



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 - SAS - 1/14

Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb

Sociálně aktivizační služby pro rodiny a s dětmi

1a)

Poskytovatel má písemně definováno a zveřejněno poslání, cíle a zásady poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena, a to v souladu se zákonem stanovenými základními zásadami poskytování sociálních služeb, druhem sociální služby a individuálně určenými potřebami osob, kterým je sociální služba poskytována; podle tohoto poslání, cílů a zásad poskytovatel postupuje.

Poslání

Posláním sociálně aktivizačních služeb je pomoci rodinám s dětmi, které se nacházejí v obtížné životní situaci. Pomoc je zaměřená na porozumění potřeb dětí, obnovu a podporu zdravého vztahu mezi rodičem a dítětem a minimalizaci negativních dopadů na dítě související s konflikty v rodinném či širším sociálním prostředí. Uživatelům je nabídnut bezpečný prostor a podpora při řešení obtížných situací formou poskytování potřebných informací a vhodných aktivizačních činností. Předností služby je možnost jejího poskytování v přirozeném prostředí rodiny.

Cílem sociálně aktivizačních služeb je

- Prohloubit kompetence rodičů, kteří nezvládají výchovu svých dětí
- Zmírnit nevhodné (nefunkční) návyky jednotlivých členů rodiny
- Eliminovat významné vztahové problémy včetně mezigeneračních konfliktů, naučit rodiny zvládat další zátěžové/krizové situace
- Posílit osobnostní a sociální dovednosti na straně rodičů a jejich dětí, podporující jejich sociální začleňování

- Zlepšit socioekonomickou situaci u rodin, které jsou dlouhodobě zatížené nedostatečným příjmem nebo nevhodným hospodařením
- Eliminovat problémy dětí a mladistvých, se kterými se potýkají v domácím, školním a mimoškolním prostředí
- Podpořit rodinu v kontaktu se společenským prostředím formou doprovodů například do školních institucí, k lékaři či na úřad

Cílová skupina

- rodiny s dítětem/děťmi
 - rodiny, jejichž nepříznivá sociální situace negativně ovlivňuje vývoj dítěte
 - rodiče, kteří nezvládají výchovu svých dětí, mají nepřiměřeně nastavené výchovné podmínky
 - rodiny s nevhodnými (nefunkčními) návyky jednotlivých členů
 - rodiny, jejichž členové neumějí či nechtějí vzájemně spolupracovat
 - rodiny v zátěžové situaci – např. rozvod rodičů, situace spojené s dlouhodobým onemocněním člena rodiny či mezigeneračními konflikty
 - rodiny dlouhodobě zatížené nedostatečným příjmem nebo nevhodným hospodařením
 - rodiny s komunikačními potížemi a oslabenými rodičovskými kompetencemi
 - rodiny s dětmi, které jsou sociálně vyloučeny nebo jsou sociálním vyloučením ohroženy

Cílové skupiny, kterým není služba poskytována (negativní vymezení cílové skupiny):

- rodinám primárně řešící problematiku závislosti, významných poruch chování, poruch osobnosti, psychiatrických onemocnění, a problematiku zdravotního postižení
- rodičům řešící primárně partnerské vztahy
- osobám žádající speciálně-pedagogické vyšetření či vyšetření školní zralosti

Zásady:

- **Zaměření se na rodinu jako celek** – rodina je vnímána jako ucelený systém, kde se jednotliví členové vzájemně ovlivňují; sociální práce probíhá s celou rodinou.
- **Hájení zájmů dítěte** jeho potřeb a práv.
- **Aktivní přístup** – rodina je vedena k aktivnímu a samostatnému řešení situace.
- **Interdisciplinární přístup** – zajištění součinnosti a týmové spolupráce s dalšími odborníky, institucemi a organizacemi, zprostředkovává návaznou pomoc.
- **Komplexnost** – řešení více zakázek uživatele současně, využívání ambulantní i terénní

formy podpory.

- **Individuální přístup k uživateli** – přístup ke každému uživateli služby a jeho aktuální životní situaci s vědomím jedinečnosti a neopakovatelnosti.
- **Respektování práv, přání a potřeb uživatele** – rozhodnutí uživatele ve věcech týkajících se jeho osoby a situace jsou pracovníkem respektována.
- **Mlčenlivost** – zachovávání osobních a citlivých údajů týkajících se uživatelů v tajnosti a zachovávání diskrétnosti.
- **Důvěra** – vytváření prostředí přijetí, bezpečí, pomoci a opory, ve kterém se uživatel necítí ohrožen a pracovníkům sociální služby může důvěřovat.
- **Rovný přístup k uživatelům** – absence diskriminujícího jednání k uživateli.
- **Bezplatnost služby** – poskytování služby je bezplatné (bez finanční úhrady).
- **Odbornost** - pracovníci poskytují službu na základě určitého stupně a obsahu vzdělání, které nadále prohlubují a rozšiřují.

