

Poskytovatel:
Natama, o.p.s.
Blanická 17/2025
120 00 Praha 2

Místo poskytování služby:
Pod Kotlaskou 9/555
180 00 Praha 8

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

ODBORNÉ SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ

Popis realizace poskytování sociální služby od 1. 1. 2015

1 Stručná charakteristika služby

Odborné sociální poradenství (dále jen OSOP) v Natamě se zaměřuje na problematiku náhradního rodičovství a problematiku dětí v obtížné rodinné situaci.

Cíle služby:

- zdravý psychosociální vývoj dětí a mladistvých žijícím v náhradní péči
- celková stabilita náhradních rodin či náhradních pečovatelů
- prevence rozvoje psychosociálních obtíží a poruch a dětí, mladých lidí a dospělých, kteří zažili špatnou péči ve své rodině nebo ústavní výchovu

2 Cílová skupina služby

Zájemci a žadatelé o náhradní rodinnou péči.

Náhradní rodiče (pěstouni (mimo dohody o výkonu PP), osvojitelé) pečující o přijaté dítě.

Náhradní pečovatelé (příbuzní, noví partneři jednoho rodiče apod.).

Děti a mladiství žijící v různých formách náhradní péče.

Mladí dospělí a dospělí trpící následky špatné péče v dětství či ústavní výchovy - psychosociálními následky s přesahem do sociálních obtíží při zařazení do společnosti.

3 Oblasti, které poradna zahrnuje:

Sociálně právní aspekty náhradní péče.

Komplexní problematika spojená s životem dětí nebo mladistvých mimo vlastní rodinu respektive v náhradní rodinné péči či v péči náhradních pečovatelů.

Výchovné a vztahové problémy v náhradních rodinách.

Obtížné či krizové situace spojené s péčí o přijaté děti či mladistvé.

Psychosociální následky špatné péče u dětí, mladistvých a dospělých – obtíže při zapojení jedince do společnosti.

4 Problematika, se kterou se na Natamu klienti obracejí

Problémy spojené s péčí o přijaté dítě:

Adaptace dítěte a náhradní rodiny po přijetí dítěte do rodiny.

Vývojové otázky a obtížná vývojová období (puberta apod.)

Emocionální a psychické obtíže přijatého dítěte včetně krizových situací.
Emocionální a psychické obtíže náhradních rodičů včetně krizových situací.
Péče o děti se zvláštními potřebami (dítě s postižením, dítě s duševním onemocněním, dítě, které zažilo násilí v rodině nebo je obětí násilí či zneužití).
Spolupráce s biologickými rodiči dítěte.
Psychosociální obtíže způsobené nedostatečnou nebo špatnou péčí v dětství.

5 Služba OSOP probíhá těmito způsoby

Kontaktní práce a informování o službě.
Navázání kontaktu a spolupráce.
Akutní nebo krizová pomoc.
Krátkodobá poradenská spolupráce (1 – 5 sezení) / bez písemné smlouvy
Dlouhodobě poskytované poradenství podle potřeb rodiny nebo jednotlivce (6 a více sezení) / s písemnou smlouvou
Návštěva klienta v domácnosti či jiné setkání v terénu

6 Proces poskytování služby

Přímá komunikace telefonická nebo e-mailem.
Vstupní konzultace.
Poskytnutí informací nebo základního poradenství.
Proces vyhodnocení – práce s dětmi, rodiči, jednotlivci.
Vytvoření individuálního plánu a další práce na jeho základě.
Poradenská sezení (konzultace) s rodinou nebo jejími členy podle individuálního plánu.
Využití odborných metod a postupů z cílem zlepšení situace klientů.
Služba je poskytována v rozsahu a frekvenci odpovídající potřebám klienta a kontextu případu.

8 Činnosti vykonávané v rámci služby

Informování o službě a spolupráce se sítí institucí a organizací (OSPOD, NGO, a dal.).
Kontaktní práce.
Informování a poskytnutí základního poradenství.
Sociální práce.
Poradenství specificky zaměřené podle potřeb klienta.
Specifické metody související s problematikou náhradní péče
Socio - terapeutické metody
Socio – pedagogické postupy a metody.
Case management – spolupráce v rámci vztahové a institucionální sítě kolem klienta.
Vedení dokumentace.

