

STANDARDY KVALITY PRO VEŘEJNOST

SLUŽBA: SOCIÁLNĚ AKTIVIZAČNÍ SLUŽBY PRO RODINY S DĚTMI

*Vytvořeno v rámci projektu „STANDARDY KVALITNĚ“,
reg.číslo projektu CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_023/0001411*



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



CHARITA
FRENŠTÁT p. R.

CHARITA FRENŠTÁT POD RADHOŠTĚM
DOLNÍ 504, 744 01 FRENŠTÁT POD RADHOŠTĚM
Tel.: 731 141 801
info@frenstat.charita.cz
www.frenstat.charita.cz

STANDARDY KVALITY PRO VEŘEJNOST

Tento materiál s názvem „Standardy kvality pro veřejnost“ obsahuje části standardů, které neobsahují citlivé informace a jsou přenositelné na ostatní subjekty. Citlivé informace jsou obsaženy v podrobně zpracovaných dokumentech, které jsou k nahlédnutí v Charitě Frenštát p.R

STANDARDY KVALITY PRO VEŘEJNOST

Obsah

STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB	1
Poslání	2
Cíle služby	2
Poskytované služby	2
Cílová skupina	4
Kapacita služby	5
Zásady poskytnuté sociální služby CHSAS	5
Podmínky pro uplatnění vlastní vůle klienta	6
Vnitřní pravidla pro ochranu klientů před předsudky a negativním hodnocením	6
Legislativní ukotvení práv klientů	7
Práva klientů	8
Základní ustanovení	9
Obecná ustanovení	10
Pravidla pro vyjednávání osobního cíle	12
Pravidla pro individuální plánování	12
Druhy vedené dokumentace CHSAS	13
Podání stížnosti	16
instituce pro vyřizování stížností	16
Spolupráce CHSAS s organizacemi, institucemi a dalšími osobami	17
Personální zajištění	18
Organizační zajištění služby	18
Supervize	20
Podpora odborného pracovníka	20
Hodnocení a odměňování zaměstnanců	20
Časová dostupnost	22
Prostředí a podmínky pro poskytování služeb	23
Všeobecné informace	24
Nouzové a havarijní situace	25
Zjišťování spokojenosti klientů, kteří využívají službu CHSAS	25

STANDARDY KVALITY PRO VEŘEJNOST

Zjišťování spokojenosti zaměstnanců, dobrovolníků a praktikantů _____	26
Poznatky a připomínky ze supervizí, z vnitřních kontrol, z kontrolní činnosti zřizovatele, z inspekce kvality sociálních služeb _____	26
Ohlasy veřejnosti a spolupracujících organizací _____	26
Kontaktní informace _____	28
Informace o společnosti _____	28

STANDARDS KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

PŘEHLED STRATEGICKÝCH DOKUMENTŮ SLUŽBY, JAKO SHRNUÍ VŠECH STANDARDŮ, ÚPLNÉ ZNĚNÍ STANDARDŮ JE VE SLUŽBĚ K NAHLÉDNUTÍ U SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ.

Upravuje zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a prováděcí vyhláška č. 505/2006 Sb. v platném znění.

Co jsou to standardy kvality sociálních služeb?

Standardy popisují, JAK má vypadat KVALITNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBA. Standardy jsou návodem a také popisem reálného stavu, jak poskytovaná služba funguje.

Proč vznikly?

Standardy vznikly pro to, aby došlo ke zkvalitnění sociálních služeb poskytovaných lidem, aby nedocházelo ke zneužívání a k porušování jejich práv. Jde o vytvoření důstojných podmínek pro život s možností co největšího rozvoje a seberealizace s ohledem na nepříznivou sociální situaci člověka.

Další důležité dokumenty, ze kterých standardy vycházejí:

- Listina základních lidských práv a svobod
- Bílá kniha v sociálních službách
- Etické kodexy
- Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník

Co je to etický kodex?

Žádoucí a očekávané způsoby chování, pravidla a hodnoty zaměstnanců služby např. nezneužívat uživatele, respektovat jejich osobnost, poskytovat nezbytnou míru podpory, zachování důstojnosti a lidských práv uživatelů bez jakékoli formy diskriminace. Dodržování etického kodexu je nezbytné pro naplňování standardů kvality sociálních služeb a také naplnění Etického kodexu pracovníků Charita Česká republika.

Mgr. Bc. Lenka Tabachová
ředitelka Charity Frenštát pod Radhoštěm
1. srpna 2018

VEŘEJNÝ ZÁVAZEK

Poslání

Posláním Charitních sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi Charity Frenštát pod Radhoštěm (dále jen „CHSAS“) je poskytovat podporu a pomoc rodinám s dětmi, jejichž život a zdravý vývoj je ohrožen v důsledku nepříznivé životní situace, kterou rodina sama bez pomoci nedokáže překonat.

Cíle služby

1. Cílem je posilovat samostatnost rodiny při vedení domácnosti, výchově dětí a finančním hospodaření tak, aby rodina byla schopna si řešit situaci vlastními silami.
2. Podporovat pozitivní rodičovské kompetence tak, aby ohrožené děti mohly setrvat v rodinném prostředí a předešlo se náhradní rodinné péči.

Poskytované služby

Popis základních činností Charitních sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi dle § 65 zákona č. 108/2006 SB., O sociálních službách a vyhlášky 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách:

A) Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:

Jedná se o práci s rodičem, osobou pečující, dítětem na upevnění rodičovských kompetencí, finančním hospodaření, jak pečovat o dítě dle jeho věku, jak rozvíjet dovednosti dítěte, jaké jsou vhodné způsoby trávení volného času s dítětem.

1. Pracovně výchovná činnost s dětmi.
2. Pracovně výchovná činnost s dospělými, například podpora a nácvik rodičovského chování včetně vedení hospodaření a udržování domácnosti, podpora a nácvik sociálních kompetencí v jednání na úřadech, školách, školských zařízeních; přitom alespoň 70 % těchto činností je zajišťováno formou terénní služby.
3. Nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností dítěte.
4. Zajištění podmínek a poskytnutí podpory pro přiměřené vzdělávání dětí.
5. Zajištění podmínek pro společensky přijatelné volnočasové aktivity.

B) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím: doprovázení dětí do školy, školského zařízení, k lékaři, na zájmové aktivity a doprovázení zpět.

Pracovník doprovází klienta např. na úřady, do školy, aj. Součástí je orientace klienta ve svém prostředí, kde a jaké další organizace se nacházejí v jeho okolí, které mohou pomoci k řešení jeho situace.

STANDARDY KVALITY PRO VEŘEJNOST

C) Sociálně terapeutické činnosti: socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob.

Klient získá nadhled nad situací, která mu činí problémy, aby ji dokázal překonat a naučil se ji adekvátně řešit, v případě že se vyskytne opakovaně.

D) Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Klientům, kteří se nacházejí v nepříznivé životní situaci, nemají dostatek zkušeností, nebo informací o možnostech řešení své situace, se pracovník snaží klientovi s řešením situace pomoci.

1. Pomoc při vyřizování běžných záležitostí.
2. Pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob.

Součástí poskytovaných služeb v rámci CHSAS Charitou Frenštát pod Radhoštěm jsou:

A) Terénní služba

Terénní služba probíhá v domácnostech klientů na území působnosti Charity Frenštát pod Radhoštěm (dále jen „Charita“).

- Práce s rodinou v nepříznivé životní situaci.
- Nácvik, vedení k péči o domácnost a výchově dětí.
- Dohled nad školní docházkou a přípravou dítěte do školy.

Podrobný přehled je uveden v SQSS 4 – Příloha č. 1.3, 2.3, 3.3.

B) Ambulantní služba

Ambulantní služba je poskytována v prostorách Charity.

