

Popis realizace poskytování sociálních služeb

Název poskytovatele	NATAMA, o.p.s.
Druh služby Identifikátor	Odborné sociální poradenství ID 8039664
Forma služby	ambulantní
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.

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.

Vyřizování stížností

Vše o stížnostech a jejich vyřizování lze najít na www.natama.cz

- Každá stížnost je evidována písemnou formou a založena do složky označené Stížnosti pod svým pořadovým číslem.
- O každé stížnosti je vždy informována ředitelka Institutu a stížnost je projednána na poradě pracovníků s ředitelkou Institutu Natama.
- Všechny stížnosti jsou vyřizovány písemně nebo ústně podle požadavku klienta a charakteru stížnosti. Písemné vyřízení může být předáno osobně klientovi proti podpisu. Pokud klient udá své jméno a adresu, bude mu odpověď ohledně vyřízení stížnosti doručena na uvedenou adresu. Pokud klient zvolí anonymní způsob podání stížnosti, může svou stížnost označit přezdívkou, příp. značkou, pod kterou bude odpověď uložena v prostorách organizace po dobu 1 měsíce.
- Lhůta k vyřízení stížnosti je 30 dnů od doručení. Pokud je lhůta určená k vyřízení stížnosti překročena (max. do lhůty 60 dnů), je klient informován o důvodech překročení, kterými např. je dlouhodobá nepřítomnost pracovníka, od kterého je nutné získat vyjádření k projednávané situaci, nebo v případě, kdy organizace žádá o stanovisko třetí osobu.
- Pracovník, který stížnost zaevidoval, neprodleně informuje klíčového pracovníka klienta a ředitele (v jeho nepřítomnosti zástupce ředitele).
- Ředitel schvaluje způsob řešení stížnosti a určí osobu, která bude za vyřízení zodpovídat, přitom zachovává pravidlo, že stížnost nevyřizuje zaměstnanec, vůči němuž byla stížnost podána.
- V případě, kdy se podaná stížnosti týká provozního nebo metodického vedoucího, je vyřízením stížnosti oprávněn ředitel organizace.
- V případě, kdy se podaná stížnosti týká ředitele organizace, je vyřízením stížnosti oprávněna správní rada.
- Písemná zpráva o vyřízení stížnosti je vyhotovena vždy dvakrát. Originál je zaslán nebo předán klientovi, kopie je založena do složky Stížnosti.
- Vyrozumění musí být klientovi srozumitelné, v případě potřeby je odpověď na stížnost objasněna v rozhovoru přímo s klientem.
- Pokud je klient nespokojen s vyřízením stížnosti, může se ve lhůtě do 15 dnů od doručení odpovědi odvolat. V tomto případě je stížnost postoupena nadřízenému toho, jež stížnost řešil.

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 nedodrží 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: 4. 6. 2019

Zpracoval: Ing. Michaela Wicki