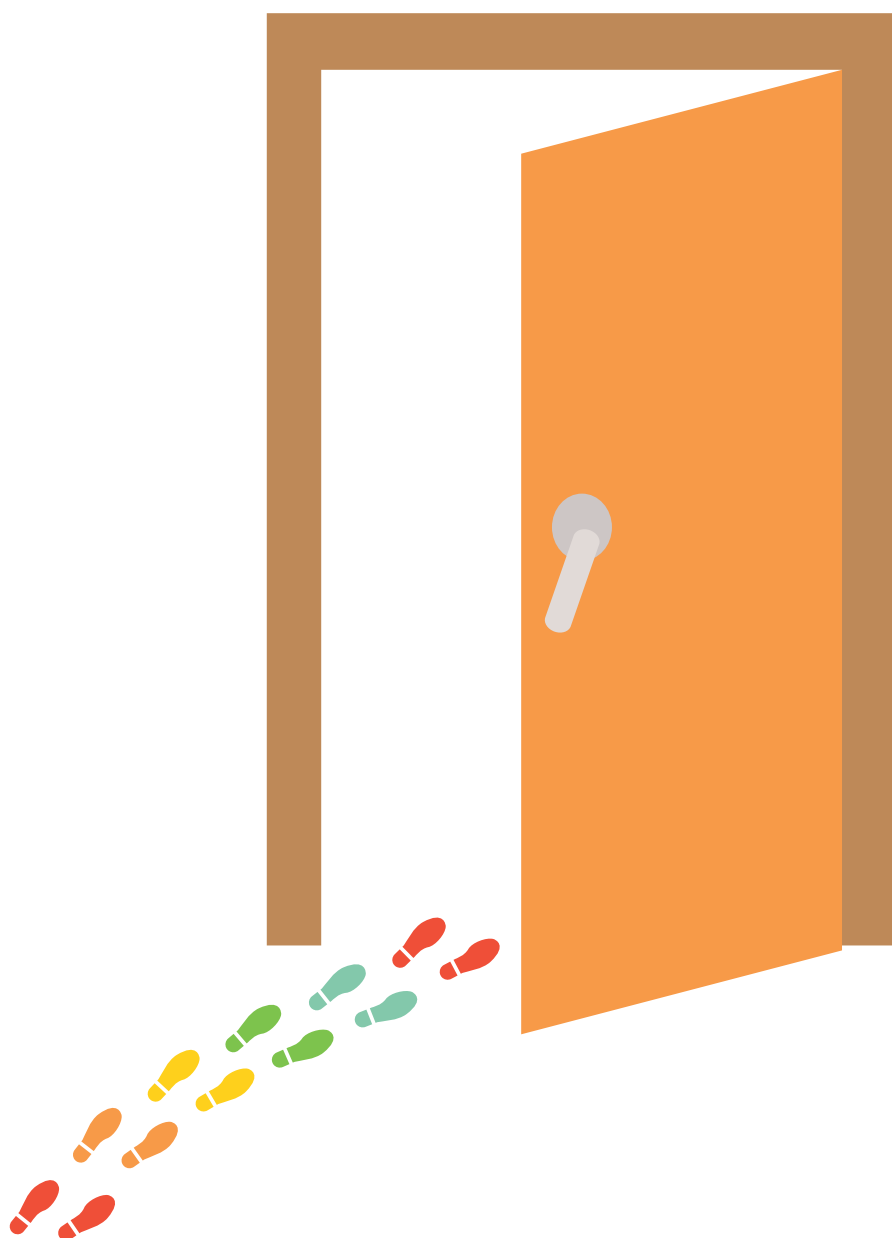




Centrum sociálních služeb  
Ostrava, o.p.s.

# SOCIÁLNĚ AKTIVIZAČNÍ SLUŽBY PRO RODINY S DĚTMI (SAS) PRŮVODCE





# KDO JSME?

Jsme registrovaná sociální služba, která se zaměřuje na pomoc rodinám v nepříznivé sociální situaci, která ohrožuje zejména nezletilé děti a s níž si rodina z různých důvodů nedokáže poradit vlastními silami.

