



ADITE
PRO NÁHRADNÍ RODINY

Diakonie 
Českobratrské církve evangelické

ADITE PRO NÁHRADNÍ RODINY

PRŮVODCE SLUŽBOU

Sociálně aktivizační služba
Pro rodiny s dětmi

„Šťastný je ten, kdo našel štěstí v rodině.“



1. VEŘEJNÝ ZÁVAZEK

Poslání služby

Adite pro náhradní rodiny doprovází pěstounské rodiny při vytváření bezpečného a harmonického prostředí pro zdravý vývoj dětí.

Vize služby

Každé ohrožené dítě dostává v rodině šanci být opět dítětem. Získává příležitost přenechat odpovědnost a ostražitost na dospělých, kteří jsou pro něj oporou.

Cíle služby

Hlavním cílem Adite pro náhradní rodiny je poskytovat podpůrné služby náhradním rodinám, aby děti mohly vyrůstat ve funkčním rodinném prostředí, naplňujícím jejich potřeby.

Dílčí cíle:

- a) ***Stabilizovat rodinné vztahy dítěte.***
- b) ***Podpořit bezpečný návrat dítěte do biologické rodiny.***
- c) ***Napomáhat vlastním dětem pěstounů v porozumění institutu náhradní rodinné péče a dětem přijatým do rodiny.***

Cílová skupina

Primární cílová skupina

Rodiny s dítětem/děťmi.

Upřesnění:

Členové rodiny, jejichž rodinný život je ovlivněn přijetím dítěte do pěstounské péče, tj. především vlastní děti pěstounů a ostatní členové rodiny v kontextu vlastního života rodiny. Cílovou skupinou mohou být také biologičtí rodiče dítěte umístěného do pěstounské péče – v případě návratu dítěte zpět do biologické rodiny.

Služba je poskytována bez omezení věku.



Hodnoty

Hodnoty, které jsme si stanovili jako důležité při plnění naší práce:

- **Úcta**
- **Pravdivost**
- **Spolupráce**

Tyto hodnoty nás provázejí v každodenních činnostech služby, v týmových a klientských vztazích a při spolupráci s dalšími organizacemi a veřejností.

Úcta

“Miluj bližního svého jako sebe samého.”

(Mk 12, 28-31)

- Ctíme, že každý je jedinečný, a vnímáme to jako možnost společného rozvoje.
- S klienty rozvíjíme jejich kompetence. Pomáháme zvládnout náročné situace, s ohledem na jejich životní zkušenosti, hodnoty, vlastní cíle, postoje a práva.
- Pracovníci mezi sebou jednájí s respektem k jejich dovednostem a odborným znalostem, ke společné práci přistupují s důvěrou a vědomím společného cíle. Respektují názory druhých a akceptují společná rozhodnutí.
- Při spolupráci s dalšími subjekty podněcujeme vzájemné pochopení a respektujeme zkušenosti a názor ostatních. Hledáme společné cesty k podpoře klientů.

Pravdivost

“Život v pravdě otevírá dveře na cestě člověka k člověku.”

(1 Tes 5, 15)

- Pravdivě informujeme naše klienty o jejich právech a povinnostech, o nabídce a možnostech služby. Pracujeme citlivě s informacemi o klientovi, o sdělovaných informacích dalším subjektům klienta seznamujeme, případně je společně formulujeme.
- Při práci s klienty postupujeme dle platné legislativy, dodržujeme standardy kvality SPO a SAS, se kterými se mohou klienti seznámit.
- Ve financování služby jsme transparentní. Klienti mají informace o používání příspěvku na výkon péstounské péče, pravidelně jim sdělujeme možnosti finanční podpory rodině.
- Hodnota pravdivosti znamená pro tým Adite, že známe své hranice, přemýšlíme nad svými nedostatky i kvalitami, učíme se z našich chyb, i z našich úspěchů. Umíme si říct o pomoc a přiznat, když se nám něco nedaří.
- Komunikujeme pravdivě obraz péstounství s veřejností.



Spolupráce

“Každý má v druhých to, co sám neobdržel.”