- Poskytování poradenství v oblastech: financí (zadluženosti), zaměstnanosti, výchovně-vzdělávacích problémů dětí, sociálních dávek, vztahových problémech a v oblastech, které rodina sama nedokáže bez pomoci druhé osoby vyřešit.
- Poskytování odborné pomoci (psycholog, rodinný poradce, etoped).
- Zprostředkování bezpečného prostředí pro rodinu a dítě při komunikaci mezi rodinou, dítětem, sociálním pracovníkem, nebo pracovníkem úřadu.

Podrobný přehled je uveden v SQSS 4 – Příloha č. 1.3, 2.3, 3.3

C) Setkávání rodičů s dětmi – Klub Klubíčko

1. Popis aktivity:

- místo, kde se setkávají rodiče s dětmi;
- místo, kde se děti připravují na předškolní nebo školní docházku,
- místo, kde se rodiče podporují a rozvíjí své rodičovské kompetence.

2. Nabízené aktivity

- **pohybové, hudební a tvořivé aktivity** (rozvoj jemné a hrubé motoriky, spolupráce, respektování autority, zpívání a sluchové vnímání,)
- **rozvoj schopností a dovedností dětí** (aktivity zaměřené na grafomotoriku, zrakové vnímání a paměť, vnímání prostoru a času, základní matematické představy, sociální dovednosti a hru, ...)
- **rozvoj řeči** (správná výslovnost, zvyšování slovní zásoby, ...)
- **nácvik sebeobsluhy** (oblékání, svlékání, zavazování tkaniček, zapínání knoflíků...)
- **podpora a rozvoj rodičovských kompetencí** (hospodárné vaření; správné hospodaření s penězi; ...)

3. Zásada poskytované aktivity

- Aktivity jsou poskytovány pro rodiče s dětmi, kdy děti, tak rodiče mají možnost rozvíjet své kompetence. Účelem Klubu Klubíčko není hlídání dětí, ale trávení společného času dítěte s rodičem.

Klub Klubíčko je v provozu během měsíců září – červen.

Pracovní postupy nejsou zveřejňovány.

Cílová skupina

Cílovou skupinou CHSAS jsou rodiny s dětmi do 18 let věku, nacházející se v nepříznivé životní situaci, která ohrožuje život a zdravý vývoj dítěte, a kterou rodiče nedokážou bez pomoci překonat.

V nepříznivé životní situaci se mohou nacházet osoby, kterým je služba poskytována:

- Rodič nebo jiná pečující osoba se sníženou dovedností nebo schopností pečovat o dítě.
- Rodiny, které mají narušené vztahy z důvodu vzájemného nesouladu nebo odloučení.
- Rodiny s dětmi, kde vývoj dětí je nepříznivě ovlivněn závislostí rodičů na návykových látkách.
- Rodiny v dlouhodobé finanční tísní (předluženost domácnosti, hmotná nouze, aj.).
- Rodiny s dětmi ohrožené trestnou činností.

STANDARDY KVALITY PRO VEŘEJNOST

- Rodiny, ve kterých se vyskytuje záškoláctví a výchovné problémy dětí.
- Rodiny, kde je nezletilý rodič.
- Rodiny s dětmi ohrožené akutní ztrátou bydlení, nebo nevhodným prostředím pro bydlení.
- Rodiny a děti ohrožené domácím násilím.
- Rodiny, kterým byly odebrány děti do náhradní rodinné péče a usilují o návrat dětí do biologické rodiny.
- Rodiny, které potřebují podporu pro zajištění společenských kontaktů.
- Rodiče, kteří neusilují o návrat dětí do své péče, ale usilují o zajištění podmínek, aby se rodiče mohli stýkat se svými dětmi.

Okruh osob, kterým nejsme schopni službu poskytnout, tzv. negativní cílová skupina:

- Osoby, které neusilují o kontakt se svým dítětem.
- Osoby, které nepečují o nezletilé dítě, nebo jim dítě nebylo svěřeno do péče, případně o svěřením dítěte do péče neusilují.
- Ambulantní a terénní služba se neposkytuje osobám s těžkým mentálním a smyslovým postižením, pro které jsou určeny služby péče.

Služby CHSAS jsou poskytovány rodinám, které žijí v obcích: Bordovice, Čeladná, Frenštát pod Radhoštěm, Hukvaldy, Kozlovice, Kunčice pod Ondřejníkem, Lichnov, Měrkovice, Mniší, Rychaltice, Sklenov, Tichá, Trojanovice, Veřovice, Vlčovice.

Osoby a rodiny vyplývající z cílové skupiny musí mít uzavřenou smlouvu o poskytování služeb CHSAS.

Kapacita služby

Okamžitá kapacita CHSAS je:

- Ambulantní služba (jednání se soc. pracovníkem) – 1 rodina.
- Ambulantní služba formou Klubu Klubíčko – 10 rodin.
- Terénní služba – 2 rodiny.

Zásady poskytnuté sociální služby CHSAS

- **Ochrana důstojnosti a práv rodiny a dítěte** - respektování ochrany osobnosti, vůle, soukromí rodiny a dítěte, případně jejich anonymity.
- **Dobrovolnost spolupráce** - spolupráce je vykonávána na základě svobodné vůle a každý může od jejího poskytování odstoupit.

- **Individuální přístup při poskytování služby** – individuální přístup pracovníků ke klientům, dle jejich aktuálních potřeb.
- **Mlčenlivost a diskrétnost** - bez souhlasu rodiny nejsou poskytovány žádné informace třetím osobám (sousedům, osobám žijícím v jedné domácnosti, které nejsou klienty, apod.). Výjimkou je poskytování informací OSPODu ze zákona (§6, §10, §53 zák. 359/1999 Sb., §100a zák. 108/2006 Sb.) či orgánům činnými v trestním řízení a soudům.
- **Podporujeme soudržnost a samostatnost rodiny v jejím přirozeném prostředí** – služba je poskytována tak, aby rodina fungovala soudržně a nepotřebovala využívat sociální služby.

Podmínky pro uplatnění vlastní vůle klienta

Klient CHSAS si sám volí svůj osobní cíl a uplatňuje svou vůli při výběru služby. Klient a jeho rodina mohou žít vlastním životem. Klient může požádat, aby automobil, kterým za ním pracovník přijíždí, nebyl označen firemním logem.

Svou vůli, přání či názor může klient vyjádřit při setkání s pracovníky CHSAS, ředitelem Charity, nebo ostatními pracovníky, případně prostřednictvím „Schránky přání a stížností“, nebo podáním stížnosti.

Vlastní vůle klienta je zaznamenávána v Individuálním plánu klienta CHSAS.

Vnitřní pravidla pro ochranu klientů před předsudky a negativním hodnocením

Pracovníci Charity kladou důraz na ochranu klientů před negativním hodnocením a předsudky. Při tom dodržují následující pravidla:

- Pracovníci klientům vykaží a oslovují je příjmením. Dětem klientů, které klienti mají ve své péči, pracovníci tykají a oslovují je jménem do jejich 18 let.
- CHSAS shromažďuje o klientech pouze informace potřebné pro kvalitní poskytování služby. Potřebné informace o klientech si pracovníci předávají tak, aby se nedostaly k nepovolaným osobám a nedošlo např. k zesměšnění či porušení důstojnosti klienta.
- Pracovníci vstupují do domácnosti klienta po zaklepaní či citlivém ohlášení, pokud nedojde k vyzvání klientem, do domácnosti nevstupují (mimo nouzové a havarijní situace).