## KTERÉ NEPŘÍZNIVÉ SOCIÁLNÍ SITUACE POMÁHÁME PŘEKONAT?

- nedostatečné kompetence rodičů k péči o dítě a k jeho výchově
- výchovné a vzdělávací problémy dětí
- ztrátu bydlení a nevyhovující podmínky bydlení
- nezaměstnanost a její důsledky
- zadluženost rodiny
- závislost člena/členů rodiny (na omamných látkách, hazardu...)
- nepříznivý zdravotní stav některého z členů rodiny
- domácí násilí v rodině
- vztahové problémy v rodině, rozvrat rodiny
- diskriminaci rodiny – v přístupu k bydlení, zaměstnání, lékařské péči apod.
- chudobu rodiny a nespokojení základních životních potřeb

## KOMU POMÁHÁME?

- úplným rodinám s nezletilými dětmi
- neúplným rodinám (například rodič – samoživitel pečuje o nezletilé děti)
- rodičům v očekávání dítěte
- pěstounským a adoptivním rodinám pečujícím o nezletilé děti
- rodičům s nezletilými dětmi umístěnými mimo rodinu, například v dětském domově
- dospělým a nezletilým dětem žijícím v dalších formách rodinného soužití



# CO NABÍZÍME?

## Podporu při výchově dítěte a při péči o ně:

- poradíme Vám například, jak nastavit dětem jasné hranice ve výchově
- jak pečovat o malé i větší děti (výživa, hygiena, rozvoj motoriky a poznávacích schopností), pomůžeme se zajištěním nezbytné materiální pomoci...

## Podporu při zajištění stabilního domova:

- v případě ztráty bydlení či nevhodného bydlení (pomůžeme Vám s podáním žádosti o byt v rámci programů sociálního bydlení i v rámci dalších dostupných nabídek, podpoříme v komunikaci s pronajímatelem, při přechodu z azylového bydlení do bydlení následného apod.)
- v případě nezaměstnanosti (podpoříme Vás při hledání vhodného zaměstnání, při komunikaci se zaměstnavatelem, při psaní profesního životopisu...)
- v případě zadluženosti (pomůžeme Vám se zajištěním oddlužení, s nastavením splátkových kalendářů – ve spolupráci s návazným projektem naší organizace) i s tvorbou domácího rozpočtu či se zajištěním dávek SSP a HN, pomůžeme s vyplněním formulářů
- v případě problémů s vedením domácnosti pomůžeme například za pomoci nácviků získat dovednost pečovat o byt, zapojit do chodu domácnosti také děti, účelně nakoupit...

## Podporu při péči o zdraví dětí a dalších členů rodiny:

- pomůžeme Vám s vyřízením průkazů zdravotního pojištění
- se zajištěním potřebné lékařské péče a při komunikaci s lékaři či se zdravotními pojišťovnami (např. formou doprovodů)

## Podporu při zajištění vzdělávání dítěte:

- pomůžeme Vám nastavit funkční komunikaci rodiny se školami a dalšími školskými institucemi
- pomůžeme Vám zajistit doučování pro děti
- nabízíme také nácvik školní přípravy dítěte s rodičem

## Podporu při zajištění dalších důležitých potřeb Vašeho dítěte, například:

- pomůžeme se zajištěním seberealizace dítěte (volnočasové aktivity, zájmové kroužky...)
- doprovodíme Vás a Vaše dítě do volnočasových organizací (SVC, knihovna...) a pomůžeme Vám s nastavením funkční vzájemné komunikace
- pomůžeme Vám se zajištěním financí na volnočasové aktivity dětí

## Podporu při zabezpečení dobré komunikace v rodině:

- podpoříme Vás při řešení vztahových problémů či domácího násilí
- zprostředkujeme Vám další odbornou pomoc (psycholog, specializované služby jako Krizové centrum, Rodinná poradna...)
- pomůžeme Vám posílit Vaše vzájemné vztahy s dětmi

## Podporu při jednání s orgánem SPOD, Policie ČR, soudy a s dalšími organizacemi:

- pomůžeme Vám v účelném jednání s nejrůznějšími úřady a institucemi a nastavením vzájemné komunikace
- v případě potřeby Vás na jednání doprovodíme

