

S 1 – Cíle a způsoby poskytování služeb

Předmět: Poslání, cíle, cílová skupina, principy poskytování služeb, základní činnosti, veřejný závazek, postupy, vlastní vůle uživatelů; všichni pracovníci soc. služby

Aktualizace: 17.10.2018

Schváleno: Petra Martiníková

1.1. Poslání, cíle, cílová skupina a principy poskytování služeb

Poslání:

Centrum sociálních služeb z.ú., je nevládní nezisková organizace poskytující sociální služby. Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi pracuje s rodinami, kde je ohrožen zdravý vývoj dítěte z důvodu dlouhodobé nepříznivé sociální situací. Cílem je předcházet, snižovat či odstranit příčiny ohrožení dítěte a poskytnutí pomoci a podpory celé rodině k jejímu zachování jako celku.

Posláním Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi je poskytovat pomoc rodinám s dětmi, jejichž vývoj je ohrožen dlouhodobě nepříznivou sociální situací a rodina není schopna si pomoci vlastními silami. Cílem sociální služby je pomoci překonat obtížnou sociální situaci rodiny, případně zastavit propad či zhoršování situace a začlenit rodinu do běžného života.

Cíle:

Ve vztahu k uživatelům:

- Podpořit u rodiny odpovědnost za vzdělání, výchovu a obecně kvalitu života dětí
 - Děti mají neustále zajištěné základní potřeby jako je patřičná hygiena, pravidelné stravování, čisté ošacení, školní pomůcky, zajištěnou zdravotní péči, kontakt se svými vrstevníky
 - Děti pravidelně dochází do školy bez zbytečné absence, rodiče motivují své děti k dobrým známám a zlepšení prospěchu
 - Děti mají osvojené základy slušného chování, respekt k autoritám a pravidlům
- Podpořit schopnost předcházet vzniku krizových situací a zvládat samostatně řešit problémové situace
 - Podpora při vytvoření finančního plánu a rozvržení financí na měsíc, zamezení vzniku dalších dluhů
 - Pravidelné vyzvedávání pošty a reakce na ni v patřičném termínu
 - Schopnost respektovat společenská pravidla a normy, dodržování zákonů, nepáchání trestné či přestupkové činnosti
 - Rodina má přehled o zdrojích pomoci a umí je využívat dle potřeby
- Zvýšit kvalitu života členů rodiny
- Zabránit, případně zmírnit sociální vyloučení rodiny
- Pomoci při zachování či obnovení narušených funkcí rodiny
- Podpořit rodinu při školní přípravě dětí a podpory jejich pravidelné školní docházky

Ve vztahu k okolním subjektům služby:

- stabilita sítě spolupracujících subjektů a institucí (policie, OSPOD, úřad práce a další)

- rozvoj sociální služby prostřednictvím reflektování zpětné vazby pracovníků služby, uživatelů i ostatních spolupracujících subjektů
- podpora pozitivních postojů společnosti a cílové skupiny

Ve vztahu k pracovníkům služby:

- kompetentní, profesionální a vzdělávající se pracovník, který využívá zázemí a podporu organizace a dbá na dodržování interních norem

Cílová skupina:

Cílovou skupinou poskytované služby jsou rodiny s dětmi, nastávající matky, které se nacházejí v ohrožení sociálního vyloučení, či jsou jím již postihnuti. Většinou se jedná o rodiny, které nemají dostačující přístup k běžným službám a potřebují zprostředkovat kontakt a poradit. Často jsou to pak rodiny, které mají nízké příjmy, jsou závislé na sociálních dávkách a mají obtíže při kontaktu s institucemi. V souvislosti s těmito jevy je pak vývoj dítěte ohrožen. Služba je poskytována na území Lysé nad Labem, Milovic a nejbližšího okolí.

Principy poskytování služeb

Ve vztahu k uživatelům:

- **Individuální přístup:** Každý uživatel je brán jako jedinečná osoba, která má své vlastní specifické potřeby a je tedy tak ke každému uživateli přístupováno. Služba je poskytována na základě individuálně určených potřeb jednotlivce.
- **Podpora v samostatnosti:** Uživatelé služby jsou podporováni v aktivním zapojení do řešení své situace, aby získali dovednosti řešit své obtížné situace v budoucnosti samostatně.
- **Zachování důstojnosti a lidských práv osob:** Pracovníci poskytují sociální služby uživatelům takovým způsobem, který zachovává jejich lidská a občanská práva, zachovávají mlčenlivost o údajích týkajících se těchto osob, přičemž tato povinnost platí i po skončení pracovního poměru.
- **Nediskriminace:** Pracovníci respektují osobnost a nezávislost každého uživatele bez ohledu na původ, etnickou příslušnost, rasu, barvu pleti, mateřský jazyk, zdravotní stav, sexuální orientaci, náboženské a politické přesvědčení. Respektují individuální životní postoje uživatele služeb k různým oblastem života.
- **Motivování k překonání nepříznivé sociální situace**
- **Posilování sociálního začleňování**
- **Poskytování služby v zájmu osob a v náležitě kvalitě**
- **Diskrétnost:** Všechny informace, které uživatel pracovníkovi poskytne, jsou důvěrné a nemohou být bez souhlasu uživatele poskytnuty třetí straně.
- **Anonymita:** Služba může být uživateli poskytována anonymně, v dokumentaci může být veden pod přezdívkou.
- **Nestrannost:** Služby jsou poskytovány bez předpojatosti a bez ovlivnění vlastními názory, politickým a náboženským přesvědčením pracovníka.
- **Dobrovolnost:** Uživatel využívá službu dobrovolně a může ji kdykoliv bez udání důvodu ukončit.
- **Empatický přístup**
- **Bezplatnost**