- Pracovníci CHSAS prezentují sociální službu pozitivně a jako nanejvýš potřebnou, dbají o její pozitivní obraz u veřejnosti.
- Pracovníci dodržováním Etického kodexu zamezují vzniku různých předsudků a negativního hodnocení klientů sociální služby.
- Jestliže pracovník klienta doprovází, např. na úřad, pracovník se úředníci nepředstavuje jako pracovník organizace, vystupuje pouze jako osoba, která přišla s klientem (předcházíme sdělení, že doprovázená osoba je klientem nějaké služby).
- Pracovníci nosí oblečení, které nemá označení a loga organizace či služby, pokud si to klient vyžádá.
- Pracovníci jezdí do terénu automobilem, který není označen logy organizace či služby, pokud si to klient vyžádá.

Tento dokument stanovuje pravidla pro předcházení situacím, v nichž by mohlo v souvislosti s poskytováním sociální služby dojít k porušení základních lidských práv a svobod klientů a postup řešení při porušení práv klientů.

Tento dokument stanovuje práva klienta Charitní sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi (dále jen „CHSAS“).

OCHRANA PRÁV KLIENTŮ

Práva - Jsou souhrnem základních práv a svobod, které jsou přisuzovány každé lidské bytosti a jsou ukotveny v legislativě.

Legislativní ukotvení práv klientů

1. Poskytovatel ctí jedinečnost každého klienta bez ohledu na jeho pohlaví, původ, rasu, etnickou příslušnost, národnost, barvu pleti, věk, duševní a fyzické vady, zdravotní stav, veřejné postavení, náboženské a politické přesvědčení a bez ohledu na to, jak se podílí na životě celé společnosti.
2. Poskytovatel se snaží vytvářet takové podmínky, aby byla respektována veškerá práva klientů.
3. Zdrojem práv klientů služeb CHSAS jsou zejména:
 - Ústava ČR,
 - Listina základních práv a svobod,
 - Občanský zákoník,
 - Úmluva o právech dítěte,
 - Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Práva klientů

1. Klienti jsou před uzavřením smlouvy informováni o svých právech a povinnostech (doporučení pro dobré využívání služeb) a dále jsou o nich informováni v průběhu poskytování služby.
2. Klienti mají uvedena svá práva a doporučení pro dobré využívání služby v písemné podobě v Průvodci poskytovatele pro klienty Charitních sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi Charity Frenštát pod Radhoštěm (viz. Příloha č. 1.3, 2.3, 3.3 v SQSS 4).
3. Pracovník CHSAS ctí jedinečnost každého klienta bez ohledu na jeho pohlaví, původ, rasu, etnickou příslušnost, národnost, barvu pleti, věk, duševní a fyzické vady, zdravotní stav, veřejné postavení, náboženské a politické přesvědčení a bez ohledu na to, jak se podílí na životě celé společnosti.
4. Stěžejní práva klientů CHSAS:
 - a) Právo na bezplatné poskytování služby;
 - b) Právo na diskrétnost pracovníků;
 - c) Právo na dostatečné a srozumitelné informace dle funkce pracovníka;
 - d) Právo na důstojné zacházení;
 - e) Právo na individuální přístup;
 - f) Právo na kvalitně poskytnuté služby;
 - g) Právo na nahlížení do své dokumentace;
 - h) Právo na navýšení služeb dle možné kapacity;
 - i) Právo na nestrannost pracovníků;
 - j) Právo na ochranu soukromí a intimity;
 - k) Právo na ochranu zájmů dítěte;
 - l) Právo na provázanost sociálních služeb a služeb veřejných, se kterými organizace spolupracuje;
 - m) Právo na přiměřené riziko při poskytování služby;
 - n) Právo na respektování politického a náboženského přesvědčení;
 - o) Právo na spoluúčast při práci na IP a řízení služby;
 - p) Právo stěžovat si;
 - q) Právo na svobodné rozhodování;
 - r) Právo na uplatnění vlastní vůle.

JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU

Tento dokument upravuje postup, jakým se řídí pracovníci a vedoucí pracovník při kontaktu se zájemcem o Charitní sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi.

Základní ustanovení

1. Zájemce je osoba, která projevila zájem čerpat Charitní sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi (dále jen „CHSAS“).
2. Žadatel je osoba, která podala Žádost o poskytování služby CHSAS.
3. Zájemce o poskytování služby CHSAS může získat informace o službě prostřednictvím vyvěšených informací na vývěškách Charity, na webových stránkách Charity, prostřednictvím pracovníků OSPOD, může se informovat osobně u pracovníka služby, který zájemci předá Leták CHSAS s potřebnými informacemi, nebo se může informovat telefonicky, emailem či osobně přímo u pracovníka CHSAS.
4. Zájemci mohou kontaktovat CHSAS:
 - telefonicky,
 - osobně,
 - písemně (emailem, poštou, prostřednictvím sociální sítě),
 - zprostředkovaně prostřednictvím pracovníků sociálního odboru.
5. Kontaktní údaje od zájemce o službu může převzít každý pracovník CHSAS.
6. Každý pracovník CHSAS může zájemci o služby poskytnout základní informace.
7. Samotné jednání se zájemcem o službu CHSAS vede sociální pracovník.
8. V případě osobního kontaktu se zájemcem o služby, jsou informace o CHSAS poskytovány v písemné podobě, a to formou Letáku CHSAS.
9. Leták CHSAS obsahuje (SQSS 12, Příloha č. 1):
 - název sociální služby,
 - poslání,
 - poskytované služby,
 - cílová skupina,
 - dostupnost,
 - cíle služby,
 - zásady poskytované služby,
 - kontaktní údaje pracovníka,
 - místo poskytované služby,
 - informace o Klubu Klubíčko,
 - kontaktní údaje poskytovatele,
 - další nabízené služby poskytovatelem.

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Právní předpisy, kterými se uzavírání Smlouvy pracovník CHSAS řídí:

- zákon č. 108/2006 Sb., o Sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů,
- zákon č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů,
- vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Obecná ustanovení

1. Smlouva

Žadatelům o poskytování služby CHSAS je nabídnuto uzavřít písemnou smlouvu. Jestliže žadatel vysloví žádost, může být uzavřena smlouva ústní nebo ústní smlouva s anonymním klientem.

Před uzavřením smlouvy se žadatel s pracovníkem dohodnout na typu smlouvy a místě, kde bude smlouva uzavřena.

Před uzavřením smlouvy jsou žadateli sděleny informace v tomto rozsahu:

- poskytování informací OSPODu, orgánům činným v trestním řízení a třetím osobám;
- práva klienta a doporučení pro dobré využívání služeb;
- podávání a vyřizování stížností;
- jak řešit nouzové a havarijní situace;
- podmínky a způsob ukončení smlouvy.

2. Anonymní klient

Anonymní klient znamená, že spisová dokumentace klienta je vedena pod zkratkou, neuvádí se celé jméno, datum narození a adresa bydliště. Informace o klientovi a průběhu služby jsou OSPODu poskytovány, jestliže OSPOD ve své žádosti zdůvodní svou žádost ve věci trestně-právních záležitostí, nebo když je dítě ohroženo dle §6, zák. 359/1999 Sb. O sociálně-právní ochraně dětí, a pracovník služby umí ztotožnit dotaz s klientem služby. Orgánům činným v trestním řízení jsou informace poskytovány, pokud pracovník služby umí ztotožnit dotaz s klientem služby. V jiných případech může zbavit mlčenlivosti poskytovatele okresní soud.

Anonymními klienty mohou být mimo jiné klienti, u nichž dochází k domácímu násilí, může být podezření na týrání ze strany partnera, aj.

Žadatelům o uzavření smlouvy, kteří jsou ve spolupráci s OSPODem, je doporučováno, aby nevystupovali jako anonymní klienti, čímž OSPODu dávají najevo, že mají zájem řešit svou situaci. Konečné rozhodnutí, zda žadatel uzavře smlouvu anonymně či nikoliv je na žadateli.