## Podporu při uplatňování Vašich lidských, občanských i rodičovských práv:

- pomůžeme Vám komunikovat se soudy a s dalšími institucemi, např. při řešení návrhů na péči o dítě
- pomůžeme Vám řešit porušení Vašich práv (např. diskriminaci různého charakteru, jako odmítnutí zdravotního ošetření)



# PRŮBĚH SLUŽBY

## JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU: DOKÁŽEME VÁM POMOCI PŘÁVĚ MY?

- Pokud projevíte zájem stát se uživatelem naší služby, pracovník SAS s Vámi nejprve povede jednání, aby zejména ověřil: **1. zda skutečně patříte do cílové skupiny služby** (služba například nemůže být poskytnuta bezdětným osobám či samotným, osiřelým dětem) a **2. zda zakázka, s níž přicházíte, odpovídá poslání služby.**
- Pokud zní odpověď na uvedené otázky ANO a služba má volnou kapacitu, poskytne Vám náš pracovník základní informace o službě. Pracovník Vám také předá k prostudování tohoto „Průvodce službou SAS“, a to spolu s letáčkem služby a se zápisem z jednání. V zápise bude stručně zaznamenán Váš „příběh“, jak jej sám/sama vlastními slovy vypovíte, i Vaše aktuální potřeby, s nimiž se na naši službu obracíte.
- Pracovník SAS se s Vámi následně domluví na termínu další schůzky, na níž si s tímto pracovníkem služby, který se Vám bude nadále věnovat a s nímž budete plánovat a vyhodnocovat průběh služby (tzv. „klíčový pracovník“) dohodnete konkrétní podobu spolupráce.
- Pokud zní odpověď na uvedené otázky NE, nebo služba nemá volnou kapacitu, případně s Vámi byla naše služba v uplynulých 2 měsících ukončena pro opakované porušování či hrubé porušení pravidel, poskytne Vám náš pracovník informace o službě, na niž se můžete při řešení svého problému obrátit (například letáček služby SAS s volnou kapacitou, případně letáček zcela jiné služby, která odpovídá Vaší situaci, vytištěné informace z internetových stránek apod.)

## VSTUP DO SLUŽBY: ZAČÍNÁME SPOLEČNĚ PLÁNOVAT CESTU K VAŠEMU CÍLI...

- Abychom mohli dobře naplánovat cestu ke splnění Vašeho osobního cíle, musíme jej nejprve přesně pojmenovat. Možná bude Vaším osobním cílem návrat dětí z přechodné pěstounské péče zpět do Vaší rodiny, možná jste se právě přistěhoval/a z jiného města a chcete svým dětem zabezpečit nový, stabilní domov, možná přicházíte se zcela jiným cílem, nebo si cílů stanovíte více...
- Jasně definovaný cíl nebo cíle spolupráce jsou základním kamenem Vašeho prvního individuálního plánu.
- Váš stanovený cíl či cíle, kterého chcete za pomoci naší služby dosáhnout, bude následně uveden také ve Smlouvě o poskytování služby, kterou s Vámi náš pracovník písemně uzavře.



