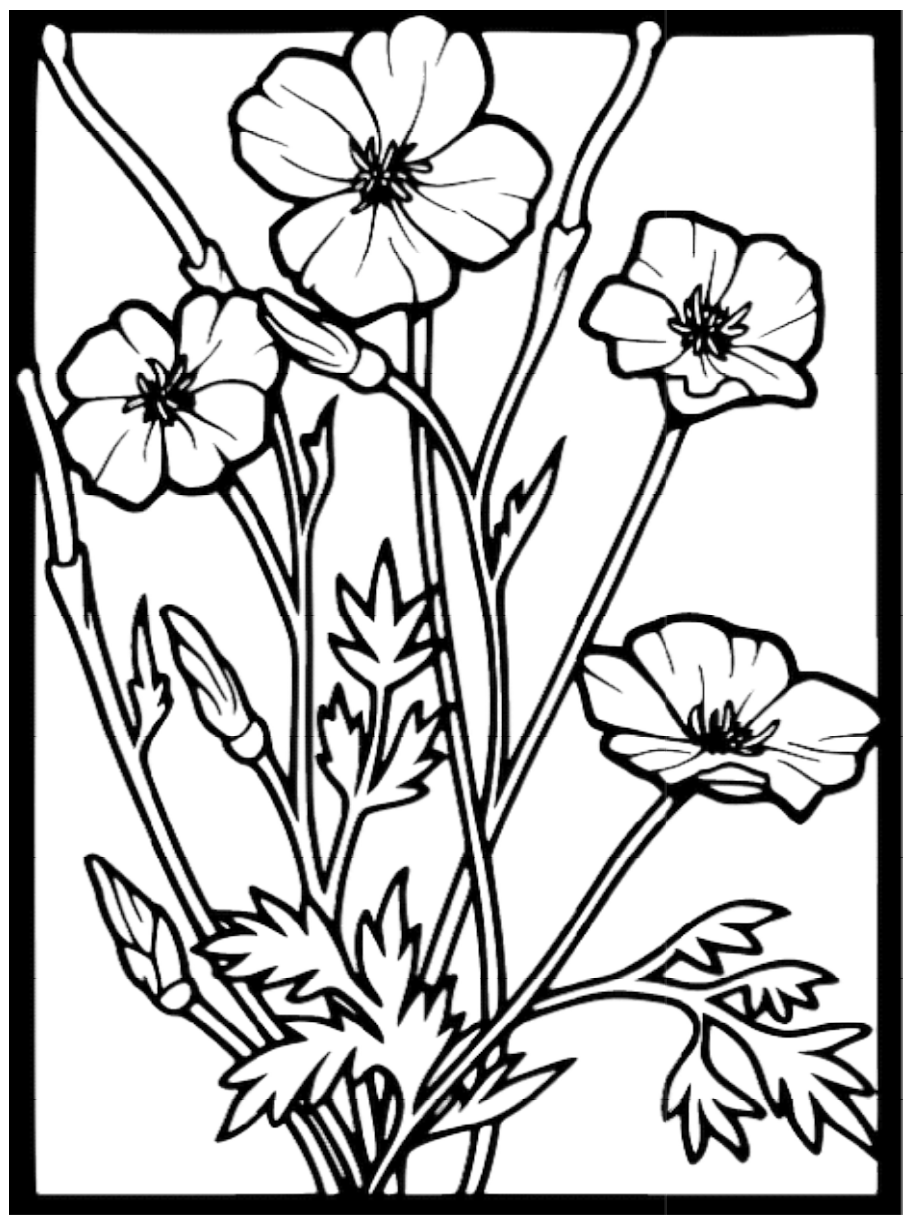




PRAKTICKÝ PRŮVODCE SOCIÁLNĚ AKTIVIZAČNÍ SLUŽBY

ZVONEK pro rodinu

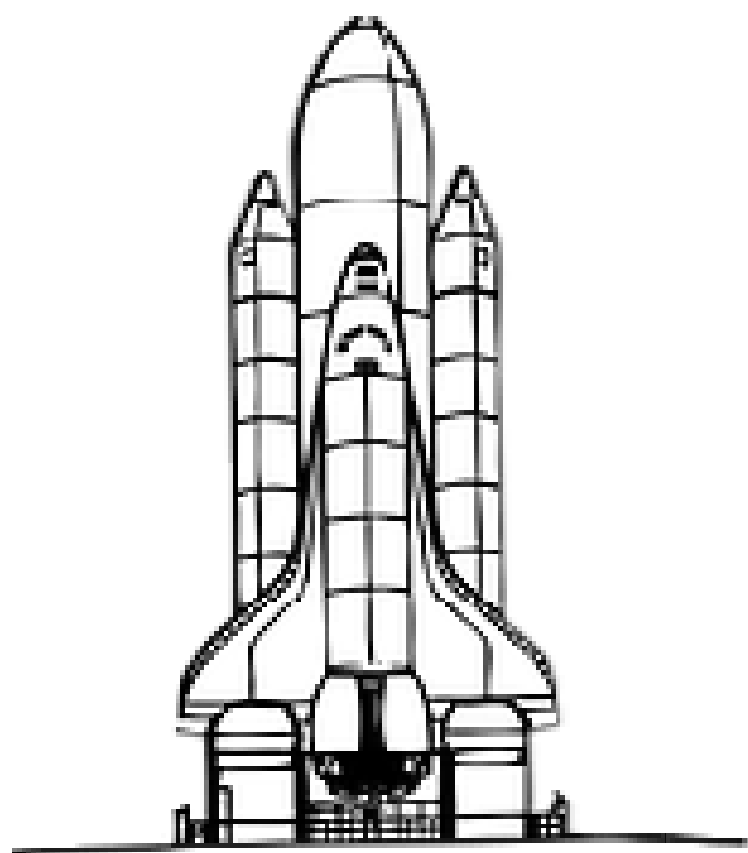


Vážení zájemci o službu!

Jsme rádi, že jste se rozhodli využít našich služeb a dovolit nám nahlédnout do Vašich domácností a životů a pokusit se pomoci Vám v oblastech, které se někdy můžou zdát problematické a složité.

Naše služby jsou dobrovolné a bezplatné.







Jak bude naše spolupráce probíhat?

Naše služba je

- Terénní – přijedeme za Vámi domů, popř. Vás můžeme doprovodit na úřady nebo do školy. Schůzka zpravidla trvá 1 hodinu, čas se ale přizpůsobuje konkrétním potřebám Vaší rodiny. Schůzka může být kratší nebo naopak delší.

Potkávat se můžeme 1 x týdně, po dobu maximálně 2 hodin.

V případě potřeby lze frekvenci schůzek snížit nebo naopak zvýšit. Od **pondělí - čtvrtek** v čase 8:00 – 16:00, **pátek** od 8:00 – 12:00.

- Ambulantní – je také možnost potkávat se v prostorech naší kanceláře na adrese **Národní 199, Trutnov** (budova Národního domu)

Kdo s Vámi bude spolupracovat?

Každá rodina má přiděleného svého klíčového pracovníka. To je člověk, který u sebe shromažďuje veškeré informace, které se týkají Vaší spolupráce s námi, podniká jednotlivé kroky vedoucí ke zlepšení Vaší situace a celkově se stará o to, aby služba probíhala tak, jak má. Může se stát, že Vám pracovník nebude z nějakého důvodu vyhovovat. V tom případě je možné ho vyměnit, pokud jiný pracovník má volnou kapacitu.

