

Popis realizace poskytování sociálních služeb

Název poskytovatele	InBáze, z. s.
Druh služby, identifikátor	Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi (6141389)
Forma poskytování služby	Ambulantní, terénní
Název zařízení	InBáze, z. s. – Sociálně aktivizační služby pro rodiny migrantů s dětmi žijící v hl. m. Praze
Místo poskytování	Zařízení na adrese: ✓ Legerova 357/50, 120 00, Praha 2 - Vinohrady ✓ Krumlovská 527/4, 140 00 Praha 4 – Michle

Cílová skupina

1. Rodiny migrantů s dětmi do 18 případně do 26 let (bez ohledu na pobytový status), které se nachází v obtížné životní situaci¹ a žijí trvale či fakticky na území hl. m. Prahy

Konkrétně:

- ✓ Rodiny s dětmi v režimu pobytu podle zák. č. 326/1999 Sb., o pobytu cizinců
- ✓ Rodiny s dětmi v režimu pobytu podle zák. č. 325/1999 Sb., o azylu, včetně rodin s dětmi v řízení o mezinárodní ochraně
- ✓ Rodiny s dětmi s „migrantským původem“²

Věkové omezení:

- ✓ U rodičů, dalších rodinných příslušníků a zástupců je věková hranice omezena od 18 let věku
- ✓ U dětí je věk omezen, a to konkrétně od 5 let věku do hranice zletilosti, tj. 18 let, do 26 let v případě nezaopatřenosti

2. Děti a mládež – cizinci v obtížné životní situaci (zejm. ohrožení nežádoucími jevy, nízké sociokulturní postavení apod.)

Konkrétně:

- ✓ Děti a mládež v režimu pobytu podle zák. č. 326/1999 Sb., o pobytu cizinců
- ✓ Děti a mládež v režimu pobytu podle zák. č. 325/1999 Sb., o azylu, včetně osob v řízení o mezinárodní ochraně
- ✓ Děti a mládež s „migrantským původem“

¹ Obtížná (nepříznivá) sociální situace je v kontextu služby chápána jako: nízké/nedostatečné socioekonomické či sociokulturní zázemí; ohrožení sociálně-patologickými jevy; oběť trestné činnosti, obchodu s lidmi sexuálního násilí či vykořisťování; osoby sociálně vyloučené nebo ohrožené sociálním vyloučením; osoby nacházející se v krizových situacích (trauma, posttrauma, apod.), osoby které nemohou řádně uplatnit svá práva z důvodu věku či zdravotního stavu, atd.

² Tj. osoby, které získali státní občanství ČR – udělením, prohlášením, narozením, atd.

Jednání se zájemcem o službu, vstup uživatele do služby

Informace o službě jsou zájemcům dostupné následujícími prostředky:

- a) na webových stránkách InBáze, z. s. www.inbaze.cz;
- b) v zařízeních InBáze, z. s., na informační nástěnce;
- c) v registru poskytovatelů sociálních služeb dostupném online na iregistr.mpsv.cz;
- d) od pracovníka InBáze, z. s., buď:
 - ✓ telefonicky,
 - ✓ elektronicky (e-mail),
 - ✓ písemně (pošta),
 - ✓ osobně (ústní jednání);
- e) prostřednictvím letáků s nabídkou služeb InBáze, z. s.;
- f) předáním kontaktů a informací o službě od stávajících uživatelů služby;
- g) doporučením spolupracujících nevládních organizací (př. SIMI, P-P-I, OPU, Integrační centrum Praha, META, a dal.);
- h) doporučením od subjektů státní správy a samosprávy (př. Úřad Práce ČR, Odbor azylové a migrační politiky MV ČR, úřady městských částí apod.);
- i) prostřednictvím kontaktů a informací zveřejněných na internetu a sociálních sítích (př. oficiální facebook InBáze, z. s., weby www.migraceonline.cz, www.mvcr.cz/cizinci a dal.).

Vstupní kritéria pro vstup zájemce do služby

InBáze, z. s. (dále jen „poskytovatel“) při poskytování svých služeb vychází z obecného principu solidarity a myšlenky, kdy každý člověk má právo požádat o pomoc a podporu, cítit se že se nachází v nepříznivé sociální situaci, kterou není schopen samostatně a účinně řešit a vyhledat odbornou pomoc, požádat o konzultaci či asistenci.

Sociální služba „**InBáze, z. s. – sociálně aktivizační služby pro rodiny migrantů s dětmi žijící v hl. m. Praze**“ je poskytována bezplatně, a je určena konkrétní cílové skupině osob.

