

Oblastní charita Trutnov – ZVONEK pro rodinu

PRAVIDLA

1. Veřejný závazek

	Jméno a příjmení, funkce	Podpis	Datum
Vypracoval, aktualizoval:	Mgr. Eva Thamová vedoucí služby		1. 2. 2024
Schválil:	JUDr. Ing. Jiří Špelda ředitel OCHTU		1. 2. 2024
Platnost od:	1. 2. 2024	Účinnost od:	1. 3. 2024

OBSAH

1. Veřejný závazek	3
2. Poslání	3
3. Cíle	3
4. Cílová skupina	4
5. Místo a čas poskytování služby	5
6. Zásady poskytování služby	5
7. Odkazy	6

Seznam příloh:

Příloha č. 1: Definice nepříznivé životní situace

Příloha č. 2: Příklady typických kazuistik klientů / rodin

1. Veřejný závazek

Toto pravidlo stanovuje veřejný závazek pro službu ZVONEK pro rodinu, který poskytuje sociálně aktivizační službu pro rodiny s dětmi podle § 65 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Je registrována u Krajského úřadu Královéhradeckého kraje pod identifikátorem 2788586.

Veřejný závazek je volně k nahlédnutí v prostorách sociální služby ZVONEK pro rodinu, v elektronické verzi jej najdete na internetových stránkách Oblastní charity Trutnov (viz kapitola Odkazy).

2. Poslání

Posláním služby je poskytnout podporu rodičům a těhotným ženám na Trutnovsku a okolí, kteří péči o své děti zvládají obtížně, a předcházet, nebo zmírňovat dopady nepříznivé situace na rodinu jako celek. Pomáháme odvrátit možnost odebrání dítěte z rodiny a podporujeme rodinu v její samostatnosti a funkčnosti. Pod funkční rodinou si lze představit rodinu, která plní všechny funkce rodiny a tím zabezpečuje dítěti dobrý vývoj a prosperitu. V případech, kdy dítě nemůže žít v původní rodině, podporujeme zachování vztahů a vazeb mezi rodiči a dětmi.

3. Cíle

Hlavní cíl -cílem služby je předcházet, zmírnit nebo eliminovat příčiny ohrožení dítěte a poskytnout rodičům i dítěti pomoc a podporu k zachování rodiny jako celku.

Dílčí cíle:

- podpora při získávání a posilování rodičovských kompetencí (rodičovské kompetence jsou takové schopnosti a dovednosti rodičů, které umožňují dítěti řádně se vyvíjet přiměřeně k jeho potřebám ve všech oblastech života. To znamená, že rodiče sami anebo s podporou dokážou uspokojovat potřeby dítěte přiměřeně k jeho věku, psychické a mentální zralosti, fyzické kondici. Tím vším jim pomohou k optimálnímu rozvoji jejich potenciálu). Základní rodičovskou kompetencí rozumíme poskytnutí dítěti lásku, bezpečí, péči a jistotu.
- podpora při získání nebo udržení stabilního bydlení;
- podpora při získání a udržení stabilního zaměstnání;
- podpora rozvoje schopností a dovedností dítěte;

- podpora v oblasti vzdělávání a volnočasových aktivit;
- podpora při hospodaření s finančními prostředky, při řešení nepříznivé finanční situace;
- podpora při posilování rodinných vazeb a vztahů v rodině;
- podpora při uplatnění zákonných nároků a práv klienta;
- podpora při vyřizování běžných záležitostí, při jednání s institucemi a dalšími subjekty.

Stanovené dílčí cíle jsou vyhodnocovány průběžně během roku v rámci individuálního plánování společně s klienty. Výstup je možné najít v individuálních plánech. Roční vyhodnocení je možné nalézt v roční zprávě o hodnocení kvality poskytované sociální služby.

4. Cílová skupina

I) Rodiny s dětmi do 18 let věku nejmladšího dítěte, které jsou:

- v nepříznivé sociální situaci;
- ohrožené odebráním dítěte.

II) Rodiče, kteří chtějí navázat kontakt nebo vytvořit podmínky pro návrat dětí do své péče.

III) Těhotné ženy, které očekávají narození dítěte a jsou ohroženy sociálním vyloučením.

Jedenkrát za rok probíhá v rámci teamové porady aktualizace cílové skupiny. K tomuto dochází z důvodu pružného reagování na změnu potřeb našich klientů.

