

## POPIS REALIZACE POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Název poskytovatele: **Práh jižní Morava, z. ú.**

Druh poskytované služby: **Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi**

Název a místo zařízení poskytované sociální služby: Práh jižní Morava, z.ú: Štěpánská 303/2, 620 00 Brno

### Kdo se na nás může obrátit a co je naším cílem?

Posláním služby je podpora rodin v Brně, jejichž člen (dítě, dospívající, dospělý) má zkušenost s duševním onemocněním (psychickými potížemi), s cílem získání dovedností pro udržení duševního zdraví rodiny.

### Cílová skupina

Cílovou skupinou je rodina s dětmi ve věku 0-18 let, jejichž zdravý vývoj je ohrožen výskytem psychických obtíží některého z členů rodiny.

Služba je poskytována rodinám s pobytem na území okresu Brno–město.

### Cíle služby

- Cílem služby je rodina, která vlastními silami zvládne řešit svoji nepříznivou situaci.
- Cílem služby je rodina, která aktivně podporuje zdravý duševní vývoj dítěte
- Cílem služby je rodina, jejíž členové spolu umějí komunikovat s cílem řešit svoje potíže

### Jaké jsou naše zásady a jaký je průběh spolupráce?

Pracovníci dodržují zásady služby, kterými jsou:

**INDIVIDUÁLNÍ PŘÍSTUP** - přistupujeme ke každé rodině zvlášť dle jejich potřeb

**BEZPEČNÉ A RESPEKTUJÍCÍ PROSTŘEDÍ** – podpora respektu a vzájemné komunikace mezi členy rodiny, uplatňování nestranného přístupu

**MULTIDISCIPLINÁRNÍ PŘÍSTUP** - jak v rámci jednotlivých pozic v týmu, tak při spolupráci s OSPOD, školami, pedagogicko-psychologickými poradnami a návaznými zdravotními službami.

### Formy poskytování služby a kapacita služby

Maximální okamžitá kapacita terénní formy služby jsou 3 klienti (3 rodiny).

Maximální okamžitá kapacita ambulantní formy služby jsou 4 klienti (4 rodiny).

Služba Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi je poskytována v pracovní dny, v obvyklou denní dobu, v termínu dojednaném s uživatelem služby. V případě akutní potřeby služby je pracovník k dispozici na kontaktním telefonu i mimo běžnou pracovní dobu. Pracovník se s uživatelem mohou následně domluvit, pokud to situace vyžaduje, na neodkladné podpoře i mimo běžnou provozní dobu služby.

Terénní forma služby je poskytována v provozní době:

Pondělí 8:00 – 17:00  
Úterý 8:00 – 17:00  
Středa 8:00 – 17:00  
Čtvrtek 8:00 – 17:00  
Pátek: 8:00 – 17:00

Ambulantní forma služby je poskytována v prostorách Štěpánská 303/2, Brno v provozní době:

Pondělí 9:00 – 14:00  
Úterý 9:00 – 14:00  
Středa 9:00 – 14:00  
Čtvrtek 9:00 – 14:00  
Pátek 9:00 – 14:00

#### **a) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti**

##### *Specifické činnosti pro děti a dospívající 0-18 let*

Pracovně výchovná činnost s dětmi, které mají psychické problémy - podpora při organizování a zlepšení školní přípravy, podpora zapojení dětí do činností souvisejících s chodem domácnosti, zapojení do pracovně výchovných programů pro děti s psychickými potížemi, které vedou ke zlepšení psychického zdraví.

##### *Specifické činnosti pro dospělé*

Pracovně výchovná činnost s dospělými, kteří mají děti s psychickými problémy případně dospělí se zkušeností s psychickými problémy, kteří mají děti - podpora spočívá v např. podpoře a nácviku rodičovského chování včetně vedení hospodaření a udržování domácnosti, podpoře a nácviku sociálních kompetencí v jednání na úřadech, školských zařízeních.

##### *Specifické činnosti pro děti a dospívající 0-18 let*

Nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností dítěte, které má zkušenost s psychickými problémy - posilování sociálních dovedností a vzájemné pomoci mezi sourozenci a ve vztahu k rodičům, nacvičování psychické odolnosti v rámci různých sociálních skupin, nacvičování a upevňování zvládacích strategií pro udržení v běžném prostředí dítěte - škola, vrstevnické skupiny, motorická cvičení s arteterapeutickými prvky, podpora kreativity dětí, podpora sourozeneckých vztahů prostřednictvím volnočasových aktivit.

