



Temperi o. p. s.
Jar. Haška 1818/1
370 04 České Budějovice
IČ 281 59 179
T 702 642 537, 380 831 415
tempericb@tempericb.cz
www.tempericb.cz

Vnitřní směrnice

VS 4/17

Provozní řád

Temperi – Centrum pomoci pro rodiny s dětmi

I. Odpovědnost

Za vypracování, aktualizaci a dodržování pravidel zodpovídá ředitel Temperi, o.p.s., případně jeho zástupce. Za dodržování pravidel zodpovídá vedoucí sociální služby. Každý pracovník zodpovídá za služby, které poskytuje a za dodržení provozního řádu, se kterým byl seznámen a je povinen jej dodržovat.

II. Základní údaje

1. Název organizace: Temperi, o.p.s.
2. Sídlo organizace: Jar. Haška 1818/1, České Budějovice
3. IČ: 281 59 179
4. DIČ: CZ28159179 (nejsme plátcí DPH)
5. T: +420 702 571 757
6. E: tempericb@tempericb.cz
7. Bankovní spojení: č.ú. 2500315518/2010 (Fio banka)
8. Název zařízení: Temperi - Centrum pomoci pro rodiny s dětmi
9. Adresy zařízení sociálních služeb:
 - A) Jar. Haška 1818/1, České Budějovice
 - B) Vitorazská 77, České Velenice
10. Poskytované sociální služby: sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi (§ 65)

III. Obecné údaje

1. Temperi, o.p.s. poskytuje sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, doprovázení pěstounských rodin a dobrovolnický program.

2. Provoz služeb Temperi zajišťují sociální pracovníci ve stálém pracovním poměru, koordinátorka dobrovolníků a externí pracovníci (lektoři, terapeut ve výcviku, dobrovolníci). Všichni pracovníci mají požadované vzdělání a kvalifikaci na dané profesi.

IV. Centrum pomoci pro rodiny s dětmi

1. Služby jsou určeny rodinám s dětmi, které se nacházejí v obtížné životní situaci. Jejich cílem je sociální a rodičovský výcvik zaměřený na porozumění potřeb dětí, obnovu a podporu zdravého vztahu mezi rodičem a dítětem a minimalizaci negativních dopadů souvisejících s přítomností ve vyloučených lokalitách. Služba je poskytována na území správního obvodu obce s rozšířenou působností České Budějovice a od 1.5.2020 na území SO ORP Třeboň.
2. Služba je zaměřena na rodiny s dětmi a děti a mládež do 18 let (studující do 26 let), které se nacházejí v obtížné životní situaci a jsou vystaveny problémům, které nejsou schopni sami řešit. Služba je především určena

- rodinám, jejichž dlouhodobě nepříznivá sociální situace negativně ovlivňuje vývoj dítěte
- rodinám s dětmi, které jsou sociálně vyloučeny nebo jsou sociálním vyloučením ohroženy
- rodinám s nevhodnými (nefunkčními) osobními návyky jednotlivých členů
- rodinám dlouhodobě zatíženým nedostatečným příjmem nebo nevhodným hospodařením
- dětem a mládeži s problémy v domácím nebo školním prostředí
- dětem a mládeži s předčasně ukončeným vzděláním

3. Centrum pomoci pro rodiny s dětmi nabízí

- pomoc a podporu při nábízení sociálních dovedností rodičů (např. při rozvoji rodičovských a pečovatelských kompetencí)
- podporu při plánování a rozvoji osobního života
- pomoc při naplňování vzdělávacích potřeb dítěte (motivace k plnění školních povinností, zajištění doučování)
- nácvik a posilování schopností a dovedností dítěte
- pomoc při hospodaření s financemi, podpora a nácvik vedení domácnosti
- podporu při jednání na úřadech, školách a školských zařízeních, která má podobu doprovázení či zprostředkování kontaktů
- podmínky pro společensky přijatelné volnočasové aktivity
- pomoc při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob

4. Činnosti a úkony služby dle zákona o sociálních službách

Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi jsou poskytovány v ambulantní a terénní formě. V rámci realizace této sociální služby budou zajišťovány všechny základní činnosti, které definuje zákon o sociálních službách a k němu prováděcí vyhláška. Jedná se o:

- a) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti

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,

- b) zajištění podmínek pro společensky přijatelné volnočasové aktivity,

- doprovázení dětí do školy, školského zařízení, k lékaři, na zájmové aktivity a doprovázení zpět,
- c) sociálně terapeutické činnosti
- socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob
- d) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí
- pomoc při vyřizování běžných záležitostí,
 - pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob

5. Forma poskytování sociálních služeb

- Ambulantními službami se rozumí služby, za kterými uživatel dochází nebo je doprovázen nebo dopravován do zařízení sociálních služeb a součástí služby není ubytování.
- Terénními službami se rozumí služby, které jsou uživateli poskytovány v jeho přirozeném prostředí.