Jakých oblastí se spolupráce může týkat?

- **Bydlení** – pomůžeme vám s hledáním nového bydlení (domluvení prohlídky, jednání s realitní kanceláří, jednání s majiteli bytu apod.)
- **Zaměstnání** – hledání zaměstnání, sestavování životopisu, doprovod na pohovor apod.
- **Hospodaření s penězi** – pomoc s uspořádáním a vedením rodinného rozpočtu, harmonizace příjmů a výdajů
- **Péče o děti a jejich výchova** – pomůžeme Vám v situacích, kdy si s dětmi nebudete vědět rady, pokud ani my nebudeme znát řešení, doporučíme Vás do služeb, kde ho znát budou ☺
- **Doprovody na úřady**
- **Péče o domácnost**

Pokud by se Vaše tíživá situace týkala jiné oblasti, než těchto vyjmenovaných, rádi Vás odkážeme na návaznou službu

Pokud máte jakýkoli dotaz, můžete se obrátit na tyto pracovníky SAS ZVONEK pro rodinu:

- **Vedoucí sociální služby, sociální pracovník:** Mgr. Eva Thamová, tel.: 736 511 526, e-mail: eva.thamova@tu.hk.caritas.cz
- **Sociální pracovnice:** Bc. Patricie Majerová, tel.: 736 511 524, e-mail: patricie.majerova@tu.hk.caritas.cz
- **Sociální pracovnice:** Bc. Lukáš Povolný, tel.: 736 511 527, e-mail: lukas.povolny@tu.hk.caritas.cz
- **Sociální pracovnice:** Bc. Alena Řezníčková, tel.: 739 271 661, e-mail: alena.reznickova@tu.hk.caritas.cz

Těšíme se na spolupráci s Vámi 😊

Jaké jsou principy spolupráce?