(1 Petr 4,10)

- Hodnota spolupráce pro nás znamená zejména zapojení rodiny a její motivace pro společnou práci. Hledáme způsob, jak najít cestu, která spolupráci naváže. Používáme metody pro sociální práci s rodinou, které podporují zjišťování názoru a potřeb dětí i dospělých, provázíme klienty situacemi způsobem, který je jim srozumitelný a blízký. Ve spolupráci s klienty se snažíme o partnerský přístup, společně plánujeme podporu rodiny, aktivně je zapojujeme do spolupráce s dalšími subjekty. V některých případech vyhodnocujeme nutnost změny v rodině, s ohledem na potřeby dítěte. Hodnota spolupráce nám pomáhá v zapojení rodiny do rozhodování a motivování pěstounů k jednání v zájmu dítěte.
- Spolupráce je pro Adite klíčová jako pro tým. Podporujeme se v řešení náročných situací při práci s klienty, sdílíme zkušenosti a vzájemně se obohacujeme. Pravidelně se setkáváme a revidujeme naši práci, společně rozhodujeme o směřování a další činnosti Adite. Známe své role v týmu a využíváme schopnosti jednotlivých členů pro efektivní fungování. Zaměřujeme se na budování a posilování vztahů v týmu, aktivně je rozvíjíme.
- Spolupracujeme s dalšími sociálními službami Diakonie Západ i mimo organizaci, zprostředkováváme klientům komplexní služby.
- Sledujeme v jednotlivých lokalitách vývoj sociálních služeb a zapojujeme se aktivně do plánování v rámci komunit. Přinášíme hodnotu spolupráce do vztahů s dalšími subjekty, které zasahují do života klientů.

Pracovníci Adite se řídí při své práci základními hodnotami, které si stanovuje Diakonie Západ a Adite ve svém veřejném závazku. Zároveň se pracovníci řídí hodnotami, které vycházejí z veřejného závazku Diakonie ČCE. Hodnoty Diakonie ČCE (společenství, milosrdenství, naděje, fortelnost) jsou dle našeho chápání s uvedenými hodnotami Diakonie Západ v souladu a také se vztahují na přímou práci, jakož i ostatní činnosti.

Hodnoty Diakonie ČCE jsou pro nás:

Milosrdenství pro naši každodenní práci v Adite znamená respekt ke klientovi, laskavý a nezištný přístup a neutuchající naději v tom, že dítě může být opět bezstarostným dítětem.

Fortelnost pro nás znamená, že jsme profesionálové ve svém oboru, máme chuť se dále vzdělávat. Hledáme nové metody pro práci s dětmi a jejich rodinou, aby se při setkávání s pracovníky Adite cítily bezpečně a dostalo se jim odborné péče.

„Šťastný je ten, kdo našel štěstí v rodině.“



Naději vnímáme jako hnací motor pro veškeré aktéry zapojené do situace ohroženého dítěte.

Společenství pro nás znamená, že jsme tým lidí, který spolupracuje na tom, aby byl svět dětí bezpečný a veselejší. Navzájem se podporujeme a rosteme.

Místo poskytování služby

Územní působnost služby

Ambulantní forma je určena zpravidla rodinám z Plzeňského kraje, které se rozhodnou vyhledat přímo na našem pracovišti.

Terénní formu poskytujeme rodinám žijícím na území Plzeňského kraje.

Služba působí na území Plzeňského kraje, ve čtyřech pobočkách. Pracovníci mohou dojíždět i do ostatních oblastí Plzeňského kraje, zejména působí v oblastech Plzeňsko, Rokycansko, Nýřansko, Domažlicko, Horšovskotýnsko, Sušicko, Stříbrsko, Stodsko, Horažďovicko, Blovicko, Tachovsko.

Adresy:

Adite pro náhradní rodiny Plzeň
Denisovo nábřeží 6
301 00 Plzeň

Adite pro náhradní rodiny Rokycany
Svazu bojovníků za svobodu 68
337 01 Rokycany

Adite pro náhradní rodiny Sušice
Nuželická 60
342 01 Sušice

Adite pro náhradní rodiny Domažlice
Sadová 636
344 01 Domažlice



Časová dostupnost služby

- a) Ambulantní služba je poskytována dle provozních hodin zařízení (od 8:00 do 18:00, schůzky jsou možné po předchozí telefonické domluvě). Adresář ambulancí včetně provozní doby je k dispozici v letáku služby, na nástěnkách a webových stránkách.

- b) Terénní forma je poskytována v rozsahu:
pondělí – pátek 8.00–18.00, po telefonické domluvě s pracovníkem služby a uživatelem služby.