Služba není určena:

- rodinám, jejichž člen je závislý na návykových látkách, odmítá léčbu a tato skutečnost by bránila poskytování služby
 - Odkaz na RIAPS Trutnov – adiktologická poradna, kontaktní centrum
- rodinám, jejichž člen trpí závažnou psychickou poruchou, odmítá léčbu a tato skutečnost by bránila poskytování služby,
 - Odkaz na RIAPS CDZ, psychiatři a psychologové dostupní v místě bydliště
- rodinám, kde rodič má částečně omezenou svéprávnost a nesouhlasí se spoluprací s jeho opatrovníkem,
- rodinám, kde rodiče jsou omezeni nebo zbaveni rodičovské odpovědnosti a současně jim nezůstalo právo se s dítětem stýkat (včetně rodičů, kteří dali dítě k adopci),

V případě, že zájemce nespadá do cílové skupiny, je mu poskytnuto základní sociální poradenství a jsou mu předány kontakty na jiné návazné sociální služby.

5. Místo a čas poskytování služby

Místo poskytování služeb: Správní obvod obce s rozšířenou působností Trutnov

Čas poskytování služeb:

- **Terénně:**

PO- ČT 8:00 - 18:00

PÁ 8:00 - 12:00

Čas je pružně dojednáván dle potřeb rodiny, schůzky probíhají nejčastěji v domácnosti rodiny.

- **Ambulantně:**

PO - ČT 8:00 - 16:00 dle předchozí domluvy

V prostorách organizace na adrese Národní 199, 541 01 Trutnov.

Kapacita:

- Ambulantní forma poskytování: počet klientů – 2 (maximální okamžitá kapacita)
- Terénní forma poskytování: počet klientů - 5 (maximální okamžitá kapacita)

Sociální služba může být sjednána maximálně pro 46 rodin.

6. Zásady poskytování služby

Při poskytování služby dodržujeme zásady:

- **Partnerství a spolupráce** (dlouhodobý vzájemný a dobrovolný vztah spojení, společné úsilí zaměřené na dosažení prospěchu všech, kteří se na něm podílejí)
- **Přijetí a nehodnocení klienta** (bezpodmínečné přijetí klienta takového, jaký je bez ohledu na jeho chování, myšlení, individuální potřeby, etnicity, vyznání - klienta nehodnotíme a neodsuzujeme, umožňujeme mu se svobodně vyjadřovat a prožívat své opravdové pocity)
- **Respekt** (ohleduplnost, zdvořilost a podpora)
- **Svobodná volba při řešení své nepříznivé životní situace**
- **Empatie, soucítění** (porozumění emocím a motivům druhého člověka)

7. Odkazy

- <https://trutnov.charita.cz/jak-pomahame/zvonek-pro-rodinu-sas/>
- http://iregistr.mpsv.cz/socreg/detail_sluzby.do?736c=74b5c5476cdc6609fc26e9f0737bbefd&SUBSESSION_ID=1685625260210_7
- Garantovaná nabídka viz pravidlo č. 18

Definice nepříznivé životní situace

Za nepříznivou sociální situaci považujeme různé životní situace, ve kterých je klient/rodina ohrožena sociálním vyloučením a ztratil/a nebo má oslabenou schopnost tuto situace řešit svépomocí.

Nepříznivé sociální situace je možné definovat jako ztrátu či oslabení v konkrétních oblastech:

- **Finanční oblast** – finanční nouze, neschopnost hospodaření s penězi, podpora při řešení dluhové situace
- **Bytová oblast** - ztráta bydlení, nevyhovující bytové podmínky, nedostatečná schopnost orientovat se na realitním trhu
- **Zaměstnanost** – ztráta zaměstnání, problémy s uplatněním na trhu práce, nedostatečná schopnost orientovat se na trhu práce, nedostatečné pracovní návyky
- **Vztahová oblast** - konflikty či nepochopení s členy rodiny, narušené vztahy v rodině, nezdravá komunikace v rodině, narušená citová vazba v rodině, nemožnost zapojení se do komunity či zájmových skupin
- **Péče o děti a domácnost** – nezajištění pravidelné lékařské péče a preventivních prohlídek u lékaře, nezajištění vhodné stravy, ošacení, neschopnost nastavit denní režim, neuspořádaná, chaotická domácnost
- **Školní oblast** – vysoká či neomluvená absence, nedostatečná příprava do školy, špatný prospěch, problémy ve školním kolektivu, výchovné problémy, nedostatečná komunikace se školským zařízením
- **Uplatňování oprávněných práv a zájmů** – nedostatečné komunikační dovednosti, nedostatečná schopnost orientovat se v úřadech a institucích

