení rozpočtu rodiny, nácvik vedení domácnosti),
- pomoci uživatelům s řešením finančních obtíží (podpora při vyřizování dávek, při vyjednání splátkového kalendáře, při jednání s finanční poradnou, komunikace s věřiteli a exekutory),
- podpořit dospělé osoby v rodině při vstupu na pracovní trh (podpora při výběru vhodného pracovního místa; sepsání životopisu; provedení motivačním dopisem; příprava a nácvik pracovního pohovoru; nácvik telefonického rozhovoru se zaměstnavatelem),
- podpořit členy rodiny při jednání s úřady, různými institucemi, soudem, lékaři, apod., a to formou doprovázení rodiny,
- podpořit rodinu v zátěžových situacích formou psychosociální podpory (provázení rodiny např. při soudním řízení, rozvodu či rozchodu rodičů, úmrtí blízké osoby; zajištění navazujících služeb; sdílení problémů a starostí).

### Zásady

- partnerský přístup (uživatele nehodnotíme, nepovyšujeme se na ně),
- přístup k uživateli dle individuálních a konkrétních potřeb,
- rovný přístup (pracujeme stejně s uživateli na základ stejných pravidel),
- respekt uživatele v jedinečnosti, v jeho názorech.

## Metody práce

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

## Vyřizování stížností

Uživatel, zájemce, občan může podat stížnost (ústní, písemnou) kterémukoliv pracovníkovi služby. Pokud má stěžovatel pochybnosti o jejich podjatosti, popř. má obavy z vlastního ohrožení z důvodu podání stížnosti, může se obrátit přímo na vedoucího služby nebo ředitele. Povinnost přijmout stížnost má každý pracovník poskytovatele s tím, že tento pracovník je dále povinen předat tuto stížnost svému nadřízenému. Stížnost, připomínku či podnět je možné vložit do schránky důvěry, která je umístěna před vstupními dveřmi. Schránka důvěry se vybírá co 14 dní v přítomnosti dvou zaměstnanců. Ústní stížnost zapíše pracovník do příslušného formuláře a předá přímému nadřízenému. Všechny stížnosti jsou evidovány. Pro vyřízení stížností je stanovena lhůta 30 dní. Je možné podat odvolání proti vyřízené stížnosti k národnímu veliteli Armády spásy, popř. k dalším institucím.

## Ukončení služby

Ze strany uživatele: kdykoli na vlastní žádost, bez uvedení důvodů.

Ze strany poskytovatele: při hrubém nebo opakovaném porušování pravidel služby, uplynutím sjednané doby pro poskytování služby, při nespolupráci uživatele na řešení jeho nepříznivé situace.

## Úhrady za služby

Služba je poskytována bezplatně.

## Další doplňující informace

Provozní doba:

	Ambulantní	Terénní
Pondělí	8:00 - 12:00	dle individuální domluvy (6:00 – 18:00)
Úterý		dle individuální domluvy (6:00 – 18:00)
Středa	8:00 - 12:00	dle individuální domluvy (6:00 – 18:00)
Čtvrtek		dle individuální domluvy (6:00 – 18:00)
Pátek		dle individuální domluvy (6:00 – 18:00)

## Fakultativní služby (jsou-li poskytovány)

Fakultativní služby nejsou poskytovány.

## Prostory, materiální a technické vybavení

Sociálně aktivizační služby poskytujeme v terénní formě a v ambulantní formě v objektu Armáda spásy, Obránců míru 619/3, Havířov – Šumbark. Prostory jsou majetkem společnosti Městská realitní agentura a nachází se v sociálně vyloučené lokalitě. K dispozici máme dvě kanceláře pracovníků (sedačka, křesla, zákoutí s hračkami pro děti), kuchyňku, WC pro uživatele.

Objekt odpovídá bezpečnostním a hygienickým normám. Pracovní prostředí je příjemné, udržované a materiální vybavení je uzpůsobeno poskytování sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi.

Dne: 14.6. 2021

Vypracovala: Bc. Martina Potyšová