 <b>Oblastní charita Pardubice</b>	<b>Informace o poskytování sociálně aktivizačních služeb</b>	Strana 1 z 7 Vydání: 1.0
	<b>SASRD-S-05-P-02</b>	Účinnost od: 1. 10. 2018



**OBLASTNÍ CHARITA PARDUBICE**  
 SLUŽBY PRO RODINY S DĚTMI  
 PRACOVNÍSTĚ: ČEŠKOVA 1247, 530 02 PARDUBICE  
 Tel.: + 420 461 100 445, mobil: + 420 777 296 826  
 E-mail: sanacerodiny@charitapardubice.cz, www.pardubice.charita.cz  
 IČO: 46492160

# **INFORMACE O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNĚ AKTIVIZAČNÍCH SLUŽEB PRO RODINY S DĚTMI**

## **Informační materiál pro klienty**

Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi (dále jen SASRD) v Oblastní charitě Pardubice jsou poskytovány podle § 65, z. č. 108/2006 Sb., zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

### **Poslání:**

Poskytovat pomoc a podporu rodinám s dětmi v nepříznivé sociální situaci, kterou nedokáží samy bez pomoci překonat. Podílet se na řešení této situace, a zároveň pomáhat vytvořit podmínky pro příznivý vývoj dítěte. Cílit k naplnění základních práv dítěte na život ve vlastní rodině. Podporovat rodiče ve vytváření bezpečného a zdravého prostředí pro výchovu a péči o děti.

### **Cíle:**

Cílem sociální služby SASRD je spokojená a fungující rodina, kde dochází k naplňování základních životních potřeb dětí a jejich rodičů:

- na základě individuálních potřeb napomáhat klientům zmírnit jejich nepříznivou sociální situaci pomocí a podporou pracovníků,
- vytvářením vhodných příležitostí umožnit klientům v maximální možné míře uplatňovat vlastní vůli a jednat na základě vlastních rozhodnutí.


### **Okruh osob, kterým je sociální služba určena**

Sociální služba SASRD je poskytována rodinám s nezaopatřenými dětmi a těhotným ženám nacházejícím se v nepříznivé sociální situaci, kterou nedokážou samy bez pomoci překonat, a v důsledku této situace je ohrožen příznivý vývoj dětí.

Do okruhu osob, kterým je sociální služba určena patří nezaopatřené děti a mládež do 26 let věku při soustavné přípravě na budoucí povolání, které žijí v rodinách ohrožených společensky nežádoucími jevy.

### **Čas, místo a forma poskytované služby:**

**terénní forma** – po předchozí domluvě v místě bydliště klienta, případně podle domluvy s klientem na veřejném místě, pondělí až pátek v době od 8:00 do 18:00 hodin, sobota a neděle – dle domluvy, v oblasti ORP Pardubice, Holic, Chrudim

 <b>Oblastní charita Pardubice</b>	<b>Informace o poskytování sociálně aktivizačních služeb</b>	Strana 2 z 7 Vydání: 1.0
	<b>SASRD-S-05-P-02</b>	Účinnost od: 1. 10. 2018



**OBLASTNÍ CHARITA PARDUBICE**  
 SLUŽBY PRO RODINY S DĚTMI  
 PRACOVNÍSTĚ: ČEŠKOVA 1247, 530 02 PARDUBICE  
 Tel.: + 420 461 100 445, mobil: + 420 777 296 826  
 E-mail: sanacerodiny@charitapardubice.cz, www.pardubice.charita.cz  
 IČO: 46492160

**ambulantní formou** – po předchozí domluvě, pondělí až pátek v době od 8:00 do 18:00 hodin, na adrese:

- Češkova 1247, Pardubice
- Dudychova 782, Holice
- nám. Hrdinů 13, Moravany

### **Základní zásady poskytování sociální služby:**

- **Individuální přístup** – služba je přizpůsobena možnostem a schopnostem každého jednotlivce.
- **Lidská důstojnost** – klient služby je vnímán jako partner, nikoli pouze jako pasivní příjemce pomoci.
- **Rozvoj samostatnosti** – podpora schopnosti klienta samostatně řešit nepříznivou sociální situaci vlastními silami.
- **Dodržování lidských práv a základních svobod** – respektování práva klienta rozhodovat o svém životě, zároveň jej vést k přijetí zodpovědnosti za svá rozhodnutí.
- **Kvalita poskytovaných služeb** – odbornou činnost vykonává v SASRD okruh pracovníků, kteří splňují podmínky bezúhonnosti, zdravotní a odborné způsobilosti.
- **Transparentnost** – pracovníci jednájí vždy s klientem, nikoliv o klientovi bez jeho přítomnosti.

