

Charitní středisko „Klíč“

PŘÍRUČKA PRO VZÁJEMNOU SPOLUPRÁCI

Posláním Charitního střediska „Klíč“ je podpora a pomoc rodinám s dětmi, které se potýkají s nepříznivou sociální situací a nedokáží ji vyřešit vlastními silami. Služba podporuje rodinu při stabilizaci a zlepšení její situace tak, aby se předcházelo negativnímu dopadu na dítě.

Pomáháme rodinám čelící nepříznivým sociálním situacím, které ohrožují dítě/děti a nedokáží tuto situaci řešit vlastními silami:

- rodiny s nezletilým dítětem/děti,
- samoživitel/ka s nezletilým dítětem/děti,
- rodiny v očekávání dítěte,
- rodiny, kde se dítě nachází z různých důvodů mimo rodinu a rodina usiluje o jeho navrácení zpět.

Působíme v Českém Těšíně a všech jeho městských částech (Mosty, Koňákov, Horní a Dolní Žukov, Mistřovice, Stanislavice).

SITUACE, KTERÉ S NÁMI MŮŽETE ŘEŠIT

- Potřebujete podporu a pomoc při výchově dětí? Potýkáte se s výchovnými problémy svých dětí a přerůstají Vám přes hlavu?
- Nevíte, jak se s dítětem připravovat do školy, jak se s ním učit a jak ho podpořit? Potřebujete podpořit při jednání se školou? Nevíte, jak zapsat své dítě do školy? Potřebujete pomoc s kontaktováním odborníků?
- Jsou Vaše vztahy v domácnosti napjaté? Nevíte, jak celou situaci řešit a potřebujete v této oblasti podpořit?
- Nemáte finance na zajištění základních potřeb své rodiny? Nevíte, jak si naplánovat příjmy tak, aby pokryly výdaje? Má Vaše finanční situace negativní vliv na Vaše děti?
- Hledáte si práci a nevíte jak na to? Nevíte, jak napsat životopis, motivační dopis? Nevíte, jak komunikovat s potenciálními zaměstnavateli, jak a na co se zeptat? Potřebujete se připravit na pracovní pohovor?
- Potýkáte se s nevyhovujícími podmínkami bydlení nebo musíte hledat nové bydlení a nevíte, jak tuto situaci řešit?
- Potýká se někdo z Vaší rodiny se závislostí na alkoholu, drogách či gamblerstvím a vy nevíte co s tím a na koho se obrátit?
- Ohrožuje Vás nebo někoho z Vašeho okolí domácí násilí a potřebujete podporu?
- Nevíte, jaká je nabídka kroužků v Českém Těšíně, kde se vyřizují dávky či osobní doklady, jaká a kde jsou školská zařízení – základní a mateřská škola a jaká je ve městě lékařská péče?

JAK BUDE NAŠE SPOLUPRÁCE VYPADAT

- **Rozhovor** bude náš nejčastější prostředek, jak se o Vaší situaci dozvědět, co nejvíce, jak Vám pomoci hledat řešení, podpořit Vás v řešení situace a předat potřebné informace.

- **Podpoříme** Vás v případě, že budete potřebovat, aby Vás někdo vyslechl, dodal odvalu či Vás motivoval.
- **Pomůžeme** Vám s vyhledáváním různých potřebných informací či s hledáním možností, jak řešit svou situaci či nepředvídatelné problémy.
- Národně Vám **ukážeme** danou činnost, vysvětlíme vše potřebné a na Vás bude tuto aktivitu sledovat a doptávat se v případě, že Vám něco nebude jasné. Sociální pracovník Vám pomůže zajistit potřebné materiály a podklady k ukázce;
- S Vaší aktivní účastí s Vámi **nacvičíme** předem ukázané činnosti. My budeme pouze přihlížet, motivovat Vás a v případě potřeby Vám ještě dovysvětlíme a ukážeme potřebné;
- **Doprovodíme** Vás, pokud si nejste jistí při zařizování formálních záležitostí například na úřadě, ve škole či u lékaře. Nebudeme jednat Vaším jménem, ale v případě potřeby vám vysvětlíme vše potřebné a motivujeme Vás k tomu, abyste si danou situaci zvládl/a zařídit sám/a. Dopravy jsou většinou realizovány do 50 km od Českého Těšína. Delší vzdálenosti jsou na individuálním posouzení sociálního pracovníka a jeho nadřízeného.

