



CENTRUM SOCIÁLNÍCH SLUŽEB OSTRAVA

obecně prospěšná společnost

NECHME DĚTEM DĚTSTVÍ

Jahnova 12, 709 00 Ostrava-Mariánské Hory
Telefon: 774 789 810



Program Nechme dětem dětství (dále jen NDD) je určený pro rodiny ohrožené násilím v blízkých vztazích. V rámci programu pracujeme jako pověřená osoba k výkonu sociálně-právní ochrany dětí, a to na základě zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí. V tomto zákoně jsou děti zažívající násilí v blízkých vztazích označovány za děti ohrožené. V programu se snažíme na rodinnou situaci dívat z pohledu dítěte a pomáháme mu, aby se mu dařilo lépe. Abychom mohli těmto dětem efektivně pomoci, spolupracujeme se všemi členy rodiny. Rodiče vnímáme jako nepostradatelné partnery ve spolupráci.

V NDD pomáháme:

Rodičům:

- zvládnout obtížnou situaci a zůstat při tom tátou a mámou;
- zastavit násilí v rodině;
- najít ztracenou stabilitu;
- zajistit bezpečí;
- posílit zdravé vztahy v rodině.

Dětem:

- co nejlépe zpracovat zkušenosti s násilím;
- vytvářet zdravé vztahy a nenapodobovat zraňující chování rodičů;
- hájit jejich právo na dětství bez násilí, protože každé násilí se negativně podepisuje na jejich dalším vývoji.

Při práci vycházíme z těchto východisek:

- Děti pro svůj zdravý vývoj potřebují bezpečné rodinné prostředí.
- Děti žijící v rodinách, kde se vyskytuje násilí, jsou obzvláště zranitelné a potřebují pomoc. A to bez ohledu na to, zda se jedná o násilí fyzické, psychické, sexuální, ekonomické či sociální.
- Všechny spolupracující strany mají náš respekt a jejich bezpečí je pro nás na prvním místě.
- Nikoho nesoudíme. Poškozující jednání ale jasně pojmenováváme a pomáháme ho měnit v zájmu dítěte.
- Odmítáme násilí jako takové. Každý z nás má právo zlobit se a vyjadřovat vztek, nikdo však nemá právo chovat se násilně a ubližovat druhým.
- Věříme ve změnu. Násilí je možné zastavit. Pomoc si zaslouží všichni – jak osoby, na kterých se jiní násilí dopouští, tak osoby, které se násilně chovají.

Kdo s rodinami pracuje?

Každý z rodičů se na úvodní konzultaci samostatně setká s koordinátorem případu. Koordinátor případu členům rodiny vysvětlí, jak spolupráce v rámci NDD probíhá a v dalších fázích spolupráce koordinuje práci odborného týmu. Při následujících konzultacích se každý člen rodiny setkává se svým klíčovým pracovníkem. V praxi to vypadá tak, že s jednou rodinou pracuje několik klíčových pracovníků: pracovník pro mámy, pracovník pro táty a dětský terapeut/dětský psycholog.

Jak spolupráce v rámci NDD vypadá?

Na začátku spolupráce probíhá **vstupní poradenství** s tzv. **casemanagerem**, poté je realizováno **mapování**, při kterém pracují **odborní pracovníci/terapeuti** odděleně s každým členem rodiny. V rámci mapování provádíme v některých případech také psychodiagnostiku dětí, která stejně jako rozhovory s rodiči a dětmi slouží k posouzení psychického stavu dítěte, jeho potřeb a vyhodnocení případných rizik, která by mohla mít vliv na vývoj dítěte. Na závěr této fáze se s rodiči domlouváme na dalším konkrétním postupu. S některými rodinami se domlouváme na **pokračující spolupráci**, která může probíhat různou formou, například formou individuální terapie dítěte, poradenství pro rodiče nebo terapeutického setkání rodič-dítě.

