# 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:

- orientace v sociálních systémech (dávky, služby)
- vzdělávání (výběr vhodného zařízení, proces integrace, metody práce s dítětem se speciálními potřebami)
- volnočasové aktivity dětí se zdravotním omezením (informace o akcích, táborech, pořádání vlastních akcí)
- rozvoj a praktický nácvik narušené komunikační schopnosti v souvislosti se zdravotním postižením
- podpora sociálních návyků a dovednosti (nácvik praktických dovedností)
- podpora soběstačnosti, sebeobsluhy a samostatnosti
- podpora rodičovských kompetencí

### Formy a způsoby poskytování služby:

- ambulantní (v prostorách Poradenského střediska) a terénní (v domácím prostředí rodiny nebo v zařízeních, které dítě navštěvuje)

### Intenzita služby:

Intenzita je na domluvě klienta a poradce (ovlivněno stanoveným cílem a následným individuálním plánováním).

### Činnosti poskytovaní 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 – výlety, návštěva běžných akcí pro veřejnost, akce střediska pro celé klientské rodiny a přátele
- 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
- 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 komunikačních, didaktických
- 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 práva
- doprovody do zařízení, na úřady

d) činnosti poskytující podporu pečujícím a činnosti, které spočívají v nácviku dovedností pečujících osob pro zvládání péče o osoby závislé na jejich pomoci.

- nácvik komunikace, využití AAK (alternativní a augmentativní komunikace)
- nácvik sebeobslužných činností a samostatnosti
- nácvik sociálního chování

## Provozní doba poradenství

Služba je zpravidla poskytována v provozní době střediska, tj. v pracovní dny – pondělí až pátek, kromě svátků v rozmezí od 7,30 - 16,00 hod. Vznikne-li klientovi potřeba čerpat službu v jiném čase (dlouhá pracovní doba rodiče, přítomnost obou rodičů, denní rozvrh dítěte …), může být služba domluvena v čase od 7,00 – 18,00 hod.

## Formy kontaktu s pracovníky Poradenského střediska:

- tel. poradce 603 247 357; vedoucí 725 852 994
- mail: osp.rad@ssmh.cz
- osobní setkání v Poradenském středisku „RaD“ (doporučujeme předem se domluvit)
- písemný kontakt - Atriová 1297/5, Havířov 736 01

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

## Dílčí cíle:

- seznámit klienta teoreticky i prakticky ve speciálních metodách práce, nejčastěji TEACCH program – strukturované učení, Alternativní a augmentativní komunikace, VOKS, gesta
- předání informací klientovi z oblasti nadací, dávek a služeb pro osoby se zdravotním postižením
- přímá práce s dítětem a rodičem směřující k pokroku/rozvoji v důsledku používání výše uvedených metod
- Sociálně komunikační trénink - SKT - přímá práce s dítětem bez přítomnosti rodiče, tzv. příprava dítěte na vstup do školy, nácvik sociálních nebo komunikačních dovedností

## Cílová skupina:

- nejčastěji rodiny s dětmi se zdravotním postižením (mentálním, tělesným, kombinovaným, osoby 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, pedagogové …);
- rodiny a pečující osoby zejména z Havířova a z obcí v místní působnosti; dále lze službu poskytovat v rámci Moravskoslezského kraje
- poskytování služby žadatelům ze vzdálenějších lokalit je možné tehdy, není-li v dané lokalitě služba stejného nebo podobného charakteru nebo není její poskytování možné z důvodu naplnění kapacity; je-li to v možnostech žadatele, je služba domluvena ambulantní formou

## 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, rozvoj jeho schopností a dovedností
- respektování svobody klienta a pomoc klientovi dospět k vlastnímu rozhodnutí
- respekt k uplatňování vlastní vůle klienta při řešení své nepříznivé životní situace
- podpora samostatnosti klienta
- citlivý, odborný a partnerský přístup
- otevřená spolupráce s rodinami, zařízeními a subjekty poskytující podporu rodinám
- dostupnost a bezpečnost služby
- poskytování služby bez jakéhokoliv náznaku diskriminace, nezávisle na pocitech, postojích a bez předsudků;
- podpora rodiny k nezávislosti na sociální službě a k využívání veřejných služeb v místě bydliště rodiny;
- otevřenost služby vůči novým metodám a změnám v oblasti poskytování sociální služby;
- podporování aktivní role klienta po celou dobu poskytování služby, tzn. rodiče jsou aktivními partnery pracovníka rané péče, jsou členy týmu
- respekt k vlastním výchovným cílům rodiny – pracovník si je vědom skutečnosti, že rodič je jedinečným znalcem svého dítěte.

## Ochrana práv klienta

**Klient je oprávněn podat stížnost**, klient sociální služby má právo podat proti způsobu a kvalitě poskytovaných služeb stížnost. Pracovníci jsou vázáni mlčenlivostí. Stížnost za klienta může vznést kdokoli.

- osobně
- telefonicky (telefonický hovor, SMS zpráva, WhatsApp)
- písemná:
  - poštou: na adresu Poradenské středisko pro rodinu a dítě, Atriová 5, 736 01 Havířov – Město
  - e-mail: na adresu osp.rad@ssmh.cz
  - vhozením do schránky na „Stížnosti a připomínky, která je umístěna před vchodem do Poradenského střediska (lze stížnost podat i anonymně)

K sepsání stížnosti, připomínky nebo podnětu lze použít formulář, který je vyvěšen na chodbě u vstupu do Poradenského střediska „RaD“ nebo na webových stránkách www.ssmh.cz/rodina/Služby pro rodinu a dítě se zdravotním postižením „RaD“ – Odborné sociální poradenství/dokumenty.