3. Poskytování informací OSPODu a orgánům činným v trestním řízení

Informace o klientovi a průběhu poskytované služby jsou poskytovány o klientech, kteří uzavřeli písemnou nebo ústní smlouvu. Informace jsou poskytovány písemně OSPODu, a to v rozsahu, který je uveden v písemné žádosti OSPODu. O anonymních klientech jsou informace OSPODu poskytovány, jestliže OSPOD ve své žádosti zdůvodní svou žádost ve věci trestně-právních záležitostí, pokud pracovník služby umí ztotožnit dotaz s klientem služby.

Ohlašovací povinnost mají pracovníci CHSAS (poskytovatel) dle §6, §10 a §53 zák. 359/1999 Sb. O sociálně-právní ochraně dětí. A dle §100a zák. 108/2006 Sb. O sociálních službách.

Orgánům činným v trestním řízení jsou informace o klientech a průběhu služby poskytovány pouze na základě písemné žádosti.

4. Poskytování informací třetím stranám

Třetím stranám, tzn. spolupracujícím organizacím, sousedům, známým klientů, aj. jsou informace o klientech poskytovány pouze na základě souhlasu klienta. Informace třetím stranám jsou poskytovány, jestliže klient sdělí své iniciály a stvrdí svým podpisem formulář „Souhlas s poskytováním osobních a zvláštních údajů třetím stranám a zpracováním těchto údajů“ (viz SQ 2, Příloha č. 2). V opačném případě pracovníci CHSAS neposkytují žádným třetím stranám (osobám) informace o klientech.

V případě klientů, kteří mají uzavřenou ústní smlouvu nebo ústní smlouvu s anonymním klientem, se třetím stranám neposkytují informace, jestliže klienti neposkytnou své iniciály v úplném znění a nestvrdím svým podpisem „Souhlas s poskytováním osobních a citlivých údajů třetím stranám a zpracováním těchto údajů“.

Jestliže je to v zájmu klienta, v rámci podpory řešení jeho situace, je možné vzájemně si sdělovat informace o klientovi a jeho situaci s dalším spolupracujícími osobami, organizacemi, jestliže s tím klient souhlasí, uvede své iniciály v plném znění a stvrdí to svým podpisem v dokumentu „Vícestranný kontrakt o předání a výměně osobních a zvláštních údajů třetím stranám a zpracováním těchto údajů“ (viz SQ 2, Příloha č. 3).

INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ PRŮBĚHU SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Individuální plánování Sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi Charity Frenštát pod Radhoštěm vychází (dále jen „CHSAS“):

- ze zákona č. 108/2006 Sb., o Sociálních službách v platném znění;
- z vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách;
- ze Standardů kvality sociální služby.

Pravidla pro vyjednávání osobního cíle

1. Prvotní cíl se stanovuje vždy před uzavřením smlouvy.
2. Osobní cíl = cíl spolupráce vychází z potřeb a přání klienta. Osobní cíl stanovuje vždy klient, klíčový pracovník mu jej pomáhá pouze zjišťovat a formulovat, popř. měnit.
3. Osobní cíl (přání, vize, představa) klienta je důvodem pro využívání služeb CHSAS, který poskytuje konkrétní služby a činnosti dle potřeb klienta.
4. Osobní cíl klienta zjišťuje sociální pracovník v rámci sociálního šetření před uzavřením smlouvy. Osobní cíl klienta je ukotven v Záznamu z jednání se zájemcem o CHSAS (SQSS 3), Osobním profilu rodiny (SQSS 3) a v Individuálním plánu klienta CHSAS (dále jen „IP“), (SQSS 5).
5. Klienti mohou své osobní cíle a přání v průběhu služby kdykoliv přehodnocovat a měnit (v situaci, kdy klient chce již něco jiného, nebo společně s klíčovým pracovníkem shledají nové potřeby klienta).
6. Osobních cílů mohou mít klienti několik nebo pouze jeden. Změna osobního cíle klienta je brána jako pozitivní proces. Změna osobního cíle IP je přirozená věc, která může kdykoliv nastat.

Pravidla pro individuální plánování

1. Plánování a poskytování CHSAS má individuální charakter (s klientem je dojednáváno, o jaké služby má zájem, co od služeb očekává, jakou změnu v jeho situaci si žádá).
2. Proces individuálního plánování poskytované služby začíná s klientem již při jednání se zájemcem o služby CHSAS.
3. Plánuje se průběh poskytování služby, který vede k naplnění osobních cílů klienta.
4. CHSAS podporuje samostatnost a nezávislost na poskytované službě, snažíme se udržívat či zvyšovat dovednosti a schopnosti klientů, neděláme za klienty věci, které jsou schopni zvládnout sami nebo s naší podporou.
5. Při plánování služeb vnímáme klienta jako partnera a odborníka na svou situaci, který pouze potřebuje doprovázení k řešení své situace.
6. Při plánování poskytování služeb maximálně podporujeme klienta ve využívání dalších dostupných veřejných služeb.
7. Sociální pracovník po uzavření písemné smlouvy, ústní smlouvy nebo ústní smlouvy s anonymním klientem stanoví klíčového pracovníka (dále jen „KP“) pro daného klienta.
8. IP sepisuje klient se sociálním pracovníkem, který vyhotovený IP předá KP klienta, případně IP sepisuje klient se svým KP.
9. IP je o spolupráci klienta a jeho KP.
10. IP probíhá formou rozhovoru KP (příp. vedoucího - sociálního pracovníka služby) a klienta.
11. IP se s klientem sepisuje zpravidla na následující schůzce po uzavření smlouvy.
12. Výstupem IP jsou průběžná hodnocení 1x měsíčně, která popisují, jaký je průběh služeb a jak se daří naplňovat stanovené cíle, případně důležité informace a skutečnosti, které se udály v daném měsíci.

Hodnocení IP a průběhu služby se zapisuje do dokumentu Záznam o průběhu poskytovaných služeb CHSAS (SQSS 6) a je označeno zelenou barvou písma.

13. Tzv. „velké hodnocení“ je hodnoceno s klienty, a to minimálně 1x za 6 měsíců. Velké hodnocení je souhrnem všech aktivit, činností, změn, dosažení cílů, nebo nedosažených cílů či jiných faktů, které se staly v průběhu 6 měsíců od uzavření smlouvy. Velké hodnocení je rovněž zaznamenáno v dokumentu „Záznam o průběhu poskytovaných služeb CHSAS“ (SQSS 6) a je označeno červenou barvou písma.
14. Nové IP se vyhotoví, jestliže jeho obsah je zaplněn změnami (v souvislosti s velkým hodnocením nebo v průběhu služby) nebo při prodlužování platnosti smlouvy.
15. Pokud nastane situace, kdy si KP neví rady v pokračování IP s klientem, požádá o metodickou schůzku k IP vedoucího pracovníka CHSAS.

VEDENÍ DOKUMENTACE

Právní předpisy, kterými se řídí administrativní vedení a uchovávání dokumentace:

- Zákon č. 108/2006 Sb., o Sociálních službách a jeho prováděcí vyhláška č. 505/2006 Sb.;
- Nařízení Evropského parlamentu a Rady EU 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů);
- Zákon č. 499/2004 Sb., o Archivnictví a spisové službě a jeho prováděcí vyhlášky;
- Etický kodex pracovníků CHSAS Charity Frenštát pod Radhoštěm (SQSS 1, Příloha č. 2) – který vychází z Kodexu Charity České republiky vydaného v Olomouci, roku 2009 a Etického kodexu Společnosti sociálních pracovníků ČR, jehož účinnost nabyla dne 20.5.2006;
- Zákon č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník v platném znění.