6. Služba je poskytována v ambulantní a terénní formě.

7. Doba poskytování služeb – Temperi - Centrum pomoci pro rodiny s dětmi v ČB jsou poskytovány:

a) v ambulantní formě v prostorách Temperi, Jar. Haška 1818/1, České Budějovice

Pondělí	9:00 - 17:00 hodin
Úterý	nejsou poskytovány
Středa	nejsou poskytovány
Čtvrtek	13:00 - 17:00 hodin
Pátek	9:00 - 12:00 hodin

b) v terénní formě v přirozeném prostředí uživatele sociální služby:

Pondělí	nejsou poskytovány
Úterý	9:00 – 17:00 hodin
Středa	9:00 - 17:00 hodin
Čtvrtek	9:00 – 13:00 hodin
Pátek	nejsou poskytovány

8. Doba poskytování služeb – Temperi - Centrum pomoci pro rodiny s dětmi v ČV jsou poskytovány

a) v ambulantní formě v prostorách Temperi, Vitorazská 77, České Velenice

pondělí:	8:30 - 12:00 hodin
úterý:	12:30 - 16:30 hodin
středa:	8:30 - 12:00 hodin
čtvrtek:	12:30 - 15:30 hodin
pátek:	8:00 – 9:00 hodin

b) v terénní formě v přirozeném prostředí uživatele sociální služby:

pondělí:	12:30 - 16:30 hodin
úterý:	8:30 - 12:00 hodin
středa:	12:30 - 16:30 hodin
čtvrtek:	8:30 - 12:00 hodin
pátek:	9:00 – 14:00 hodin

S účinností od 1.5. 2020 se mění provozní doba zařízení

a) v ambulantní formě v prostorách Temperi, Vitorazská 77, České Velenice

úterý: 12:00 - 17:00 hodin

b) v terénní formě v přirozeném prostředí uživatele sociální služby:

pondělí: 8:30 - 12:00; 12:30 – 17:00 hodin

úterý: 8:30 - 11:30 hodin

středa: 8:30 - 12:00; 12:30 – 17:00 hodin

čtvrtek: 8:30 - 12:00; 12:30 – 15:00 hodin

pátek: 8:00 - 13:00 hodin

V. Jednání se zájemcem o službu a uzavření smlouvy o poskytnutí sociální služby

1. Zájemce je seznámen sociálním pracovníkem s obsahem a cíli poskytované sociální služby a s okruhem osob, pro které je předmětná služba určena. Zájemce o službu je též seznámen s nabídkou základních činností poskytované sociální služby, s průběhem služby, předpokládanou dobou trvání služby a s jeho právy a povinnostmi. Zájemce je rovněž seznámen s klíčovým pracovníkem a jeho rolí
2. Sociální pracovník provede zmapování situace rodiny zájemce. V rámci mapovacího procesu zjišťuje míru uspokojování základních životních potřeb rodiny zájemce, k jejichž naplnění má sociální služba vést.
3. Na základě zjištěné situace je se zájemcem uzavřena smlouva o poskytování sociální služby. V ústní i písemné podobě jsou uživateli služby předány informace týkající se zpracování jeho osobních údajů a informace, které jsou případně poskytovány orgánu sociálně právních ochrany dětí.
4. Poskytovatel může odmítnout uzavřít Smlouvu o poskytování sociální služby v následujících případech:
 - a) neposkytuje službu, o kterou zájemce žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob, kterým je služba určena,
 - b) nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou zájemce žádá,
 - c) zájemci, který žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděl poskytovatel v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.
5. Jestliže poskytovatel odmítne uzavřít se zájemcem Smlouvu o poskytnutí sociální služby z výše uvedených důvodů, vydá o tom zájemci na jeho žádost písemné oznámení s uvedením důvodu odmítnutí uzavření smlouvy.

VI. Průběh poskytování sociální služby

1. Každý uživatel sociální služby má poskytovatelem určeného zaměstnance – klíčového pracovníka, který s uživatelem nastavuje na základě vyjednaných potřeb a cílů uživatele individuální plán služby. Individuální plán je zpracován písemně a klíčový pracovník ho spolu s uživatelem průběžně vyhodnocuje.
2. Průběh služby je evidován klíčovým pracovníkem Temperi v záznamech o realizovaných intervencích.