KDY SE BUDEME SCHÁZET

Provozní doba je pondělí až pátek **8:00 – 15:00** (6:30 – 8:00 a 15:00 – 17:30 po předchozí domluvě se sociálním pracovníkem). Sociálního pracovníka můžete také v uvedené provozní době kontaktovat osobně, e-mailem nebo prostřednictvím telefonu (zavolání, prozvonění, zaslání SMS/SOS zprávy).

KONTAKTY NA PRACOVNÍKY CHARITNÍHO STŘEDISKA „KLÍČ“

Bc. Martina Krupová (*vedoucí Charitního střediska „Klíč“, sociální pracovník*)

Tel.: +420 703 842 051, e-mail: martina.krupova@ceskytesin.charita.cz

Mgr. Natálie Železná (*sociální pracovník*)

Tel.: +420 703 842 050, e-mail: natalie.zelezna@ceskytesin.charita.cz

Mgr. Aneta Benčáková (*sociální pracovník*)

Tel.: +420 703 842 052, e-mail: aneta.bencakova@ceskytesin.charita.cz

KDE A JAK SE BUDEME SCHÁZET

- ve Vaší domácnosti;
- ve veřejných institucích – dle potřeby vyřizování Vašich záležitostí např. úřad práce, lékař, škola, knihovna;
- ve veřejných prostorech – park, dětské hřiště;
- ve výjimečných případech např. potřeba technického zázemí, potřeba soukromí, v prostorech Charitního střediska „Klíč“ na adrese Hrabinská 458/33, 737 01 Český Těšín.

Vždy se spolu dopředu domluvíme, na jakém místě se sejdeme a v kolik hodin.

JAK ODHLÁSIT DOMLUVENOU SCHŮZKU

Pokud nastane situace, kdy budete potřebovat schůzku zrušit či přesunout, je zapotřebí, abyste kontaktoval/a svou sociální pracovníci příp. její kolegyni viz kontakty. Takto můžete učinit telefonicky či

prostřednictvím emailu. Schůzku je nutné omluvit den předem. V naléhavých případech neprodleně, co se dozvíte, že se nebudete moci schůzky zúčastnit.

V případě, že jste onemocněl/a Vy či člen Vaší domácnosti infekčním onemocněním např. průjem, žloutenka a jiná nakažlivá onemocnění nebo se ve Vaší domácnosti vyskytují štěnice, blechy, vši, svrab máte povinnost nás informovat dopředu telefonicky nebo mailem před schůzkou se sociálním pracovníkem. Po dobu nezbytně nutnou, kterou budete potřebovat pro vyřešení těchto situací, nemůže sociální pracovník uskutečnit schůzku ve Vaší domácnosti. Můžete však být v telefonickém kontaktu a řešit s ním svou nepříznivou sociální situaci tímto způsobem. Lze také domluvit schůzku mimo domácnost např. veřejné prostory, prostory Charitního střediska „Klíč“. Tato varianta je však možná pouze v případě, pokud to nebude pro sociálního pracovníka ohrožující.

PRAVIDLA, PRÁVA A POVINNOSTI PŘI VZÁJEMNÉ SPOLUPRÁCI

Sociální pracovník Vám bude nápomocen při řešení Vaší aktuální situace, avšak nebude za Vás přebírat zodpovědnost a řešit problémy. Na řešení se budete aktivně podílet a sami si rozhodnete, jak chcete postupovat.

Pravidla:

- oboustranné slušné chování (neužívat nadávky, nekřičet);
- dodržovat, na čem se domluvíme (termíny a časy schůzek, zajištění potřebné dokumentace/materiálů atd.);
- vzájemné sdělování důležitých informací týkající se aktuální situace, která má vliv na poskytování služby nebo může ovlivnit naši spolupráci;
- na začátku naší spolupráce si vytvoříme individuální plán, do kterého se zapíše, na čem se domluvíme a na čem budeme pracovat. Individuální plán si v průběhu spolupráce několikrát zhodnotíme, co se nám povedlo, na čem je potřeba zapracovat a jak budeme postupovat dál.

