



Centrum sociálních služeb Kyjov,
příspěvková organizace města Kyjova

Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi
třída Palackého 67/7, 697 01 Kyjov

Základní pravidla pro poskytování
Sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi

1. KONTAKTNÍ ÚDAJE

Adresa poskytovatele:	Centrum sociálních služeb Kyjov, příspěvková organizace města Kyjova třída Palackého 67/7, 697 01 Kyjov IČ: 61392979	
Pracoviště:	tř. Palackého 67/7, Kyjov	
Zřizovatel:	Město Kyjov	
Statutární zástupce:	PhDr. Jana Trněčková, MBA, LL. M.	tel.: 518 612 260
Sociální pracovníce:	Mgr. Alena Kožíková Mgr. Simona Čáslavová	tel.: 777 472 817 tel.: 777 754 460
Psycholog:	Mgr. Vojtěch Výleta	
E-mail:	sasrd@css-kyjov.cz , rodinysdetmikyjov@seznam.cz	
Webové stránky:	http://www.css-kyjov.cz	

2. ZAHÁJENÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

- Služba je uživateli poskytována na základě písemně uzavřené Smlouvy o poskytnutí sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi, kterému předchází jednání se zájemcem.
- Zájemce o službu si vybírá druh a rozsah pomoci, toto je uvedeno ve Smlouvě o poskytování služeb SAS RD ve článku IV., odst. 1.. Uživatel dle své situace může rozsah pomoci měnit dle svých aktuálních potřeb, tato změna je zaznamenána v individuálním plánu uživatele.
- Datum zahájení poskytování služby a následná spolupráce je dohodnuta předem. Jakékoliv změny lze provést osobně nebo telefonicky na čísle 777 472 817 nebo 777 754 460.
- Každý uživatel má svého klíčového pracovníka, se kterým plánuje průběh služby.
- Každý uživatel má založenu dokumentaci, jak v písemné, tak i elektronické podobě, která obsahuje identifikační údaje o uživateli.

3. POSLÁNÍ, CÍLE, CÍLOVÁ SKUPINA, ZÁSADY A POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Posláním Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi jsou služby poskytované rodině s nezaopatřeným dítětem či dětmi do 26 let, u kterého existují rizika ohrožení jeho vývoje, nebo je jeho vývoj ohrožen v důsledku dopadů dlouhodobé obtížné sociální situace, kterou rodiče nedokáží sami bez pomoci překonat. Nedostatečnosti se mohou projevovat v oblasti výchovy a starosti o děti, hospodaření s finančními prostředky a zaměstnanosti, zajištění bydlení, vedení domácnosti, vyřizování záležitostí členů rodiny.

Služba je poskytována terénní formou v přirozeném prostředí uživatelů na Kyjovsku i ambulantní formou v CSS Kyjov.

Služby jsou poskytovány **krátkodobě** i **dlouhodobě**.

Cílová skupina:

- rodiny s dětmi, které bydlí na Kyjovsku a jejichž nepříznivá sociální situace negativně ovlivňuje vývoj dítěte – do 18 let, studující do 26 let (úmrtí v rodině, zdravotní postižení, užívání návykových látek, alkoholismus, patologické hráčství, trestná činnost, domácí násilí, nezaměstnanost, dluhy, způsob a kvalita bydlení, čistota a uspořádanost bydlení, problematický vztah s rodičem, konflikty, rozvod, či rozchod rodičů – vždy s ohledem na dítě – neřešíme partnerské konflikty),
- rodiny, jejichž děti mají problémy s docházkou a prospěchem ve škole (poruchy chování u dětí),
- matky, otcové nebo osoby, které mají dítě svěřené do vlastní péče,
- těhotné ženy se sníženou dovedností postarat se o sebe a o své nastávající dítě,
- rodiny, ze kterých byly děti odebrány a které usilují o jejich návrat,

Služba není určena:

- osobám, které k dorozumění potřebují tlumočnicka do cizích jazyků,
- osobám, žijícím mimo Kyjovsko – ORP Kyjov (obyvatelům mimo Kyjovsko poskytneme základní soc. poradenství - max. 2 kontakty),
- rodinám s osobami v následné a systematické převážně sociálně pedagogické péči pro osoby propuštěné z výkonu trestu nebo vykonávající alternativní tresty,

Dlouhodobý cíl služby – zlepšit sociální situaci rodin, podporovat samostatné fungování rodin v běžném životě a přispět ke zdravému vývoji dětí v těchto rodinách.

