

Popis realizace poskytování sociálních služeb

Název poskytovatele	NATAMA, o.p.s.
Druh služby Identifikátor	Odborné sociální poradenství ID 8039664
Forma služby	ambulantní terénní
Název zařízení a místo poskytování	Institut (náhradní) rodinné péče Natama Pod Kotlaskou 555/9 180 00 Praha 8

Cílová skupina

- Zájemci a žadatelé o náhradní rodinnou péči.
- Náhradní rodiče (pěstouni).
- Osvojitelé pečující o přijaté dítě.
- Náhradní pečovatelé (příbuzní, noví partneři jednoho rodiče apod.).
- Rodiny a rodiče v nepříznivé situaci.
- Děti a mladiství žijící v různých formách náhradní péče nebo v nepříznivé situaci.
- Mladí dospělí a dospělí trpící následky špatné péče v dětství či ústavní výchovy - psychosociálními následky s přesahem do sociálních obtíží při zařazení do společnosti.

Jednání se zájemcem o službu, vstup uživatele do služby

Navázání kontaktu a spolupráce s klientem je realizováno v následujících krocích:

1

Přímá komunikace telefonická nebo e-mailem.

2

Poskytnutí poradenství telefonem nebo e-mailem.

3

Poskytnutí informací nebo základního poradenství na osobním setkání.

4

Uzavření Smlouvy a vytvoření individuálního plánu a další práce na jeho základě.

Podrobný popis realizace služby

Služba je realizována po následujících krocích:

1

Internet – interaktivní webová stránka.

Natama provozuje obsáhlou informační webovou stránku: www.natama.cz

Webová stránka poskytuje veřejnosti základní orientaci v zaměření Natamy a celé problematice.

Webová stránka rovněž funguje jako rozcestník pro celou cílovou skupinu.

2

Přímá komunikace telefonická.

Telefonická komunikace má několik cílů.

Navázání prvního kontaktu s novým zainteresovaným zájemcem o informace.

Vyjasnění okruhu zájmu volajícího.

Poskytnutí základních orientačních informací a poradenství podle potřeb volajícího.

Dohoda o dalším postupu.

V indikovaném případě dojednání termínu osobní schůzky.

3

Přímá komunikace e-mailem.

Emailová komunikace má několik cílů.

Navázání prvního kontaktu s novým zainteresovaným zájemcem o informace.

Poskytnutí základních orientačních informací podle potřeb zájemce.

Nabídka a dohoda o dalším postupu.

V indikovaném případě dojednání termínu osobní schůzky.

4

Osobní konzultace jednorázová.

Konzultace probíhá po navázání prvního kontaktu (z výše).

Konzultace je orientována na zájem a potřeby klienta.

Závěrem konzultace je dohodnut individuální plán dalšího postupu.

Tato služba je poskytována bez písemné smlouvy.

5

Smlouva o poskytování služby

Poradenství navazuje na úvodní konzultace.

Konzultace je orientována na individuální zájem a potřeby klienta.

Nedílnou součástí je vyhodnocení situace včetně specifických diagnostických metod.

Závěrem konzultace je dohodnut individuální plán a další kroky jeho realizace a uzavřena

Smlouva o poskytování služby ústní nebo písemná.

6

Poskytování poradenství na základě individuálních potřeb klienta.

Metody práce

- 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 rodiny a náhradní rodinné péče.

- Socioterapeutické metody.
- Sociopedagogické postupy a metody.
- Psychologické poradenství.
- Case management – spolupráce v rámci vztahové a institucionální sítě kolem klienta.
- Vedení dokumentace.

• **Formy poskytování**

- Ambulantní forma – služba je poskytována v prostorách Institutu (náhradní) rodinné péče Natama, Pod Kotlaskou 9, Praha 8.
- Terénní forma poskytování – služba je poskytována mimo prostory Natamy. Může být poskytována venku (park, dětské hřiště), on-line (skype, ZOOM a pod.), nebo telefonem.

Vyřizování stížností

V rámci konzultace může uživatel dostat písemný popis vyřizování stížností, je také informován ústně. V ústní informaci je uživateli podáno vysvětlení, jak může podat stížnost. Popis Stížností na poskytovatele sociálních služeb je upraven v Zákoně č. 108 o sociálních službách, v paragrafech 99a) a 99b).

Klient podává Stížnost poskytovateli sociálních služeb, proti kterému směřuje.

- Ústně vedoucímu Tykadlo
- Ústně ředitelce organizace
- Písemně vedení organizace

Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti, může požádat MPSV o prověření vyřízení této stížnosti.

Podrobně je proces k přečtení na www.natama.cz

Ukončení služby

Spolupráce je dobrovolná a obě strany znají možnosti jejího ukončení

Obě strany mohou navrhnout 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

Úhrady za služby

Služba je zdarma.

Další doplňující informace

Fakultativní služby (jsou-li poskytovány)

Nejsou poskytovány.

Prostory, materiální a technické vybavení

Služba je poskytována v Institutu rodinné péče NATAMA, Pod Kotlaskou 9, 180 00 Praha 8.
V prostorách o celkové ploše 75 m² jsou k dispozici 3 konzultační místnosti, hala
s kuchyňským koutem, je zde herna pro děti.

Dne: 15. 8. 2025

Zpracoval: Ing. Michaela Wicki