

POMOC RODINÁM S DĚTMI



**Sociálně aktivizační služby
pro rodiny s dětmi Fabiola**

Poskytované služby jsou bezplatné

CÍLOVÁ SKUPINA Služba je poskytována rodinám v Jihlavě a okolí (okres Jihlava), které se ocitly v nepříznivé sociální situaci, je zde ohrožen vývoj dítěte a rodina si neumí sama poradit.

POSILÁNÍ SLUŽBY

Cílená a aktivní podpora rodin s dětmi, která vede rodinu k samostatnosti, nezávislosti na sociálních službách a pomáhá vytvořit vhodné prostředí pro zdravý vývoj dítěte.

CÍLEM SLUŽBY JE RODINA, KTERÁ:

- Podporuje zdravý vývoj dítěte
- Je ekonomicky soběstačná
- Samostatně řeší svou životní situaci
- Umí si zajistit stabilní bydlení
- Má navázané podpůrné mezilidské vztahy

FORMA POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Ambulantní, terénní

S ČÍM VÁM MŮŽEME POMOCI?

- Poskytnutí základního poradenství
- Při jednání na úřadech
- Při vyřizování sociálních dávek a vyplňování formulářů
- Při získávání zaměstnání
- Podpora při udržení bydlení
- V oblasti péče o dítě a jeho zdravého vývoje
- Příprava na úspěšný vstup do mateřské školy
- Podpora rodiny v období rozvodu/rozchodu

KAPACITA

Ambulance: max. okamžitá kapacita 2 klienti
Terén: max. okamžitá kapacita 3 klienti
V případě skupinové práce (přednášky, besedy) max. okamžitá kapacita 15 klientů

ZÁSADY POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

- Týmová spolupráce
- Důvěra, tolerance a diskretnost
- Individuální přístup
- Přijetí vlastní odpovědnosti klienta
- Rovný přístup

KDE A KDY NÁS NAJDETE?

Ambulance: Jihlava:

Žižkova 108

čt 8:00 – 11:30

Brtnice: Horní město 10

út 9:00 – 11:00

Terén: v Jihlavě a okolí (okres Jihlava)

po – pá 8:00 – 15:00

po předchozí dohodě: po – pá 15:00 – 17:00

volat můžete po – pá 8:00 – 15:00

MŮŽETE NÁS KONTAKTOVAT:

Tel. číslo: 734 686 794, 736 249 372

e-mail: fabiola@jihlava.charita.cz

www.jihlava.charita.cz

Facebook: Fabiola Jihlava



PRÁVA KLIENTA

- zvolit si zakázku a které služby z nabídky bude využívat
- přinášet podněty a stížnosti k poskytování služby
- požádat o změnu klíčového pracovníka
- kdykoli ukončit užívání služby bez udání důvodu
- na informaci, že se z organizačních nebo provozních důvodů schůzka ruší
- na rovný přístup, respekt a důstojnost (bez ohledu na názory, postoje, vzhled, rasu, atd.)
- nahlížet do dokumentace, která je o uživateli vedena v listinné, elektronické podobě e-Quip
- na zachování mlčenlivosti – všechny informace o uživateli jsou pro pracovníka důvěrné a nepředává je třetím osobám (výjimku tvoří situace dané legislativou a případ, kdy k předání informací dá uživatel souhlas)
- být informován o přerušení provozu služby – sděleno na facebooku, webu
- na písemné potvrzení v případě odmítnutí poskytnutí služby
- být při poskytování služby doprovázen rodinným příslušníkem nebo jinou osobou

POVINNOSTI KLIENTA

- respektovat provozní dobu služby – jedná se o opakované porušení pravidel, po 6 upozorněních následuje ukončení poskytování služby
- vyvarovat se agresivní formy komunikace s druhou osobou (fyzické či slovní napadání, ponižování, vyhrožování...) – jedná o hrubé

- porušení pravidel, po kterém následuje ukončení poskytování služby
- úmyslně nepoškozovat majetek služby – jedná o hrubé porušení pravidel, po kterém následuje ukončení poskytování služby
- spolupracovat na řádném průběhu poskytování sociální služby (aktivní spoluúčast na plnění IP) – jedná se o opakované porušení pravidel, po 6 upozorněních následuje ukončení poskytování služby
- dodržovat smluvené termíny (včasné omlouvání ze schůzek) – jedná se o opakované porušení pravidel, po 6 upozorněních následuje ukončení poskytování služby
- nemanipulovat během poskytování služby s drogami, alkoholem, zbraněmi apod. – jedná se o hrubé porušení pravidel, po kterém následuje ukončení poskytování služby
- v případě havarijní situace v budově organizace, dbát pokynů pracovníka
- informovat pracovníky o změně kontaktních údajů (adresa, telefon)
- v případě podezření nebo prokázání infekčního onemocnění – informovat pracovníka bezpečnou formou

STÍŽNOSTI

Fabiola usiluje o vysokou kvalitu služeb a jejich neustálé zlepšování. Proto umožňuje podávání stížností, které jsou vnímány jako cenné podněty ke zvyšování kvality. Stížnost je vyjádření nespokojenosti se snahou o změnu. Její podání nikoho neznevýhodňuje ani nepoškozuje.

Podavatel může:

- zůstat v anonymitě - musí být uvedeno, zda jste současný/bývalý klient či zaměstnanec
- požádat pracovníka Fabioly o pomoc, při formulování podnětu nebo stížnosti
- zvolit si nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížností zastupovat - může jím být např. zákonný zástupce, opatrovník, podpůrce, osoba blízká, člen domácnosti nebo někdo zmocněný na základě plné moci

Způsob podání:

- ústně – kterémukoliv pracovníkovi
- písemně – osobně, poštou nebo do schránky ve vstupní chodbě
- e-mailem: lucie.moravcova@jihlava.charita.cz
- telefonicky: 734 686 794
- přes Facebook: Fabiola Jihlava

LMŮTA PRO PODÁNÍ: do 1 roku od události

CO SE DĚJE DÁL?

- stížnost je zaevidována a prošetřena
- do 30 dnů (v odůvodněných případech do 60 dnů) dostanete písemnou odpověď

NEJSTE SPOKOJENI S VYŘÍZENÍM?

Můžete se obrátit na:

- Ředitelku OCHJ:
hana.fexova@jihlava.charita.cz
- Diecézní charitu Brno:
pavel.kolmacka@brno.charita.cz
- Biskupství brněnské: brno@biskupstvi.cz
- Ministerstvo práce a sociálních věcí:
posta@mpsv.cz

Podrobná pravidla pro podávání stížností naleznete na www.jihlava.charita.cz