Dílčí cíle služby:

- Naplnit potřeby dětí
 - Snížit rizika nebo míru zanedbání péče o dítě, s ohledem na věk a jejich přirozený vývoj, pomoci rodičům porozumět potřebám jejich dětí.
 - Pomoci utvářet bezpečné a pro dítě podnětné rodinné prostředí umožňující jeho zdravý fyzický a psychický vývoj.

- Předcházet trvalému oddělení dítěte od rodiny.
- Zajistit bezpečný návrat dítěte ze zařízení ústavní výchovy zpět do rodiny.
- Spolupracovat s odborníky
 - Při řešení problémových oblastí rodiny nacházet komplexní a efektivní zdroje pomoci „na míru“.
 - Vést rodinu k samostatnému využívání odborných služeb.
- Zachovat a stabilizovat rodinu
 - Posílit funkce rodiny, tak aby zvládala péči o domácnost (vaření, nákupy, úklid apod.) nebo hospodaření s penězi (rozpočet, půjčky, exekuce).
 - Pomoci překonat problémy a krize, které rodinu ohrožují.
 - Pomoci přijmout a upevnit výchovné přístupy a způsoby naplňování potřeb dítěte.
 - Napomáhat rodině k bezproblémovému soužití se svým okolím a předcházet tak její sociální izolaci.
 - Vést rodinu k samostatnosti a nezávislosti, aby zvládla samostatně jednat se školou, úřady a ostatními institucemi při obstarávání osobních záležitostí (zaměstnání, dávky, bydlení, sociální interakce).

Kritéria pro poskytnutí služby

- Zájemce spadá do cílové skupiny
- Zájemce se nachází v nepříznivé sociální situaci dle § 3 z.č. 108/2006 Sb., kterou nedovede řešit sám a ani v okruhu rodiny ani známých nemá dostatečnou oporu.
- Za nepříznivou sociální situaci považujeme např.:
 - ztráta zaměstnání,
 - nízké příjmy nebo ztráta příjmů,
 - onemocnění, úraz nebo úmrtí člena rodiny,
 - špatný psychický stav ovlivňující fungování v rodině
 - snížené rodičovské nebo sociální kompetence,
 - problematiku výchovy dětí,
 - problematiku bydlení,
 - násilí nebo špatná komunikace v rodině
- bydliště v obci v ORP města Kyjova
- sepsání smlouvy dle z.č.108/2006 Sb.,



Zásady poskytování služby:

- **rovnocenný přístup** – služby jsou poskytovány všem bez rozdílu pohlaví, rasy, barvy pleti, jazyka, víry a náboženství, politického či jiného smýšlení, národního nebo sociálního původu, příslušnosti k národnostní nebo etnické menšině, majetku, rodu nebo jiného postavení,
- **individuální přístup** – vycházíme z jedinečné situace a potřeb uživatele, flexibilně se přizpůsobujeme jeho potřebám dle měnících se životních okolností;
- **podpora k aktivnímu a samostatnému řešení vlastní situace** – uživateli jsou nabízena různá řešení jeho tíživé sociální situace, konečná volba jejich řešení je ponechána na uživateli samotném,

- **diskrétnost a mlčenlivost** – ochrana soukromí, získáváme jen takové údaje, které jsou nezbytně nutné pro poskytování služby, o uživateli nesdělujeme informace další straně bez jeho výslovného souhlasu.

Základní činnosti služby dle zákona č. 108/2006 Sb, § 65 odst. 2 písm. a) až d):

a) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti

- pracovně výchovná činnost s dětmi - tvořivá dílna pro rodiče s dítětem, zapojení dětí do činností souvisejících s chodem domácnosti, rozvoj sociálních kompetencí, vedení k samostatnosti adekvátní k věku dítěte
- pracovně výchovná činnost s dospělými - např. podpora a nácvik rodičovského chování včetně vedení hospodaření a udržování domácnosti, podpora s finančním rozpočtem, pomoc při zajištění splátkového kalendáře, dohled nad úhradou dluhů, podpora a nácvik sociálních kompetencí v jednání ve školách, školských zařízeních a na úřadech (příprava na soudní jednání, podpora a účast na jednání), vytváření krizových plánů
- nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností dítěte – příprava na vstup do vzdělávací instituce
- zajištění podmínek a poskytnutí podpory pro přiměřené vzdělávání dětí - např. nácvik školní přípravy v rodině, podpora dítěte k plnění školních povinností.
- zajištění podmínek pro společensky přijatelné volnočasové aktivity - nárazové aktivity pro osobnostní rozvoj uživatele (hry, soutěže, výlety, exkurze apod.), podpora při volbě vhodného využívání volného času dětí

b) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

- doprovázení dětí do školy, školského zařízení, k lékaři, na zájmové aktivity

c) sociálně terapeutické činnosti

- Sociálně terapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností, které podporují sociální začleňování osob.
 - skupina osobnostního a sociálního rozvoje
 - individuální konzultace s psychologem- ve frekvenci max. 2x za měsíc

d) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

- pomoc při vyřizování běžných záležitostí - poskytnutí informací přispívající k řešení aktuální situace (např. v problematice výchovy, rodinných vztahů, bydlení, vzdělávání dětí, pracovního uplatnění apod.), doprovod rodiče/ů (i rodičů s dětmi) v situacích, kdy se cítí nejistí nebo mají komunikační potíže
- pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob – moderované rozhovory, podpora rodin k návratu dětí z UV, DD.

Fakultativní činnosti:

- přednášky a besedy s odbornými pracovníky
- právní konzultace
- asistované kontakty dítěte s rodičem
- mezigenerační aktivity

Po dobu projektu „Budujeme komunitu od úsvitu do úsvitu – podpora komunitní práce a fakultativních sociálních činností pro území MAS Kyjovské Slovácko v pohybu“, registrační číslo projektu CZ.03.02.01/00/22_008/0000060 a v rámci aktivity projektu „Zabezpečení odborných služeb pro sociálně znevýhodněné rodiny v ORP Kyjov“, který bude realizován v letech 2023 – 2025 budou výše uvedené fakultativní činnosti pro uživatele služby zdarma.

Zájemce o službu nás může kontaktovat:

Telefon - 777 754 460, 777 472 817

e-mail - rodinysdetmikyjov@seznam.cz, sasrd@css-kyjov.cz

Časový rozvrh poskytování služby:	Po, St	8.00 - 16.00 hod
	Út, Čt	8.00 - 17.00 hod
	Pá	8.00 - 13.00 hod
	So, Ne	individuálně, dle předchozí domluvy

Službu lze poskytnout i v jiném, předem sjednaném termínu se sociálním pracovníkem sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi. **Osobní schůzku je potřeba si s pracovníkem předem domluvit.**

Místo poskytování služby:

- **ambulantní** v prostorách Centra sociálních služeb Kyjov, p.o. města Kyjova, tř. Palackého 67/7,
- **terénní** v Azylovém domě na ul. Brandlova 127 Kyjov nebo v přirozeném prostředí uživatele, příp. v jiném dohodnutém prostředí.

4. ÚHRADA ZA SLUŽBU

Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi jsou poskytovány **bezplatně**.

5. PRÁVA A POVINNOSTI UŽIVATELE

Práva uživatelů

- Sdělit svoji zakázku poskytovateli služeb, tzn. můžete požádat o pomoc ve všech oblastech, které služba nabízí.
- Domlouvat čas schůzek, s ohledem na provozní dobu a kapacitu služby tak, aby vyhovovala i uživateli, tj. podle aktuálních potřeb.

- Na telefonický kontakt s pracovníkem v provozních hodinách, tzn. může mu kdykoliv zavolat. V případě, že telefon nezvedne, protože je u jiného Uživatele, ozve se mu v nejbližší možné době.
- Rozhodovat se, jaký postup pro řešení svého problému využije, tzn. spolupodílet se na individuálním plánování podpory rodiny.
- Hodnotit jeho spolupráci s pracovníkem v pravidelných intervalech, tzn. vyhodnotit, co se daří, co se nepodařilo a co by se mohlo dělat jinak při řešení Vašeho problému.
- Ukončit spolupráci (písemnou formou = výpovědí) kdykoliv bez udání důvodu.
- Seznámit se s obsahem zpráv o spolupráci, které pracovníci vypracovávají na podkladě žádosti oprávněných orgánů (OSPOD, kurátor, soud, policie) a nahlížet do spisové dokumentace.
- Rozhodnout o tom, se kterými dalšími osobami nebo institucemi mohou v jeho zájmu pracovníci jednat (svůj souhlas stvrzujete podpisem).
- Domluvit se na době, po kterou bude Smlouva o poskytování sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi uzavřena.
- Podat stížnost a vyjádřit nespokojenost s poskytováním sociální služby (vedoucí zařízení, nebo přímo řediteli organizace).
- Zvolit si oslovení své osoby (vždy je forma vykání).

