

## **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 vlastního 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 přereformulací, je-li cíl naplněn, ukončíme 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
- 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 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**

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.

## **Dětské centrum Pluto, příspěvková organizace**

Hornická 900/8

735 64 Havířov-Prostřední Suchá



### **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](http://www.plutocentrum.cz)

**Místo realizace:** Hornická 900/8, 735 64 Havířov-Prostřední Suchá

**Závaznost:** pracovníci DC Pluto

**Třetí vypracování:** 10. 05. 2023

**Aktualizace:** 10. 05. 2025

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

**Schválil:** Mgr. Zuzana Klimszová