- Každý člověk je jedinečný stejně jako jeho potřeby. Snažíme se jim vždy přizpůsobit a vyjít Vám vstříc.
- Nad nikým se nepovyšujeme, nikoho neponižujeme. Všichni jsme si rovni a máme stejný cíl.
- Vaše spolupráce s námi je vždy dobrovolná. Jakékoli rozhodnutí nebo cíl jsou pouze Vaše. Do ničeho Vás nenutíme. **V případě, že nedochází ke komunikaci s klíčovým pracovníkem je smlouva po 1 měsíci ukončena.**
- Veškeré změny jsou závislé pouze na Vás. Naše služba Vás vede k větší samostatnosti a odpovědnosti. A po celou dobu Vás budeme podporovat v tom, abyste svoje úkoly zvládli.
- Je důležité, abyste chtěli svoji situaci řešit především Vy sami.
- Vzájemná slušnost, dodržování domluvených termínů – **v případě nedodržování termínu sjednané schůzky hrozí riziko ukončení spolupráce.**
- Otevřený vztah s klíčovým pracovníkem – aby spolupráce mohla probíhat efektivně, je vhodné, abyste svému klíčovému pracovníkovi byli otevření a sdělovali mu všechny důležité informace.
- Zájem dítěte je nadřazen všem ostatním zájmům.

Cesta naší službou od začátku do konce

Pro to, aby naše spolupráce probíhala úspěšně, je nutné splnit několik kroků:

- **Start:** První krok k tomu, aby naše spolupráce mohla fungovat, je startovní čára, která pro nás znamená proces jednání se zájemcem. Během tohoto období si my i Vy ujasníme, zda to, co nabízíme je to pravé pro vás, zda naše služba je schopna fungovat v situacích, které Vy potřebujete vyřešit a jestli obě strany jsou schopné pracovat tak, aby výsledkem bylo zlepšení Vaší situace. Pokud se stane, že nebudou splněna kritéria nutná k tomu, aby služba začala probíhat, předá pracovník zájemci o službu kontakt na návaznou službu, která mu v jeho situaci pomůže lépe.
- **Trať:** V rámci našeho „běhu“ službou proběhneme pár „kontrolních bodů“. První z nich je smlouva. Tento dokument chrání vaše i naše zájmy, ujasňuje jednotlivá práva a povinnosti, určuje kdy a za jakých podmínek služba bude nebo nebude poskytována. Smlouva je vždy uzavírána na dobu určitou – 1 rok. Pokud bude potřeba, může být znovu prodloužena. Dalším „kontrolním bodem“ je individuální plán. Ten spolu budeme sestavovat průběžně po celou dobu využívání našich služeb. Jedná se o jednotlivé cíle, kterých chcete během využívání našich služeb dosáhnout.
- **Cíl:** Poskytování naší služby končí ve chvíli, kdy z jedné nebo druhé strany dojde k situaci, kdy už nelze službu využívat

nebo poskytovat. Ukončení služby může přijít z vaší strany - Vaše situace se zlepší natolik, že naši službu už nebudete potřebovat. Můžete také zjistit, že přeci jen by Vám pomohla více jiná služba. Z naší strany jsou důvody ukončení poskytování služby dané zákonem. Jedná se o dlouhodobé nedodržování dohodnutých termínů schůzek, agresivitu nebo soustavné porušování vnitřních pravidel.

Jak postupovat v případě podávání stížnosti?

Může se stát, že nebudete spokojeni s prací Vašeho klíčového pracovníka nebo s jinými oblastmi spolupráce. V tom případě je možné si podat stížnost. Tu můžete podat formou ústní nebo písemnou, popř. stížnost anonymně vložit do schránky pro stížnosti, která je umístěna na adrese Národní 199, Trutnov. Stížnost můžete podat k rukám svého klíčového pracovníka, vedoucímu služby Bc. Lukáši Povolnému nebo přímo řediteli Oblastní charity Trutnov JUDr. Ing. Jiřímu Špeldovi.

Vaše stížnost bude vyřízena do 30 dnů od jejího podání, poté budete informováni o tom, jak byla stížnost vyřešena.

Co neposkytujeme?

- Finanční pomoc
- Řešení dluhové problematiky a exekuce – v tomto případě Vás odkážeme na specializovanou službu pro tyto případy
- Doprovody pro Vaše děti do školy nebo jiného zařízení bez přítomnosti rodiče – toto je možné pouze ve výjimečných případech (nemoc nebo úraz rodiče)
- Nedoučujeme Vaše děti – je ale možnost zapojit do spolupráce dobrovolníky, kteří je doučovat budou.