Motto: „Šťastný je ten, kdo našel štěstí v rodině“ L.N.Tolstoj

Kapacita

Maximální roční kapacita služby je: 25 rodin, tj. Maximálně 130 osob.

Okamžitá kapacita je 2 osoby/rodiny s ohledem na personální možnosti (tzn. že v jeden okamžik může být poskytnuta služba 2 uživatelům/rodinám).



Seznam vykonávaných činností a metody práce uplatňované při realizaci činností ze strany naší organizace

Dle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách v platném znění Adite pro náhradní rodiny realizuje tyto výkony služby:

• **Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti**

- Pracovně výchovná činnost s dětmi,
- Pracovně výchovná činnost s dospělými, například podpora a nácvik rodičovského chování, včetně vedení hospodaření a udržování domácnosti, podpora a nácvik sociálních kompetencí v jednání na úřadech, školách, školských zařízeních; přitom alespoň 70 % těchto činností je zajištěno formou terénní služby,
- Nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností dítěte,
- Zajištění podmínek a poskytnutí podpory pro přiměřené vzdělávání dětí,
- Zajištění podmínek pro společensky přijatelné volnočasové aktivity

*Odborná práce s rodinou
Podpůrná terapie dítěte
Preventivní aktivity se službou*

• **Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím**

- Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím: doprovázení do školy, školského zařízení, k lékaři, na zájmové aktivity a doprovázení zpět.

*Kontakt s institucemi ve prospěch uživatele
Zprostředkování dalších služeb*

• **Sociálně terapeutické činnosti**

- Sociálně terapeutické činnosti: sociálně terapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob

*Odborná práce s rodinou
Výchovné poradenství
Krizová intervence s rodinou, se členem rodiny
Orientační psychologická diagnostika
Konzultace psychologa s dítětem
Pastorační poradenství*

- **Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí**



ADITE
PRO NÁHRADNÍ RODINY

Diakonie 
Českobratrské církve evangelické

- Pomoc při vyřizování běžných záležitostí
- Pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociálních začleňování osob

Asistovaný kontakt rodičů s dětmi

Informační servis

Doprovod

Případové konference

Základní sociální poradenství

„Šťastný je ten, kdo našel štěstí v rodině.“



2. PODMÍNKY POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

Podmínky navázání spolupráce v rámci poskytování

Služba je poskytována rodinám s dětmi či mladým dospělým do věku 26 let.

Služby dle seznamu vykonávaných činností se Adite pro náhradní rodiny zavazuje poskytovat uživateli a jeho rodině dle potřeb a osobního cíle stanoveného v rámci procesu individuálního plánování rodiny, ve smluveném rozsahu, čase a na smluveném místě a za níže uvedených podmínek. Individuální plánování je základním předpokladem poskytování služby a podílí se na něm uživatel, poskytovatel, popř. další subjekty.

Každá rodina má svého klíčového pracovníka, který může spolupracovat s dalšími odborníky týmu. Klíčový pracovník s uživatelem během individuálního plánování stanovuje osobní cíle, sleduje jejich naplňování, průběžně je aktualizuje a vyhodnocuje.

Bližší specifikace jednotlivých služeb poskytovaných jakožto základní činnosti či fakultativní služby jsou uvedeny ve vnitřních předpisech Adite pro náhradní rodiny.

Podmínky pro přijetí zájemce o poskytování služeb organizace:

- zájemce spadá do cílové skupiny, se kterou organizace pracuje,
- organizace není v uvedené době kapacitně vyčerpána,
- zájemce souhlasí s uzavřením Smlouvy o poskytování sociální služby ,
- Zájemce se nachází v nepříznivé sociální situaci, zpravidla jde o situaci dítěte, u kterého je v důsledku celkové situace rodiny ohrožen jeho vývoj, nebo existují rizika jeho vývoje. Zpravidla jde o situaci, kterou rodiče nedokáží sami bez pomoci překonat.

Podmínky pro odmítnutí zájemce o službu

Poskytovatel sociálních služeb může odmítnout uzavřít smlouvu o poskytování sociálních služeb pouze, pokud:

- neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb (osoba nespadá do cílové skupiny služby),
- služba je kapacitně vyčerpána,
- zájemce nesouhlasí s uzavřením Smlouvy o poskytování sociální služby osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděl v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.