Povinnosti uživatelů

- Chovat se k sociálním pracovníkům SAS RD v souladu s pravidly slušného chování a v souladu s obecně závaznými normami společnosti.
- Akceptovat změnu při poskytování služby (např. změna pracovníka z důvodu nemoci nebo dovolené).
- Neničit vybavení a zařízení SAS RD.
- Dodržovat Základní pravidla pro poskytování SAS RD.
- Dodržovat dojednané termíny schůzek s pracovníky služby (v případě, že se nemůžete schůzky z jakéhokoli důvodu zúčastnit, jste povinen informovat pracovníka minimálně dvě hodiny před dojednanou schůzkou).
- Dodržovat provozní dobu a dobu, po kterou jsou pracovníci dostupní na telefonu.
- Spolupracovat na dojednaném cíli, aktivně se spolupodílet na plnění dojednaných úkolů a postupů.

Při porušení těchto Základních pravidel pro poskytování služby sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi dojde k ústnímu napomenutí uživatele. Při opětovném porušení k písemnému napomenutí a při opakovaném porušování je důvodem k ukončení poskytování služby. Při hrubém (např. agresivní chování uživatele, napadení pracovníka apod.) nebo opakovaném porušování lze vypovědět Smlouvu poskytovatelem nebo od Smlouvy odstoupit.

6. PRÁVA A POVINNOSTI PRACOVNÍKA SAS RD

Práva pracovníka

- Pracovník má právo na to, aby s ním všichni členové domácnosti jednali slušně v souladu s dobrými mravy.
- Pracovník má právo odmítnout takový úkon, který je v rozporu s dobrými mravy poskytovatele.

- Pracovník má právo informovat uživatele, že řešení, které si uživatel vybral, je pro něj nejméně výhodné. Tuto skutečnost pracovník písemně eviduje a nechává si ji od uživatele podepsat.

Povinnosti pracovníka

- Dodržovat dojednané termíny schůzek (v případě, že se nemůže schůzky z jakéhokoli důvodu zúčastnit, je povinen informovat bez prodlení uživatele).
- Pracovník má povinnost na podkladě žádosti oprávněných orgánů (OSPOD, kurátor, soud, policie) poskytovat informace o průběhu poskytování služby u uživatele.
- Dodržovat provozní dobu a dobu, po kterou jsou pracovníci dostupní na telefonu.
- Spolupracovat na dojednaném cíli spolupráce a aktivně se spolupodílet na plnění dojednaných úkolů a postupů.
- Vést písemnou dokumentaci uživatele, ve které je zachycena spolupráce uživatele a pracovníka.
- Pracovník má při podezření na týrání nebo zanedbávání dítěte ohlašovací povinnost k Orgánu sociálně právní ochrany dětí, nebo Policii ČR.

7. STÍŽNOSTI NA POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Uživatel má právo vyjadřovat svoji nespokojenost a podávat stížnosti na průběh poskytované služby či chování pracovníků CSS Kyjov. Stížnosti mohou vznášet nejen uživatelé, ale i jejich rodinní příbuzní, zákonní zástupci apod. Stížnosti je možné podat u kteréhokoliv pracovníka CSS Kyjov. Pracovníci na požádání poskytnou tiskopis pro sepsání stížnosti. V případě potřeby pomohou uživateli se sepsáním.

Pokud je stížnost směřována proti konkrétní osobě, řeší ji vždy přímý nadřízený pracovník toho, proti komu byla stížnost směřována.