VII. Dokumentace

1. Poskytovatel shromažďuje o uživateli sociální služby údaje, které jsou uvedeny v dokumentaci
2. Mezi základní dokumenty vedené poskytovatelem patří: Smlouva o poskytnutí sociální služby, individuální plán uživatele, příp. další dokumenty.
3. Uživatel sociální služby má možnost do své dokumentace na požádání nahlížet.

VIII. Poskytovatel služby se zavazuje

1. Poskytnout službu v souladu se Standardy kvality sociálních služeb Temperi, o. p. s. tak, aby směřovala k naplnění cílů uživatele.
2. Dodržovat povinnost mlčenlivosti o veškerých údajích týkajících se uživatele služby vyjma zákonem nařízených situací.
3. V případě nutnosti zrušit domluvenou schůzku nejpozději 24 hodin předem a to prostřednictvím telefonu nebo e-mailu.

IX. Uživatel se zavazuje

1. Aktivně spolupracovat s poskytovatelem služby, dodržovat písemné i ústní dohody, docházet včas na sjednané konzultace/vyhodnocovací setkání, zrušit schůzku nebo konzultaci jen z vážných osobních důvodů, a to nejpozději 24 hodin předem prostřednictvím telefonu nebo e-mailu.
2. V případě terénní formy pomoci upozornit klíčového pracovníka, který se chystá na návštěvu domácnosti:
 - na výskyt nemoci nebo karantény v rodině
 - na nepřítomnost dítěte nebo jeho zákonného zástupce v době plánované návštěvy (po dobu návštěvy je zákonný zástupce povinen být přítomen)
 - na skutečnosti, které mohou ztížit uskutečnění plánované návštěvy (nefunkčnost zvonku, neoznačený dům, nemožnost zastihnout rodinu telefonicky, změna bydliště aj.).

X. Ukončení služby

1. Smlouva skončí uplynutím doby, na kterou byla uzavřena.
2. K ukončení smlouvy mezi poskytovatelem a uživatelem může dojít po vzájemné dohodě těchto dvou smluvních stran, přičemž na žádost jedné ze smluvních stran musí mít dohoda písemnou formu.
3. Uživatel může smlouvu písemně vypovědět bez udání důvodu. Smlouva zanikne následující den po předání písemné výpovědi poskytovateli.
4. Poskytovatel může smlouvu vypovědět, jestliže:
 - a) byly naplněny cíle dítěte a jeho zákonného zástupce, nebo jestliže z důvodu změny cílů a potřeb dítěte a jeho zákonného již není v kompetenci poskytovatele dále službu poskytovat.
 - b) žadatel porušuje povinnosti vyplývající z této smlouvy a Vnitřních pravidel Centra pomoci pro rodiny s dětmi
 - c) žadatel přestal plnit kritéria pro poskytování sociálních služeb, kterými jsou:
 1. rodina s dítětem/děťmi do 18 let věku, jehož/jejichž vývoj je ohrožen v důsledku dopadů nepříznivé sociální situace,
 - 2.rodina má zájem zkvalitnit svůj život a aktivně se podílet na realizaci jednotlivých kroků individuálního plánu,
 - d) žadatel nevyužívá službu déle než 6 měsíců,

- e) poskytovatel nebude schopen službu dále poskytovat z důvodů provozních, odborných, finančních apod. V tomto případě nabídne poskytovatel pomoc při hledání náhradní služby.
5. Výpovědní lhůta pro výpověď danou poskytovatelem činí 10 kalendářních dní a počíná běžet prvním dnem následujícím po dni, v němž byla tato výpověď žadateli oznámena.

XI. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

1. Stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb je oprávněn podat kdokoli.
2. Stížnost lze podat ústně (jakémukoliv zaměstnanci poskytovatele), písemně (poštou nebo prostřednictvím e-mailu) nebo telefonicky.
3. Pro anonymní a písemné stížnosti uživatelů zařízení Temperi - Centrum pomoci pro rodiny s dětmi ČB je určena poštovní schránka, která je umístěna v sídle poskytovatele - Jar. Haška 1818/1, 370 04 České Budějovice.
Pro anonymní a písemné stížnosti uživatelů zařízení Temperi - Centrum pomoci pro rodiny s dětmi ČV je určena poštovní schránka, která je umístěna v sídle poskytovatele - Vitorazská 77, 378 10 České Velenice.
4. Poskytovatel stížnosti eviduje a řeší do 30 dnů ode dne přijetí stížnosti. O výsledku, případně prodloužení lhůty vyřízení stížnosti, informuje poskytovatel stěžovatele písemně. U anonymních stížností výsledek řešení stížnosti poskytovatel zveřejňuje na informační vývěsce na adrese poskytovatele.