Spolupráce s dalšími institucemi

Abychom dokázali rodině dobře pomoci, potřebujeme úzkou spolupráci s dalšími subjekty (OSPOD neboli Orgánem sociálně-právní ochrany dětí, Policií ČR, soudy, Intervenčními centry aj.). Na žádost soudu nebo OSPOD vypracováváme zprávy o spolupráci. Jiným třetím osobám poskytujeme zprávu pouze na základě písemného souhlasu klienta. Rodiče mohou požádat o nahlédnutí do vypracované zprávy. Zprávu ani psychodiagnostiku nevypracováváme a neupravujeme na žádost rodičů. Nejsme institucí, která může klasifikovat diagnózy. Zároveň naše zprávy nenahrazují klinické vyšetření u psychologa ani soudně-znalecké posudky.

V případě, že se s poradcem dohodnete na poskytování podpory v rámci programu NDD, pak s Vámi bude uzavřena zpravidla ústní smlouva, která bude obsahovat zejména tato ujednání:

- Vaším klíčovým pracovníkem je _____ . Klíčový pracovník je ten, se kterým domlouváte na Vaší konkrétní zakázce (osobním cíli). V případě zapojení OSPOD bude zakázka určována na základě vzájemné dohody všech zapojených (tzn. dohody mezi klientem, OSPOD a poradnou).
- Můžete nás kontaktovat osobně, telefonicky, dopisem, e-mailem nebo prostřednictvím Facebooku. Chcete-li se s námi spojit telefonicky nebo osobně bez předchozího objednání, máte možnost každý pracovní den v době od 7:30 do 14:00 hod. na **tel. č.: 774 789 810**.
- Konzultace v rámci programu NDD mohou probíhat po předchozí domluvě s pracovníkem, každý pracovní den od 7:00 do 18:00 hod. Délka konzultace záleží na domluvě s pracovníkem, přičemž konzultace s jednotlivcem, je zpravidla 60 minut a konzultace s rodinou trvá zpravidla 90 minut.
- V případě, že se na domluvenou konzultaci nemůžete dostavit, omluvte se prosím předem.
- V rámci programu NDD máte právo využívat anonymně. Bližší podmínky pro využití anonymní podpory Vám sdělí klíčový pracovník.
- Veškeré činnosti programu NDD jsou poskytovány bezplatně.
- Na konzultaci můžete přijít v doprovodu další osoby, je však nutné, abychom tuto informaci věděli dopředu a aby s její přítomností souhlasily všechny zúčastněné osoby.
- Služby jsou poskytovány v českém jazyce, pakliže hovoříte jiným jazykem nebo českým znakovým jazykem, pak máte možnost přizvat si ke konzultaci tlumočnicka. V rámci NDD tlumočnické služby nezajišťujeme.
- Váš klíčový pracovník může využít možnosti konzultovat anonymně Váš případ na intervizi (s dalšími pracovníky poradny) nebo na supervizi (s externím odborníkem, který spolupracuje s poradnou pro potřeby zkvalitňování poskytovaných služeb).

Nakládání a zpracování osobních údajů

- O průběhu poskytování programu je vedena spisová dokumentace, ta obsahuje zejména zápisy z jednotlivých konzultací, informovaný souhlas, popř. jiné dokumenty související s Vaším případem. Údaje jsou evidovány a zabezpečeny v souladu se zákonem č. 359/1999 Sb. o sociálně-právní ochraně dětí a vnitřní směrnicí Centra sociálních služeb Ostrava o.p.s. o pravidlech zpracování osobních údajů v organizaci, která je v souladu s legislativou ČR a nařízením GDPR.
- Máte právo nahlédnout do této spisové dokumentace, a to dle výše uvedené směrnice Centra sociálních služeb Ostrava o.p.s. Chcete-li využít svého práva nahlédnout do spisové dokumentace, obraťte se na kteréhokoli pracovníka programu. Tento pracovník s Vámi sepiše písemnou žádost a předá ji správci osobních údajů, který posoudí, zda neexistuje relevantní důvod pro odmítnutí tohoto práva. Správce Vám pak dá vyrozumění, jak a kdy je možno do spisové dokumentace nahlédnout.
- Pracovníci programu NDD jsou povinni dle § 57 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí ve znění pozdějších předpisů, zachovávat mlčenlivost o veškerých informacích, které se v rámci konzultací dozví. Údaje týkající se osob, kterým jsou poskytovány sociální služby, sdělujeme jiným subjektům, jen stanoví-li to zákon o sociálně-právní ochraně dětí nebo jiný zvláštní zákon (např. § 128 občanského soudního řádu, § 8 trestního řádu nebo § 10 nebo § 53 zákona o sociálně-právní ochraně dětí). V jiném případě je k předání těchto údajů zapotřebí souhlasu klienta.