Specifické situace při jednání se zájemcem o službu



- Pokud je zájemce aktuálně ve stavu, kdy není plně schopen vnímat informace a podmínky poskytování služby (resp. není schopen komunikovat na takové úrovni, že je možné s ním dojednat podmínky spolupráce, protože je například pod vlivem návykové látky, alkoholu, či v akutním psychickém stavu), je stanoven náhradní termín pro jednání se zájemcem o službu.
- Pokud je zájemcem o službu osoba, která hovoří cizím jazykem, není to důvodem pro odmítnutí poskytnutí sociální služby ze strany Adite. Pokud jde o zletilou osobu, může být vyzvána k zajištění tlumočnicka. V případě dětí, které požádají Adite o pomoc při ochraně života a dalších svých práv, zajistí tlumočnicka Adite, případně spolupracuje na zajištění s příslušným orgánem sociálně-právní ochrany.
- Při posuzování zájemce o poskytnutí služby postupuje Adite nediskriminačně. Zájemce nelze odmítnout z důvodu předpokládané vysoké náročnosti poskytování služby, či z důvodu národnostní příslušnosti, etnického původu, pohlaví, sexuální orientace, věku, zdravotního postižení, náboženského vyznání atd.



Při uzavírání Smlouvy o poskytování sociálních služeb jsou zájemci poskytovány informace:

- Každá rodina má svého klíčového pracovníka, který v rámci plánování podpory dítěti a rodině spolupracuje se svými kolegy a dalšími odborníky.
- Konzultace probíhají v prostorách Adite pro náhradní rodiny v lokalitě Plzeň, Rokycany, Sušice, Domažlice, či v domácnosti rodiny, případně na dalším smluveném místě.
- Z konzultací jsou pořizovány zápisy a jsou uchovávané ve spisové dokumentaci, do které mají uživatelé služby právo nahlížet.
- Pracovníci Adite pro náhradní rodiny naplňují povinnosti vyplývající z pověření k sociálně právní ochraně dětí dle zákona č. 359/1996 Sb. (např. včetně oznamovací povinnosti, povinnosti ve vztahu k orgánům sociálně-právní ochrany dětí).
- S osobními a citlivými údaji je nakládáno v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.
- **Uživatel služby má v průběhu spolupráce s Adite pro náhradní rodiny právo:**
 - na jasné a srozumitelné informace o aktivitách a službách organizace,
 - na svobodnou volbu při výběru z nabízených služeb a aktivit organizace,
 - definovat svůj osobní cíl směrem ke službě, podílet se na individuálním plánování,
 - nahlížet do své spisové dokumentace a být informován o zprávách zasílaných na jiné subjekty – zpravidla OSPOD,
 - rozhodnout o tom, se kterými dalšími osobami nebo institucemi mohou pracovníci v jeho zájmu jednat, dát k tomu písemný souhlas na formuláři „*Souhlas s kontaktováním instituce*“,
 - požádat o změnu klíčového pracovníka, a to i bez udání důvodů,
 - odstoupit od *Smlouvy o poskytování sociální služby* či *ústního smlouvy*,
 - na hodnocení spolupráce a podání připomínky, návrhu, podnětu nebo stížnosti týkající se průběhu poskytování sociální služby – informace o procesu podání stížnosti jsou předány uživateli při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby, informace a „*Formulář pro podání stížnosti*“ jsou uvedeny na viditelném místě přímo v zařízení služby, zpravidla na nástěnkách v čekárně,
 - na bezpečné prostředí (místo, soukromí, klid atd.),
 - znát jména a pozice všech pracovníků organizace, se kterými přichází do kontaktu,
 - na informace o doplňujících nebo návazných službách.



