

VEŘEJNÝ ZÁVAZEK SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Název služby: Náruč – odborná pomoc

Druh služby: Odborné sociální poradenství (dle § 37 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)

Identifikátor služby: 8227533, 1605170

Forma poskytování: Ambulantní

Místo poskytování: Palackého 211, 4. patro, Turnov; Poříčská 1135, 1. patro, Mnichovo Hradiště

Cena služby: Bezplatně

1. Poslání služby

Pomáháme rodinám vytvářet bezpečné a podporující prostředí pro zdravý vývoj jejich dětí.

Snižujeme negativní dopady krizových situací v rodinách na děti a všechny její členy. Podporujeme rodinu, děti a vzájemné vztahy v rodině formou včasné podpory a odborné psychosociální pomoci.

2. Cíle odborného sociálního poradenství

Cílem služby je prostřednictvím komplexního poradenství zlepšit životní situaci rodin, které se ocitly v krizi nebo v nepříznivé životní situaci ovlivňující rodiče, děti i širší rodinné vztahy. Spolupracujeme s rodinami z Turnovska, potažmo Libereckého kraje a s rodinami z Mnichovohradištska, potažmo ze Středočeského kraje.

Pro naplnění tohoto záměru a v souladu s metodikou standardů kvality rozlišujeme následující úrovně cílů:

A. Strategické (dlouhodobé) cíle

- **Dlouhodobá stabilizace rodin v krizi:** Podporovat rodiny ve zvládnutí náročných životních situací (např. konfliktu, období rozvodu, rozchodu i po něm). Posilovat jejich stabilizaci v přirozeném společenském prostředí a minimalizovat dopady partnerských konfliktů na psychický stav a zdravý vývoj dětí.
- **Zachování funkčního rodičovství:** Pomáhat rodičům najít cestu k udržení funkční komunikace a kooperativního rodičovství (i po případném rozpadu rodiny). Pomáhat rodinám/pečujícím osobám udržovat zdravé rodinné a výchovné vazby i v zátěžových situacích.
- **Zajištění sociální stability rodiny:** Pomáhat rodinám efektivně se orientovat v systému sociální pomoci a úspěšně uplatňovat jejich práva, oprávněné zájmy a nároky na finanční podporu (dávky a příspěvky).

- **Zplnomocnění dětí a podpora jejich školní úspěšnosti** : Cílenou spoluprací s dítětem, rodinou a školskými zařízeními aktivně posilovat školní úspěšnost dětí a předcházet jejich předčasným odchodům ze vzdělávání.
- **Rozvoj komplexní multidisciplinární pomoci**: Udržovat provázanou strukturu sociální, psychologické a jiné relevantní podpory flexibilně reagující na potřeby rodin v regionu.

B. Operativní (krátkodobé) cíle pro aktuální období

- **Efektivní individuální plánování**: U 100 % uživatelů služby sestavit individuální plán s jasně definovanými cíli směřujícími k řešení jejich nepříznivé situace a provádět jeho pravidelnou revizi (zpravidla 1x za 3 měsíce).
- **Cílená sociální podpora**: Poskytnout každému uživateli, který to potřebuje, adekvátní pomoc s orientací v systému sociálních služeb, podporu při vyřizování dávek (např. příspěvku na péči, dávek v hmotné nouzi) či obstarávání jiných osobních záležitostí.
- **Praktické posilování rodičovských kompetencí**: Realizovat odborné poradenské a sociálně-terapeutické konzultace zaměřené na zvládnutí výchovných a vztahových obtíží u rodin procházejících krizí tak, aby rodiče získali konkrétní dovednosti pro řešení situace.
- **Dostupnost psychologické pomoci**: Zajistit pro klienty (jednotlivce, páry, rodiny s dětmi) včasný přístup k odbornému psychologickému a psychosociálnímu poradenství pro zvládnutí krizových situací.
- **Zajištění participace a zohlednění potřeb dětí**: Aktivně zapojovat dětské klienty do průběhu spolupráce, zohledňovat jejich hlas a specifické potřeby v rámci psychosociální práce a při vyhledávání navazující podpory.
- **Propojování multidisciplinárního týmu**: Do procesu podpory včas zapojovat interní specialisty (psychology, speciálního pedagoga) a efektivně spolupracovat s externími partnery (OSPOD, školy, soudy) za účelem komplexního řešení situace rodiny.
- **Udržování odbornosti služby**: Garantovat vysokou kvalitu poskytované péče zajištěním 100% splnění zákonné povinnosti dalšího vzdělávání u všech poradenských pracovníků a zajištěním pravidelné supervize týmu.

3. Cílová skupina

Služba je určena osobám, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci – tedy v těžké životní etapě, se kterou si v danou chvíli nevědí rady sami:

- **Rodiny v náročné životní situaci**: Rodiče a páry, které řeší partnerské, zátěžové nebo vážné výchovné a vztahové potíže a potřebují podporu při stabilizaci rodinného prostředí.
- **Děti a mladiství zasaženi krizovou situací v rodině**: Děti, na které mají nepříznivé sociální situace (zejména rozpad rodiny, konflikty rodičů nebo krize ve vzdělávání) významný dopad a které potřebují individuální podporu, doučování či posílení motivace.