V případě **nespokojenosti stěžovatele** s vyřízením stížnosti je stěžovateli pracovníkem nabídnuta možnost odvolat se k nadřízenému nebo nezávislému orgánu:

- ředitel SSmH - adresa: Přemyslova1618/12, Havířov, www.ssmh.cz
- zřizovatel SSmH – adresa: Magistrát města Havířova, Svornosti 2, Havířov, www.havirov-city.cz
- Krajský úřad Moravskoslezského kraje, 28. října 117, Ostrava, www.msk.cz
- Veřejný ochránce lidských práv (Ombudsman) - adresa: Údolní 39, Brno, www.ochrance.cz
- Český helsinský výbor, Jelení 5, Praha 1, 118 00, www.helcom.cz
- Evropský soud pro lidská práva (na www stránkách veřejného ochránce lidských práv je uveden postup, jak se obracet na Evropský soud pro lidská práva
- Národní rada osob se zdravotním postižením - poradenství, sídlo Partyzánská 7, 17000, Praha 7
- Ministerstvo MPSV v případě nesouhlasu osoby s vyřízením stížnosti nebo v případě, kdy stížnost nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě

## Dary

Pracovník Poradenského střediska **nebude žádným způsobem vyžadovat** po klientovi či blízké osobě věcné a finanční dary a protislužby. Svým chováním nevyvolává v klientovi pocit dluhu a nepodporuje oboustrannou zavázanost využívání služby. 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/žadatel o službu nespadá do cílové skupiny
- zájemce/žadatel si žádá něco jiného, než co je možno v rámci služby poskytnout
- neposkytnutí či odmítnutí poskytnutí službu v mimořádných případech (př. klient pod vlivem návykových látek, dožaduje se služby bez domluvy, nabízí úplatek, je agresivní, zdravotní indispozice, jazyková bariéra a není přítomen překladatel)

## Smlouva o poskytování služby:

V případě jednorázového/krátkodobého poradenství (osobního, písemného, elektronického, telefonického) dochází k uzavření smluvního vztahu zahájením poradenství (žadatel/klient má zakázku, pracovník ji ihned zpracovává a následně hodnotí). Je uzavřena ústní smlouva konkludentní formou.

Smlouva je uzavírána **ústně** a je platná v okamžiku, kdy se poskytovatel a klient dohodnou na jejím obsahu. Ústní smlouva má jasný obsah, který vychází **z potřeb klienta a možností poskytovatele.** Z procesu uzavírání smlouvy vyplynout **práva a povinnosti poskytovatele a rovněž práva a povinnosti klienta.**

## Smlouva je nejčastěji uzavírána:

- se zákonným zástupcem dítěte/poručníkem/opatrovníkem/pěstounem
- s jinou osobou starší 18 let v případě, že nemá omezení ke způsobilosti k právním úkonům (v opačném případě uzavírá smlouvu poručník nebo opatrovník – prarodiče dítěte, pečující osoba, pěstoun …)

- s pedagogickými pracovníky v MŠ, ZŠ, SŠ, vysokých škol… a s pracovníky ostatních organizací např. z chráněného bydlení, z denních stacionářů, z pobytových zařízení …

### Ukončení služby a výpovědní lhůty:

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

Nejběžnější forma ukončení spolupráce je **naplnění individuálního plánu** klienta a z toho vyplývající nepotřebnost služby. Lhůty u tohoto ukončení nejsou stanoveny, spolupráce/smlouva končí zpravidla provedeným závěrečným hodnocením a vyjádřením klienta, že již nepotřebuje ve službě pokračovat.

K ukončení smlouvy může dojít dohodou obou smluvních stan nebo zaniknou-li důvody, pro kterou byla uzavřena, tj. naplnění nebo ukončení platnosti Individuálního plánu, při porušování nebo nedodržování povinnosti vyplývající z uzavřené smlouvy. **Pro ukončení** z důvodu nespolupráce ze strany klienta je stanovena lhůta 3 měsíců nečinnosti (popř. déle, podle domluvy), pak může být, je-li to s ohledem na okolnosti vhodné klientovi oznámeno ukončení spolupráce/smlouvy (nejčastěji emailem).

## Individuální plánování a Individuální plán (IP)

Individuální plánování je proces, který má vést k požadované změny. Hlavním nástrojem plánování je otevřený 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. Klient může své osobní cíle měnit, upravovat. Aktualizace a hodnocení IP probíhá průběžně na konzultacích, konečné hodnocení nejčastěji jednou ročně.

**Klíčový pracovník:** Klíčový pracovník je koordinátorem plánování (vysvětluje účel 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. Klíčový pracovník na základě empatického přístupu vnáší do spolupráce metody a konkrétní způsoby dosahování osobních cílů.

## Obsah Spisová dokumentace klienta dlouhodobého poradenství

- Záznam z jednání se zájemcem o službu
- Osobní údaje o klientovi - důvody zjišťování, př. zda patří do cílové skupiny, vzájemná komunikace (tel., mail …), navázání spolupráce s dalšími organizacemi, které klient navštěvuje (školy), a také pro snazší spolupráci a rozvoj dítěte (př. vytvoření specializovaných pomůcek – komunikační kniha).
- Záznam o uzavření ústní smlouvy
- Záznam ze setkání s žadatelem a sociální šetření
- Individuální plán – součástí je aktualizace a hodnocení
- Souhlas se zpracováním osobních údajů
- Souhlas se zpracováním osobních údajů kontakt. osoby
- Záznamy z konzultace - ze záznamů lze sledovat pokrok v jednotlivých oblastech, aktuální míru rozvoje schopností, naplňování cílů. Záznamy jsou pro pracovníky a klienta zdrojem informací, jak se spolupráce vyvíjí, na co je potřeba se zaměřit.
- Záznam z telefonní a mailové komunikace

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.