- **Uživatel služby má v průběhu spolupráce s Adite pro náhradní rodiny povinnost:**
 - informovat pracovníky Adite pro náhradní rodiny, že on nebo jeho děti trpí infekční nemocí, pokud má dojít k osobnímu setkání,
 - ve svém zájmu informovat pracovníky organizace o závažných onemocněních, která mohou ovlivnit průběh služby (např. epilepsie, alergie, astma apod.),
 - dodržovat v prostorách Adite pro náhradní rodiny pokyny pracovníků organizace, zejména s ohledem na bezpečnost a s ohledem na další uživatele služby,
 - respektovat ujednání vyplývající ze *Smlouvy o poskytování sociálních služeb*, dodržovat zásady sjednané s klíčovým pracovníkem (např. účastnit se domluvených schůzek nebo se včas omluvit, plnit sjednané kroky a termíny aj.),
 - respektovat ujednání vyplývající z *Dohody o kontaktu s osobami blízkými*, pokud je uzavírána v rámci poskytování sociální aktivizační služby, v oblasti poskytování podpory kontaktu dětí v náhradní rodinné péči,
 - dodržovat dojednané termíny konzultací s pracovníky Adite, nebo se bezodkladně omluvit,
 - dodržovat telefonní pracovní dobu (8:00-18:00); pracovník není povinen být dostupný a reagovat na pokusy uživatele o kontakt mimo svoji pracovní dobu. Uživatelé mohou využít provozní dobu a telefon Adite. Na telefonáty mimo pracovní dobu nemusí být reagováno, a to ani později,
 - spolupracovat na dojednaném osobním cíli především respektováním pokynů pracovníka a aktivním spolupodílením na plnění dojednaných úkolů a postupů,
 - neohrožovat zdraví a bezpečí pracovníka.



Kolik stojí poskytování služeb?

1. Základní činnosti sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi jsou v Adite pro náhradní rodiny poskytovány **bezplatně**, dle zákona č.108/2006Sb.
2. Fakultativní služby, pokud je služba aktuálně nabízí, jsou zpoplatněné dle platného ceníku.

Jak probíhají konzultace s klienty?

- Klíčový pracovník domlouvá s pečující osobou termín konzultace obvykle v místě bydliště rodiny či v místě, kde má služba ambulantní pracoviště.
- Obvyklá délka konzultace 60 – 90 min.
- Klíčový pracovník sdílí aktuální situaci rodiny.
- Klíčový pracovník reaguje na nečekané krizové situace v rodině a ve spolupráci s dítětem a rodiči plánuje vhodný způsob řešení situace.
- Klíčový pracovník sdílí potřeby dítěte a potřeby rodičů, následně podporuje k hledání zdrojů v systému rodiny pro jejich naplňování.
- Probíhá průběžné plánování kroků k naplňování cílů v rámci procesu individuálního plánování.
- Klíčový pracovník a rodiče plánují podporu dítěte a rodině případně také ve spolupráci se školou, nebo s jinou institucí, nebo s orgánem sociálně právní ochrany dětí.
- Probíhá průběžné hodnocení spolupráce a spokojenosti rodičů a dítěte.
- Klíčový pracovník zprostředkovává na žádost rodičů nebo dítěte konzultaci s dalším odborníkem, případně doporučuje navázání takové spolupráce, vidí-li potřebu na straně dítěte nebo rodičů.
- Někdy se setkává klíčový pracovník, rodiče, další pečující osoby a dítě s více odborníky najednou, obvykle v momentě, kdy rodina řeší náročnou životní situaci (vážná nemoc pečující osoby, komplikované vztahy dítěte v pěstounské péči s rodiči, nebo významnou změnu (např. přechod dítěte zpět do péče rodičů, přechod dítěte z pěstounské péče do ústavního zařízení apod.).



3. VÝPOVĚDNÍ DŮVODY A LHŮTY – UKONČENÍ SPOLUPRÁCE – délka trvání *Smlouvy* *o sociálních službách*

1. Ukončení dohodou

- např. z důvodu změny situace v rodině, stěhování, problematika dítěte a jeho rodiny spadá do kompetence jiného specializovaného zařízení a rodina začne využívat jeho služeb, hrozí dublování služeb, aj.

2. Výpověď ze strany uživatele

- Je možná kdykoliv, ústně i bez udání důvodu. Výpovědní lhůta je 7 dní a začíná běžet první den po dni, kdy došlo k výpovědi, nebo 5. den po odeslání doporučeného dopisu na adresu uvedenou ve smlouvě.

3. Výpověď smlouvy ze strany Adite pro náhradní rodiny s výpovědní lhůtou

- Není schopen zabezpečit kvalitní poskytování služeb z důvodu provozních (omezení zajišťování služeb provozními hodinami, kapacity prostoru, kapacity lidských zdrojů atd.), finančních (zařízení nedostane dostatek finančních prostředků na činnost), odborných (nedostatek v personálním zajištění);
- Pokud Adite ukončí svoji činnost.
- Při opakovaném závažném porušení povinností uživatele (Pokud chování některého člena rodiny ohrožuje zdraví a bezpečí pracovníků, mohou být služby nadále poskytovány ostatním členům rodiny, dle potřeby s přenastaveným cílem spolupráce či druhem poskytované služby).