KDO VYŘIZUJE STÍŽNOSTI?	
NA KOHO	KDO PŘIJÍMÁ
na uživatele	sociální pracovník
na praktikanta	sociální pracovník
na sociálního pracovníka	statutární zástupce organizace
na psychologa	statutární zástupce organizace
na statutárního zástupce organizace	vedoucí odboru sociálních věcí

Formy podávání stížností:

- písemně (poštou na adresu organizace, e-mailem, do schránek na stížnosti, osobní předání)
- ústně (osobně nebo telefonicky)
- anonymní stížnosti – jsou brány stejně vážné jako ostatní stížnosti a pro organizaci jsou důležitým podnětem pro kontrolu kvality služby

Schránky na stížnosti jsou v prostorách CSS Kyjov:

- budova „A“ u hlavního vchodu,

- budova „E“ u denního stacionáře,
- budova „D“ u výdejny.

Schránky jsou vybírány 1x týdně sociálním pracovníkem společně s dalším pracovníkem. Všechny stížnosti jsou evidovány v Knize stížností, která je uložena v ředitelně organizace. Stížnosti jsou vždy vyřízeny nejpozději do konce následujícího kalendářního měsíce od jejich přijetí. O způsobu vyřízení a výsledku řešení je stěžovatel informován písemně.

Stížnosti na poskytovatele mohou být podávány dále i u těchto subjektů:

- **zřizovatel Město Kyjov, odbor sociálních věcí**, Masarykovo nám. 30, PSČ 697 22, Kyjov, kontaktní osoba: Mgr. Jaroslav Řihánek, MBA, tel.: 518 697 488, e-mail: j.rihanek@mukyjov.cz
- **Kancelář veřejného ochránce práv**, Údolní 39, PSČ 602 00, Brno, tel.: 542 542 777, e-mail: podatelna@ochrance.cz.
- **Ministerstvo práce a sociálních věcí**, Na Poříčním právu 1/376, PSČ 128 01, Praha 2, tel.: 221 921 111, e-mail: posta@mpsv.cz
- **Krajský úřad Jihomoravského kraje, odbor sociálních věcí**, Žerotínovo náměstí 3/5, PSČ 601 82, Brno, tel.: 541 651 111, e-mail: posta@kr-jihomoravsky.cz

8. DŮVODY K UKONČENÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Uživatel může vypovědět poskytování služby Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi bez udání důvodu s okamžitou platností ústní nebo písemnou formou.

Poskytovatel je oprávněn Smlouvu vypovědět pouze písemnou formou:

- Uživatel podstatným způsobem porušuje smluvní povinnosti, kdy za podstatné porušování smluvních povinností se považuje chování či konání uživatele, zejm. uživatel nespolupracuje s pracovníky CSS Kyjov vykonávající úkony dle Smlouvy nebo pokud se uživatel chová k pracovníkům CSS Kyjov způsobem, jehož záměr nebo důsledek vede ke snižování důstojnosti fyzické osoby nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí. O takových skutečnostech bude učiněn záznam do dokumentace uživatele.
- Uživatel podstatným způsobem porušuje smluvní povinnosti, kdy za podstatné porušování smluvních povinností se považuje ta skutečnost, jestliže je tím ohrožena bezpečnost uživatele nebo pracovníka CSS Kyjov. O takových skutečnostech bude učiněn záznam do dokumentace uživatele.
- Z provozních či jiných organizačních důvodů, pro které nelze plnit rozsah sjednaných služeb.
- Výpovědní doba činí 1 měsíc a začíná běžet prvním dnem v měsíci následujícím po doručení výpovědi poskytovatelem, a to osobním převzetím uživatelem nebo na adresu uživatele uvedenou ve Smlouvě, platnost Smlouvy skončí uplynutím výpovědní doby.

Zánik Smlouvy:

- Uživatel po dobu jednoho roku neprojevil zájem o žádnou sociální službu poskytovatele.

9. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Základní pravidla pro poskytování služby sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi jsou závazným vnitřním pravidlem, kterým se musí řídit všichni uživatelé SAS RD.

Hrubé nebo opakované porušování těchto pravidel je považováno za důvod pro ukončení poskytování služeb SAS RD.

Tyto pravidla mohou být měněna nebo doplňována. Uživatel je vždy se změnou seznámen, a to stvrzuje svým podpisem.

Tato pravidla nabývají platnosti dnem 1. 2. 2023

V Kyjově dne 1.2.2023

Vyhotovila: Mgr. Simona Čáslavová, Mgr. Alena Kožíková

Schválila: PhDr. Jana Trnečková
ředitelka Centra sociálních služeb Kyjov, p. o. města Kyjov

