

# PRAVIDLA SLUŽBY

## Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi (SAS)

Tato pravidla jsou součástí smlouvy či ústní dohody o poskytnutí sociální služby a pomohou vám zorientovat se v tom, jak u nás věci fungují, v čem spočívá sociální služba a co od ní můžete čekat.

### Zásady služby

- SAS je tu pro **rodiny, které procházejí náročným obdobím** (nepříznivá sociální situace, např. problémy s bydlením, s financemi a dluhy, potíže ve škole, s výchovou či vedením domácnosti) a chtějí svou situaci zlepšit.
- **Naším cílem** je rodině pomoci, aby vše časem zvládla sama (bez dlouhodobé závislosti na službě), proto se snažíme o rozvoj samostatnosti, posilování rodičovských schopností, podporu zdárného vývoje dítěte, fungování rodiny a snížení rizik.
- Forma služby je **ambulantní** (rodina dochází k nám do zařízení) na pobočce v Multifunkčním centru ve Štěchovicích nebo je poskytována **terénně** v přirozeném prostředí uživatele služby (nejčastěji u Vás doma či dle domluvy na neutrálním místě).
- Služba je pro vás **zcela zdarma**, pracovníci nesmějí přijímat žádné dary.
- **Začátek služby:** Služba se poskytuje na základě **písemné Smlouvy** nebo **ústní dohody** (která je písemně zaznamenána).
- **Ukončení služby:** Můžete spolupráci ukončit kdykoliv (i ústně) bez udání důvodu. My můžeme službu ukončit pouze po splnění všech cílů a dosažení samostatnosti, nebo pokud trvale a opakovaně porušujete pravidla (např. agrese, alkohol).

### Pomáháme v těchto oblastech

- **Děti, výchova a volný čas:** Pomůžeme nastavit hranice, pravidla a denní režim, hygienu, dále zvládání vzteku, trávení společného času se smysluplným rozvojem (hry, tvoření, cvičení), s výběrem a zajištěním kroužků či jiných aktivit pro děti.
- **Škola a vzdělávání:** Pomůžeme s přípravou do školy (návčik psaní úkolů) a komunikací s učiteli, zajistíme speciální poradenství, řešíme školní neúspěch (motivace, vhodné prostředí pro přípravu dětí), doprovod do školských zařízení
- **Peníze, dluhy a úřady:** Pomoc s žádostí o dávky (např. příspěvek na bydlení, přídavky na děti, mimořádná pomoc), sestavení rodinného rozpočtu, mapování dluhů a exekucí (pomoc se splátkovými kalendářmi a komunikací s věřiteli).
- **Bydlení a práce:** Pomůžeme s hledáním bydlení, jednáním s majiteli či výpovědi, poradíme s vedením domácnosti. Pomůžeme hledat zaměstnání (sepsání životopisu, příprava na pohovor, komunikace se zaměstnavateli a úřadem práce).
- **Rodinné vztahy a zdraví:** Podpoříme Vás při řešení konfliktů, zvládání stresu, náročných situacích a komunikaci v rodině. Pomůžeme najít lékaře (pediatra, zubaře), doprovodíme vás na vyšetření, vysvětlíme lékařské zprávy.
- **Jiný odborník:** Předáme vám kontakty na psychology, právníky nebo terapeuty a pomůžeme vám se k nim objednat.

### Pravidla chování, bezpečnosti a etiky

Jedná se o konkrétní, nepřekročitelné zásady, jejichž porušení může vést k ukončení služby. Patří sem zejména:

- **Zákaz návykových látek:** Pokud je někdo z rodiny pod vlivem, služba není poskytnuta.
- **Zákaz agrese:** Nestrpíme hrubé nadávky ani fyzické útoky vůči nikomu (pracovník, rodina, děti, apod.).
- **Hranice a soukromí:** Zákaz obtěžování pracovníka mimo sjednané kontaktní hodiny a komunikační kanály.

### Vaše práva

- **Respekt:** Budeme s vámi jednat důstojně (např. žádné nálepkování, ponižování a zneplatňování názorů), Váš názor je pro nás důležitý. Máte možnost výběru a spolurozhodování.
- **Soukromí a mlčenlivost:** Vaše osobní údaje jsou chráněny (GDPR). Rozhovory jsou důvěrné.
- **Rozhodnutí:** Vy si vybíráte cíle, na kterých budeme pracovat (včetně přiměřeného rizika, pokud neohrožuje bezpečí dětí).
- **Informace:** Kdykoliv se můžete podívat, co o spolupráci píšeme a seznámit se se všemi zásadami a principy služby.
- **Dostupnost:** Zajistíme návazné služby dle vašich potřeb, uvážení a svobodné vůle.
- **Stěžovat si:** Máte právo si stěžovat na kvalitu služby nebo pracovníka (i anonymně do schránky), nijak vám to neuškodí. Forma stížnosti může být ústní (pracovníkovi) nebo písemná (pošta, e-mail, do schránky na stížnosti). Máme 30 dní na vyřízení a odpověď je písemná nebo vyvěšena na nástěnce (anonymní). Proti rozhodnutí se můžete odvolat.

### Vaše povinnosti

- **Aktivní spolupráce:** Je potřeba se aktivně podílet plnění sjednaných cílů, aby se věci pohnuly k lepšímu.
- **Spolehlivost:** Docházet na sjednané schůzky včas, případně je včas omlouvat.
- **Upřímnost:** Říkejte nám pravdu o své situaci, abychom mohli nastavit správnou pomoc. Informujte pracovníka o změnách a skutečnostech, které mají bezprostřední vliv na poskytování služby.

### Další důležité informace

- **Ochrana dětí:** Pokud budeme mít vážné podezření, že je ohroženo zdraví, vývoj nebo život dítěte, máme **zákonnou povinnost** informovat OSPOD. Právo dítěte na bezpečí je u nás na prvním místě (převažuje nad právem mlčenlivosti).
- **Profesionální vztah:** Pracovník nesmí s uživatelem navazovat osobní nebo finanční vztah (např. půjčky, společné podnikání, doučování za úplaty). Jakékoli náznaky střetu zájmů musí pracovník ihned hlásit vedoucímu pracovníkovi.