XII. Prostory, materiální a technické vybavení

Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi jsou provozovány v zařízeních: Temperi – Centrum pomoci pro rodiny s dětmi (poskytované na adrese: Jar. Haška 1818/1 České Budějovice); zařízení Temperi - Centrum pomoci pro rodiny s dětmi (poskytované na adrese Vitorazská 77 České Velenice).

A) Temperi – Centrum pomoci pro rodiny s dětmi, Jar. Haška 1818/1, 370 04 České Budějovice

Objekt na adrese Jar. Haška 1818/1 v Českých Budějovicích je v majetku fyzické osoby. Objekt je dvoupodlažní a působí v něm další právnické osoby. Vstup do budovy je přímo z ulice Jar. Haška a není bezbariérový. Pro práci s cílovou skupinou jsou určeny 2 kontaktně-terapeutické místnosti o celkové výměře cca 50 m² (část jedné z místností slouží jako herní prostor pro děti). Administrativní zázemí sociálních pracovníků tvoří 2 místnosti (kancelář sociálních pracovníků 1 a 2).

Obě místnosti pro práci s uživateli jsou osvětleny přirozeným světlem – okny, dále je zde umělé stropní osvětlení. Podlaha první kontaktně-terapeutické místnosti je z poloviny pokryta kobercem, z druhé poloviny PVC krytinou. Druhá kontaktně-terapeutická místnost je pokryta PVC krytinou. Všechny místnosti jsou osazeny topnými tělesy (v celkovém počtu 5 kusů). Budova je vytápěna kotlem na plyn a je obsluhována majitelem objektu. Uživatelé mají k dispozici samostatnou toaletu. Prostory pro poskytování sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi jsou čisté, upravené, úklid je prováděn samotnými pracovníky zařízení, a to 2x týdně (příp. dle potřeby častěji). Přístupné společné prostory budovy odpovídají hygienickým a protipožárním předpisům, přičemž úklid těchto společných prostor domu je zajištěn úklidovou firmou.

Vybavení první kontaktně-terapeutické místnosti (herny):

- konferenční stůl, sofa a křesla pro uživatele,

- dětský stůl a dětské židle,
- tabule,
- policové regály s hračkami a hrami pro různé věkové skupiny dětí,
- úložné prostory pro věci a materiál k realizaci aktivit s dětmi.

Vybavení druhé kontaktně-terapeutické místnosti:

- stůl a židle pro uživatele
- křesílka a konferenční stůl
- tabule
- stahovací plátno.

První i druhá kontaktně-terapeutická místnost se nachází v 1. patře objektu. Jsou uzpůsobeny dětem z hlediska barevného provedení (barevná malba; obrázky, jejichž autory jsou samotné děti), tak současně i z hlediska bezpečnosti (zaslepené elektrické zásuvky, absence nevhodných předmětů).

Kanceláře sociálních pracovníků 1 a 2 jsou vybaveny:

- pracovními stoly s kancelářskými židlemi,
- PC technikou a tiskárnou
- dalším kancelářským nábytkem včetně skříní na spisy a policového úložného prostoru.
- kuchyňským koutem.
- samostatnou toaletu.

B) Temperi – Centrum pomoci pro rodiny s dětmi, Vitorazská 77, 378 10 České Velenice
 Zařízení Temperi – Centrum pomoci pro rodiny s dětmi (dále též „Centrum“ je provozováno v pronajatých prostorách v ulici Vitorazská 77 v Českých Velenicích. Jedná se o třípodlažní objekt polyfunkčního centra, které je v majetku města České Velenice, v němž mají zázemí i další poskytovatelé sociálních služeb. Zařízení sociální služeb je umístěno v prvním podúrovňovém podlaží. Vstup do budovy, kde se nachází zařízení sociálních služeb, je bočním vchodem z ulice Říční, ten je bezbariérový. Bezbariérově přístupné je též celé podúrovňové podlaží. Prostory Centra představují jednu místnost o velikosti 13,1 m². Slouží jak pro sociální práci s CS, tak též pro administrativní činnosti. Místnost je osvětlena přirozeným světlem (2 okna) a umělými stropními zářivkami. Podlaha je dlážděná, vytápění místnosti je zajištěno zavěšeným topným tělesem. Obsluhu kotle a dalších technických zřízení zajišťuje vlastník objektu. Vstupní dveře a jedna z oddělovacích přepážek jsou prosklené. Prostor Centra je vybaven pracovními stoly, kancelářskými židlemi, PC technikou a tiskárnou dalším kancelářským nábytkem, stolem a židlemi pro klienty, úložným nábytkem.