Druhy vedené dokumentace CHSAS

- Dokumentace je vedená v písemné a elektronické podobě.
- Písemně a elektronicky vedené formuláře a dokumenty služby CHSAS:
 - Záznam z jednání se zájemcem o poskytování služby CHSAS;
 - Informace pro zájemce/žadatele/klienta Charitní sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi o zpracování jeho osobních údajů;
 - Informace pro zástupce zájemce/žadatele/klienta Charitní sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi o zpracování jeho osobních údajů;
 - Informace pro osobu blízkou zájemce/žadatele/klienta Charitní sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi o zpracování jeho osobních údajů;

STANDARDY KVALITY PRO VEŘEJNOST

- Informace o zpracování některých osobních údajů klienta Charitní sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi pro jiný účel;
- Uplatnění práv subjektu dle GDPR;
- Žádost o poskytování služby CHSAS;
- Smlouva o poskytování CHSAS;
- Záznam o uzavření ústní smlouvy o poskytování CHSAS;
- Záznam o uzavření ústní smlouvy o poskytování CHSAS s anonymním klientem;
- Seznam osob/Iniciály osob, kterým jsou služby CHSAS poskytovány;
- Sjedený rozsah základních činností CHSAS;
- Průvodce poskytovatele pro klienty CHSAS Charity Frenštát pod Radhoštěm;
- Souhlas s poskytováním osobních a zvláštních údajů třetím stranám a zpracováním těchto údajů (viz Příloha SQSS 2);
- Vícestranný kontrakt o předání a výměně osobních a zvláštních údajů třetím stranám a zpracováním těchto údajů (viz Příloha SQSS 2);
- Dodatek ke Smlouvě/ústní smlouvě/ústní smlouvě s anonymním klientem;
- Záznam o vypovězení a ukončení Smlouvy/ústní smlouvy/ústní smlouvy s anonymním klientem o poskytování CHSAS;
- Dohoda o doprovázení nezletilého dítěte v době nepřítomnosti jeho zákonného zástupce;
- Individuální plán klienta CHSAS;
- Souhlas s nahlížením do Spisu klienta;
- Prohlášení o mlčenlivosti;
- Záznam o stížnosti;
- Záznam o nouzové a havarijní situaci.
- Písemně vedená dokumentace a materiály pracovníků CHSAS:
 - Evidence odmítnutých zájemců (Dokumentace ke SQSS CHSAS, SQ 3);
 - Evidence žadatelů (Dokumentace ke SQSS CHSAS, SQ 3);
 - Záznam o stížnosti (Dokumentace ke SQSS CHSAS, SQ 7);
 - Záznam o nouzové a havarijní situaci (Dokumentace ke SQSS CHSAS, SQ 14);
 - Vyplněné hodnotící dotazníky poskytované služby CHSAS (klienty, obecními úřady, OSPODy, vedením organizace, Charitní radou, pracovníci a další osoby) a hodnocení dotazníkového šetření, (Dokumentace ke SQSS CHSAS, SQ 15);
 - Záznamový arch o výběru schránky přání a stížností;
 - Standardy kvality sociální služby;
 - Porady střediska CHSAS / Případové porady střediska CHSAS;
 - Revize Veřejného závazku služby CHSAS;

STANDARDY KVALITY PRO VEŘEJNOST

- Evidovaná korespondence (odeslaná osobním předáním, poštovní korespondencí, odeslána emailovou zprávou; získaná osobním předáním, poštovní korespondencí, vytištěním emailové zprávy, vytištěním z datové schránky);
- Brožury, materiály pro práci s klienty.
- Elektronicky vedená dokumentace a materiály pracovníků CHSAS:
 - Standardy kvality sociální služby;
 - Porady střediska CHSAS / Případové porady střediska CHSAS;
 - Revize Veřejného závazku služby CHSAS;
 - Dotazník spokojenosti klienta sociální služby – Charitní sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi Charity Frenštát pod Radhoštěm;
 - Hodnotící dotazník Charitních sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi – pro pracovníky OSPOD;
 - Hodnotící dotazník Charitních sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi – pro osoby účastníci se komunitního plánování, komise SPOD a pro pracovníky městských a obecních úřadů spádové oblasti Charity Frenštát pod Radhoštěm;
 - Hodnotící dotazník Charitních sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi – pro pracovníky a další osoby;
 - Hodnotící dotazník Charitních sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi – pro vedení organizace a členy Charitní rady;
 - Evidovaná korespondence (odeslána a získaná emailovou zprávou, naskenovaná korespondence);
 - Brožury, materiály pro práci s klienty.

PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Klient, rodinný příslušník, pracovník, nebo jakýkoliv občan může uplatňovat svá přání, připomínky, podněty či stížnosti na pracovníky nebo na kvalitu poskytovaných služeb. Tento postup zajišťuje možnost být vyslyšen a vznést námitky, být seznámen s výsledky řešení své stížnosti, připomínky, podnětu – včetně možnosti externího přezkoumání třetí stranou v případech, kdy se nedaří dosáhnout dohody.

Všechny připomínky, podněty, přání a stížnosti jsou řešeny a zpracovány jako stížnosti. Jsou přijímány pozitivně a brány jako informace vedoucí ke zlepšení kvality služeb.

Podání stížnosti

1. Klient, rodinný příslušník, pracovník, jakýkoliv občan nebo osoba pověřená klientem (dále jen klient) má právo si stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby. O tomto právu jsou klienti informováni:
 - při uzavírání smlouvy o poskytnutí služeb CHSAS
 - při plnění a hodnocení individuálního plánu,
 - průběžně při poskytování služby,
 - informace o podávání stížnosti jsou uvedeny na webových stránkách.
2. Stížnost může být podána:
 - a) ústně – telefonicky, osobně,
 - b) písemně (dopisem, e-mailem),
 - c) anonymně prostřednictvím Schránky přání a stížností, která je umístěna na budově před vstupem do Charity.
3. Podání stížnosti nesmí být na újmu tomu, kdo ji podal, ani tomu, v jehož zájmu byla podána.

Instituce pro vyřizování stížností

1. Poskytovatel informuje osoby o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený orgán poskytovatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti.
2. Postup při podávání stížností je uveden v Příloze č. 3 - Kam si mohu stěžovat a zároveň je uveden v Průvodci poskytovatele pro klienty Charitních sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi Charity Frenštát pod Radhoštěm, který je součástí uzavřené smlouvy o poskytování CHSAS.

NÁVAZNOST NA DALŠÍ DOSTUPNÉ ZDROJE

Tento dokument poukazuje na to, že poskytovatel nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby a vytváří příležitosti, aby klienti mohli takové služby využívat, a zároveň poukazuje na spolupráci a provázanost CHSAS s dalšími organizacemi a institucemi.

Spolupráce CHSAS s organizacemi, institucemi a dalšími osobami

Sociální práce s klienty (rodinami) CHSAS zasahuje do široké oblasti potřeb a problémů klientů, které je nutné s nimi řešit. Z toho titulu je nutné, aby pracovníci CHSAS spolupracovali s dalšími institucemi a odborníky, kteří mohou situaci klientů ulehčit, případně vyřešit.

Projekty a služby Charity Frenštát pod Radhoštěm

A. Bumerang

Klienti, kteří pobírají dávky pomoci v hmotné nouzi, nebo se ocitli v nepříznivé životní situaci, mohou využívat služby Bumerangu, kde se poskytuje ošacení, případně dle situace rodiny lze poskytnout vybavení do domácnosti, kočárek, aj.

Služby Bumerangu se poskytují na základě zvážení situace rodiny vedoucím pracovníkem Bumerangu a uzavřením dohody o Poskytování přímé hmotné a finanční pomoci.

B. Přímá hmotná a finanční pomoc

Klientům, kteří pobírají dávky pomoci v hmotné nouzi, nebo se ocitli v nepříznivé životní situaci, je možné poskytnout potravinové balíčky, případně nakoupit potraviny.