Vaše práva:

- podat stížnost, pokud nejste s průběhem spolupráce spokojen/a (anonymně – schránka stížností Charitního střediska „Klíč“, písemně, mailem, přímo osobně pracovníkovi, vedoucímu služby) – viz Podání a vyřízení stížnosti;
- domlouvat si se sociálním pracovníkem činnosti a způsoby spolupráce, které nabízíme;
- zvolit způsob řešení své nepříznivé sociální situace;
- změnit sociálního pracovníka, se kterým spolupracujete;
- odmítnout přítomnost praktikanta, stážisty, odborného externisty, nadřízeného pracovníka při schůzce;
- informovat se o tom, jak nakládáme s Vašimi osobními údaji, jak je chráníme. Můžete omezit rozsah zpracování osobních údajů nebo zrušit souhlas se zpracováním osobních údajů, které zpracováváme v souvislosti s Vaší situací;
- nahlížet do dokumentace, kterou o Vás sociální služba vede;
- seznámit se s obsahem zprávy, kterou si vyžádalo např. oddělení Sociálně-právní ochrany dětí;
- kdykoli a bez udání důvodu vypovědět smlouvu.

Vaše povinnosti:

- účastnit se domluvených schůzek a vymezit si čas na schůzku a pracovníka;

- vytvořit bezpečné prostředí pro pracovníka ve Vaší domácnosti (např. zajistit volně pobíhající zvířata);
- pracovat na tom, na čem se spolu domluvíme;
- v případě, že nebudete moci uskutečnit domluvenou schůzku, je Vaší povinností ji odhlásit viz Jak odhlásit domluvenou schůzku;
- informovat pracovníka, pokud Vy nebo člen Vaší domácnosti onemocní infekčním onemocněním (žloutenka, průjem, chřipka, aj.) a o výskytu vši, štěnic, blech, svrabu apod. ve Vaší domácnosti;
- nebýt během schůzky pod vlivem návykových látek (alkohol, drogy).

CO SE STANE, KDYŽ NEBUDETE DODRŽOVAT SVÉ POVINNOSTI?

Pokud budete porušovat povinnosti nebo nebudete aktivně přistupovat k řešení svých cílů, dojde k vypovězení smlouvy. V případě, že dojde k porušení povinností, budete na to 2x upozorněni ze strany sociálního pracovníka. Po třetím porušení povinností dochází k vypovězení spolupráce ze strany Charitního střediska „Klíč“ s výpovědní lhůtou **7 kalendářních dní** od data třetího porušení povinností. Výpovědní lhůta začíná plynout následující den po třetím porušení povinností. Výpověď smlouvy Vám bude osobně předána, vhozená do schránky nebo zaslaná poštou.

Porušení povinností:

- zmeškané schůzky bez omluvy (zapomenutí na schůzku z Vaší strany, nepřítomnost na domluveném místě konání schůzky),
- nevytvoření vhodného prostředí pro schůzku v domácnosti (hluk – stavební práce, rodinné oslavy, početné návštěvy: bez ochoty zajistit jiné prostředí; nepuštění pracovníka do domácnosti a odmítání jiné možnosti – klidné místo venku, prostory Charitního střediska „Klíč“; domácnost je ve špatném technickém stavu a vstup do ní by mohl ohrozit zdraví sociálního pracovníka; v domácnosti se vyskytuje agresivní zvíře, které odmítáte zajistit).

Charitní středisko „Klíč“ vypoví smlouvu také v případě, že nebudete aktivně přistupovat k řešení svých cílů:

- neaktivní přístup při řešení Vašich cílů - za neaktivní přístup při řešení svých cílů se považuje nekontaktování sociálního pracovníka po dobu dvou měsíců např. telefonicky, osobně, mailem. Sociální pracovník se Vás po tuto dobu snaží 4x kontaktovat telefonicky, příp. mailem. Pokud během této doby nedojde k telefonickému, mailovému kontaktu z Vaší strany či osobní schůzce, je Vám vypovězena smlouva s výpovědní lhůtou v délce 7 kalendářních dní. Výpovědní lhůta začíná plynout následující den po uplynutí dvouměsíční doby od posledního telefonického, mailového kontaktu nebo osobní schůzky.

K ukončení spolupráce ze strany Charitního střediska „Klíč“ dojde okamžitě, pokud se vy nebo osoba přítomná poskytování služby se dopustíte:

- slovního nebo fyzického napadání sociálních pracovníků;
- sexuálního obtěžování sociálních pracovníků.