# PRŮBĚŽNÉ VYHODNOCOVÁNÍ A AKTUALIZACE INDIVIDUÁLNÍHO PLÁNU

## CO SE UŽ PODAŘILO? CO NYNÍ POTŘEBUJI? CO ZBÝVÁ SPLNIT NA CESTĚ K CÍLI?

- V naší službě se Vám bude věnovat Váš klíčový sociální pracovník – spolu s ním budete průběžně plánovat postupné kroky vedoucí k naplnění Vašeho cíle nebo cílů. Zejména budete společně mapovat a využívat zdroje, které Vám pomohou dosáhnout Vašeho cíle, ale také budete společně pojmenovávat rizika, která by mohla splnění Vašeho osobního cíle ohrozit.
- K plánování kroků vedoucích k Vašemu cíli a ke zhodnocení toho, co se dosud podařilo, slouží individuální plán. Ke zhodnocení, jak se Vám jej snaží plnit, se budete průběžně scházet se svým klíčovým sociálním pracovníkem. První individuální plán má zvláštní důležitost – poprvé v něm pojmenujete svůj osobní cíl, v jehož splnění Vás budeme po celou dobu spolupráce intenzivně podporovat. Svůj **první individuální plán** si sepíšete za pomoci klíčového pracovníka **nejpozději do dvou týdnů** od doby, kdy jste s ním jednali jako zájemci o službu. Současně se svým prvním individuálním plánem si od nás odnesete i **Smlouvu o poskytování služby**, do které Váš osobní cíl či cíle výslovně uvedeme.
- Klíčovým pojmem plánování služby jsou potřeby Vás a Vaší rodiny, zejména Vašich nezletilých dětí – tyto potřeby se mohou během naší spolupráce různě měnit, stejně jako Váš osobní cíl, s nímž jste do naší služby vstoupil/a. Klíčový pracovník Vám pomůže Vaše potřeby a cíle zformulovat, stanovovat si je však budete Vy. Jen Vy jste skutečný expert na svůj vlastní život – právě Vy nejlépe znáte svoje potřeby.
- Smlouvu se svými uživateli obvykle uzavíráme na půl roku, lze se však domluvit i na kratší spolupráci. Spolupráci s naší službou můžete kdykoli ukončit, a to bez udání důvodu.
- Naše vzájemná spolupráce probíhá podle pravidel služby, s nimiž Vás na počátku spolupráce Váš klíčový pracovník podrobně seznámí. Jejich stručné shrnutí Vám nabízíme také v tomto Průvodci.



# PRAVIDLA NAŠÍ VZÁJEMNÉ SPOLUPRÁCE

## JAKO UŽIVATEL SLUŽBY SAS MÁTE PRÁVO:

- na formulování svojí zakázky („říct si, co potřebuji“)
- na vytvoření individuálního plánu podpory
- na využívání celé škály podpory poskytované službou SAS
- na využívání terénní i ambulantní formy služby (lze si dohodnout schůzky v bydlišti rodiny či jinde v terénu, případně v kanceláři služby)
- na informace o nakládání s jeho osobními a citlivými údaji (tzv. **Veřejná informace**, kterou se naše organizace zavazuje k náležitému zacházení s těmito údaji, je k dispozici v kancelářích pracovníků služby a na nástěnkách v chodbě.)
- na informace o možnosti stěžovat si na průběh služby, případně podat k němu podnět či připomínku:
  - Připomínku či stížnost lze podat u klíčového pracovníka nebo u vedoucí služby Mgr. Dagmar Sklenářové (tel. 736 609 529, e-mail: [dsklenarova@css-ostrava.cz](mailto:dsklenarova@css-ostrava.cz)). Při další nespokojenosti se lze obrátit na Ing. Jiřího Drastíka, ředitele organizace CSS Ostrava, o.p.s. ([jdrastik@css-ostrava.cz](mailto:jdrastik@css-ostrava.cz)).
  - Uvedené a další možnosti podání stížnosti (kontraktování KÚ, případně ombudsmana) jsou podrobně rozepsány v **Postupu pro podávání stížností**, který je k dispozici v kanceláři sociálních pracovníků a také u schránky stížností poblíž vchodových dveří do kanceláře služby. O tom, jakým způsobem si můžete na průběh služby stěžovat, Vás již při uzavírání smlouvy informuje Váš klíčový pracovník.
- na pravidelnou spolupráci s klíčovým pracovníkem, vč. možnosti telefonického kontaktu pracovníka
- na výměnu klíčového pracovníka
- na volbu a odmítnutí postupů při řešení svojí zakázky
- na seznámení s obsahem zpráv o spolupráci, které klíčový pracovník na vyžádání sepisuje příslušnému orgánu SPOD, PČR či soudu
- na ukončení spolupráce kdykoliv v jejím průběhu, a to bez udání důvodu

## JAKO UŽIVATEL SLUŽBY MÁTE POVINNOST:

- respektovat dohodnutý čas a místo schůzek a omluvit se v případě, že se schůzky nemůžete ze závažných důvodů zúčastnit; **pokud je uvedená povinnost 3x porušena, může být poskytování služby ukončeno;**
- dodržovat ve vztahu ke klíčovému pracovníkovi i k ostatním pracovníkům služby zásady slušné komunikace (nenadávat mu, nenapadat jej slovně či fyzicky apod.). **při hrubém porušení uvedené zásady může být služba ihned ukončena;**
- aktivně spolupracovat na řešení svojí nepříznivé sociální situace



