



Průvodce vnitřními pravidly sociální služby ODBORNÉHO SOCIÁLNÍHO PORADENSTVÍ (OSP)

Základní charakteristika služby

Poradenské středisko pro rodinu a dítě „RaD“ je zařízení příspěvkové organizace Sociálních služeb města Havířova.

Posláním služby je poskytnout klientovi informace z oblasti výchovy a vzdělávání, služeb, dávek a metod práce s dítětem se zdravotním postižením.

Služba poskytuje základní a odborné poradenství:

- v oblastech orientace v sociálních systémech (dávky, služby)
- v oblasti vzdělávání (výběr vhodného zařízení, proces integrace, metody práce)
- vztahující se k volnočasovým aktivitám dětí se zdravotním omezením (informace o akcích, táborech, pořádání vlastních akcí a výletů apod.)
- v oblasti narušených komunikačních schopností, poruch chování v souvislosti se zdravotním postižením

Formy a způsoby poskytování služby:

- ambulantní (ve středisku) a terénní (doma nebo v zařízení, které dítě navštěvuje)
- jednorázové nebo opakované poradenství
- individuální a skupinové (nejednou lze poskytovat službu 2 a více klientům)

Intenzita služby:

Intenzita je na domluvě klienta a poradce (ovlivněno stanoveným cílem a následným individuálním plánováním). Dojde-li pracovník k rozhodnutí, že je odůvodněné nabídnout opakované poradenství, nabízí klientovi tuto formu. Je však na rozhodnutí klienta, zda opakovaně službu využije.

Činnosti poskytované v rámci služby jsou:

- a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
 - podpora a pomoc se začleněním dětí s postižením do školských zařízení běžného typu, je-li to s ohledem na rozsah postižení možné - mateřská škola, základní, střední a vysoká škola; není-li to možné tak podpora či pomoc s nástupem do školských zařízení pro děti se speciálními potřebami
 - integrace do společnosti, umožnění kontaktu s dětmi (kroužky)
 - seznámení širší veřejnosti s problematikou lidí se zdravotním postižením – osvěta
- b) sociálně terapeutické činnosti,
 - poskytování poradenství v oblastech psychologie a vzdělávání
 - podpora klienta k užívání speciálních programů a metod práce s dítětem se zdravotním postižením (vedení k samostatnosti)
 - tvorba individuálně přizpůsobených pomůcek (piktogramy, pomůcky pro globální a analytické čtení, strukturované úkoly, komunikační knihy atd.)
 - besedy a přednášky školským zařízením a institucím se sociálním zaměřením (specializované na péči o děti se zdravotním postižením, na možnosti komunikace dětí/mladých dospělých se zdravotním postižením)
 - půjčování speciálních pomůcek ke komunikaci, rozvoji myšlení a celkové osobnosti
 - půjčovna odborné literatury pro uživatele, praktikanty, studenty škol se sociálním zaměřením, spolupracující osoby či organizace
- c) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.
 - poradenská činnost v oblasti sociálních systémů a v oblasti práva (vyřizování běžných záležitostí)
 - doprovody do zařízení, na úřady

Provozní doba poradenství je pondělí až pátek 7,30 – 16,00 h. Nevyhovuje-li provozní doba klientovi, je možné se dohodnout individuálně. V případech, že má klient časově náročné zaměstnání, pracuje na směny, má vzdálené bydliště atd., lze uskutečnit setkání i mimo stanovenou provozní dobu.

Formy kontaktu s pracovníky Poradenského střediska:

- tel. 596 885 678, 596 828 720
- mail: poradenskestredisko-rad@ssmh.cz
- osobní setkání v Poradenském středisku „RaD“ (doporučujeme předem se domluvit)
- písemný kontakt - Atriová 1297/5, Havířov 736 01

Cílová skupina:

- nejčastěji rodiny s dětmi se zdravotním postižením (mentálním, tělesným, kombinovaným, osobám s autismem a s narušenými komunikačními schopnostmi v důsledku zde uvedeného zdravotního postižení a děti s vývojovým opožděním ve věku od 2 do 26 let) nebo také osoby pečující o dítě s výše uvedeným postižením a věkem (př. asistenti pedagoga ...);
- rodiny a pečující osoby zejména z Havířova a z obcí v místní působnosti; lze také poskytnout službu v rámci Moravskoslezského kraje (převážně ambulantní formou) v případě, že v dané lokalitě není podobná služba poskytována nebo je její poskytování omezeno naplněním kapacity (žadatel má nárok např. na službu rané péče, avšak z kapacitních důvodů mu není danou organizací poskytována)

Cílem služby je poskytnutí všech informací klientovi, které povedou k řešení jeho obtížné životní situace a následně k samostatnosti v rozhodování, jak situaci řešit, aby službu přestal potřebovat anebo aby ji využíval jen v nezbytně nutném rozsahu.