Přímá hmotná a finanční pomoc se poskytuje zájemcům za základně zvážení jejich situace vedoucím pracovníkem Bumerangu.

C. Mediace pro rodiny s dětmi

Klientům CHSAS (ale ne pouze klientům CHSAS) je nabízena možnost využít služeb mediace pro rodiny s dětmi, jestliže to jejich situace vyžaduje. Rodinná mediace je setkání členů rodiny, kteří potřebují řešit nedorozumění mezi sebou, využívá se především k řešení sporů mezi rodinnými příslušníky, k řešení sporů v období před, během, po rozvodu, aj.

PERSONÁLNÍ A ORGANIZAČNÍ ZAJIŠTĚNÍ SLUŽBY

1. Hlavním cílem personální politiky poskytovatele je zajištění kvalifikovaného personálu odpovídajícího požadavkům a potřebám klientů a vytvoření co nejlepších podmínek pro každého zaměstnance, které motivují k nejkvalitnějším pracovním výkonům.
2. Spokojenost zaměstnanců je klíčem k poskytování co nejkvalitnějších služeb. Pracovníkům jsou vytvářeny podmínky, aby mohli uplatňovat vlastní iniciativu, odborné znalosti, schopnosti, které jim umožní naplňování standardů kvality sociálních služeb. Vedení zařízení se snaží vytvářet atmosféru důvěry a dobré nálady a bezpečnosti.
3. Pracovníci jsou seznamováni s vnitřními předpisy zaměstnavatele.
4. Struktura CHSAS je zpracována v organizačním schématu (viz Příloha č. 1).
5. Sociálně aktivizační službu pro rodiny s dětmi zajišťuje středisko CHSAS, za kterou zodpovídá vedoucí střediska (dále jen vedoucí).

Personální zajištění

1. Kvalifikační požadavky zaměstnanců, způsob přijímání zaměstnanců, jejich odměňování a zaškolování nového zaměstnance je rozpracováno ve směrnici č. 17 Zahájení a ukončení pracovního poměru zaměstnance.
2. Při přijímání pracovníků se dbá na to, aby měli odpovídající vzdělání a dovednosti. Kvalifikační požadavky pro výkon práce jsou upřesněny v příloze č. 3 směrnice č. 1 Organizační řád.
3. Vedoucí se podílí na stanovení kvalifikačních požadavků svých podřízených, při přijímání nových pracovníků a na stanovení jejich náplně práce.
4. Pracovní doba pracovníků pružně reaguje na vytíženost služby a naopak.
5. Ředitel organizace přijímá pracovníky na základě kvalifikačních požadavků, profilů pracovníků a jejich osobnostních předpokladů. Pracovní profily a osobnostní předpoklady jsou zpracovány viz Příloha č. 2.

Organizační zajištění služby

1. Za zajištění sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi zodpovídá vedoucí střediska Charitních sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi (dále jen vedoucí).
2. Pracovní doba zaměstnanců pružně reaguje na vytíženost služby a naopak.
3. O kapacitě CHSAS rozhoduje s návazností na pracovní úvazky vedoucí CHSAS. Kapacita služby je rozvržena následovně: na jednoho pracovníka CHSAS spadá 10 rodin, kterým jsou poskytovány terénní služby, zároveň tyto rodiny mohou využít služby ambulantní.
4. Vedoucí pracovník sdělí pracovníkovi v sociálních službách, kterým rodinám, v jaké dny, hodinu a jaký druh služby bude poskytovat terénní služby CHSAS, a to na celý následující týden. Předané informace si

pracovník zaznamená do diáře nebo kalendáře služby. O veškerých změnách (datum, čas, místo, poskytovaných služeb u klientů, příp. změna osoby, které budou služby poskytovány) se pracovníci CHSAS neprodleně vzájemně informují.

5. Povinnosti pracovníka:

- Pracovník před výjezdem do terénu si ověří u svého nadřízeného, zda nenastaly změny v poskytovaných úkonech a klientech.
- Pracovník si připraví potřebné pracovní pomůcky, které jsou k dispozici v kanceláři CHSAS (např. texty k předškolní přípravě dětí, dokumentace k podpisu klienta, jednorázové nálevky, aj.).
- Pracovník si minimálně 1 den před konaným výjezdem zajistí dopravní prostředek, kterým pojedí (rezervace automobilu).
- Pracovník po ukončení terénu vyhotoví záznam u každé klienta, a to v elektronické podobě do Záznamu o průběhu poskytovaných služeb CHSAS.
- Pracovník má povinnost při změně terénu během pracovní doby informovat vedoucího pracovníka o veškerých změnách a naopak. Vedoucí pracovník má právo změnit terén a přiřadit zaměstnanci náhradní nebo další činnost.
- Pracovní úkony včetně času vykazuje zaměstnanec denně v písemné podobě a na konci kalendářního měsíce jej předává svému nadřízenému.

PROFESNÍ ROZVOJ ZAMĚSTNANCŮ

1. Rozvoj způsobilosti zaměstnance chápeme jako nepřetržitý proces poskytování příležitosti ke vzdělávání a osobnímu rozvoji směřujícímu k rozšíření znalostí a k rozvoji dovedností zaměstnance.
2. Vyhledáváme a poskytujeme zaměstnancům příležitosti k jejich rozvoji, nebráníme zaměstnancům k dalšímu sebevzdělávání.
3. Rozvoj způsobilosti zaměstnance podporujeme přednostně účastí v akreditovaných kurzech, doplňováním vzdělání v sociální a zdravotní oblasti, účastí na odborných stážích v sociálních zařízeních a absolvováním školicích akcí.
4. Zaměstnancům se snažíme přizpůsobit pracovní podmínky k tomu, aby se mohli vzdělávat i v jiných pro ně důležitých oblastech.
5. S nabídkou vzdělávacích kurzů, školení, seminářů a jiných vzdělávacích aktivit jsou zaměstnanci průběžně vedoucím pracovníkem seznamováni.
6. Zaměstnanci si mohou sami vybrat vzdělávací aktivitu i mimo aktuálně nabízený seznam.
7. Zaměstnancům je umožněno, aby nové znalosti a dovednosti získané na školeních mohli uplatňovat a realizovat ve své práci.
8. Zaměstnanec má zpracovaný vzdělávací plán, více Směrnice č. 15 Rozvoj způsobilosti zaměstnanců.

Supervize

1. Poskytovatel zajišťuje a podporuje supervizi všem pracovníkům, a to individuální nebo skupinovou.
2. Supervizi zajišťuje kvalifikovaný odborník.
3. Supervize probíhá dle potřeb zaměstnanců a dle dohody se supervizorem, minimálně 4x ročně.
4. Ze supervize vyhotovuje supervizor písemný záznam, který je po dohodě předložen řediteli organizace.
5. Supervize není součástí porad, probíhá samostatně v pracovní době účastníků.
6. Supervize je v souladu s vykonávanou prací a zkušenostmi daného zaměstnance.
7. Zaměstnanci mají možnost účastnit se rozhodování o druhu a způsobu supervize.
8. Zaměstnanci mohou odmítnout podstoupit individuální supervizi či práci s konkrétním supervizorem.
9. Informace získané při supervizi nesmí být zneužity proti zaměstnanci.
10. Mezi supervizorem a organizací je uzavřena Smlouva o provedení supervize.

Podpora odborného pracovníka

1. Poskytovatel zprostředkovává zaměstnanci podporu odborného pracovníka v rámci jeho pracovních činností nebo při řešení situace, která vyplynula z pracovní činnosti.
2. Zaměstnanci může být zprostředkován kontakt s psychologem, zdravotním pracovníkem, právníkem.
3. Požadavek na zprostředkování kontaktu sděluje zaměstnanec vedoucímu pracovníkovi.
4. Podmínky pro podporu odborného pracovníka jsou stanoveny ve Smlouvě o poskytnutí služby (viz směrnice č. 18, příloha č. 4).