Základní poskytované činnosti

Služba je poskytována v ambulantní a terénní formě. Realizuje tyto základní činnosti:

a) Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,

- pracovně výchovná činnost s dětmi (např. zapojení dětí do činností souvisejících s chodem domácnosti, pomoc při školní přípravě);
- pracovně výchovná činnost s dospělými (např. podpora při zavádění denního režimu, nácvik rodičovského chování včetně vedení hospodaření a udržování domácnosti, podpora a nácvik sociálních kompetencí v jednání na úřadech, školách, školských zařízeních, nácvik vhodné (efektivní) komunikace v různých situacích, odstraňování komunikačních bariér, pomoc při nastavení hranic a pravidel ve výchově dítěte);
- nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností dítěte (např. pomoc při řešení osobních nesnází, při navazování kamarádských vztahů);
- zajištění podmínek a poskytnutí podpory pro přiměřené vzdělávání dětí (např. motivace k plnění školních povinností, pomoc s výběrem a absolvováním vzdělávacího programu);
- zajištění podmínek pro společensky přijatelné volnočasové aktivity (např. motivace členů rodiny ke společnému a aktivnímu trávení volného času).

b) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (např. 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 (např. nácvik zvládnání zátěže spojené se studijními, pracovními aj. záležitostmi, nácvik technik ke zvládnutí stresu, agrese, úzkosti a podpora při rozvíjení pozitivních přirozených sociálních sítí uživatelů v rámci rodiny, školy, kamarádství, provázení rodin dlouhodobými zátěžovými situacemi a obdobími, porozumění potřeb dětí ze strany rodičů);

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

- pomoc při vyřizování běžných záležitostí (např. pomoc při řešení aktuální pracovní situace - psaní životopisu, motivačního dopisu pro zaměstnavatele; podpora při řešení bydlení - podpora při vyhledávání podnájmu, či sociálních služeb pobytového charakteru; poradenství při využívání dostupných zdrojů pomoci, pomoc při prosazování práv a oprávněných zájmů ve styku s úřady či jinými institucemi - podpora při vyplňování formulářů potřebných k řešení životní situace);
- pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob.

1b)

Poskytovatel vytváří podmínky, aby osoby, kterým poskytuje sociální službu, mohly uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace.

Poskytovatel dbá na to, aby uživatel mohl uplatňovat svoji vlastní vůli. Snaží se otázkami typu „Co byste nyní nejraději udělal? Co si o tomto myslíte? Jak by se to dalo řešit? Co jste už vyzkoušel? Co je teď pro Vás nejdůležitější? Co se Vám v dané situaci osvědčilo?“ využít zkušenosti, znalosti a potenciál, kterým uživatel disponuje, k řešení problematické situace. Pracovník bere na zřetel, že rozumové schopnosti uživatele, jeho sociální dovednosti a osobnostní charakteristiky uživatele mohou významně omezovat schopnost vyjádřit své potřeby a požadavky. Vlastní vůle uživatele je uplatňována při aplikaci vnitřních směrnic služby (VS – SAS – 3/14 Jednání se zájemcem o službu, 4/14 Smlouva o poskytování sociální služby, 5/14 Individuální plánování průběhu poskytování sociální služby, 8/14 Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje, 11/14 Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby a 12/14 Informovanost o poskytované sociální službě).

Sociální pracovník si je vědom toho, že může nastat situace, kdy nemůže podpořit aktuální názor

uživatele. Pracovník uživateli srozumitelně vysvětlí, proč nyní nelze jeho názor nebo návrh řešení akceptovat. Současně se s ním domluví, kdy, v čem a jak bude dán prostor pro uplatnění uživatelské vůle. Pracovník se ujistí, že uživatel rozumí tomu, že nejde o potlačení či ignoraci potřeb. Pracovník uživateli prezentuje možná řešení situace, se kterou uživatel do služby přichází, informuje ho o rizicích jednotlivých navržených řešení. Rozhodnutí o zvoleném postupu ponechává na uživateli. Pracovník si je vědom toho, že uživatel má právo se v rámci přiměřeného rizika rozhodnout pro i pro méně vhodnou variantu řešení – jedná se o užití informovaného rozhodnutí uživatele.

1c)

Poskytovatel má písemně zpracovány pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování sociální služby a podle nich postupuje.

Jak služba probíhá?

- Délka poskytování služeb je stanovena dle individuálních potřeb rodiny a vzájemné dohody.
- Služby jsou poskytovány ambulantně v našich prostorách a též terénně v přirozeném prostředí rodiny, nebo na úřadech a institucích.
- Služby poskytují sociální pracovníci.

Průběh sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi je detailněji popsán v Metodice sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi (MP – SAS - 1/13).

1d)

Poskytovatel vytváří a uplatňuje vnitřní pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby.

Pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením

Pracovníci sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi dodržují při práci s uživateli pravidla, která zamezují předsudkům a negativnímu hodnocení uživatelů.