##### *Specifické činnosti pro dospělé*

Nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností rodiče vedoucí ke zlepšení jeho rodičovských kompetencí v oblasti podpory bezpečí a přijetí dítěte, v

oblasti podpory zdravého emočního a psychického vývoje dítěte, podpora nastavování běžné struktury dne odpovídající věku a schopnostem dítěte, podpora bezpečného a stimulačního prostředí rodiny pro rozvoj a růst sociálních a praktických dovedností dítěte.

Zajištění podmínek a poskytnutí podpory pro přiměřené vzdělávání dětí, které mají zkušenost s psychickými problémy (doprovázení rodiče s dítětem do školského zařízení, podpora při organizování a zlepšení školní přípravy apod.).

Zajištění podmínek pro společensky přijatelné volnočasové aktivity (pomoc při volbě vyhovujících volnočasových aktivit, asistence při finančním zajištění těchto aktivit apod.).

## **b) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím**

### *Specifické činnosti pro děti a dospívající 0-18 let*

Podpora při sociálním začlenění do běžných vrstevnických skupin, běžných i specifických zájmových činností, které vedou k pozitivnímu vlivu na psychické zdraví dětí a dospívajících.

### *Specifické činnosti pro dospělé*

Podpora při sociálním začlenění do běžných vrstevnických skupin rodičů, běžných i specifických činností, které vedou k pozitivnímu vlivu na psychické zdraví rodičů.

## **c) sociálně terapeutické činnosti**

Socioterapeutické činnosti, které vedou k rozvíjení sociálních i praktických dovedností potřebných k překonávání psychických obtíží, k pozitivnímu emočnímu vývoji, k rozvoji sociálních vztahů snižujících stigmatizaci a sebe-stigmatizaci rodiny, podpora rozpoznání zhoršení psychických potíží a předcházení psychickým krizím, rozvoji pozitivního sebe-obrazu dítěte i rodiče sloužící jako prevence chronifikace psychických potíží, podpora zotavování rodiny při zjištění psychických potíží u člena/členů rodiny, podpora zlepšení vztahů a komunikace v rodině prostřednictvím nenásilného vedení komunikace a řešení konfliktů, podpora zvládacích mechanismů pro udržení dobrého psychického zdraví.

## **d) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí**

### *Specifické činnosti pro děti a dospívající 0-18 let*

Pomoc při vyřizování běžných záležitostí např. podpora dětí a dospívajících v orientaci ve svých právech a při jejich uplatňování úměrně jejich věku a schopnostem, podpora při jednání se školními zařízeními a dalšími sociálními službami s cílem udržení dítěte v běžném prostředí odpovídajícím věku a schopnostem.

### *Specifické činnosti pro dospělé*

Pomoc při vyřizování běžných záležitostí např. pomoc s vyřizováním různých dokumentů, žádostí na úřadech, doprovody na úřady, podpora dospělých v orientaci ve svých právech a při jejich uplatňování, pomoc při řešení bytové situace, při řešení dluhů a zprostředkování potřebných

informací pro řešení situace, podpora při jednání s OSPOD, školními zařízeními a dalšími sociálními službami s cílem udržení dítěte v běžném prostředí odpovídajícím věku a schopnostem.

### **Průběh sociální služby**

Pracovníci navazují spolupráci s rodinou, a to buď na základě zájmu členů rodiny, kteří se ozvou sami anebo na základě doporučení OSPODu, případně je zprostředkování kontaktu v rámci jiného zařízení - dětské psychiatrické nemocnice, dětské nemocnice, škol, jiných soc. služeb, pedagogicko- psychologických poraden, středisek výchovné péče, krizových center, pediatrů, úřadů městských částí.

Účastníci jednání bývají nejčastěji - zákonný zástupce (případně pečující osoba), dítě, případně další zainteresované osoby (OSPOD, škola, pedagogicko-psychologická poradna atp.)