Neumím si poradit/nezvládnu/mám problém s – nepříznivé životní situace z pohledu klienta:

- Komunikovat s pronajímateli
- Komunikovat se školou/školkou
- Hospodařit s finančními prostředky
- Vyhledávat vhodné bydlení
- Shánět finance na...
- Komunikovat s úřady
- Nakoupit potraviny na týden
- Pomoci svému dítěti při vzdělávání
- Si poradit s odlišností svého dítěte
- Napláňovat dětem volný čas
- Vyhledat vhodné kroužky pro své děti
- Navázat dobrý vztah se svoji rodinou
- Vyhledat zaměstnání
- Vyřešit ztrátu důležitých dokumentů
- Dodržovat denní režim
- Zajistit pravidelnou docházku do vzdělávacích zařízení
- Zajistit pravidelnou docházku k lékařům
- Pečovat o domácnost

Nepříznivé životní situace:

- Nedostatečné komunikační schopnosti
- Špatná finanční gramotnost
- Nedokážu se orientovat na realitním trhu
- Nedokážu se orientovat na pracovním trhu
- Potřebuji podporu při péči o děti a domácnost
- Konflikty či nepochopení s členy rodiny
- Nedokážu zajistit běžné úřední záležitost

Konkrétní klientské kazuistiky a následné pracovní postupy

Typický klient č. 1

Romská rodina se dvěma a více dětmi. Rodina pobírá pouze dávky státní sociální podpory. Ani jeden z rodičů nedochází do zaměstnání. Na nájemném a energiích dluží více než 20 000 Kč. Na vyřešení své bytové situace mají maximálně 14 dní.

Pracovní postup:

- 1) Podpora při komunikaci s pronajímatelem – pokus o získání splátkového kalendáře na dlužném nájemném a energiích
- 2) Když toto selže, tak jsou sepsány žádosti o poskytování sociální služby azylových domů

Azylové domy pro matky/otce s dětmi:

- AD Most k životu Trutnov – webové stránky: <http://www.mostkzivotu.cz/> (muži i ženy)
- AD Náchod – webové stránky: <https://nachod.charita.cz/jak-pomahame/sv-anna-domov-pro-matky-s-detmi/> (pouze ženy)
- AD Hradec Králové – webové stránky: <https://www.charitahk.cz/komu-a-jak-pomahame/matkam-otcum-s-detmi-bez-domova/> (muži i ženy)
- AD Pardubice – webové stránky: <https://www.skp-centrum.cz/nase-sluzby-a-projekty/azylove-domy/azylovy-dum-pro-zeny-pardubice> (ženy)

Azylové domy pro rodiny s dětmi:

- AD Jičín – webové stránky: <https://azylaky.cz/azylaky/azylovy-dum-jicin/>
- AD Praha – webové stránky: <https://www.csspraha.cz/azylovy-dum-pro-rodiny-s-detmi>
- AD Moravská Třebová – webové stránky: <https://www.domovprorodinu.cz/>
- AD Ostrava – webové stránky: <https://www.sso.cz/azylovy-dum-pro-rodiny-s-detmi/>

Noclehárny – pouze jednotlivci bez dětí:

- Noclehárna Trutnov - <http://www.mostkzivotu.cz/> (muži i ženy)
- Noclehárna Hradec Králové - <https://www.charitahk.cz/komu-a-jak-pomahame/nocleharna/> (muži i ženy)
- Noclehárna Jičín - <https://azylaky.cz/nocleharny/nocleharna-jicin/>

Ubytovny:

- Ubytovna Horal Trutnov - <http://www.horal-trutnov.cz/>
- Ubytovna Sokolovna Trutnov - <http://www.sokolovnatrutnov.cz/>
- Ubytovna Havlovice - <http://www.sokolhavlovice.cz/>
- Ubytovna Markoušovice - <https://www.sokolovna-markousovice.cz/>

