



**SPOLU**  
**PRO RODINU, z.s.**

## ZÁKLADNÍ ÚDAJE O POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBĚ

### IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE

**Poskytovatel sociální služby:** **SPOLU PRO RODINU, z.s.**  
IČO: 26642638  
Sídlo: Smetanovo náměstí 7/1180, 702 00 Ostrava  
Telefon: Ostrava: 724 794 102; Opava: 776 558 982  
Web: [www.socialniasistence.cz](http://www.socialniasistence.cz)  
e-mail: [dana@socialniasistence.cz](mailto:dana@socialniasistence.cz)  
Statutární zástupce: Mgr. et Mgr. Dita Tenglerová

**NÁZEV SLUŽBY:** **Sociální asistence pro znevýhodněné rodiny s dětmi**

**DRUH POSKYTOVANÉ SLUŽBY:** Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi.

### POSLÁNÍ SLUŽBY:

Posláním služby je poskytovat podporu znevýhodněným rodinám s dítětem či s dětmi v nepříznivých, případně krizových sociálních situacích, zejména je-li nebezpečí, že by tyto podmínky mohly vyústit v ohrožení vývoje dítěte a integrity rodiny. Ve spolupráci s klienty služby usiluje služba o zachování společného soužití členů těchto rodin a zdravého vývoje dětí v podmínkách funkční rodiny.

### CÍL SOCIÁLNÍ SLUŽBY:

**Hlavním cílem je zachování nebo obnovení funkcí rodiny v jejím přirozeném prostředí a udržení dítěte v podmínkách funkční rodiny.**

### Díličí cíle:

- \* vytvoření podmínek pro navázání kontaktu a pomáhajícího vztahu s rodinami, které dlouhodobě žijí v nepříznivých sociálních situacích, ale nevyhledají pomoc,
- \* prevence a včasné odhalení ohrožení dětí a sociálního vyloučení rodiny,
- \* zvyšování kvality života všech členů rodiny poskytováním pomoci, podpory a provázení, asistenční služby, posilováním vnitřních i vnějších zdrojů,
- \* prevence rizikového chování dětí nebo jeho opakování,
- \* předcházení umístování dětí mimo rodinu,
- \* pomoc při řešení konkrétních problémů formulovaných v plánu spolupráce (např. zlepšení prospěchu a chování dětí, zprostředkování komunikace mezi rodinou a institucemi apod.).

**SLUŽBA JE POSKYTOVÁNA ZDARMA.**

## PRINCIPY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB:

- \* **práce v přirozeném prostředí rodin,**
- \* **ochrana práv klientů** – sociální služba je poskytována s důrazem na respektování vůle, ochrany důstojnosti, soukromí a dalších práv klientů,
- \* **zplnomocňování klientů a podpora jejich potenciálu,**
- \* služba nestaví na předpokladu jednoduché příčiny a následku a orientuje se **primárně na udržení dítěte v rodině**, nikoli na odhalení původu či původce potíží,
- \* sociální asistence je službou **intenzivní, bezprostřední a orientovanou na cíl,**
- \* **blaho dítěte je nadřazeno všem ostatním zájmům**, včetně zájmu rodičů a je předním hlediskem i při poskytování sociální služby,
- \* **prvotní zodpovědnost** za blaho dítěte **náleží rodičům** nikoli poskytovateli služby.

## CÍLOVÁ SKUPINA SLUŽBY:

Služba je poskytována osobám, které splňují následující podmínky:

- \* rodiny s nezletilými dětmi/dítětem, které čelí nepříznivé sociální situaci, zejména je-li nebezpečí, že by tato sociální situace mohla vyústit v ohrožení vývoje dětí a společného soužití rodiny,
- \* rodiny, které na základě informovaného rozhodnutí vysloví zájem o aktivní spolupráci.

**Služba je poskytována na území města Opavy, Ostravy a v jejím širším správním obvodu.**

## MÍSTO A DOBA POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB:

Sociální služby jsou poskytovány v přirozeném prostředí klientů, zejm. v domácnostech.

## PRACOVIŠTĚ SPOLU PRO RODINU, Z.S.:

**OSTRAVA:** Smetanovo nám. č. 7/1180 (zastávka MHD Výstaviště), tel. 724 794 102. Služba je poskytována v čase, který si klient dojedná se svým sociálním pracovníkem, obecně mezi 8 a 18 hodinou v pracovní dny. Na pracovišti není zajištěna stálá služba, pracovníci jsou v terénu.

**OPAVA:** Zacpalova 379/27, Opava – Předměstí (zastávka MHD U soudu), tel. 776 558 982. Služba je poskytována v čase, který si klient dojedná se svým sociálním pracovníkem, obecně mezi 8 a 16.30 hodinou v pracovní dny. Na pracovišti není zajištěna stálá služba, pracovníci jsou v terénu.