První kontakt často probíhá nejprve telefonicky, následně se dohodne schůzka se zákonným zástupcem a dítětem, na předem domluveném místě. Snažíme se, aby bylo místo prvotního jednání v přirozeném prostředí rodiny, případně, pokud to není možné, tak se setkáme v prostorách Práh jižní Morava. Můžeme se setkat, ale i na jiných místech, například na různých psychiatrických odděleních (i mimo Brno např. Dětská psychiatrická nemocnice Velká Bíteš) nebo kdekoli v terénu na území Brna.

Při jednání se zájemcem o službu jsou přítomní pracovníci služby, zákonný zástupce / pečující osoba a děti, případně další zainteresované osoby. Na této schůzce představujeme službu, cílovou skupinu a možnosti podpory atp. Pracovníci mapují potřeby rodiny a probírají podmínky spolupráce a možnosti podání stížnosti. Pracovníci se po dobu jednání se zájemci dotazují, zda informacím a podmínkám služby rozumí. Pokud rodina souhlasí se spoluprací (zákonní zástupci dítěte), chápou podmínky služby a jsou obeznámeni s povinnosti klientů a pracovníků, uzavírá se písemná smlouva, kde jsou uvedeny jména klientů, místo setkání, frekvence setkání. Po uzavření smlouvy s uživateli služby a nastavení plánu spolupráce s rodinou, ve kterém je zaznamenáno, jak bude spolupráce vypadat, jaké jsou kroky uživatelů služby a termíny kdy se kroky budou realizovat, probíhá realizace dohodnuté spolupráce. Frekvence a místo poskytování služby je určeno na základě potřeb rodiny, reaguje na cíle spolupráce. Během spolupráce probíhá průběžné hodnocení cílů a jejich revize, tak aby plán a spolupráce odpovídala aktuální situaci a potřebám rodiny.

Po realizaci kroků v plánu proběhne závěrečné zhodnocení spolupráce a následně ukončení spolupráce, případně navázání na jinou službu.

### **Vyřizování stížností ze strany klientů**

Postup pro podávání a vyřizování stížností v rámci služby je dán interním předpisem. V této záležitosti má uživatel služby/rodina právo vyjádřit své přání nebo stížnost ústně nebo písemně s možností zachování anonymity, nebo vhodit své písemně zpracované přání nebo stížnost do Schránky na podněty/připomínky a stížnosti viditelně označené a umístěné v prostorách Štěpánská 2, Brno, na chodbě v 1p. Může si také stěžovat anonymně ústně i písemně kterémukoli zaměstnanci Práh jižní Morava či zaslat své/svou přání/stížnost na adresu poskytovatele.

Za zpracování a přijetí řešení je odpovědná ředitelka Prahu jižní Morava, z.ú., která pověřuje prošetřením stížnosti garanta, příp. vedoucího služby, který zpracuje vyjádření určené žadateli/stěžovateli, předá návrh ke schválení ředitelce a poté, bez zbytečného odkladu (nejpozději však do 30 dnů ode dne podání), zajistí jeho předání/doručení.

V případě anonymního přání (stížnosti) je odpověď zveřejněna v prostorách Štěpánská 2, Brno.

V případě nespokojenosti se způsobem, postupem a formou řešení stížnosti, se může rodina odvolat a to prostřednictvím podáním podnětu k prošetření postupu při vyřizování přání/stížnosti k nezávislému orgánu. Nezávislým orgánem mohou být například: Kancelář veřejného ochránce práv, Odbor sociálních věcí a zdravotnictví Magistrátu města Brna, Odbor sociálních věcí Krajského úřadu Jihomoravského kraje, MPSV.

### **Materiálně technické zabezpečení služby**

**Místo:** Štěpánská 303/2, 620 00 Brno

Služba je poskytována především na pracovišti Štěpánská 303/2, Brno 602 00.

Klienty můžeme podporovat také v přirozeném prostředí rodiny nebo i jinde v terénu, kde rodina potřebuje podporu (doma, ve škole, u lékaře, na úřadech, zdravotnické zařízení aj.).

Služby jsou poskytovány ve 3 místnostech/hovornách. Prostory jsou uzpůsobeny tak, aby rodině mohla být poskytnuta podpora v klidném a příjemném prostředí se zachováním soukromí, nerušeně, ohleduplně, i s ohledem na nízký věk dětí.