

NÁZEV ŽADATELE: Diecézní charita Brno IČO 44 99 02 60

DRUH POSKYTOVANÉ SLUŽBY: § 65 sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi

NÁZEV A MÍSTO ZAŘÍZENÍ POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY: 65 ZN 717 Rodinný sociální asistent Znojmo, Dolní Česká 1, 669 02 Znojmo

FORMULÁŘ A: Popis realizace poskytování sociální služby

Vstup uživatele do služby

První setkání může proběhnout v kanceláři služby nebo přímo u uživatele v domácnosti.

K prvnímu kontaktu pracovníka s potenciálním uživatelem sociální služby může dojít za předpokladu, že:

- zájemce o sociální službu sám dospěje k rozhodnutí pracovníka kontaktovat,
- zájemci je terénní sociální služba doporučena jinou osobou (příbuzným, známým, bývalým uživatelem služby),
- zájemci je služba doporučena jinou neziskovou organizací,
- zájemci je služba doporučena obecním úřadem nebo státní institucí,
- OCH Znojmo je požádána jinou institucí, aby dané osobě či osobám službu nabídla,

Je-li zprostředkovatelem kontaktu spolupracující organizace, je informována o tom, že tímto doporučením nezískává zvláštní postavení ve vztahu pracovník služby a uživatel sociální služby. Ochrana práv uživatele je nadřazena zájmům a objednavce spolupracující organizace.

Po předání všech informací o službě nabídne pracovník zájemci o službu několikadenní dobu na rozmyšlenou, zda využije nabídnutých služeb nebo ne. Pracovník se dohodne se zájemcem na konkrétním termínu osobní návštěvy nebo na možnosti, že zájemce v případě zájmu bude kontaktovat službu sám.

Pokud zájemce o službu projevil zájem o spolupráci, následuje další jednání a to buď v domácnosti zájemce, nebo v kanceláři služby, na kterém se dojednávají podrobnosti poskytování služby, s žadatelem je uzavřena smlouva.

Metody práce s uživatelem

Metody práce s uživatelem vychází z osobních přání, zájmů a potřeb jednotlivých uživatelů, které jsou zapsány a poté plněny v jeho individuálním plánu, který si uživatel stanoví na začátku poskytování služby. Každý uživatel má svého klíčového pracovníka, který je zodpovědný za vedení individuálního plánování průběhu služby uživatele a s tím souvisejících záznamů.

Naplnění osobních cílů je v průběhu služby pravidelně přehodnocováno. Uživatel má také možnost měnit během poskytované služby své osobní cíle, přání a potřeby, a tím ovlivňovat a měnit svůj individuální plán a průběh poskytování sociální služby.

Metody práce vychází z obecných metod sociální práce. Základním metodickým konceptem služby je úkolově orientovaný přístup. Mezi základní nástroje patří: rozhovor, naslouchání, pomoc s listinami, nácvik sociálních dovedností, konzultace s odborníky, součinnost při jednáních uživatele, kontakt s dalšími institucemi apod.

Způsob, jakým jsou uživatelé zapojeni do rozhodování o využití služby

Uživatelé jsou zapojeni do rozhodování o využití služby několika způsoby:

- 1) uživatelé si zvolí rozsah služby, místo a čas poskytování služby
- 3) společně s klíčovým pracovníkem plánují průběh poskytování (co je potřeba udělat ke zlepšení nepříznivé sociální situace)
- 4) uživatelé si stanovují cíle spolupráce dle individuálně určených potřeb; tyto cíle i potřeby mohou měnit

5) uživatelé mohou podat stížnost na průběh poskytování služby

Způsob vyřizování stížností uživatelů

Uživatelé jsou o možnosti podat stížnost informováni následovně:

Postup, jak si můžete na naše služby stěžovat

V případě, že nebudete s naší prací nebo jednáním pracovníků spokojeni, můžete si na nás stěžovat u vedoucí služby. Písemnou odpověď na Vaši stížnost Vám doručíme osobně nebo poštou do 30 dnů.