## ZÁKLADNÍ ČINNOSTI SOCIÁLNÍ SLUŽBY:

### *I. výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti*

jedná se zejména o činnosti s dětmi i dospělými, zaměřené na zvýšení jejich informovanosti, dovedností, na podporu všestranného rozvoje dětí, o výchovné poradenství, podporu rodičů při zajištění chodu domácnosti a při péči o dítě, činnosti k zajištění volnočasových aktivit, k zajištění podmínek pro vzdělávání dětí (školní připravenost, režim, zajištění doučování, asistence při přípravě);

### *II. zprostředkování kontaktu se společenským prostředím*

jedná se zejména o podporu vazeb rodiny se širším sociálním prostředím – s příbuznými, společenské a komunitní (místní) události, navázání na vrstevnické a svépomocné aktivity, podporu účasti na kulturních a jiných zájmových akcích (vyhledání, doprovod, apod.);

### **III. sociálně terapeutické činnosti**

jedná se o činnosti s dětmi i dospělými zaměřené na rozvoj osobnosti, porozumění sobě samému a situaci, ve které klienti jsou, o sdílení a emocionální podporu, aktivity zaměřené na podporu sourozeneckých a vztahů mezi rodiči a dětmi, podpora při zpřehlednění a porozumění událostem, způsobům řešení a rizikům;

### **IV. pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí**

jedná se zejména o mapování situace v rodině vedoucí ke konkretizaci spolupráce, poradenství, doprovody, kontakty s institucemi a tvorba dokumentů spojených s vyřizováním záležitostí souvisejících s bydlením, prací, finančním zabezpečením rodiny (dluhy, výživné), vyřizování osobních dokladů, upevňování kontaktu s rodinou zejm. ve smyslu aktivit vedoucích k návratu dítěte do domácnosti z péče jiných osob/institucí, asistence při jednáních v oblasti ohrožení práv klientů (např. jednání s pronajímateli, exekutory, zdrav. zařízeními), zprostředkování právní pomoci v případě ohrožení práv a další.

#### **ODMÍTNUTÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB:**

Služba nemůže být poskytnuta osobám, které nesplňují podmínky pro cílovou skupinu. V souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách může organizace odmítnout zájemce o službu, pokud:

- a) žádá o sociální službu, kterou SPOLU PRO RODINU, z.s. neposkytuje;**
- b) nemá zařízení volnou kapacitu k poskytnutí sociální služby.**

Zájemce může v takovém případě požádat o písemné oznámení s uvedením důvodu odmítnutí uzavření smlouvy. Informaci o volné kapacitě lze získat na kontaktním mailu/tel.čísle. V případě naplnění kapacity služby je zájemci nabídnuta možnost zprostředkování odpovídající služby jiného poskytovatele, nebo zařazení do pořadníku sociální asistence pro rodiny s dětmi.

3

#### **STÍŽNOST NA POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY:**

Kdokoli má právo stěžovat si na poskytování sociální služby na uvedených kontaktech. Stěžovatel má právo podat stížnost také anonymně. Je-li stěžovatelem klient či jiná osoba v bezprostředním kontaktu s pracovníkem organizace, může jednoduché, neformální ústní stížnosti tento pracovník vyřídit okamžitě na místě, pokud stěžovateli zcela vyhoví a stěžovatel nepožaduje jiné řešení stížnosti. Ostatní stížnosti, které jsou doručeny poskytovateli, vyřizuje odborný ředitel organizace. Přijetí stížnosti je stěžovateli do 10 dnů písemně potvrzeno (není-li anonymní), včetně uvedení lhůty, do kdy bude vyřízena. Stížnost je řešena pokud možno tak, aby byl stěžovatel uspokojen a bylo mu podáno vysvětlení o způsobu prošetření a přijatých opatřeních, nejpozději do 30 dní od přijetí stížnosti. Odborný ředitel může tuto lhůtu případně zkrátit. Není-li stěžovatel přesto s vyřízením stížnosti spokojen, rozhodne-li se předchozích možností nevyužít, nebo si přeje podat stížnost na vedení organizace, má právo se odvolat/podat stížnost ke statutárnímu zástupci spolku na stejné adrese, nebo se může obrátit na nezávislé instituce, např. na Krajský úřad - Moravskoslezský kraj, 28. října 2771/117, 702 00 Moravská Ostrava a Přívoz.

Podrobný popis stížnostních postupů je klientům poskytnut při dojednávání spolupráce v ústní i písemné formě.