Dílčí cíle:

- proškolení klienta teoreticky i prakticky ve speciálních metodách práce, AAK, VOKS, Makaton
- předání informací klientovi z oblasti nadací, dávek a služeb pro rodiny s dětmi se zdravotním postižením
- podílet se na pokroku dítěte dle Individuálního plánu (používáním speciálních metod)

Zásady poskytování služby, kterými se pracovníci Poradenského střediska řídí:

- poskytování poradenství bezplatně
- respekt k individuálním potřebám rodin a jejich dětí; prioritou při poskytování služby je zájem dítěte
- podpora samostatnosti klienta, rozvoj jeho schopností a dovedností (dětí i pečujících osob)
- respektování svobody uživatele a pomoc uživateli dospět k vlastnímu rozhodnutí
- respekt k uplatňování vlastní vůle uživatele při řešení své nepříznivé životní situace
- citlivý, odborný a partnerský přístup
- otevřená spolupráce s rodinami, zařízeními a subjekty, které poskytují sociální služby
- dostupnost, bezpečnost služby
- poskytování služby bez náznaku diskriminace, nezávisle na pocitech, postojích, bez předsudků

Ochrana práv klienta

Klient je oprávněn podat stížnost na pracovníka či službu. K dispozici je schránka pro stížnosti, připomínky a pochvaly (v zádveři střediska), kde mohou v písemné podobě (na formuláři „Stížnosti, připomínky a pochvaly“) vyjádřit svou nespokojenost, popř. spokojenost či jiné postřehy. O vyřízení stížnosti, připomínky a pochvaly je klient ústně nebo písemně vyrozuměn.

Dary

Pracovník **nebude žádným způsobem vyžadovat** po klientovi či blízké osobě věcné a finanční dary a protislužby. Při poskytování služby v domácím prostředí rodiny může pracovník přijmout sklenici vody, kávu či čaj. Přijímání darů je možné pouze dle schváleného postupu a se souhlasem zřizovatele.

Důvody pro odmítnutí poskytování služby:

- △ zájemce o službu nespadá do cílové skupiny – př. dovršení 26 let věku
- △ jazyková bariéra – obě strany se nedomluví, není přítomen překladatel
- △ naplnění kapacity (zájemce je zapsaný do „Knihy zájemců o službu“ a následně bude kontaktován)

- △ zájemce si žádá něco jiného, než co je možno v rámci sociální služby poskytnout
- △ neposkytnutí či odmítnutí poskytnutí službu v mimořádných případech (klient pod vlivem návykových látek, dožaduje se služby bez domluvy, nabízí úplatek, je agresivní, zdravotní indispozice ... - je-li to v zájmu rodiny, bude domluven náhradní termín

Smlouva o poskytování služby:

Smlouva je uzavírána **ústně** a je platná v okamžiku, kdy se poskytovatel a zájemce dohodnou na jejím obsahu. U opakovaných konzultací je uzavřena na dobu neurčitou, nejdéle však po dobu spolupráce. Ústní smlouva má jasný obsah, který vychází z potřeb klienta a možností poskytovatele. Z procesu uzavírání smlouvy vyplývají oběma stranám práva a povinnosti.

Smlouva je nejčastěji uzavírána:

- se zákonným zástupcem dítěte,
- s osobou starší 18 let v případě, že nemá omezení či zbavení způsobilosti k právním úkonům (v opačném případě uzavírá smlouvu opatrovník).

Ukončení služby a výpovědní lhůty:

Klient může smlouvu vypovědět i bez udání důvodů. Poskytovatel ji musí kvalifikovaně zdůvodnit.

Nejběžnější forma ukončení spolupráce je **naplnění individuálního plánu** a z toho vyplývající nepotřebnost služby (ukončeno závěrečným hodnocením).

Pro ukončení z důvodu nespolečné spolupráce je nejčastěji stanovena lhůta 3 měsíců nečinnosti, pak je klientovi oznámeno ukončení spolupráce, smlouvy (nejčastěji elektronicky, mailem); lhůta pro nečinnost může být delší, záleží na individuálním plánu/cíli klienta.

Individuální plánování a Individuální plán (IP)

Individuální plánování je proces, který má vést k požadované změně, hlavním nástrojem je dialog. IP je **sepsán v písemné podobě**, ve dvou originálech, kdy jeden je vložen do spisu klienta, druhý je předán klientovi služby.

Osobní cíl: Je pojmenováním očekávání, přání a potřeb klienta. Osobní cíl formuluje klient sám, popř. ve spolupráci s poradenským pracovníkem v souladu s uplatněním svobodné vůle klienta. Pracovník vede klienta k jednoznačnému pojmenování osobního cíle, k určení priorit. Klient může své osobní cíle měnit, upravit.

Klíčový pracovník: Klíčový pracovník je koordinátorem plánování (podílí se na plánování, monitoruje situaci klienta, spolupracuje s rodinou, provádí zápisy, předává informace týmu, nabízí klientovi podporu, realizuje plánování služby, vyhodnocuje s klientem IP a spokojenost s poskytovanými službami). Kompetence klíčového pracovníka jsou tvořeny především jeho vědomostmi, dovednostmi a postoji. V případě nepřítomnosti klíčového pracovníka (nemoc, služební cesta atd.) dochází k jeho zastoupení. Klient má právo kdykoliv požádat o změnu klíčového pracovníka (rovněž i klíčový pracovník).

Aktualizace a hodnocení individuálního plánu probíhá průběžně dle aktuálních potřeb nebo periodicky na tzv. hodnotících setkáních s klientem služby ve frekvenci **jednou až dvakrát ročně**.

Obsah Spisová dokumentace klienta

- záznam „Osobní údaje o klientovi“ a Individuální plán (+ aktualizace a hodnocení)
- záznam o sociálním šetření (zpravidla v záznamu z prvního setkání) a záznam o uzavření ústní smlouvy
- záznamy z konzultací - pokud klient projeví zájem, lze mu zasílat záznamy z konzultací mailem
- dále kopie zpráv jiných odborníků (psychologické zprávy, zprávy ze Speciálně pedagogického centra)

Klient má právo **nahlížet do své dokumentace** na základě předchozí domluvy. Bývalý klient může žádat nahlížení, výpis nebo fotokopii své archivované dokumentace, a to ve lhůtě max. do 1 roku od ukončení služby. Náhled, výpis, fotokopie jsou připraveny do 14 dnů od podání žádosti.