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

Vstup uživatele do sociální služby
Vstup uživatele do sociální služby zahrnuje tyto kroky:

1. První kontakt

- Uživatel se může o službě dozvědět různými způsoby – doporučením od jiných institucí (OSPOD, lékař, škola), na základě vlastní iniciativy nebo z letáků, sociálních sítí apod.
- První kontakt probíhá osobně, telefonicky. Cílem je poskytnout základní informace o službě a ověřit, zda je pro uživatele vhodná.

2. Jednání o vstupu do služby

- Pracovník služby provede úvodní **posouzení situace uživatele**, zjistí jeho potřeby a očekávání.
- Uživatel je seznámen s **cíli, podmínkami a pravidly služby**, včetně rozsahu a formy poskytované podpory.
- Pokud je služba pro uživatele vhodná, domlouvá se další postup. Pokud ne, pracovník doporučí jinou odpovídající službu.

3. Uzavření smlouvy

- Pokud uživatel souhlasí s podmínkami služby, dochází k **uzavření smlouvy** (písemné nebo ústní).
- Smlouva obsahuje informace o rozsahu a formě služby, právech a povinnostech obou stran a délce poskytování podpory.

4. Zahájení spolupráce

- Uživatel začne službu aktivně využívat – může jít o pravidelná setkání s pracovníkem, asistenci, poradenství nebo jiné formy podpory.
- V průběhu poskytování služby se **pravidelně hodnotí** její průběh a efektivita. Podle potřeby může dojít k úpravě poskytované pomoci.

5. Ukončení služby

- Služba může být ukončena z různých důvodů – naplnění cílů uživatele, jeho vlastní rozhodnutí, změna situace nebo nesplnění podmínek služby.
- Při ukončení se uživateli doporučují další možnosti podpory, pokud je to potřeba.

Metody práce s uživatelem

Metody práce s rodinami s dětmi v sociální službě
Základním metodickým konceptem služby je úkolově orientovaný přístup, který se zaměřuje na **postupné řešení konkrétních problémů rodiny** a posilování jejich schopnosti samostatně zvládat náročné situace.
Základní metody práce:
Rozhovor a aktivní naslouchání

- Individuální nebo skupinové rozhovory s rodiči a dětmi

- Aktivní naslouchání pro lepší porozumění situaci rodiny
- Poskytování zpětné vazby a motivace ke změně

Praktická pomoc s listinami a dokumenty

- Pomoc při vyplňování formulářů (žádosti o dávky, přihlášky do školy, bydlení apod.)
- Vysvětlení práv a povinností při jednání s úřady
- Podpora při čtení a porozumění úředním dokumentům

Nácvik sociálních a rodičovských dovedností

- Trénink efektivní komunikace v rodině a s institucemi
- Podpora rodičů v oblasti výchovy dětí (nastavení hranic, řešení konfliktů, pozitivní přístup)
- Nácvik hospodaření s finančními prostředky a organizace domácnosti

Konzultace s odborníky

- Zprostředkování podpory psychologů, speciálních pedagogů, právníků nebo sociálních poradců
- Konzultace s odborníky na vývoj dětí, logopedy či rodinnými poradci

Doprovázení a podpora při jednáních

- Pomoc při jednáních s úřady, školami, zdravotnickými zařízeními či jinými institucemi
- Podpora při vyjednávání nároků rodiny a hájení jejich práv
- Doprovod na důležitá jednání

Spolupráce s dalšími institucemi

- Navázání spolupráce s mateřskými a základními školami, zdravotnickými zařízeními, OSPOD a dalšími organizacemi
- Podpora propojení rodiny s dostupnými službami v regionu
- Zapojení rodiny do komunitních aktivit a preventivních programů

Způsob, jakým jsou uživatelé zapojeni do rozhodování o využití služby

Možnosti zapojení uživatele do rozhodování:

Výběr rozsahu, místa a času služby

- Uživatelé si sami určují, **v jakém rozsahu** chtějí službu využívat.
- Mohou si vybrat, **kde** bude služba poskytována (např. v domácím prostředí, na pracovišti služby).
- Dohodnou si **čas**, který jim nejlépe vyhovuje.

Plánování průběhu služby

- Společně s klíčovým pracovníkem **plánují postup řešení své situace**.
- Identifikují oblasti, které vyžadují podporu, a domlouvají konkrétní kroky ke zlepšení.

Stanovování individuálních cílů

- Uživatelé si **sami určují cíle spolupráce** na základě svých potřeb a možností.
- Tyto cíle lze v průběhu poskytování služby **měnit** dle aktuální situace a vývoje.

Vyjadřování zpětné vazby a podávání stížností

- Uživatelé mají možnost **vyjádřit svou spokojenost** nebo nespokojenost se službou.
- Pokud nejsou spokojeni s průběhem poskytování služby, mohou podat **stížnost** a požadovat její přehodnocení.