### **Základní činnosti služby:**


#### **VÝCHOVNÉ, VZDĚLÁVACÍ A AKTIVIZAČNÍ ČINNOSTI**

##### **Programy pro děti**

- Vhodné volnočasové aktivity rozvíjející motorické, psychické a sociální dovednosti dětí, poskytované pracovníky programu – čtení, nácvik říkadla, malování, zpívání, hry - za účasti rodičů.
- Pomoc při zprostředkování volnočasových aktivit pro děti.
- Pomoc s přípravou dítěte do školy.
- Sexuální výchova přiměřená věku – plánované rodičovství, zpřístupnění morálních a zákonných limitů sexuálních vztahů, otázka antikoncepce.

##### **Podpora rodičů v jejich roli**

- Podpora a nácvik rodičovských dovedností – podpořit zájem rodičů o docházku dětí do školy, organizaci jejich volného času, vytvořit vhodný systém odměn a trestů, podpora vhodné výchovy.
- Pomoc při zajištění běžného chodu domácnosti – podpora komunikace uvnitř rodiny, pomoc při organizaci chodu domácnosti – např. týkající se praní prádla, nákupů, přípravy pokrmů, úklidu.

 <b>Oblastní charita Pardubice</b>	<b>Informace o poskytování sociálně aktivizačních služeb</b>	Strana 3 z 7 Vydání: 1.0
	<b>SASRD-S-05-P-02</b>	Účinnost od: 1. 10. 2018



**Oblastní charita  
Pardubice**

**OBLASTNÍ CHARITA PARDUBICE**  
 SLUŽBY PRO RODINY S DĚTMI  
 PRACOVNÍSTĚ: ČEŠKOVA 1247, 530 02 PARDUBICE  
 Tel.: + 420 461 100 445, mobil: + 420 777 296 826  
 E-mail: sanacerodiny@charitapardubice.cz, www.pardubice.charita.cz  
 IČO: 46492160

- Stravovací režim – nácvik, nebo pomoc s určením vhodné stravy pro dítě.
- Sestavení denního režimu pro děti.

## **ZPROSTŘEDKOVÁNÍ KONTAKTU SE SPOLEČENSKÝM PROSTŘEDÍM**

### **Sociální integrace**

- Zprostředkování kontaktu se sociálním prostředím rodičů s dětmi – návštěva kulturních akcí, rodinných a mateřských center apod.
- Doprovod – doprovod na úřad, do školy, k lékaři.
- Motivování rodiny ke společným výletům.

## **SOCIÁLNĚ TERAPEUTICKÉ ČINNOSTI**

### **Podpora vztahů**

- Komunikace v rodině.
- Komunikace mezi jednotlivými členy rodiny.
- Zlepšení mezilidských vztahů v rodině.

### **Podpora a pomoc při zvládnání psychické zátěže související s tíživou situací nebo krizí**


- Psychická podpora při řešení situace, pomoc s vyhledáním dostupného řešení, konzultace problému.
- Telefonické konzultace.
- Pomoc se zajištěním odborné psychologické nebo psychiatrické pomoci.

### **Odborná pomoc dětem**

- Pomoc dětem ukončujícím školní docházku – volba dalšího vzdělávání, pomoc při přípravě na zaměstnání.
- Podpora dětí a mladistvých vycházející z ústavní výchovy, ochranné výchovy nebo výkonu trestu odnětí svobody - zmírňování důsledků nepříznivé situace na děti a rodinu, podpora v začlenění do společnosti.
- Zprostředkování kontaktu s odbornými institucemi.
- Odborná práce s dětmi a mládeží, které mají problémy s respektováním autorit, chodí za školu, mají výchovné problémy, nerespektují rodiče, utíkají z domova apod.
- Zprostředkování odborné psychologické či psychiatrické pomoci dětem.
- Vedení výchovných a motivačních rozhovorů s dětmi.