- 3) Zjištěna možnost získání finančních prostředků skrze ÚP HN
- 4) Motivace rodičů k vyhledávání zaměstnání a vyhledávání nového vhodného bydlení
- 5) Mapování dalších zdrojů pomoci (bydlení u rodiny či přátel)
- 6) V případě selhání výše uvedeného zajištění krizového lůžka či krizového bytu

Krizová lůžka:

- Krizové lůžko Žamberk – webové stránky:
https://www.cestaprorodinu.cz/sluzby/azylovy_dum_a_krizova_pomoc-3-13.html
- Krizové zařízení Rokycany – webové stránky:
<https://www.charitarokycany.cz/jak-pomahame/krizove-zarizeni-pro-zeny/>
- Krizová pomoc Praha – webové stránky: <https://www.kolpingpraha.cz/krizova-pomoc/>
- Krizový byt Města Trutnov – akutní krize (požár, povodně aj. – před sdělením klientům konzultovat s vedoucí OSPOD – tel.: 499 803 331)

Typický klient č. 2

Rodina ohrožena odebráním dítěte. Rodina nakontaktována přes pracovníci/pracovníka OSPOD. Dítě nenavštěvuje předškolní rok v MŠ. Starší děti nedochází do ZŠ. Dítě nemají zajištěny preventivní prohlídky u dětského lékaře. Děti nemají stanovený denní režim. Rodina se potýká s nedostatkem potravin, hygienických potřeb či ošacení. Děti nemají zajištěný kontakt se společenským prostředím.

Pracovní postup:

- 1) Mapování rodinné situace z pohledu OSPOD i rodiny
- 2) Pokus o navázání důvěrného vztahu s rodinou, v případě potřeby poskytnutí materiální pomoci
- 3) Rozhovory s rodinou o problémových oblastech, možnostech jejich řešení a o důsledcích jejich neaktivity

- 4) Zajištění společné schůzky OSPOD x SAS x rodina
- 5) Podpora při řešení stanovených cílů spolupráce

Typický klient č. 3

Těhotná mladá žena bez stabilního bytového zázemí, nežije s otcem budoucího dítěte. Klientka nemá:

- Dostatek finančních prostředků
- Dostatečné kompetence pro péči o dítě
- Orientaci v systému dávek SSP/HN či zajištění podpory v mateřství skrze OSSZ
- Návyky docházet pravidelně na gynekologické prohlídky
- Znalosti v oblasti přípravy na mateřství
- Zajištěné potřebné zázemí a vybavu pro dítě
- Jasno v tom, zda si dítě ponechá

Pracovní postup:

- 1) Zajištění pravidelných gynekologických prohlídek, získání gynekologa
- 2) Zajištění odborné psychologické či psychoterapeutické péče matce
- 3) Zmapovat situaci v rodině – širší rodinná síť pomoc
- 4) Pomoc v oblasti bydlení, případně pomoc s výběrem a podáním žádostí do azylových domů pro matky s dětmi
- 5) Vysvětlit budoucí matce možnosti náhradní péče, vysvětlit systém adopce, pokud by se rozhodla, že o dítě není schopna pečovat, poskytnou psychologickou podporu
- 6) Předání informací a pomoc při vyřizování rodičovského příspěvku
- 7) Zvyšovat kompetence matky v přípravě na narození dítěte – informace o výběru porodnice, o porodu
- 8) Předat informace o přiznání a uvedení otce do RL, pomoc s vyřízením
- 9) Poskytnout informace a podporu při žádosti o Porodné
- 10) Získat pediatra pro dítě
- 11) Pomoc s materiálním vybavením pro dítě (postýlka, kočárek, ošacení, hygiena atd.)
- 12) Seznámit klientku s průběhem po porodu – nutno přihlásit dítě k trvalému pobytu, realizovat první prohlídku u pediatra, přihlásit dítě ke zdravotní pojišťovně

Záznam o seznámení se s dokumentem: Veřejný závazek Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi – ZVONEK pro rodinu.

Prohlášení:

*„Prohlašuji, že jsem se řádně seznámil/a s dokumentem: **Veřejný závazek**. Všemmu jsem rozuměl/a a k obsahu dokumentu nemám žádných námitek. Podle těchto postupu budu také postupovat. Toto své prohlášení stvrzuji svým níže uvedeným podpisem.“*

Jméno a příjmení	Datum seznámení se s dokumentem	Podpis zaměstnance