9 Výstupy

Kvantitativní ukazatele:

Počet hovorů nebo e-mailové komunikace
Počet osobních konzultací s klientem a jejich časový rozsah

Kvalitativní ukazatele

Zpětná vazba od klienta.
Vyhodnocení individuálního plánu.
Mapování změny v rámci subjektivního vnímání.
Různé metody dle konkrétního případu.

9 Zabezpečení práv klienta a etika poskytované služby

Poradenská práce klade vysoký nárok na etický průběh práce, kontakt s klientem, dodržování hranic, dodržování důvěrnosti.

Stejně náročná je etická hranice poradenského vztahu mezi individuálním poradcem a individuálním klientem, v rámci služeb Natamy.

- Natama poskytuje službu na odborné úrovni a prostřednictvím kvalifikovaných pracovníků.
- Natama dodržuje pravidla ochrany citlivých a důvěrných údajů podle Zákona.
- Poradci Natamy jsou pravidelně supervidováni jak interně, tak externím odborníkem. V rámci supervize mohou sdílet a řešit své odborné otázky a případné problémy. Jedná se o zcela důvěrné odborné konzultace.
- Poradci Natamy (externí či interní) plně akceptují fakt, že klienti jsou klienty Natamy, a nikoliv jich samotných. Informují o tom klienty.
- Nenabízejí klientům služby, názory a postupy, které nejsou v souladu s posláním a cíli Natamy.
- V indikovaných případech může být klient referován na jiné pracoviště nebo mu je zprostředkována adekvátní služba.
- Poradci Natamy jsou povinni poskytovat úplné a pravdivé informace o průběhu poradenství při supervizi s odborným supervizorem a popřípadě s ředitelem Natamy. Tito jsou zavázáni mlčenlivostí, a tudíž není porušeno pravidlo důvěrnosti.
- Poradce nesmí v době spolupráce s Natamou kontaktovat klienta jak individuální osoba.
- Klienti mají přístup k dokumentaci, která by v jakékoliv podobě mohla být použita veřejně (nahrávky, zprávy, shrnutí, závěry, výsledky) spolu s uvedením jejich osobních údajů.
- Klienti mají právo si stěžovat a za tím účelem je vytvořen příslušný postup, se kterým jsou klienti seznámeni.

10 Ukončení spolupráce

- Spolupráce je dobrovolná a obě strany znějí možnosti jejího ukončení
- Obě strany navrhují ukončení na osobní konzultaci a dohodnou se na dalším postupu
- V případě, že klient nedodržuje dohodnutá pravidla spolupráce především tak, že nedochází na dohodnuté konzultace, může organizaci ukončit spolupráci

11 Přehled dokumentace a evidence činnosti

- Evidence telefonických konzultací
- Evidence e-mailových konzultací
- Karta klienta / jednorázová osobní sezení
- Osobní spis
- Statistika výkonů je vedena podle klienta a pracovníka.

12 Postup pro stížnosti

Součástí smlouvy o spolupráci je popis, jak si může klient stěžovat a existuje formulář stížnosti. Tento postup je rovněž uveden na webové stránce.

Proces stížnosti:

1. Klient řeší stížnost s pracovníkem poskytujícím službu.
2. Pokud to nesplní účel stížnosti, vyplní formulář a zašle jej řediteli Natamy
3. Klient může využít schránku důvěry pro podání anonymní stížnosti.
4. Stěžovatel je do 14 dnů ode dne odevzdání stížnosti vyrozuměn o dalším postupu.
5. Ředitel obsah stížnosti zváží a může: a) svolat setkání s klientem a popřípadě dalšími účastníky, z tohoto setkání se pořizuje zápis b) vyjasnit problém písemně a vyrozumění poslat klientovi doporučeně
6. Klient může řešit stížnost mimo organizaci prostřednictvím MGU nebo MPSV či jiné instituce.

13 Materiální a technické zabezpečení realizace sociální služby

Služby jsou poskytovány v prostorách Natamy nebo v rámci terénní formy v domácnosti klienta či na jiném místě.

Prostory jsou vybaveny pohodlným sedacím nábytkem, stolem a dalšími pomůckami.

Prostory jsou světlé, čisté, mají příjemnou atmosféru.

Klient je obeznámen s časovým plánem sezení.

Klientovi jsou nabízeny teplé nebo studené nápoje.

Během poradenské práce je klientovi a poradci zaručeno 100% soukromí, nesmí být nikým a ničím rušeni.

Služba je bezplatná