Při podání stížnosti postupujte následovně:

- 1. Stížnost nebo připomínky můžete vhodit do schránky Oblastní charity Znojmo, která je umístěna na chodbě hned při vstupu do budovy na stěně po levé straně. V takovém případě prosím na podání označte, že je určeno pro naši službu.*
- 2. Vaši stížnost nebo připomínky můžete také sdělit osobně pracovníkovi služby u Vás doma. Pracovník služby předá stížnost vedoucí služby, která ji vyřídí.*
- 3. Vaši stížnost nám také můžete poslat poštou na adresu: Diecézní charita Brno, Oblastní charita Znojmo, Rodinný sociální asistent, Dolní Česká 1, 669 02 Znojmo nebo elektronickou poštou na adresu: rodinnyasistent@znojmo.charita.cz*
- 4. Nebo nám zavolejte na tel. č. 604 294 189.*
- 5. Pokud nechcete, nemusíte při podání stížností sdělovat své jméno. Potom vyřízení Vaší stížnosti bude vyvěšeno na nástěnce před kanceláří služby, protože nevíme, komu ji doručit, po dobu 30 dnů od podání stížnosti.*
- 6. Vaši stížnost vyřídíme písemně do 30 dnů od podání.*
- 7. Pokud nebudete spokojeni s vyřízením Vaší stížnosti nebo pokud si chcete stěžovat přímo na vedoucí služby, můžete si stěžovat řediteli Oblastní charity Znojmo (Mgr. Evžen Adámek) a to buď osobně (k osobnímu rozhovoru se musíte telefonicky nebo osobně objednat – tel: 515 220 768) nebo písemně na adresu: Oblastní charita Znojmo, Dolní Česká 1, 669 02 Znojmo
Pokud nebudete spokojeni ani s vyřízením stížnosti od ředitele Oblastní charity, můžete podat písemnou stížnost k řediteli Diecézní charity Brno (Ing. Mgr. Oldřich Haičman), Kap. Jaroše 9, 661 35 Brno nebo ke zřizovateli, kterým je Biskupství brněnské, Petrov 8, Brno, 601 43 – tel: 543 235 030). Můžete si také stěžovat na Krajský úřad Jihomoravského kraje, Žerotínovo nám. 3/5 601 82 Brno, telefon: 54165 1111.
Je možné, že ani v tomto případě nebudete spokojeni. Potom se o Vaší stížnosti můžete poradit s nezávislým odborníkem např. Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno .*
- 8. Pokud nechcete sami s námi projednávat stížnost, můžete si zvolit svého zástupce, např. manžela nebo jiného příbuzného, nebo známého rodiny či pracovníka jiné instituce.
V takovém případě Vás požádáme o souhlas s vyřízením stížnosti a to z důvodů ochrany Vašich osobních údajů*

Ukončení poskytování služby

Ukončit službu může uživatel kdykoli i bez udání důvodu. Způsob ukončení služby vymezuje uzavřená smlouva s uživatelem. Při ukončování spolupráce je vhodné s uživatelem zhodnotit její průběh a její výsledky. Výsledkem není myšleno jen naplnění osobního cíle uživatele, ale také jeho porozumění, díky čemuž těchto změn dosáhl a jak nové schopnosti či dovednosti může využít, pokud se problém objeví znovu.

Finanční spoluúčast uživatele na službě

Uživatelé nemají finanční spoluúčast na službě.

Materiální a technické zabezpečení realizace služby

Kancelář služby se nachází v budově dominikánského kláštera, kde jsou pracoviště i jiných organizací. Kancelář se nachází v druhém podlaží, budova je bez výtahu, přístup tudíž není bezbariérový. Jako terénní služba jsme ale schopni přijít k uživatelům sami. Budova je velice dobře dostupná pěšky i městskou hromadnou dopravou. Budova se nachází cca 10 minut pěšky od vlakového a autobudového nádraží. Od nádraží jezdí do centra města autobus MHD č. 802, 803. Pro terénní práci máme k dispozici osobní automobily.

Kancelář je vybavena základní výpočetní technikou, je rozdělena na administrativní část a část, která slouží k práci s uživateli. Pracovníci mají k dispozici PC a tiskárnu, všechny počítače mají přístup na internet. Každý pracovník má k dispozici mobilní telefon, který je při terénní práci zcela nezbytný (z hlediska provozu a bezpečnosti pracovníků).

Část kanceláře, která slouží pro práci s uživateli, je vybavena sedačkou a stolem.