Další spolupráci Charitním střediskem „Klíč“ je možno navázat až po 6 měsících od vypovězení smlouvy z naší strany. V případě, budete-li potřebovat pomoci dříve, můžete požádat o dřívější navázání spolupráce. Vaše žádost se bude individuálně posuzovat a o výsledku budete informováni způsobem, na kterém se společně se sociálním pracovníkem domluvíte (telefonicky, písemně).

PODÁNÍ A VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI

V případě, že nebudete se službou či svým klíčovým pracovníkem spokojen/a, máte právo podat stížnost. Stížnosti k dané službě nebo na chování pracovníků můžete podat přímo sociálním pracovníkům Charitního střediska „Klíč“, vedoucímu Charitního střediska „Klíč“ či jinému pracovníkovi Charity Český Těšín:

- 1) **osobně**
- 2) **telefonicky**
- 3) **písemně** (dopis, email, vhození do schránky stížností, Formulář pro podání stížnosti)

Máte právo zvolit si, zdali stížnost podáte svým jménem, anonymně nebo si zvolíte zástupce v podání a následném řešení stížnosti. Sociální pracovník má povinnost všechny stížnosti sdělit nadřízenému a zaevidovat je do Evidence stížností.

K podání písemné stížnosti můžete využít Formulář pro podání stížnosti - není to však podmínkou. Formulář pro podání stížnosti je možné nalézt na webových stránkách Charity Český Těšín (<https://ceskytesin.charita.cz/jak-pomahame/rodiny-a-deti/charitni-stredisko-klic/>), na nástěnce v místě sídla střediska, nebo přímo u pracovníků Charitního střediska „Klíč“.

Postup pro vyřizování stížností:

- 1) Přijaté stížnosti jsou řešeny určenou osobou. Způsob určování zodpovědné osoby za vyřízení stížnosti je následující:
 - stížnost na sociálního pracovníka řeší vedoucí Charitního střediska „Klíč“,
 - stížnost na vedoucího Charitního střediska „Klíč“ řeší vedoucí Sekce prevence.
- 2) Veškeré přijaté stížnosti jsou zpravidla vyřízeny do 30 dní od přijetí.
- 3) Každá podaná stížnost je evidována v Evidenci stížností.
- 4) Ke každé přijaté stížnosti se přikládá formulář Záznam z řešení stížnosti.
- 5) Vyrozměnění výsledku šetření stížnosti:
 - **anonymní stížnost:** výsledek šetření bude zveřejněn na nástěnce, která je umístěna před hlavním vchodem Charitního střediska „Klíč“. Výsledek šetření stížnosti bude na nástěnce fyzicky přítomen 14 dní od data vyřešení stížnosti.
 - **stížnost s konkrétním autorem:** v případě, uvedl-li stěžovatel své jméno, příjmení a adresu je mu rozhodnutí doručeno písemnou formou na uvedenou adresu. Při stížnosti obdrženou prostřednictvím emailu je odpovídáno vždy na konkrétní emailovou adresu.

V případě, kdy nejste spokojen s výsledkem vyřízení stížnosti, můžete se obrátit na ředitelku Charity Český Těšín nebo nadřízený orgán poskytovatele.

Kontaktní údaje:

Ředitelka Charity Český Těšín, Ing. Monika Klimková, Mírová 1684/8, Český Těšín, 737 01,
e-mail: monika.klimkova@ceskytesin.charita.cz, tel. 603 462 292.

Ředitel DCHOO, Mgr. et Mgr. Lukáš Curylo, Kratochvílova 3, Ostrava, 702 00,
e-mail: lukas.curylo@dchoo.charita.cz.

NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE

Nastane-li v průběhu naší schůzky ve vaší domácnosti krizová či havarijní situace, můžete se obrátit na svého sociálního pracovníka s žádostí o pomoc při jejich řešení. Co si představit pod pojmy nouzové či

havarijní situace? Může se jednat o havárie ve Vaší domácnosti, jako například únik plynu, havárie vody či požár. Také krizové situace zdravotního charakteru, jako například náhlá slabost, mdloby či nevolnost. Ve výše zmíněných případech Vám sociální pracovník pomůže s evakuací a následným kontaktováním odborné služby.

Příručka pro vzájemnou spolupráci byla aktualizována dne **15. října 2024.**