Osobám, které nespádají do cílové skupiny poskytované služby je v souladu se zák. č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále též „ZSS“) poskytnuto základní sociální poradenství v nezbytném rozsahu s cílem poskytnout kontakt na adekvátní službu, která je dotyčné osobě s ohledem na její danou situaci vhodná.

1. Kritéria pro poskytnutí služby:

- ✓ zájemce spadá do cílové skupiny služby;
- ✓ v případě osob mladších 18 let byl udělen souhlas s poskytováním služby zákonným zástupcem;
- ✓ situace (sociální zakázka) zájemce je řešitelná s ohledem na nabídku poskytovatele či v rámci nabídky jiných služeb, které poskytovatel může prostřednictvím služby zprostředkovat;
- ✓ zakázka zájemce je slučitelná s dobrými mravy a pomoc při jejím naplňování není v rozporu s platnými právními předpisy České republiky;
- ✓ zájemce o službu je motivován ke spolupráci;
- ✓ poskytovatel má volné kapacity k poskytování služby.

2. Kritéria pro odmítnutí poskytnutí služby:

- ✓ zájemce nespadá do cílové skupiny služby;

- ✓ u zájemců mladších 18 let nebyl udělen souhlas s poskytováním sociální služby zákonným zástupcem;
- ✓ situaci (sociální zakázka) zájemce nelze řešit v rámci nabídky poskytovatele či v rámci nabídky jiných služeb, které poskytovatel může prostřednictvím služby zprostředkovat;
- ✓ poskytovatel nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí služby, o kterou zájemce žádá (je poskytnuto pouze základní sociální poradenství a doporučeno využití jiných služeb).

Zájemci, jimž byla služba odmítnuta ze strany Poskytovatele, jsou evidováni v Evidenci odmítnutých zájemců o službu, která je součástí databáze uživatelů sociálních služeb InBáze, z. s. V evidenci je rovněž uveden důvod pro odmítnutí služby.

Postup při jednání se zájemcem o službu:

1. první kontakt se zájemcem (zajišťuje kontaktní pracovník, případně jiný pracovník služby)

- ✓ sledují se vstupní kritéria (př. cílová skupina, kapacita služby),
- ✓ zajištění objednání k osobní konzultaci,
- ✓ poskytnutí základního sociálního poradenství,

další postup probíhá zpravidla během první/úvodní konzultace s pracovníkem služby;

2. identifikace zakázky zájemce;

3. představení služby zájemci včetně pravidel jejího poskytování;

4. sledování vstupních kritérií (zájemce spadá/nespadá do cílové skupiny služby, je/není naplněna kapacita poskytovatele atd.);

5. kontraktování

- ✓ domluvení spolupráce a sjednání ústní smlouvy o poskytnutí služby, o čemž je proveden záznam do elektronické databáze poskytovatele,
- ✓ vyplnění podepsání souhlasu se zpracováním osobních údajů ze strany zájemce,
- ✓ písemný souhlas zájemce s pravidly poskytované služby.

Pozn.: Jednání se zájemcem o službu probíhá vždy ústně v rámci osobní konzultace, první kontakt může probíhat telefonicky případně prostřednictvím e-mailu.

Podrobný popis realizace služby

Základní činnosti při poskytování služby „InBáze, z. s. - Sociálně aktivizační služby pro rodiny migrantů s dětmi žijící v hl. m. Praze“ se zajišťují v rozsahu níže popsanych úkonů, v souladu s ust. § 65 odst. 2 písm. a) až d) ZSS a § 30 Vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádí zákon o sociálních službách.

a) Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti

1. Pracovně výchovná činnost s dětmi a mládeží do 18 let.

- ✓ vlastní realizace pravidelných programů zaměřených na podporu dětí a mládeže ve věku do 18 let uvedených v bodu 3.

2. Pracovně výchovná činnost s dospělými (podpora a nácvik rodičovského chování vč. vedení hospodaření a udržování domácnosti, podpora a nácvik sociálních kompetencí při jednání s úřady, školami a školskými zařízeními, přičemž alespoň 70% těchto činností je zajišťováno formou terénní služby):

- ✓ pomoc při sestavování rodinného rozpočtu, řešení příjmu a výdajů rodiny, pomoc při organizaci

hospodaření v domácnosti, včetně informování členů rodiny o možnosti čerpání rodinných slev v kulturních, vzdělávacích a volnočasových institucích prostřednictvím individuálních konzultací se sociálním pracovníkem,

- ✓ pomoc a podpora rodině v péči o dítě, podpora při zvládnání výchovy dětí zejména s ohledem na život v novém kulturním prostředí a s ohledem na vzdělávací a sociální potřeby dítěte (dětí) prostřednictvím individuálních konzultací se sociálním pracovníkem či psychologem,
- ✓ individuální nácvik a podpora při jednání s úřady, školami a školskými zařízeními a dalšími institucemi prostřednictvím sociálního pracovníka (ev. pověřeného pracovníka služby).

3. Nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností dítěte včetně zajištění podmínek pro společensky přijatelné volnočasové aktivity:

- ✓ podpora dětí a mládeže prostřednictvím individuálního psychologického poradenství zaměřeného na řešení problémů spojených se vzděláváním, mimoškolní činností, vztahy v rodině, vztahy s vrstevníky, apod.,
- ✓ podpora rodin při zajišťování volnočasových, zájmových a mimoškolních vzdělávacích aktivit pro děti a mládež ve věku do 18 let. Prostřednictvím individuálního poradenství a možnosti příspěvků na tyto aktivity formou veřejné sbírky či prostřednictvím vlastních zdrojů organizace,

4. Vytvoření a zajištění podmínek pro přiměřené vzdělávání nebo pracovního uplatnění, poskytnutí podpory pro přiměřené vzdělávání:

- ✓ poskytování informací o vzdělávacím systému v ČR,
- ✓ podpora školní docházky včetně pomoci při vzniku problematických situací či jiných nedorozumění mezi rodinou a školou či dalšími výchovně-vzdělávacími institucemi,
- ✓ pomoc při výběru a zápisu do MŠ, ZŠ a SŠ,
- ✓ pomoc a podpora při zvládnání školního učiva prostřednictvím akreditované dobrovolnické služby.

b) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (tj. doprovázení dětí do školy, školského zařízení, k lékaři, na zájmové aktivity a doprovázení zpět)

- ✓ zprostředkování kontaktu na další návazné služby (krizová centra, zdravotnická zařízení, školská poradenská zařízení, občanské porady, aj.),
- ✓ informace o volnočasových, zájmových a mimoškolních programech poskytovaných ostatními subjekty na území hl. m. Prahy bezplatně či za minimální poplatek (v souvislosti s finanční situací rodiny),
- ✓ nabídka účasti na skupinových akcích pořádaných Poskytovatelem v rámci realizovaných komunitních aktivit (skupina pro matky s dětmi, ženské skupiny, oslavy svátků a jiné komunitní akce).

c) Sociálně-terapeutické činnosti (tj. socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob):

- ✓ sociální poradenství v oblasti profesního uplatnění (zaměstnání, podnikání), bydlení, sociálního zabezpečení, zdravotní péče (vč. socioterapeutických činností, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob),
- ✓ poskytování informací o rizicích spojených se současným způsobem života a jejich snižování prostřednictvím metod založených na přístupu minimalizace škod,
- ✓ psychologické poradenství pro děti a mládež ve věku do 18 let (po předchozím informovaném souhlasu zákonných zástupců),

- ✓ psychosociální podpora a poradenství.

d) Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí**1. Pomoc při vyřizování běžných záležitostí:**

- ✓ pomoc vč. asistence/doprovodu při jednání s veřejnými a jinými institucemi – orgány státní správy (Úřad práce ČR, Odbor azylové a migrační politiky MV ČR, orgán sociálně právní ochrany dětí, Česká správa sociálního zabezpečení, Úřady městských částí, a dal.), lékař, zaměstnavatel, poskytovatelé veřejných služeb (zdravotní pojišťovny, pošta...), vč. poskytovatelů sociálních služeb, a dále ve školách či školských nebo mimoškolních zařízení atd.,
- ✓ pomoc při řešení následků protiprávního jednání třetích osob.

2. Pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob:

- ✓ podpora a pomoc při obnovení nebo upevnění vztahů s rodinou, přáteli, krajany a většinovou společností prostřednictvím nabízeného poradenství a skrze účast na otevřených akcích pro širokou veřejnost.