- Při poskytování sociální služby plně respektujeme Listinu základních práv a svobod.
- Dodržujeme mlčenlivost o skutečnostech týkajících se uživatele (nepodáváme informace bez souhlasu uživatele třetím stranám, s výjimkami vymezenými zákony).
- Respektujeme uživatele jako osobu, která dokáže vyjádřit své potřeby a nést důsledky za své činy.

- Respektujeme identitu uživatele a oslovujeme ho dle jeho přání předem dohodnutým způsobem. Mladistvým (dětem nad 15 let) vykáme, nepřejí-li si jinak.
- Posilujeme vlastní rozhodování uživatelů, bráníme projevům ponižování ze strany ostatních lidí. Svým vystupováním chráníme důstojnost uživatele. Na veřejnosti nemluvíme za uživatele, dáváme uživateli prostor pro vyjádření jeho přání a potřeb.
- Vždy se snažíme uživatele podporovat v soběstačnosti.
- Pracovník by měl být příkladem pro ostatní ve společnosti. Je neomluvitelné používat termíny stigmatizující uživatele služby (např. gauner, socka).
- Při komunikaci na úřadech či jiných institucích dbáme na to, aby druhý člověk hovořil s uživatelem služby, nikoliv s námi. Je-li to nezbytně nutné, poskytujeme jen podporu, nevyjednáváme za uživatele.
- S uživateli komunikujeme přirozeně a srozumitelně – nepoužíváme odborné výrazy, sprostá slova, žargony, ironii či infantilní způsob vyjadřování.
- Složitější postupy v případě potřeby několikrát zopakujeme, nebo napíšeme na papír – tuto možnost nabídneme, nikdy nevnučíme.
- Nepřekřikujeme jiný hovor nebo rušivý element. Snažíme se o odstranění rušivého vlivu.
- Usilujeme o klidný projev, laskavým slovem povzbuzujeme uživatele, aby se vyjádřil, a trpělivě nasloucháme.
- Pro získání pozornosti či zklidnění uživatele můžeme případně použít dotyků.
- Jsme vnímaví vůči známkám úzkosti, strachu, neklidu či smutku uživatele.
- Nabízíme dostatečný časový prostor, aby se uživatel necítil stresován.
- Informujeme veřejnost o sociální službě.
- Pořádáme propagační akce se zřetelem na pozitivní role uživatelů.
- Prezентujeme výsledky činnosti poskytovatele široké veřejnosti.

Sociální pracovníci se při poskytování sociální služby vždy vyvarují nepřipustných jednání vymezených v Příloze A této vnitřní směrnice.

VS - SAS - 1/14			
Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb			
Poskytovatel:	Temperi, o.p.s.	Verze:	3
Schválila:	Francová	Účinnost od:	1. 5. 2020
Zrušená verze:	2	Počet stran:	6 + 1 příloha

Seznam příloh:

Příloha A - Nepřípustná jednání pracovníka Temperi

Příloha A

Nepřípustná jednání pracovníka Temperi

- Zneschopňování a nerespektování tempa uživatele: Stává se v okamžiku, kdy pracovník nemá trpělivost s pomalým tempem uživatele a přebírá za něho aktivitu z důvodu rychlejšího zvládnutí úkonu.
- Infantilismy: Jde o situace, kdy se s uživatelem jedná jako s malým dítětem v tom smyslu, že poskytovatel služby je přesvědčen o neschopnosti uživatele správně rozlišovat a vyhodnocovat některé události a situace. Z toho důvodu pak pracovník přebírá iniciativu v rozhodování.
- Zastrašování: Pracovník nutí uživatele k rozhodnutí a řešení vzniklé situace tak, že prosazuje svoji vůli. V případě, že se uživatel odmítá podřídit, pracovník ho zastrašuje a používá další eticky nepřípustné postupy.
- Zneplatňování a zvěčňování: Uživatel při běžné komunikaci nedostane prostor si pohovořit s pracovníkem o věcech, které ho tíží, vyjádřit svá přání či touhy. S uživatelem je jednáno nerovnoprávně, nevhodně (např. víceméně jako s věcí).
- Ignorování: Přehlížení některého z uživatelů (např. dítěte v rámci rodiny) pracovníkem.
- Ponižování: Pracovník ve svém chování vyjadřuje negativní postoj vůči uživateli ve smyslu jeho nepotřebnosti, a to s ohledem na jeho domnělou neschopnost, popřípadě s ohledem na jeho postižení, věk a další charakteristiky.
- Vulgární a agresivní chování: Pracovník používá násilné a vulgární verbální nebo fyzické projevy a postupy vůči uživateli.
- Stigmatizace: Pracovníci se vůči uživateli chovají tak, že pociťují odpor k osobě uživatele. Svůj postoj mohou vyjadřovat odlišným chováním, ale i separací některých uživatelů od ostatních.