Výpověď je podávána písemně a její převzetí se stvrzuje osobně podpisem nebo převzetím doporučené zásilky.

Pokud dojde k výpovědi dané Adite v důsledku poručování povinností, je toto možným důvodem pro odmítnutí zájemce o další spolupráci po dobu následujících 6 měsíců (viz. Zákon 108/2006 § 91).



4. PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ, PŘIPOMÍNEK, NÁVRHŮ, PODNĚTŮ

1. Každý zájemce o službu a klient (dospělý i nezletilý), rodinný příslušník a další osoby, např. profesionálové z jiných institucí (dále jen „klient“) mají možnost stěžovat si na:

- kvalitu poskytovaných služeb,
- způsob poskytovaných služeb,
- neprofesionální jednání pracovníka Adite pro náhradní rodiny.

Stížnost může podat buď osobně, nebo si může zvolit nezávislého zástupce, který ho bude na základě plné moci při vyřizování stížnosti zastupovat.

Co je stížnost, připomínka, návrh, podnět

- **Stížnost** - je vyjádřená nespokojenost či nesouhlas s kvalitou, způsobem nebo jednáním pracovníka při poskytování služby, kterou klient označí jako stížnost.
- **Připomínka** – jedná se o podání, jehož podstatou je upozornění na nedostatky, které se přímo netýkají individuálních zájmů osoby, která připomínku podává.
- **Návrh** - jedná se o podání, které obsahuje určitou nabídku nebo je podnětem na zlepšení služby (klient navrhuje konkrétní řešení).
- **Podnět** – jedná se o podání, které obsahuje informace na zlepšení určité činnosti, postupů nebo určitého stavu věci (klient nenavrhuje konkrétní řešení).

2. Stížnost může být podána ústní nebo písemnou formou:

- ústní forma: klient se obrátí přímo na klíčového pracovníka, který s ním jeho stížnost sepíše, případně se může obrátit na koordinátora zařízení či vedoucí služby, telefonní číslo 731 125 429;
- písemná forma: klient se může vyjádřit na *Formuláři pro podávání stížností*, který je k dispozici v prostorách Adite pro náhradní rodiny. Svou stížnost může poslat buď na adresu:

Diakonie ČCE – středisko Západní Čechy
Adite pro náhradní rodiny
Denisovo nábřeží 6, 301 00 Plzeň



Případně emailem na adresu **adite@diakoniezapad.cz**

nebo ji předat osobně jakémukoliv pracovníkovi organizace příp. ji může vložit do schránky určené k tomuto účelu a umístěné v prostorách organizace.

- 3. Všechny stížnosti jsou vyřizovány písemně.**
- 4. Stěžovat si lze jmenovitě či anonymně.** 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 vyvěšena na nástěnce v prostorách zařízení.
- 5. Lhůta k vyřízení stížnosti je 30 dnů od doručení.** Odpověď je vypracována vždy písemně.
- 6. Proti vyřízení stížnosti je možné se odvolat ve lhůtě 15 dnů.**
- 7. Všechny podané stížnosti jsou evidovány. Je k nim přístupováno zodpovědně a jsou vnímány jako podněty ke zlepšování kvality poskytovaných služeb.**
- 8. Osoby zodpovědné za vyřízení stížnosti dle pracovní pozice – vzestupně dle pozice v organizační struktuře **Adite pro náhradní rodiny.****

Klíčový pracovník rodin

Koordinátor zařízení Adite (lokalita Plzeň, Domažlice, Rokycany, Sušice)

Vedoucí služeb náhradní rodinné péče

Zástupce ředitele

Ředitel střediska



ADITE
PRO NÁHRADNÍ RODINY

Diakonie 
Českobratrské církve evangelické

Kontakty:

Adite pro náhradní rodiny

Tel.: +420 731 125 429

e-mail: adite@diakoniezapad.cz

www.zapad.diakonie.cz

www.facebook.com/aditeNRP



Adite pro náhradní rodiny je jednou ze služeb,
které poskytuje **Diakonie Západ**.

„Šťastný je ten, kdo našel štěstí v rodině.“