Veřejný závazek - poslání, zásady a cíle služby

Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi

Poslání:

Jsme tu proto, aby **dítě žilo bezpečně a zdravě se rozvíjelo.**

Služba je poskytována **bezplatně, terénní formou** v přirozeném prostředí klientů ve městě Frýdlant a jeho ORP *(Bílý Potok, Bulovka, Černousy, Dětřichov, Dolní Řasnice, Habartice, Hejnice, Heřmanice, Horní Řasnice, Jindřichovice pod Smrkem, Krásný Les, Kunratice, Lázně Libverda, Nové Město pod Smrkem, Pertoltice, Raspenava, Višňová)*.

Ambulantní formou v prostorách služby Fügnerova 1124, 464 01 Frýdlant.

Dlouhodobé cíle služby:

1) Dítě má zajištěné **bezpečné** a **podnětné prostředí pro svůj rozvoj**.
2) Rodiče a nebo pečující osoba **zvládají rodičovské kompetence.**
3) Rodina je schopná **samostatně fungovat ve společnosti.**

Cílová skupina:

1. rodiny **ohrožené společensky a sociálně nežádoucími jevy** (užívání drog, dluhy, gemblerství,…)
2. rodiny pocházející **z odlišného sociokulturního prostředí** (imigranti, kulturní minority, cizinci)
3. rodiny s dítětem, jejichž **sociální situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby**
4. rodiny **s finančními problémy** (rodiny v hmotné nouzi, zadluženost rodiny)
5. rodiny **žijící v sociálně vyloučených místech** (nevyhovující bytové podmínky, nezaměstnanost, odlehlost místa pobytu)

Kapacita služby

Maximální okamžitá kapacita služby je **5 rodiny v jeden okamžik**.

Základní činnosti při poskytování sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi se zajišťují v rozsahu těchto úkonů:

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,**
5. zajištění podmínek pro společensky přijatelné **volnočasové aktivity**

b) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:

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:

1. pomoc při vyřizování **běžných záležitostí,**
2. pomoc při **obnovení nebo upevnění kontaktu** s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob.

Základní činnosti *jsou* ***konkretizovány v metodice Poskytovaných služeb.***
V ***informačním balíčku a letáku služby*** *jsou činnosti služby popsány srozumitelně pro cílovou skupinu. Výčet všech činností je uveden rovněž na* ***webu služby.***

Principy poskytování služby:

1) Milosrdenství - *"Když potkám klienta,* ***tak se usměju a pozdravím ho."***

Pomoc lidem, kteří jsou v nouzi, jsou vylučovaní a *nepřijímaní většinovou společností,* je jednou ze základních křesťanských hodnot, kterou se naše středisko snaží respektovat a naplňovat.

Ke každému přistupujeme jako k **jedinečné lidské bytosti** dle jeho aktuálních potřeb.

Milosrdenství se v naší službě projevuje **zájmem o poskytnutí služeb potřebným osobám.** S klienty se vždy snažíme jednat **s respektem, vlídně a zdvořile. Respektujeme jejich potřeby** a **cíle**, které zapisujeme do individuálního plánu.

Klienty a rodinné příslušníky **oslovujeme jménem** na kterém se domluvíme.
Rovněž se snažíme poskytovat **emoční podporu klientům.**

Služba je poskytována všem bez rozdílu pohlaví, rasy, barvy pleti, jazyka, víry a náboženství, politického či jiného smýšlení, národního nebo sociálního původu, příslušnosti k národnostní nebo etnické menšině, majetku, rodu nebo jiného postavení.

Služba je dobrovolná, na základě svého vlastního rozhodnutí klienta, každý může od jejího poskytování ustoupit.

2) Fortelnost - *"Pracuji fortelně, **vím co, proč dělám."***

Zaměstnanci jsou **řádně zaučeni** a **dodržují postupy**, dle metodiky služby.
Klíčový pracovník je zodpovědný za **řádné vedení dokumentace**, dle standardů.
Získáváme jen ty údaje, které jsou **nezbytně nutné pro poskytování služby.**

Vzhledem k tomu, že si uvědomujeme, že musíme být klientům, se kterými spolupracujeme vzorem, snažíme se být **při schůzkách dochvilní a vhodně oblečení.**

Zároveň se snažíme s každým klientem **komunikovat, dle jeho potřeb, jeho zdravotního stavu a mentálního věku.**

Přesto, že se snažíme s rodinami navázat **vztah důvěry, udržujeme profesionální hranice** a **vedeme klienta k samostatnosti.**
O všech skutečnostech, které od získáváme získáváme, **zachováváme mlčenlivost.**

Pracujeme samostatně a v případě potřeby **řešíme vzniklé situace na poradách, či supervizích.**

3) Společenství – *"Jsem důležitý dílek skládačky, obraz však tvoříme společně."*

Nesoustředíme se na práci s jedním členem rodiny, **vnímáme rodinu jako celek i s jejími vazbami.**

Vzhledem k tomu, že naše služba je malý tým, **snažíme se předávat podstatné informace, znalosti a zkušenosti v průběhu pracovní doby.**
Důležité informace jsou předávány **na poradách služby.** Na poradách se aktivně zapojujeme do řešení konkrétních situací.

Vzniklé konflikty je možné řešit i na **supervizích služby.**

Každý zaměstnanec se snaží **aktivně přispívat k dobrým výsledkům celého týmu** a **podporovat dobrou atmosféru ve službě.**

V adventní době se scházíme jako **kompletní tým celé organizace a společně trávíme celé odpoledne.**

4) Naděje – *"Jsem stejně **důležitý jako klient"***

Naděje není odpověd na všechna „proč“, ale dává nám dostatek síly, důvěry a odvahy nepropadnout v obtížných situacích rutině a rezignaci.

Klienta **nikdy nesoudíme, nehodnotíme, ani neškatulkujeme**. **Naším úkolem je podpořit** je v situacích, se kterými si nevědí rady a **společně řešit konkrétní situace.**

Uznání jedinečné hodnoty, důležitosti a důstojnosti každého člověka a *víra v pozitivní možnost změny* u každého jedince bez ohledu na jeho dosavadní život je rovněž hodnotou, kterou se snažíme respektovat a naplňovat.

Zaměstnanec umí rozlišovat mezi pracovním a osobním životem. A v případě potřeby si **umí včas říci o pomoc.**

Organizace umožňuje pracovníkům **další vzdělávání** dle plánu osobního rozvoje.
Zaměstnancům se dostává **pravidelné zpětné vazby** a může poskytnout zpětnou vazbu i svým kolegům a nadřízeným.

Pravidla pro revize veřejného závazku

- Veřejný závazek **upravuje vedoucí služby.**
- Znění veřejného závazku **je revidováno na začátku každého roku. A je součástí zápisu z porad.**

- **Při úpravách** veřejného závazku **se vychází:**

  a) z Metodiky Libereckého kraje v aktuálním znění

  b) místních změn – např. změna adresy poskytování

  c) z hodnocení ze strany klientů

  d) z případných **stížností** na provoz služby resp. je-li vypozorován opakující se trend ve stížnostech např. o*pakující se stížnosti na nevhodnou dobu poskytování služeb (hodnocení klientů)*

  e) vyhodnocení dlouhodobých trendů v poskytování služeb *(změna dlouhodobého cíle služby)*

  f) činnosti k naplnění dlouhodobého cíle jsou uvedeny v metodice zvyšování kvality služby.

Služba se řídí především:

Zákonem č. 108/2006 Sb. O sociálních službách

Vyhláškou č. 505/2006 Sb.

Metodikou Libereckého kraje

Vnitřními metodikami organizace