



**CENTRUM SOCIÁLNÍCH SLUŽEB OSTRAVA, o.p.s.**  
Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi Nový Jičín  
Štefánikova 7, Nový Jičín, 741 01  
Tel. 774 789 811, [www.css-ostrava.cz](http://www.css-ostrava.cz), IDDS: t744u8y

## **SOCIÁLNĚ AKTIVIZAČNÍ SLUŽBA PRO RODINY S DĚTMI INFORMACE PRO KLIENTY**

**Vážení klienti,**

**Jsme tady, abychom vás podpořili v samostatném a plnohodnotném životě, pokud jste se ocitli v nepříznivé sociální situaci, kterou zatím neumíte vyřešit vlastními silami.**

Spolupracujeme s rodiči jednoho i více dětí, lidmi, kteří pečují o děti (opatrovníky, pěstouny, osoby s dětmi v péči, prarodiči starajícími se o vnoučata), nebo čekají na narození dítěte, i s rodiči, kteří aktuálně o své děti nepečují, ale chtějí by a snaží se o navrácení do své péče.

**Nepříznivé sociální situace, které pomáháme řešit:**

- Neuspokojené základní životní potřeby
- Ztráta bydlení včetně rizika ztráty bydlení – nevyhovující podmínky
- Zadluženost rodiny
- Závislost některého z členů rodiny na návykových látkách, gemblerství
- Nepříznivý zdravotní stav některého z členů rodiny
- Výchovné a vzdělávací problémy dětí
- Domácí násilí v rodině
- Vztahové problémy, rozvrat v rodině
- Nezaměstnanost a z toho plynoucí obtíže, ovlivňující život rodiny s dětmi
- Nedostatečné kompetence rodičů (výchovné, intelektové, sociální nezralost)
- Diskriminace rodin v oblasti bydlení, zaměstnání, zdravotní péče, velikost rodiny
- Systémové překážky v uspokojování potřeb rodiny (nezaměstnanost, špatná ekonomická situace, míra inflace, zdražování potravin, válečný stav, epidemie)
- Chudoba rodin

**Pomáháme zejména v těchto oblastech:**

- Zajištění řádné péče a výchovy dětí
- Posilování rodičovských kompetencí
- Zajištění fungujícího vztahového prostředí
- Hledání a udržení si stabilního bydlení
- Udržení si stabilního příjmu

**Průběh poskytování služby**

- Služba je poskytována u Vás doma, nebo v kanceláři, případně i venku a to od 6:00 do 18:00.
- Na prvních setkáních budeme zjišťovat, jak a v čem Vám můžeme pomoci
- Společně stanovíme cíle a kroky, kterými těchto cílů dosáhneme, na nich budeme potom pracovat a budou součástí individuálního plánu.
- Tento individuální plán je průběžně vyhodnocován

**Dokumentace a předávání informací**

- O průběhu naší spolupráce máme povinnost vést dokumentaci, která je bezpečně uložena v našich kancelářích v souladu s platnými předpisy o ochraně osobních údajů. Ukládáme si všechny dokumenty a papíry, které spolu vyplníme a podepíšeme, pravidelně také



zapisujeme obsah schůzek, ať je možné se k naší práci vrátit a zkontrolovat ji nebo předat klienty mezi pracovníky. Do dokumentace můžete nahlédnout, pokud o to máte zájem, požádejte o to svou sociální pracovníci.

- Vše, co se o vás dozvíme, považujeme za důvěrné. To znamená, že o vás nemluvíme se sousedy, na úřadech, ani ve škole dětí. **Naší povinností je na vyžádání zaslat informace sociálním pracovním vašich dětí orgánu SPOD, pokud jste u nich vedeni.** Do zprávy musíme povinně napsat, od kdy a jak dlouho platí smlouva, kterou jsme uzavřeli, pokud byla smlouva vypovězena, tak proč a také zhodnocení poskytování služby.
- **Mlčenlivost pracovníků neplatí v případech, kdy zjistíme zanedbání, týrání nebo zneužívání nezletilých dětí v rodině či jiné závažné trestné činy, které musí ohlásit každý občan, který se o nich dozví. V tomto případě máme povinnost ohlásit takové jednání Policii ČR a orgánu sociálně-právní ochrany dětí, pokud se týká nezletilých dětí.**

### **Podávání stížností**

- máte právo podat podnět, připomínku či stížnost na poskytování služby. A to u klíčového pracovníka nebo u vedoucí služby PhDr. Kateřiny Melicharové (774 789 811, e-mail: kmelicharova@css-ostrava.cz), případně ji můžete umístit do schránky stížností v kanceláři SAS v Novém Jičíně, která je umístěna u vchodových dveří. Při další nespokojenosti se lze obrátit na Mgr. Hanu Schwarz, ředitelku organizace CSS Ostrava, o.p.s. (hschwarz@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 na chodbě u vchodových dveří. O tom, jakým způsobem si můžete na průběh služby stěžovat, Vás již při uzavírání smlouvy informuje Váš klíčový pracovník

### **Ukončení poskytování služby**

Spolupráci můžete ukončit kdykoli bez udání důvodu.

Z naší strany s Vámi můžeme přerušit nebo ukončit pouze za stanovených podmínek:

- opakovaně se nedostavujete na domluvenou schůzku bez předchozí omluvy,
- je s Vámi opakovaně problémová až nemožná komunikace na domluvených schůzkách (může být podezření na podnapilost nebo vliv omamných látek),
- odmítáte se podílet na řešení své situace,
- napadnete-li fyzicky nebo slovně pracovníka,
- záměrně poškodíte či zcizíte osobní věci pracovníka nebo majetek organizace, která službu poskytuje,
- omezíte-li nebo ohrožujete jiné uživatele služby,
- přestanete-li spadat do cílové skupiny služby,
- dojde-li k přerušení či ukončení poskytování služby samotné z ekonomických, personálních či jiných důvodů.

.....  
**Zájemce, datum, podpis**