# MALÝ SLOVNÍČEK: SHRNUTÍ DŮLEŽITÝCH POJMŮ PRO NAŠÍ SPOLUPRÁCI

## KLÍČOVÝ PRACOVNÍK

je pracovník naší služby, který se Vám věnuje po celou dobu naší vzájemné spolupráce: Jedná s Vámi, když k nám přicházíte jako zájemce o službu, plánuje s Vámi její průběh, vyhodnocuje, jak se Vaše spolupráce daří, a nakonec po dohodě s Vámi službu ukončuje. Respektuje Vaše potřeby a jejich případné změny a poskytuje Vám potřebnou podporu k dosažení Vašeho osobního cíle.

## INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ

je proces, kdy za podpory klíčového pracovníka pojmenováváte svoje potřeby a osobní cíl, kterého chcete dosáhnout, a stanovujete si postupné kroky vedoucí k jeho dosažení. Součástí individuálního plánování je vždy také hodnocení dosavadní spolupráce, toho, co se dosud podařilo. Individuálně plánovat tedy znamená bavit se o Vašich potřebách (jsou stejné, nebo se během spolupráce změnily?), o Vašem osobním cíli, o krocích k jeho dosažení, ale také o překážkách či o možnostech Vaší podpory v rodině či mimo ni (kdo vám pomáhá při dosažení cíle – v čem se můžete spolehnout na svoji rodinu či přátele?).

## POTŘEBA

vzniká, když je něčeho příliš mnoho, nebo naopak příliš málo. Například chybějící nebo nedostatečné bydlení vyvolává potřebu stabilního domova. Pokud jste diskriminováni v některých důležitých oblastech života, například v přístupu ke zdravotní péči, budete nejspíše cítit potřebu nenálepkování a respektu.

## OSOBNÍ CÍL

je to, co má být splněno ve spolupráci s naší službou, to, o co usilujete: Například: být zase pohromadě se svými dětmi, nebo: stabilizovat svoji finanční situaci...

## KOMPETENCE

jsou schopnosti, znalosti a dovednosti k dobrému zvládnutí určité věci (například kompetence k základní péči o děti obnášejí dovednosti a schopnosti zajistit náležitou hygienu, výživu, ošacení a obutí dětí).



# SMYSLEM NAŠÍ SPOLEČNÉ PRÁCE JE VAŠE SOCIÁLNÍ ZAČLENĚNÍ

## TO ZNAMENÁ, ŽE:

- ✓ máte zajištěno vhodné bydlení pro svoji rodinu
- ✓ máte dostatečné kompetence k výchově dětí a k péči o ně
- ✓ máte vhodné zaměstnání
- ✓ mají všichni členové Vaší rodiny přístup k potřebné zdravotní péči a vyřízené průkazy ZP
- ✓ nemají Vaše děti závažné výchovné problémy a řádně docházejí do školy
- ✓ dokážete dobře hospodařit a řešit svoje případné zadlužení
- ✓ dokážete vhodně a účelně komunikovat s úřady a institucemi, které spoluurčují Váš život
- ✓ dokážete řádně pečovat o svoji domácnost
- ✓ dokážete zajistit, aby se Vaše děti smysluplně realizovaly ve svém volném čase
- ✓ Vás ani další členy rodiny neohrožuje závislost (např. na hazardu či na omamných látkách)
- ✓ Vás ani další členy rodiny neohrožuje žádná jiná nepříznivá sociální situace (například diskriminace, vztahové problémy, domácí násilí...)





## KDE NÁS NAJDETE?

- v sídle služby na ulici Nerudova 686/49 v Ostravě-Vítkovicích  
otevřeno máme:  
v pondělí, úterý a ve čtvrtek od 7:00 do 12:00 hodin  
telefonní kontakt: 736 609 529

- na pobočce Čujkovova 29 v Ostravě-Zábřehu  
otevřeno máme:  
v pondělí a ve čtvrtek od 7:00 do 12 hodin  
telefonní kontakt: 736 142 187

Služby poskytujeme také terénně, a to každý pracovní den od 6:00 do 18:00 hodin po individuální domluvě na dohodnutém místě (například ve Vašem bydlišti, na úřadě apod.).