Pravidla pro podávání podnětů, připomínek a stížností

- Záleží nám na kvalitě námi poskytovaných služeb, zajímáme se proto o Vaše podněty, připomínky a stížnosti. Podrobná pravidla pro podávání a vyřizování stížností naleznete na našich webových stránkách (www.css-ostrava.cz) nebo v čekárně Rodinné poradny.
- Máte právo podat stížnost, nejste-li spokojeni se způsobem, průběhem, kvalitou poskytovaných služeb nebo přístupem pracovníka. Podání stížnosti z Vaší strany nebude mít žádný negativní vliv na další poskytování služby. Potěší nás také vaše pozitivní zpětná vazba.
- Stížnost máte možnost podat následující formou:
 - Ústně: osobně nebo zprostředkovaně přes zástupce
 - Písemně: na adresu Rodinná poradna, Jahnova 867/12, Ostrava – Mariánské Hory, 709 00
 - E-mailem: nechmedetemdetstvi@css-ostrava.cz, jpodesvova@css-ostrava.cz (koordinátorka programu)
 - Telefonicky: 730 606 415 (koordinátorka programu), 774 789 810
 - Anonymně: vhozením do schránky nacházející se v prostorách schodiště Rodinné poradny nebo v čekárně.
- Stížnost přijímá kterýkoli pracovník programu NDD, vyřizuje ji koordinátorka programu Mgr. Jitka Podešvová. V případě stížnosti na vedoucího nebo při nespokojenosti s vyřízením stížnosti se obraťte na ředitelku organizace, Mgr. Hanu Schwarz (728 280 769), hschwarz@css-ostrava.cz nebo na jiné nezávislé instituce.
- V případě, že jste nespokojeni se svým klíčovým pracovníkem, informujte jej o tom nebo kontaktujte koordinátorku programu (jpodesvova@css-ostrava.cz).

Jak může být poskytování programu ukončeno?

- Poskytování programu může být ze strany klienta ukončeno bez udání důvodu kdykoliv. S ohledem na poskytování podpory dětem nedoporučujeme ukončovat spolupráci v programu bez jakéhokoliv závěrečného setkání s dítětem. V případě, že rodině byl program doporučen nebo nařízen ze strany OSPOD nebo soudu, informujeme také tuto instituci o ukončení.
- Poskytování programu může být ukončeno dohodou mezi Vámi a Vaším klíčovým pracovníkem (např. pro naplnění zakázky), případně trojstrannou dohodou mezi Vámi, klíčovým pracovníkem a OSPOD.
- Pracovníci NDD mohou ukončit poskytování programu v případě, že:
 - jste agresivní (slovně či fyzicky) vůči pracovníkům programu, jiným klientům nebo majetku organizace,
 - odmítáte se aktivně podílet na řešení své situace,
 - dojde-li k přerušení či ukončení poskytovaného programu samotného z ekonomických, personálních či jiných důvodů.
 - NDD uzavře Váš případ v případě, že s Vámi po dobu 4 měsíců neproběhla žádná konzultace.
 - Byl-li Vám program doporučen nebo nařízen ze strany OSPOD nebo soudu, pak ve všech výše uvedených případech informujeme instituce o ukončení a jeho důvodu.

V případě, že máte jakékoli doplňující otázky, obraťte se na kteréhokoliv pracovníka programu.

Kde najdete aktuální informace o programu NDD?



<https://www.facebook.com/Rodinnaporadnacss/>



<https://www.instagram.com/rodinnaporadnacso/>

Web: <https://www.css-ostrava.cz/sluzba/nechme-detem-detstvi/>