Hodnocení a odměňování zaměstnanců

Postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců jejich odměňování je stanoven ve Směrnici č. 13 Hodnocení a odměňování zaměstnanců.

MÍSTNÍ A ČASOVÁ DOSTUPNOST SLUŽBY

1. Charitní sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi jsou poskytovány ambulantní formou (v prostorách Charity Frenštát pod Radhoštěm), tak terénní formou, a to v domácnosti klientů, případně jsou klienti doprovázeni na konkrétní místo určení (např. OSPOD).
2. Poskytovatel má vymezenou širokou oblast území (obce), ve které CHSAS poskytuje:
 - a) Bordovice,
 - b) Čeladná,
 - c) Frenštát pod Radhoštěm
 - d) Hukvaldy,
 - e) Kozlovice,
 - f) Kunčice pod Ondřejníkem,
 - g) Lichnov,
 - h) Měrkovice,
 - i) Mniší,
 - j) Rychaltice,
 - k) Sklenov,
 - l) Tichá,
 - m) Trojanovice,
 - n) Veřovice,
 - o) Vlčovice.
3. Poskytovatel neposkytuje služby v místech, které představují zvýšené riziko bezpečnosti práce a nevhodné pracovní podmínky. Jedná se o:
 - a) domácnosti, které nejsou dostatečně hygienicky zabezpečeny (např. zvýšený výskyt hlodavců v domácnosti klienta),
 - b) domácnosti, ve kterých se pohybují agresivní domácí zvířata,
 - c) objekty, které zjevně nejsou staticky stabilní,
 - d) veřejné budovy, ve kterých přebývá větší počet lidí a v těchto budovách nejsou vypracována rizika BOZP, zajištěn hygienický a provozní řád (např. skvoty),
 - e) domácnosti, ve kterých je nařízena karanténa,
 - f) v místech, která nejsou zpřístupněna autem (zaváté cesty, odlehlé samoty).

Časová dostupnost

1. Ambulantní forma CHSAS je poskytována klientům dvakrát v týdnu, a to v úterý a středu v době od 8:00 – 11:30 hodin.
2. Ambulantní forma CHSAS je poskytována také v Klubu Klubíčko - Setkávání rodičů s dětmi, a to ve středu v době od 8:00 – 11:30 hodin.
3. Terénní forma CHSAS je poskytována:
 - v pondělí od 7:00 do 18:00 hodin;
 - v úterý až čtvrtek od 7:00 do 15:00 hodin;
4. Ve výjimečných případech lze službu poskytnout v jiný všední den nebo hodinu dle možnosti pracovníků a dohody s klientem.
5. Frekvence návštěv u klientů, kteří mají uzavřenou smlouvu, je uvedena v Individuálním plánu klienta CHSAS.

INFORMOVANOST O POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

1. Poskytovatel se snaží informovat o své činnosti co nejširší okruh veřejnosti.
2. Informace o poskytovateli poskytovatel průběžně aktualizuje. Aktualizované informace o CHSAS předává vedoucí služeb CHSAS projektové manažerce, která zodpovídá za jejich zpracování, vytištění a distribuci. Poskytovatel se snaží, aby formulace byly klientům srozumitelné. Každý klient, se kterým je uzavřena smlouva, obdrží Průvodce poskytovatele pro klienty Charitních sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi Charity Frenštát pod Radhoštěm (SQSS 4, Příloha č. 1.3, 2.3, 3.3). Průvodce obsahuje následující informace:
 - Kontakty,
 - Cíl poskytované sociální služby,
 - Komu a kde jsou služby poskytovány,
 - Jak jsou služby poskytovány,
 - Doba poskytování sociální služby,
 - Zásady poskytované sociální služby CHSAS,
 - Poskytované služby a úkony CHSAS,
 - Poskytování informací o Vás, jako klientovi služby CHSAS;
 - Na co máte jako klient při využívání služeb právo,
 - Doporučení pro dobré využívání služby,

- Podávání a vyřizování stížností;
- Nouzové a havarijní situace;
- Ukončení smlouvy.

PROSTŘEDÍ A PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

1. Poskytovatel zajišťuje materiální, technické a hygienické podmínky přiměřené druhu poskytované sociální služby a její kapacitě, okruhu osob a individuálně určeným potřebám osob. Poskytovatel poskytuje sociální služby, které jsou důstojné a odpovídají okruhu osob a jejich individuálně určeným potřebám.

Prostředí a podmínky pro poskytování služeb

1. V prostorách poskytovatele je zabezpečeno především:
 - a) Zřetelné jednoznačné označení budovy a prvky pro usnadnění orientace (zvonky u vstupních dveří pro jednotlivé služby), označení místností a WC.
 - b) Vyvěšená požární poplachová směrnice, evakuační plán, plán únikových cest, označení únikových východů a vyvěšení provozního řádu.
 - c) Systematické a pravidelné hodnocení stavu objektů a pracovišť, pracovních podmínek a pracovního prostředí, pracovních postupů, technického stavu zařízení, jednání a chování zaměstnanců jako prevence na odstraňování možných rizik vzniku nehod a zranění zaměstnanců a klientů.
 - d) Zajištění dopravy a dopravních prostředků vhodných pro dopravu pracovníků ke klientovi.
 - e) Vhodná teplota, osvětlení a čistota objektu a soukromí pro jednání se zájemcem o službu.
2. Kancelář CHSAS se nachází v objektu sídla poskytovatele, které má poskytovatel v pronájmu. Služba je označena pro její snadné nalezení klienty (webové stránky, označení budovy logem Charity, na níž jsou uvedeny poskytované služby).
3. CHSAS je poskytována formou terénní i ambulantní. Terénní služba probíhá v domácnostech klientů na území působnosti Charity. Ambulantní služba má zázemí v prostorách sídla Charity Frenštát pod Radhoštěm Dolní 504, 1. patro.
4. Pracovníci CHSAS mají v prvním patře budovy zázemí, situované v centru města. Pracovníků je k dispozici kancelářská místnost pro administrativní činnost, vedení dokumentace. Pro jednání se zájemcem o službu, individuální plánování a veškeré ambulantní místnosti s rodinou a dětmi je vhodně vybavená místnost služby, kde se nachází materiály pro práci s rodinou a dětmi. V budově se nachází místnosti určené pro porady organizace a školení. V přízemí je k dispozici konzultační místnost, kterou lze využít pro jednání se zájemci o službu, s klienty. Pro klienty je k dispozici sociální zařízení (wc, umyvadlo, nástavce na wc pro děti). V případě potřeby je k dispozici přebalovací pult, dětská židlička.

5. Terénní CHSAS je vybavená osobními automobily, všichni pracovníci služby jsou vybavení mobilními telefony.
6. V domácnosti klientů se používají vždy materiální a technické vybavení klientů.

NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE

Tento dokument stanovuje postup, jak má pracovník jednat při vzniku nouzových a havarijních situací.

Havarijní situace = situace, která se týká technických problémů (např. havárie plynu).

Nouzové situace = je situace, která se týká klienta či pracovníka.

