

S t a n d a r d 1

Cíle a způsoby poskytování odborného sociálního poradenství

K R I T É R I U M 1. a

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

Poslání

Dětské centrum pluto je příspěvkovou organizací, která svou činností přispívá k rozvoji komplexních služeb pro podporu a péči dětí a jejich rodin v Moravskoslezském kraji. Sleduje a vyhodnocuje jejich potřeby, jakožto i současné trendy, které se v sociální oblasti vyskytují a na ně reaguje s nabídkou kvalitních a profesionálních služeb.

Motto

Podpora, laskavost, upřímnost, tolerance, odbornost... PLUTO

Cíle

Naším cílem je podpořit a posílit člověka, který se ocitl v obtížné rodinné, sociální, nebo mezilidské situaci. Mapujeme společně s klientem jeho situaci a snažíme se najít a posílit jeho zdroje, aby byl schopen sám nebo s pomocí rodiny či přátel tuto situaci řešit a již nemusel využívat sociální službu nebo jen v nezbytně nutné míře.

S klientem stanovíme individuální konzultace, kde projednáme společný projekt a stanovíme cíle naší spolupráce. Individuální cíl klienta vychází z jeho popisu situace a objednávky, koresponduje s nabídkou pracovníka a zároveň lze předpokládat, že v případě úspěšné spolupráce pracovníka a klienta je možné cíle dosáhnout.

Individuálního cíle dosahujeme při společné projektu s klientem, a to zejména tím, že:

- ujasňujeme a precizujeme formulaci individuálního cíle klienta (stanovený cíl je konkrétní, pozitivně formulovaný, dosažitelný a klientem ovlivnitelný)
- napomáháme klientovi vytvářet si náhled na jeho situaci
- vedeme klienta ke stabilizaci jeho psychického stavu i jeho vztahů s okolím
- usnadňujeme klientovi rozpoznat a využít vlastní potenciálu ke zvládnutí obtížné situace a tím k nalezení jejího řešení
- poskytujeme edukaci v potřebných oblastech
- komunikujeme s jinými odborníky ve prospěch klienta
- poskytujeme informace o návazných službách
- průběžně hodnotíme naplňování individuálního cíle klienta s jeho eventuální reformulací nebo přeformulací, je-li cíl naplněn, ukončujeme spolupráci

Cíle jsme dosáhli, jestliže klient sděluje, že:

- si vytvořil náhled na svou situaci
- ustálil svůj psychický stav i vztahy se svým okolím
- rozpoznal a využil svůj vlastní potenciál ke zvládnutí obtížné situace a našel její řešení

Zápis v obchodním rejstříku vedeným Krajským soudem v Ostravě oddíl Pr, vložka 5367

- uvádí pozitivní zpětnou vazbu
- byly mu poskytnuty informace k využití dalších návazných služeb
- individuální cíl byl naplněn a již nepotřebuje využívat naši sociální službu, protože sám zvládne vyřešit své situace.

Každoročně je sledováno, v kolika procentech případů dochází ke splnění očekávaného cíle, který si klient stanovil (ke splnění „společného projektu“).

Principy poradenské služby

- Rovný přístup bez diskriminace
- Partnerský přístup – ve spolupráci s klientem
- Respekt k životnímu příběhu a možnostem klienta
- Informovanost klientů
- Mlčenlivost
- Důvěra a bezpečí - služby jsou poskytovány v atmosféře důvěry a bezpečí pro klienta
- Anonymita – nabízíme možnost zůstat v anonymitě
- Odbornost a kvalita služeb
- Svobodné rozhodování - klient se samostatně rozhoduje o využití služeb, o změně či ukončení
- Bezplatnost - poskytované služby jsou pro klienty bezplatné

Konkrétní popis cílové skupiny

Cílovou skupinou služby **jsou rodiny s dětmi**, nacházející se v nepříznivé sociální situaci, která ohrožuje či narušuje funkčnost rodiny. Nepříznivá životní situace souvisí s:

- Narušenými vztahy v rodině, které souvisí s umístěním dítěte do náhradní péče (například pěstounské péče na přechodnou dobu, ústavní péče aj.);
- Problémy dětí, které souvisí s náročnou situací v rodině;
- Problémy rodiny, které předcházejí odnětí dítěte z péče rodičů do jiné formy péče;
- Nedostatkem rodičovských dovedností ve výchově ohrožujících práva nebo zdravý vývoj dítěte.

Cílovou skupinou jsou děti a mládež od 6–26 let ohrožené společensky nežádoucími jevy:

- jejichž vývoj je ohrožen působením sociálně problematického prostředí a jsou tak vystaveni zvýšenému riziku sociální maladaptace
- řešení situace dětí žijících v konfliktních vztazích mezi rodiči (popř. jinými pečovateli), jimž může být buď doporučeno, nebo přímo uložena povinnost příslušným orgánem SPOD nebo soudem využít pomoc odborného poradenského zařízení.