## **POMOC PŘI UPLATŇOVÁNÍ PRÁV, OPRAVNĚNÝCH ZÁJMŮ A PŘI OBSTARÁVÁNÍ OSOBNÍCH ZÁLEŽITOSTÍ**

### **Poradenství**

 <b>Oblastní charita Pardubice</b>	<b>Informace o poskytování sociálně aktivizačních služeb</b>	Strana 4 z 7 Vydání: 1.0
	<b>SASRD-S-05-P-02</b>	Účinnost od: 1. 10. 2018



**OBLASTNÍ CHARITA PARDUBICE**  
 SLUŽBY PRO RODINY S DĚTMI  
 PRACOVNÍSTĚ: ČEŠKOVA 1247, 530 02 PARDUBICE  
 Tel.: + 420 461 100 445, mobil: + 420 777 296 826  
 E-mail: sanacerodiny@charitapardubice.cz, www.pardubice.charita.cz  
 IČO: 46492160

- Základní poradenství – poradenství ohledně sociálních dávek, vhodná sociální služby.
- Pomoc při jednání s úřady – sepsání dopisů, pomoc s vyplněním žádostí, zjištění informací aj.
- Poradenství v oblasti péče a výchovy dětí.
- Zprostředkování odborného nebo právního poradenství – specializované poradny pro rodinu, manželská, právní, dluhová aj.
- Hospodaření s financemi – pomoc s vytvoření vyrovnaného měsíčního rozpočtu, zajištění sociálních dávek, základní dluhové poradenství.

### **Pomoc rodičům v případě odebrání dítěte z rodiny**

- Pomoc při úpravě rodinného prostředí – úprava životních podmínek tak, aby mohlo dojít k bezpečnému navrácení dítěte do původní rodiny.
- Napomáhání rodičům v řešení těžké životní a sociální situaci – pomoc s vyřízením sociálních dávek, dávek v hmotné nouzi, zprostředkování odborného poradenství.
- Pomoc rodičům v komunikaci s dětským domovem, s úřady a soudy.
- Pomoc se zvládnutím těžké situace a při zajištění chodu domácnosti.
- Pomoc rodičům při komunikaci s odejmutým dítětem, doprovod při návštěvách v ústavním zařízení, pomoc rodičům se zajištěním dítěte při návštěvě v rodině, nastavení pravidel při pobytu doma.

### **Pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou**

- Podpora klienta při obnovení nebo udržení jeho přirozených sociálních vazeb – kontakt mezi partnery, rodiči a dětmi, širší rodinou.


### **Pomoc při uplatňování práv klientů**

- Pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů, pomoc při jednání a vyjednávání.

### **Práva a povinnosti klientů**

#### **Práva:**

- Právo na dodržování soukromí a intimity.
- Právo na dostatečné a srozumitelné informace.
- Právo na přiměřené riziko a samostatné rozhodování.
- Právo na rovný přístup bez ohledu na své náboženské a politické přesvědčení, původ atd.

 <b>Oblastní charita Pardubice</b>	<b>Informace o poskytování sociálně aktivizačních služeb</b>	Strana 5 z 7 Vydání: 1.0
	<b>SASRD-S-05-P-02</b>	Účinnost od: 1. 10. 2018



OBLASTNÍ CHARITA PARDUBICE  
 SLUŽBY PRO RODINY S DĚTMI  
 PRACOVNÍSTĚ: ČEŠKOVA 1247, 530 02 PARDUBICE  
 Tel.: + 420 461 100 445, mobil: + 420 777 296 826  
 E-mail: sanacerodiny@charitapardubice.cz, www.pardubice.charita.cz  
 IČO: 46492160

- Právo na individuální přístup a respektování individuálního způsobu života.
- Právo na lidskou důstojnost a bezpečí.
- Právo se rozhodnout, aby mu již nebyla služba poskytována.
- Právo podat stížnost na kvalitu či způsob poskytované sociální služby.