Všeobecné informace

1. Poskytovatel vede dokumentaci o průběhu a řešení nouzových a havarijních situací. O každé nouzové a havarijní situaci vede písemný záznam na záznamovém archu Záznam o nouzové a havarijní situaci (viz Příloha č. 1).
2. Poskytovatel má písemně zpracované postupy pro řešení nouzových a havarijních situací, kde jsou definovány nouzové a havarijní situace, které mohou nastat v souvislosti s poskytováním sociální služby. Pravidla jsou postupně aktualizována o další situace, ke kterým došlo, nebo které považují pracovníci za nouzové, a které je nutné neprodleně řešit.
3. Vedoucí pracovník seznamuje pracovníky s postupem při nouzových a havarijních situacích minimálně 1x ročně na poradě. Tímto poskytovatel vytváří podmínky, aby pracovníci byli schopni stanovené postupy použít. Dále seznamuje s postupem řešení nouzových a havarijních situací klienty, a to při uzavírání smlouvy, kdy jim zároveň předá Průvodce poskytovatele pro klienty Charitních sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi Charity Frenštát pod Radhoštěm, jenž obsahuje mj. kapitolu 11. Nouzové a havarijní situace.
4. O každé nouzové či havarijní situaci je společně s pracovníkem, který se v takové situaci ocitl a vedoucím pracovníkem, zhotoven zápis o jejím průběhu a řešení na záznamovém archu: Záznam o nouzové a havarijní situaci. Tento zápis je uložen do složky Nouzové a havarijní situace, která se nachází v šanonu Dokumenty ke standardům kvality a kopie je vložena i do osobní dokumentace klienta, kterého se vzniklá situace týkala. Na pravidelných poradách zaměstnanců je následně proveden rozbor situace a postupu při jejím řešení. Záznamy o událostech a jejich řešení jsou důležité jako podklad pro vylepšování mechanismů k řešení nouzových a havarijních situací.
5. O každé nouzové nebo havarijní situaci je neprodleně informován ředitel organizace.

Nouzové a havarijní situace

1. Pojmenování nouzových a havarijních situací včetně jejich řešení jsou uvedeny v Příloze č. 2.

PRAVIDLA PRO ZVYŠOVÁNÍ KVALITY SLUŽBY

1. Poskytovatel dbá o to, aby se kvalita poskytovaných služeb neustále zvyšovala.
2. Kvalitu poskytovaných služeb určuje:
 - spokojenost klientů, zákonných zástupců klientů, rodinných příslušníků a dalších osob, které využívají služeb poskytovatele,
 - spokojenost zaměstnanců, dobrovolníků a praktikantů,
 - poznatky a připomínky ze supervizí, z vnitřních kontrol, z kontrolní činnosti zřizovatele, z inspekce kvality sociálních služeb,
 - ohlasy veřejnosti a spolupracujících organizací.
3. Kvalitu poskytovaných služeb zajišťujeme:
 - průběžnou kontrolou, zda je způsob poskytování sociální služby v souladu s definovaným posláním, cíli, zásadami sociální služby a osobními cíli jednotlivých osob. Probíhá to tak, že 1x ročně (v 1. čtvrtletí roku) na poradě, všichni zaměstnanci CHSAS hodnotí SQSS 1 (dle metodiky viz Příloha č. 7 tohoto dokumentu),
 - evidováním opatření, stížností a požadavků pro jejich nápravu nebo odstranění (dotazníky spokojenosti klienta sociální služby, hodnotící dotazníky pro pracovníky služby a další osoby, záznamy o stížnostech klienta, záznamy o nouzových a havarijních situacích, ohlasy veřejnosti – např. článek v novinách, zprávy z kontrol, vizitací aj.),
 - průběžným vzděláváním pracovníků v sociálních službách,
 - objednáváním vnitřních auditů, kontrol a vizitací,
 - přebíráním příkladů dobré praxe.

Zjišťování spokojenosti klientů, kteří využívají službu CHSAS

Spokojenost klientů zjišťujeme:

1. Rozhovorem s klientem, který probíhá:
 - během poskytování služby,
 - během vizitační návštěvy (viz Příloha č. 4),
 - při hodnocení plnění Individuálního plánu klienta CHSAS.

Pracovník při rozhovoru zjišťuje spokojenost

- s přístupem pracovníka,

- s rozsahem a kvalitou poskytované služby,
 - s přístupem charity jako organizace,
 - zjišťuje návrhy klienta ke změnám v poskytování služeb.
2. Dotazníkem spokojenosti klienta sociální služby, viz Příloha č. 1 (vyhodnocení 1x ročně). Klientovi je Dotazník předán v době „zjišťování spokojenosti klientů se službou CHSAS“.
 3. Evidenci stížností a podnětů, viz SQSS 7 (vyhodnocení 1x ročně).

Zjišťování spokojenosti zaměstnanců, dobrovolníků a praktikantů

1. Zaměstnanci, dobrovolníci a praktikanti mají možnost vyjádřit spokojenost s pracovními, hygienickými, bezpečnostními podmínkami, s prostředím organizace, s přístupem vedoucích pracovníků, kolegů nebo jiných osob, se kterými je osoba v pracovním vztahu, a to osobně nebo písemně vedoucímu pracovníkovi.
2. Vedoucí pracovníci zjišťují spokojenost svých pracovníků, a to nejen při pravidelném hodnocení jejich pracovního výkonu, ale i při jejich běžné vzájemné spolupráci. Pracovníci minimálně 1x ročně vyplní Hodnotící dotazník CHSAS pro pracovníka služby a další osoby (viz Příloha č. 3).
3. Dobrovolník je vždy průběžně dotazován určenou kontaktní osobou na spokojenost s průběhem spolupráce s organizací. Při ukončení spolupráce vypisuje Hodnotící dotazník pro pracovníky a další osoby (viz Příloha č. 3).
4. Praktikant je vždy průběžně dotazován vedoucím pracovníkem na spokojenost s průběhem provádění praxe. Při ukončení spolupráce vypisuje Hodnotící dotazník CHSAS pro pracovníky a další osoby (viz Příloha č. 3).
5. Hodnotící dotazník CHSAS pro pracovníky a další osoby (viz Příloha č. 3) zpracovává vedoucí pracovník a informuje o výsledcích ředitele organizace.

Poznatky a připomínky ze supervizí, z vnitřních kontrol, z kontrolní činnosti zřizovatele, z inspekce kvality sociálních služeb

1. S poznatky a připomínkami ze supervizí, z vnitřních kontrol, z kontrolní činnosti zřizovatele a z inspekce kvality sociálních služeb jsou prostřednictvím ředitele organizace nebo vedoucí služby seznámeni s výsledky i dotčení pracovníci.
2. Poznatky a připomínky jsou pověřenými pracovníky zapracovány tak, aby vyhovovaly pro další kontrolu a zavedeny do praxe.

Ohlasy veřejnosti a spolupracujících organizací

1. Názory dalších osob, veřejnosti, spolupracujících organizací a jiných subjektů v písemné podobě (viz Příloha č. 3) jsou založeny vedoucím pracovníkem, v ústní formě jsou oznámeny na poradě pracovníků CHSAS.

2. O vyplnění dotazníků týkajících se poskytování CHSAS jsou požádáni 1x ročně i členové Charitní rady (Příloha č. 8), pracovníci města a obcí (příloha č. 9) a osoby podílející se na komunitním plánování (příloha č. 10). Ohlasy vyplývající z dotazníků od těchto osob jsou zpracovány a výstup z těchto dotazníků je cenným materiálem při tvorbě strategických cílů služby pro další rok.

Kontaktní informace

Lenka Tabachová, ředitelka

- Tel.: 604 841 244
- Lenka.tabachova@frenstat.charita.cz

Michaela Koloničná, vedoucí služby, sociální pracovnice

- Tel.: 732 955 839
- Michaela.kolonicna@frenstat.charita.cz

Informace o společnosti

CHARITA FRENŠTÁT POD RADHOŠTĚM
DOLNÍ 504, 744 01 FRENŠTÁT POD RADHOŠTĚM

Telefon 731 141 801

CHARITNÍ SOCIÁLNĚ AKTIVIZAČNÍ SLUŽBY PRO RODINY S DĚTMI

WWW.FRENSSTAT.CHARITA.CZ



CHARITA
FRENŠTÁT p. R.