Toalety pro uživatele služby jsou umístěny na společné chodbě, jsou rozděleny na dámské, pánské a pro osoby s tělesným hendikepem. Prostory Centra jsou upravené, úklid je prováděn 1x týdně (dle potřeby častěji). Přístupné společné prostory budovy odpovídají hygienickým a protipožárním předpisům, přičemž úklid těchto společných prostor domu je zajištěn prostřednictvím zaměstnankyně města České Velenice. Pracovníci Centra mají k dispozici WC a kuchyňku, které je společné pro všechny pracovníky služeb.

XIII. Další údaje k zařízení A)

1. Pitná voda - zařízení je napojeno na veřejný vodovod pitné vody.

2. Teplo - zásobování teplem se realizuje společným kotlem pro Centrum pomoci pro rodiny s dětmi a další firmy sídlící na adrese Jar. Haška 1818/1 ČB.
3. Teplá voda – ohřevem prostřednictvím „bojleru“.
4. Odvod odpadních vod - odpadní vody jsou odváděny do veřejné kanalizace.
5. Způsob větrání probíhá „přirozenou cestou“ (okny), toaleta pro pracovníky je větrána oknem; toaleta pro uživatele je větrána větracím otvorem.
6. Manipulace s odpady - pro běžný komunální odpad jsou zajištěny popelnice s odvozem 2x týdně (zajištěno pronajímatelem prostor). Odpad je tříděn dle recyklačního plánu (papír, plast, sklo a směsný odpad). Za třídění a odnos odpadu z prostor zařízení odpovídají jednotliví pracovníci.
7. Lékárnička se základním vybavením je uložena v prostorách Centra pomoci pro rodiny s dětmi na chodbě ve vestavěné bílé skříni s označením bílého kříže v zeleném poli.
8. Kouření - ve všech prostorách organizace platí zákaz kouření.
9. BOZP a PO je zajišťována pravidelným školením zaměstnanců

XIV. Další údaje k zařízení B)

1. Pitná voda - zařízení je napojeno na veřejný vodovod pitné vody.
2. Teplo - zásobování teplem se realizuje společným kotlem pro multifunkční komunitní zařízení.
3. Teplá voda je ohřívána kotlem společným pro celé multifunkční komunitní zařízení.
4. Odvod odpadních vod - odpadní vody jsou odváděny do veřejné kanalizace.
5. Způsob větrání probíhá „přirozenou cestou“ (okny), toaleta pro pracovníky a též toaleta pro uživatele je odvětrávána centrální klimatizací.
6. Manipulace s odpady - pro běžný komunální odpad jsou zajištěny popelnice s odvozem 1x týdně (zajištěno pronajímatelem prostor). Odpad je tříděn dle recyklačního plánu (papír, plast, sklo a směsný odpad). Za třídění a odnos odpadu z prostor zařízení odpovídají jednotliví pracovníci.
7. Lékárnička se základním vybavením je uložena v prostorách Centra pomoci pro rodiny s dětmi v kancelářské skříni s označením bílého kříže v zeleném poli.
8. Kouření - ve všech prostorách organizace platí zákaz kouření.
9. BOZP a PO je zajišťována pravidelným školením zaměstnanců

XV. Závěrečná ustanovení

1. S provozním řádem a s pravidly pro poskytování služeb se seznámí každý pracovník poskytovatele během zaškolování pracovníků.
2. S aktualizovanými a schválenými pravidly pro poskytování služeb jsou seznámeni všichni pracovníci ještě předtím, než vstoupí v platnost.
3. Pokud v těchto pravidlech není stanoveno jinak, řídí se vztahy z něj vyplývajícími příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
4. Pravidla o poskytování služeb jsou aktualizována ředitelem organizace vždy, když dojde ke změně v provozních podmínkách, revidována nejméně však 1x ročně.
5. Provozní řád organizace je na požádání k dispozici u ředitele Temperi, o.p.s.

Tato Vnitřní směrnice (s účinností od 1.1.2020) ruší Vnitřní směrnici VS 1/14 Provozní řád – Temperi - Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi.

VS - 4/17
Provozní řád
Centrum pomoci pro rodiny s dětmi

Poskytovatel:	Temperi, o.p.s.	Verze:	2
Schválil:	Francová	Účinnost od:	1. 1. 2020
Zrušená verze:	1.1.	Počet stran:	9