### **Povinnosti:**

- Oznámit do 8 dnů veškeré změny, které nastaly v údajích uvedených ve smlouvě o poskytnutí sociální služby.
- Zrušit domluvenou schůzku nejpozději jeden den předem do 10 hod.
- Oznámit pracovníkovi služby svou zdravotní indispozici minimálně 1 hod. před sjednanou schůzkou. Jedná se o zdravotní stav, který by mohl ohrozit zdraví pracovníka služby (virové či infekční onemocnění).
- Klient se zavazuje, že v době poskytování služby nebude pod vlivem alkoholu ani návykových látek (vyjma cigaret, kávy či čaje). V opačném případě má pracovník možnost schůzku nerealizovat.
- Jednat v souladu s dobrými mravy (neužívá slovní ani fyzické agrese, nejedná způsobem, který by snižoval hodnotu pracovníka, nemluví s pracovníkem vulgárně).
- Aktivně se podílet na průběhu schůzky a spolupracovat na naplňování cílů stanovených Individuálním plánem rodiny.

### **Oznamovací povinnost:**

Na pracovníky služby pro rodiny s dětmi se vztahuje oznamovací povinnost, stejně jako na kteréhokoliv jiného občana. Řídíme se platnými zákony ČR. Jsme povinni oznámit podnět na podezření o zanedbávání, zneužívání či týrání dítěte, na místně příslušném OSPOD.

Oznamovací povinnost se vztahuje na tyto oblasti:


- Fyzické týrání (nepřiměřené formy tělesného ubližování s důsledkem zranění, trvalého poškození, apod.).
- Sexuální zneužívání (nepatřičné vystavení dítěte sexuálnímu kontaktu či chování, které vede k uspokojování sexuálních potřeb zneužívatele).
- Zanedbávání péče (neuspokojování tělesných, citových a výchovných potřeb dítěte).
- Šikanování (agrese vůči slabšímu jedinci formou ponižování, zesměšňování, vydírání).

### **Spolupráce s Orgánem sociálně právní ochrany dětí (OSPOD)**

Usilujeme o to, aby pomoc rodině byla úplná. Proto považujeme za důležitou spolupráci s OSPOD. Spolupráce spočívá v informování úřadu o průběhu a typu poskytovaných aktivit v rodině. Klient bude o spolupráci předem ústně či písemně informován.

### **Podávání stížnosti:**



 <b>Oblastní charita Pardubice</b>	<b>Informace o poskytování sociálně aktivizačních služeb</b>	Strana 6 z 7 Vydání: 1.0
	<b>SASRD-S-05-P-02</b>	Účinnost od: 1. 10. 2018



**OBLASTNÍ CHARITA PARDUBICE**  
 SLUŽBY PRO RODINY S DĚTMI  
 PRACOVISŤE: ČEŠKOVA 1247, 530 02 PARDUBICE  
 Tel.: + 420 461 100 445, mobil: + 420 777 296 826  
 E-mail: sanacerodiny@charitapardubice.cz, www.pardubice.charita.cz  
 IČO: 46492160

Stížnost je možno podat ústní, písemnou nebo telefonní formou, popř. prostřednictvím emailu. Stížnost může být i anonymní. Anonymní stížnost i stížnost, která není anonymní, může být podána do schránky pro podávání stížností na kvalitu poskytované sociální služby umístěné před kontaktním místem SASRD Oblastní charity Pardubice v ul. Češkova 1247, Pardubice. Schránka je vybírána jiným pracovníkem OCHPA než je pracovník SASRD. Při podávání stížnosti se klient služby obrací buď na klíčového pracovníka, nebo na vedoucího pracovníka SASRD.

Stížnost řeší vedoucí pracovník služby. Není-li daná stížnost v jeho kompetenci, předá stížnost k vyřízení řediteli organizace. Stejně jedná i v případě, když se konkrétní stížnost opakuje nebo pokud nedojde k jejímu vyřízení. Rodina má možnost si zvolit zástupce, od kterého se chce v případě stížnosti nechat zastupovat. Tím může být i jiná nezávislá osoba.