Metody práce

Služba je vykonávána pracovníky níže uvedenými způsoby (metodami):

1. Případová práce s uživateli služby

- osobní rozhovor (profesionální, motivační, aktivační, krizová intervence tváří v tvář)
- online rozhovor (profesionální, motivační a aktivační rozhovor v online prostředí přes aplikaci Zoom, Skype, GoogleMeet, Whatsapp, aj.)
- doprovod (např. při jednání s dalšími subjekty)
- pozorování
- analýza dokumentů (ev. analýza spisové dokumentace, evaluace individuálního plánu)
- nácvik konkrétních dovedností (vč. doučování)
- práce se skupinou (zejm. volnočasové programy pro děti a mládež)
- rodinná konference

2. Případová práce bez přítomnosti uživatele služby

- intervize, supervize
- porada pracovníků služby

Vyřizování stížností

Postup pro vyřizování stížností, podnětů a připomínek se řídí vnitřními pravidly poskytovatele. Informace pro zájemce/uživatele služeb jsou zpřístupněny v zařízeních poskytovatele a na webových stránkách www.inbaze.cz v českém, ruském a anglickém jazyce:

**Informace o postupu při vyřizování podnětů a stížností
ČTĚTE POZORNĚ**

Dovolujeme si Vás informovat, že jako uživatel/ka služeb InBáze, z. s., máte právo podat k činnosti naší organizace či postupu našich pracovníků jakýkoliv podnět, případně stížnost.

Upozorňujeme, že níže uvedené informace jsou zestručněnou verzí aktualizovaného „Postupu při vyřizování stížností dle Metodického pokynu č. 07/2016“. Plné znění postupu při vyřizování Vašich podnětů a stížností naleznete na našich webových stránkách www.inbaze.cz (pouze v českém jazyce).

Forma a postup pro podávání podnětů a stížností

Podnět nebo stížnost je možné podat ústně (u vedoucích jednotlivých oddělení nebo ředitele spolku či Dozorčí Rady), případně pak písemně (email, dopis), a to i anonymně. Můžete využít také schránky na podněty a stížnosti umístěné v čekárně sídla naší organizace. Doporučujeme, aby byl předmět Vašeho podání či stížnosti co možná nejvíce konkretizován a jasně a srozumitelně (zároveň však slušně) vyjádřen, a to včetně Vašeho návrhu sjednání nápravy.

Podněty i stížnost mohou být podány v českém nebo cizím jazyce (angličtina, ruština, francouzština, vietnamština, mongolština, španělština, arabština). Prosíme však, pokud Váš dopis nebude psán strojopisem, abyste psali čitelně.

Způsob vyřízení

V případě ústního podnětu či stížnosti je termín a způsob vyřízení stížnosti sjednán ihned. Písemné podněty a stížnosti vyřizuje Dozorčí rada ve lhůtě nejdéle 30 dnů ode dne jejich podání. Odpověď je zaslána stejným způsobem, jakým byla stížnost přijata (tj. pošta, email).

Anonymní podněty a stížnosti jsou projednávány rovněž ve lhůtě 30 dnů ode dne jejich podání. O výsledku projednaných podnětů a stížností jsou jejich podatelé informováni prostřednictvím vývěsky na nástěnce umístěné po dobu 30 dnů v čekárně sídla naší organizace.

Při jakýchkoli pochybnostech, návrzích či připomínkách k našim službám jsme otevřeni diskuzi. Vaše podněty mohou posloužit ke zvýšení kvality našich služeb, a proto je vítáme. Veškeré kontakty na pověřené pracovníky včetně vedení organizace a členů Dozorčí rady naleznete na našich webových stránkách www.inbaze.cz

Právem klienta je také sepsání stížnosti na poskytovatele s přímým odesláním na Ministerstvo práce a sociálních věcí, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2, či na Magistrát hl. m. Prahy, Charvátova 145/9, Praha 1 (jakožto instituci registrující sociální služby poskytovatele), nebo také na Kancelář veřejného ochránce lidských práv (podatelna@ochrance.cz), a to to bez vědomí poskytovatele.

Ukončení služby

Poskytování služby může být ukončeno jak ze strany uživatele, tak i ze strany poskytovatele.

a) Ukončení služby Uživatelem

- ✓ ze strany uživatele může být poskytování služby ukončeno kdykoli, ať už s udáním, či bez udání důvodu.

b) Ukončení poskytování služby Poskytovatelem:

- ✓ uživatel přestal spadat do cílové skupiny služby;
- ✓ uživatelova zakázka již není nadále řešitelná v rámci poskytované služby (v tomto případě je uživateli nabídnuto využít jinou službu, pokud je to možné);
- ✓ uživatel závažným způsobem porušuje pravidla poskytované služby (za závažné porušení se považuje opakované porušení pravidel i po předchozím upozornění ze strany Poskytovatele;
- ✓ uživatel fyzicky či slovně napadne pracovníka služby.