Popis realizace poskytování sociální služby

Sociální poradenství je poskytováno v souladu s ustanovením § 37 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a zahrnuje:

- Základní sociální poradenství – které poskytuje sociální pracovník – informuje klienty o naší službě, případně jiných službách, veřejných institucích a jiných formách pomoci, o právech a povinnostech při využívání sociálních služeb, o možnostech podpory členů rodiny v případech, kdy se spolupodílejí na péči o osobu.
- Odborné sociální poradenství – má v kompetenci sociální pracovník nebo psycholog, který poskytuje podporu klientům tak, aby to přispělo k jejich lepší orientaci v dané situaci, ke

Zápis v obchodním rejstříku vedeným Krajským soudem v Ostravě oddíl Pr, vložka 5367

schopnosti hájit svá práva, ke schopnostem nahlížet na svou současnou situaci a přijmout vlastní účast v řešení situace za využití svých zdrojů.

Jednání se zájemcem o službu, dojednání a vyjasňování spolupráce

Jednání se zájemcem o službu může vést pouze odborný poradenský pracovník (sociální pracovník, psycholog/rodinný poradce).

Odborný pracovník služby:

- Mapuje situaci klienta, zjišťuje potřeby a očekávání klienta;
- Nabídne možnosti a řešení jeho individuální situace, případně zprostředkuje další návazné služby;
- Informuje zájemce o nakládání s jeho osobními daty a o vedení dokumentace, přičemž zájemce může zůstat v anonymitě;
- Informuje o průběhu služby.

Komunikace ve službě s klientem

Pracovník respektuje individuální komunikační možnosti klienta a v případě potřeby upravuje podmínky pro jednání s klientem, například využití prostředků alternativní komunikace či dojednání služeb tlumočnicka.

Všichni pracovníci služby se při své činnosti řídí standardy sociální služby a dodržují etický kodex Dětského centra Pluto („DC Pluto“) a etický kodex sociálního pracovníka.

Způsob kontaktu a časový harmonogram poskytování služby

Zájemci o službu se mohou telefonicky, nebo emailem objednávat pondělí až pátek dle stanovené pracovní doby. Sociální služba je poskytována v uvedených časech, nebo individuálně dle domluvy.

Osobní konzultace bude realizována po předchozí telefonické nebo emailové domluvě dle potřeby klienta, ambulantně v budově Dětského centra Pluto.

K R I T É R I U M 1. b

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

Odborní pracovníci respektují vyjádření vlastní vůle klienta. Podporují ho k samostatnosti, aby jednal na základě vlastních rozhodnutí a aby zformuloval své osobní cíle, které chce v průběhu spolupráce naplnit. Odborní pracovníci povzbuzují klienta k aktivnímu přístupu v řešení či změně obtížné situace. Tento přístup a zásady poskytované služby jsou uplatňovány a dodržovány v průběhu celého procesu poskytování služby.

K R I T É R I U M 1. c

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

Zápis v obchodním rejstříku vedeným Krajským soudem v Ostravě oddíl Pr, vložka 5367

Při poskytování sociální služby se odborní pracovníci řídí Metodikou odborného sociálního poradenství.

K R I T É R I U M 1. d

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

Pracovníci se řídí závazným Etickým kodexem DC Pluto.

Nástroje:

Související vnitřní dokumenty a formuláře organizace:

- Leták odborného sociálního poradenství
- Metodika odborného sociálního poradenství

Související řády a směrnice zařízení:

- Organizační řád
- Pracovní řád
- Provozní řád
- Etický kodex zaměstnance Dětského centra Pluto

Související legislativa:

- Listina základních práv a svobod, zákon č. 2/1993 Sb., v platném znění
- Úmluva o právech dítěte č. 104/1991 Sb., v platném znění
- Zákon č. 40/2009 Sb., trestní zákoník, v platném znění
- Etický kodex sociálního pracovníka
- Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.
- Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.
- Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů.
- Zákon č. 40/2009 Sb., trestní zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
- Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
- Zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce, v platném znění

Odkaz na webové stránky zařízení:

- webové stránky www.plutocentrum.cz

Místo realizace: Lípová 618/12, Město, 736 01 Havířov

Závaznost: pracovníci DC Pluto

Třetí vypracování: 5. 12. 2024

Aktualizace: 5. 12. 2026

Zpracoval: mgr et Bc. Nikola Mojová DiS., Mgr. Zuzana Klimszová

Schválil: Mgr. Zuzana Klimszová