Stížnost, která je anonymní, vyřizuje vedoucí pracovník SASRD. Stížnost na konkrétního sociálního pracovníka SASRD vyřizuje vedoucí pracovník SASRD, stížnost na vedoucího pracovníka SASRD vyřizuje ředitel organizace.

V případě nesouhlasu se způsobem vyřízení stížností má osoba právo podat odvolání k nadřízenému orgánu Oblastní charity Pardubice. Nadřízeným orgánem je Diecézní charita Hradec Králové, která na základě podnětu prošetří postup při vyřizování stížnosti. Stěžovatel se může se stížností rovněž obrátit na Krajský úřad Pardubice jako k registrujícímu orgánu Oblastní charity Pardubice nebo na veřejného ochránce práv (tzv. ombudsman).

### **Kontakty pro podávání stížností na kvalitu služby:**

#### **Veřejný ochránce práv:**

Údolní 39, Brno, PSČ 602 00. Tel.: 542 542 888, e-mail: podatelna@ochrance.cz

#### **Diecézní charita Hradec Králové:**

Velké náměstí 37, Hradec Králové, 500 01. Tel.: 495 063 135, e-mail: dchhk@hk.caritas.cz

#### **Krajský úřad Pardubice:**

Magistrát města Pardubic, Pernštýnské nám. 1, Pardubice 530 21. Tel.: 466 859 111, e-mail: podatelna@mmp.cz

#### **PhDr. Karolína Rumlová, MBA**

vedoucí střediska Služeb pro rodiny s dětmi, sociální pracovnice


Oblastní charita Pardubice

Češkova 1247, 530 02 Pardubice

tel: 461 100 445, číslo mobilu: 777 296 826

ksilarova@charitapardubice.cz

www.pardubice.charita.cz

 <b>Oblastní charita Pardubice</b>	<b>Informace o poskytování sociálně aktivizačních služeb</b>	Strana 7 z 7 Vydání: 1.0
	<b>SASRD-S-05-P-02</b>	Účinnost od: 1. 10. 2018



**OBLASTNÍ CHARITA PARDUBICE**  
 SLUŽBY PRO RODINY S DĚTMI  
 PRACOVISŤE: ČEŠKOVA 1247, 530 02 PARDUBICE  
 Tel.: + 420 461 100 445, mobil: + 420 777 296 826  
 E-mail: sanacerodiny@charitapardubice.cz, www.pardubice.charita.cz  
 IČO: 46492160

### **Mgr. Marie Hubáková**

ředitelka Oblastní charity Pardubice  
 V Ráji 732, 530 02 Pardubice  
 tel: 777 736 015  
 hubalkova@charitapardubice.cz

Pokud nebudete spokojeni s vyřízením stížnosti od vedoucí služby ani od ředitelky Oblastní charity Pardubice, lze se odvolat k nadřízenému orgánu Oblastní charity Pardubice.

### **Ochrana práv osob:**

Službu poskytujeme v souladu s Listinou základních práv a svobod, Etickým kodexem sociálních pracovníků ČR, Úmluvou o právech dítěte, Zákonem o sociálních službách č. 108/2006 Sb. Dodržujeme Standardy kvality sociálních služeb a Metodické a pracovní postupy. Naším zájmem je ochrana práv a zájmů klientů.

### **Poskytovatel sociální služby:**

Oblastní charita Pardubice  
 V Ráji 732, 530 02 Pardubice  
**IČ:** 464 92 160  
**Tel:** 466 335 026  
**E-mail:** info@charitapardubice.cz

### **Kontaktní adresy a údaje:**

1. Oblastní charita Pardubice  
Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi  
Češkova 1247, 530 02 Pardubice
2. Oblastní charita Pardubice  
Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi  
Palackého 1131, 534 01 Holice
3. Oblastní charita Pardubice  
Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi  
nám. Hrdinů 13, 533 72 Moravany

www.charitapardubice.cz  
 Telefon: +420 461 100 445, 777 296 826  
 E-mail: sanacerodiny@charitapardubice.cz