- **Rodiny s dětmi se specifickými potřebami:** Rodiče pečující o děti se specifickými potřebami či znevýhodněním, kteří hledají odborné poradenství, doporučení navazujících služeb nebo neformální podpory.
- **Osoby potřebující podporu v sociálně-právní oblasti a uplatňování práv:** Rodiče či jednotlivce, kteří se potýkají s obtížemi při orientaci v systému sociální pomoci, obstarávání osobních záležitostí nebo při vyřizování dávek a příspěvků.

Územní působnost

Služba je poskytována přednostně cílové skupině z **Turnova a okolí** a dále z **Mnichova Hradiště** a okolí. V případě volné kapacity je otevřená všem zájemcům v rámci celého Libereckého kraje a Středočeského kraje.

Prostory poskytování sociální služby **nedisponují bezbariérovým přístupem.**

4. Hlavní zásady poskytování služby

- **Bezplatnost:** Všechny činnosti v rámci služby jsou uživatelům poskytovány zdarma v souladu se zákonem o sociálních službách.
- **Dobrovolnost:** Spolupráce probíhá na základě svobodné vůle a vlastního rozhodnutí uživatele.
- **Dohoda a jedinečnost potřeb:** Forma a průběh služby vycházejí z jedinečnosti potřeb každého uživatele služeb a řídí se smlouvou o poskytování sociální služby odborné sociální poradenství.
- **Rovný přístup:** Ctíme lidská práva uživatelů a přistupujeme k nim bez jakýchkoliv forem diskriminace (na základě pohlaví, rasy, vyznání či sociálního postavení).
- **Empowerment (Zplnomocnění):** Podporujeme aktivní spolupráci a schopnost uživatelů samostatně řešit své obtíže a uplatňovat svá práva (služba nepřebírá odpovědnost za uživatele, ale posiluje jeho vlastní kapacity).
- **Odbornost a multidisciplinarita:** Garantujeme vysokou profesionalitu pracovníků a možnost zapojení celého odborného týmu (sociální pracovníci, psychologové, speciální pedagog).
- **Mlčenlivost:** Dbáme na ochranu osobních údajů, zachování profesního tajemství a důvěrnost všech sdělených informací.

5. Rozsah poskytování služby (Základní činnosti)

Služba v souladu se zákonem o sociálních službách nabízí pomoc v těchto oblastech:

- **Základní sociální poradenství:** Informování o právech, povinnostech a možnostech řešení situace prostřednictvím dostupných sociálních služeb a dalších zdrojů.
- **Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:** Pomoc při upevňování nebo znovu navazování kontaktů a vztahů s rodinou a blízkými v krizových situacích, během rozchodu/rozvodu nebo u dětí se specifickými potřebami.

- **Sociálně terapeutické činnosti:** Psychologická a psychosociální pomoc zaměřená na rodinné, partnerské, manželské a osobní problémy. Podpora komunikace, upevňování vztahů mezi dětmi a rodiči (i když spolu nežijí) a pomoc s krizí v oblasti vzdělávání dětí.
- **Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí:** Přímá podpora rodičovských kompetencí a podpora dětí v jejich školní úspěšnosti.
- **Podpora pečujících osob:** Poradenství při výchovných obtížích a specifická psychologická podpora rodinám s dětmi se specifickými potřebami či znevýhodněním.

6. Provozní informace pro Turnov:

- **Okamžitá kapacita:** 4 uživatelé
- **Dostupnost služby:** pondělí až pátek od **9:00 do 16:00** (případně dle individuální dohody)
- **Zázemí služby:** Recepce - čekárna, 2x konzultační místnost (terapeutovna), 1x společenská místnost (též terapeutovna), 1x kancelář (též terapeutovna), 2x sociální zařízení (WC). Místo je dobře dostupné hromadnou dopravou. Prostory **nedisponují bezbariérovým přístupem**.
- **Adresa:** Palackého 211, Turnov (4. patro)
- **Telefon:** 724 289 304
- **E-mail:** odbornapomoc@naruc.cz

7. Provozní informace pro Mnichovo Hradiště:

- **Okamžitá kapacita:** 1 uživatel
- **Dostupnost služby:** pondělí - pátek **9:00 - 16:00** vždy po předchozí domluvě s uživateli
- **Zázemí služby:** čekárna, 1 konzultační místnost, 1 sociální zařízení. Místo je dobře dostupné hromadnou dopravou. Prostory **nedisponují bezbariérovým přístupem**.
- **Adresa:** Poříčská 1135, Mnichovo Hradiště (1. patro)
- **Telefon:** 724 289 304
- **E-mail:** odbornapomoc@naruc.cz