Ukončení poskytování služby ze strany Poskytovatele je v kompetenci vedoucího sociálně-právního oddělení ve spolupráci s odpovědným pracovníkem služby.

Uživatel je o ukončení služby informován ústně (pokud je to možné) a zároveň prostřednictvím písemného Rozhodnutí o ukončení poskytování služby, které je uživateli předáno osobně (pokud je to možné) či poštou nebo elektronicky. Rozhodnutí obsahuje zdůvodnění ukončení služby a dobu, po kterou služba nebude moci být uživateli poskytována. Po uplynutí této doby může uživatel o poskytování služby opět zažádat. O ukončení poskytování služby (ať už ze strany uživatele nebo Poskytovatele) je do uživatelského záznamu proveden záznam.

Úhrady za služby

Služba je poskytována bezplatně.

Další doplňující informace

Poskytovaná služba spadá do kompetence sociálně-právního oddělení Poskytovatele a tvoří spolu s dalšími službami jeho hlavní činnost v kontextu organizace. Odpovědnost za poskytování sociální služby a její realizaci včetně metodického vedení je v kompetenci vedoucího sociálně právního oddělení. Dílčí odpovědnost nese koordinátor služby.

Prostory, materiální a technické vybavení

Komunitní centrum InBáze

Časový rozvrh kontaktního místa je možné najít na:

- ✓ na webových stránkách Poskytovatele www.inbaze.cz,
- ✓ u vstupu do budovy a dále u vstupu do prostor zařízení Poskytovatele

Po předchozí domluvě lze ke konzultacím využít i jiný čas.

Konzultace poskytují pracovníci pouze předem objednaným klientům (výjimkou je vymezený čas na poradenství bez objednání), a to jak v prezenční, tak v době pandemie, či ve výjimečných případech, online formě přes aplikace Zoom, Microsoft Teams, Skype, GoogleMeet, Whatsapp, aj. Poradenství je poskytováno v předem domluveném čase.

Zájemci o službu mohou pro objednání využít služby **Prvního kontaktu**, kterou zajišťuje kontaktní pracovník na recepci zařízení. Objednání je možné vždy pondělí – čtvrtek od 8:30 do 16:30 osobně na adrese Legerova 357/50, 120 00 Praha 2, telefonicky +420 739 037 353, či e-mailem info@inbaze.cz.

Pobočka Praha 4 – Michle

Adresa: Krumlovská 527/4, 140 00 Praha 4 - Michle

V zařízení probíhají osobní konzultace se sociálním pracovníkem pro rodiny s dětmi a psychologem pro děti a mládež pouze po předchozí domluvě.

Časový rozvrh kontaktního místa je možné najít na:

- ✓ na webových stránkách Poskytovatele www.inbaze.cz,
- ✓ u vstupu do budovy a dále u vstupu do prostor zařízení Poskytovatele

Konzultace poskytují pracovníci pouze předem objednaným klientům (výjimkou je poradenství bez objednání), a to jak v prezenční, tak online formě přes aplikace Zoom, Skype, GoogleMeet, Whatsapp, aj. Poradenství je poskytováno v předem domluveném čase.

Zájemci o službu mohou pro objednání na poradenství využít služby **Prvního kontaktu**, kterou zajišťuje kontaktní pracovník na recepci zařízení. Objednání je možné vždy pondělí – čtvrtek od 8:30 do 16:30 osobně na adrese Legerova 50, Praha 2, telefonicky +420 739 037 353, či e-mailem info@inbaze.cz.

Pracovníci v přímé péči při poskytování služby využívají PC s připojením k internetu, tiskárnu (vč. scanneru) a mobilní telefon s pracovním číslem. Komunikace s zájemci/uživateli probíhá telefonicky, prostřednictvím e-mailu a v rámci osobní konzultace. Pro přípravu na konzultace využívají pracovníci aktuální dostupnou literaturu a další zdroje dostupné buď v tištěné podobě v knihovně InBáze, či online. Pracovníci organizující mimoškolní programy v rámci Interkulturního klubu pro jejich realizaci využívají výtvarné pomůcky, příp. další materiály uskladněné v prostorách zařízení. Programy probíhají i v rámci venkovních aktivit (např. sportovní či kulturní akce). Komunikace se zákonnými zástupci nezletilých dětí zapojených do mimoškolních programů probíhá buď osobně, telefonicky či prostřednictvím e-mailu.

Datum aktualizace: 09. 08. 2022

Datum účinnosti: 01. 09. 2022

Zpracoval:

Mgr. Lucie Ouředníková

vedoucí sociálně-právního oddělení InBáze, z. s