Ve vztahu k okolním subjektům služby:

- **Spolupráce s ostatními** místními subjekty a institucemi přicházejícími do styku s cílovou skupinou
- **Podpora pozitivních vztahů mezi cílovou skupinou a majoritou**
- **Osvěta** místní společnosti

Ve vztahu k pracovníkům služby

- **Posilování a budování jejich profesionality**
- **Zázemí a podpora pracovníků**
- **Dodržování etického kodexu** služby, důvěrnost informací mezi pracovníky a uživateli
- **Rozvoj kompetencí** pracovníků služby

Základní činnosti

- **Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti**
 - pracovní výchovná činnost s dětmi – pomoc při školní přípravě, zapojení dětí do činnosti související s chodem domácnosti a další.
 - pracovní výchovná činnost s dospělými – podpora a nácvik rodičovského chování, nácvik jednání s úřady, poskytnutí doprovodu na úřady
 - nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností dítěte – pracovník s dítětem dělá motorická cvičení, podporuje rozvoj jeho kreativity, podpora sourozeneckých vztahů a vztahů vůči rodičům
 - zajištění podmínek a poskytnutí podpory pro přiměřené vzdělávání dětí – doprovod dětí s rodiči do pedagogicko-psychologické poradny, a další.
 - zajištění podmínek pro společensky přijatelné volnočasové aktivity – pomoc při vyhledávání volnočasových aktivit pro děti
- **Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím**
 - Doprovod do školy, k lékaři, na zájmové aktivity
- **Sociálně terapeutické činnosti**
 - Podpora při hledání zaměstnání, při řešení zadlužení, pomoc při řešení nevyhovujícího bydlení
- **Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí**
 - Pomoc při vyřizování běžných záležitostí – založení bankovního účtu, zajištění dětského tábora
 - Pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporující sociálního začlenění rodiny (práce na změnách, které mohou odklonit riziko odebrání dítěte či náprava takových oblastí, které mohou přispět k navrácení dítěte z ústavu)

1.2. Veřejný závazek

Centrum sociálních služeb v Lysé nad Labem se zabývá poskytováním sociálních služeb a volnočasovými aktivitami pro děti a mládež. Poskytované sociální služby mají za cíl pomáhat sociálně znevýhodněným skupinám obyvatel, které nedokáží samy bez další pomoci překonat tíživé životní období.

1.3. Postupy

Pracovníci služby se při poskytování služby řídí postupy, zajišťující řádný průběh poskytnutí sociální služby. Zaměstnanci se při jednání s uživateli těmito postupy řídí. Noví zaměstnanci jsou o postupech řádně informováni a seznámeni. Postupy poskytování služby zahrnují situace od příchodu uživatele do organizace, po zapojení uživatele do rozhodování o využití služby, přes seznámení se s případem, po jednání s uživatelem a plánováním, až do vyřešení nepříznivé situace uživatele a ukončení služby, popř. ukončení služby bez vyřešení případu na žádost uživatele. Postupy zohledňují také možnost odmítnutí poskytování služby, či návaznost poskytované sociální služby na další zdroje. Pro řádný průběh sociální služby je taktéž nezbytné pravidlo pro vyřizování stížností, vnitřní pravidlo pro předcházení porušování práv uživatelů a pravidla pro předcházení a řešení střetu zájmu u zaměstnanců a uživatelů služby. Pracovníci se dále při poskytování služby řídí směrnicemi BOZP.

1.4. Vlastní vůle uživatelů

- Uživatel se svobodně rozhoduje, zda mu bude sociální služba poskytována na základě informovaného souhlasu se zpracováním osobních údajů či anonymně.
- Uživatel si volí řešení své nepříznivé sociální situace. Když si zvolí jiné řešení, než mu doporučí pracovník, musí pracovník jeho rozhodnutí respektovat.
- Cíle a kroky v individuálním plánu si určuje uživatel ve spolupráci s klíčovým pracovníkem.

1.5. Ochrana osob před předsudky a negativním hodnocením

Pracovníci Centra sociálních služeb v Lysé nad Labem jsou si vědomi toho, že předsudky mají velký vliv na jejich vnímání a vytvářejí tak zkreslené vidění sociální skutečnosti. Osoba, která je ovlivněna předsudky, neinterpretuje sociální skutečnost tak, jakou doopravdy je, ale tak, jak se jí zkresleně jeví.

- Pracovníci Centra si uvědomují, že všichni uživatelé služby jsou jedinečnými a individuálními osobnostmi.
- Pracovníci si uvědomují, že uživatelé služby mají za sebou minulost a nemusejí vždy dobře ovládat jazyk a realie a neorientují se v tomto sociálním prostředí.
- Pracovníci Centra si s uživateli služby vykaží, pokud nemají s uživateli přátelské vztahy již z minulosti.
- Pracovníci Centra jednájí tak, aby neposilovali negativní postoj společnosti na uživatele služby.
- Pracovníci Centra se chovají takovým způsobem, kterým dělají dobré jméno organizaci.

Příloha 1 – Stanovy Centra sociálních služeb v Lysé nad Labem

Příloha 2 – Identifikace ekonomického subjektu

Příloha 3 – Etický kodex pracovníků Centra sociálních služeb v Lysé nad Labem



**CENTRUM
SOCIÁLNÍCH SLUŽEB
V LYSÉ NAD LABEM z.s.**

Centrum sociálních služeb v Lysé nad Labem Nám. B. Hrozného 1743/29 289 22 Lysá nad Labem
IČ. 679 82 930 Tel. 325 553 547 info@centrumlysa.cz www.centrumlysa.cz