Tento způsob rozhodování zajišťuje, že služba **respektuje potřeby uživatele**, podporuje jeho aktivní zapojení a umožňuje mu **mít kontrolu nad procesem řešení své situace**.

Způsob vyřizování stížností uživatelů

Pokud nejste spokojeni s naší službou nebo jednáním našich pracovníků, máte možnost podat stížnost a to až do 1 roku od ukončení služby. Vaši stížnost vyřídíme **do 30 dnů** a odpověď Vám doručíme osobně nebo poštou.

Možnosti podání stížnosti:

1. **Vhoďte stížnost do schránky**, která je uvnitř budovy, kde sídlí naše organizace Oblastní charita Znojmo, Dolní Česká 1. Prosíme, napište, že je určena pro naši službu – Rodinný sociální asistent.
2. **Řekněte svou stížnost pracovníkovi**, který Vás navštěvuje doma. On ji sepíše a předá vedoucí služby.
3. **Napište nám poštou** na adresu:
   Oblastní charita Znojmo
   Rodinný sociální asistent
   Dolní Česká 1, 669 02 Znojmo
4. **Pošlete e-mail** na:
   ✉ rodinnyasistent@znojmo.charita.cz
5. **Zavolejte nám** na číslo:
   ✆ 604 294 189
6. **Chcete zůstat v anonymitě?** Nemusíte uvádět své jméno. V tom případě výsledek stížnosti najdete na nástěnce před kanceláří služby nebo na https://znojmo.charita.cz/co-vsechno-delame/rodinny-socialni-asistent-znojmo/ bude tam viset 30 dní.

🕒 **Vaši stížnost vyřídíme do 30 dnů.** Pokud to z vážného důvodu (např. nemoc) nestihneme, dáme vám vědět proč a kdy vše vyřešíme.

Co když nejste spokojeni s vyřízením?

Pokud se Vám nebude líbit, jak jsme stížnost vyřídili, můžete ji poslat dál:

1. **Ředitel Oblastní charity Znojmo**
   - osobně (je třeba se objednat) – tel. ✆ 515 220 768
   - písemně: Oblastní charita Znojmo, Dolní Česká 1, 669 02 Znojmo
2. **Ředitel Diecézní charity Brno**
   - písemně: Kap. Jaroše 9, 661 35 Brno – tel. ✆ 545 426 610
3. **Zřizovatel – Biskupství brněnské**
   - písemně: Petrov 8, 601 43 Brno, tel. ✆ 543 235 030
4. **Krajský úřad Jihomoravského kraje**
   - písemně: Žerotínovo nám. 3/5, 601 82 Brno, tel. ✆ 541 651 111
5. **Veřejný ochránce práv (ombudsman)**
   - Písemně: Údolní 39, 602 00 Brno
6. **Ministerstvo práce a sociálních věcí – do 60 dnů ode dne doručení informace o vyřízení stížnosti**
   - Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2
   - tel. ✆ 950 191 111
   - e-mail: posta@mpsv.cz

Ukončení poskytování služby

Uživatel může službu **ukončit kdykoli**, a to i **bez udání důvodu**. Podmínky a způsob ukončení spolupráce jsou vždy **upraveny ve smlouvě** mezi uživatelem a poskytovatelem služby.
Při ukončení služby je vhodné **zhodnotit průběh spolupráce** a její přínosy. Cílem není pouze dosažení konkrétní změny v životní situaci uživatele, ale také jeho **porozumění procesu změny**. Uživatel by měl vědět, **jak může nově získané dovednosti využít**, pokud by se obdobná situace opakovala.
Poskytovatel služby je připraven poskytnout **podporu a doporučení**, která mohou uživateli pomoci i po ukončení spolupráce.

Finanční spoluúčast uživatele na službě

Uživatelé nemají finanční spoluúčast na službě.

Materiální a technické zabezpečení realizace služby

Sídlo služby se nachází **v budově dominikánského kláštera**, kde působí i další organizace. Kancelář se nachází ve **druhém podlaží**, přičemž budova **nemá výtah**, což znamená, že přístup není **bezbariérový**. Vzhledem k tomu, že se jedná o **terénní službu**, pracovníci mohou docházet přímo za uživateli do jejich domácího prostředí.
Budova je **dobře dostupná** jak pěšky, tak **městskou hromadnou dopravou**. Nachází se přibližně **10 minut chůze od vlakového a autobusového nádraží**. Z nádraží do centra města jezdí **autobusové linky MHD**.
Pro práci v terénu má služba k dispozici **osobní automobily**, které umožňují efektivní poskytování podpory v domácím prostředí uživatelů.

Vybavení kanceláře
Kancelář je vybavena **základní výpočetní technikou** a rozdělena na **administrativní část** a **prostor určený pro případnou práci s uživateli**.

Poskytování služby ve večerních hodinách a o víkendu.

Ve večerních hodinách od 17:00 do 19:00 nebo o víkendech poskytujeme službu pouze po předchozí domluvě a v odůvodněných případech, kdy je zajištění pomoci v těchto časech nezbytné.

7.2.2025