

## Popis realizace poskytování sociálních služeb

<b>Název poskytovatele</b>	Diakonie ČCE – středisko CESTA
<b>Druh služby</b>	Raná péče
<b>Identifikátor</b>	3999956
<b>Forma služby</b>	terénní, ambulantní
<b>Název zařízení a místo poskytování</b>	Diakonie ČCE –středisko CESTA, Na Stavidle 1266 Uherské Hradiště 686 01

### *Poslání*

Raná péče v Uherském Hradišti nabízí podporu, pomoc a provázení v nepříznivé životní situaci rodinám s dítětem raného věku (0 - 7 let) se zdravotním postižením (mentálním, pohybovým nebo kombinovaným) a rodinám s dítětem jehož vývoj je ohrožen v důsledku nepříznivého zdravotního stavu.

### *Cílová skupina*

Rodina s dítětem/děťmi ve věku 0-7 let se zdravotním postižením (mentálním, pohybovým nebo kombinovaným) a rodina s dítětem/děťmi jehož vývoj je ohrožen v důsledku nepříznivého zdravotního stavu. Působnost rané péče je správní obvod obce s rozšířenou působností Uherské Hradiště.

### *Zásady poskytování sociální služby*

#### **Zásada důstojnosti**

Respektuje individualitu dítěte a kulturní, sociální a výchovné zvyklosti každé rodiny.

- Jedná s klientem v každé situaci dle zásad partnerství.
- Klient včetně dítěte je pojmán jako subjekt, nikoli objekt péče a služby.
- Prostor pro poskytování ambulantní formy služby raná péče je zařízen s ohledem na důstojnost klienta.

#### **Zásada ochrany soukromí klienta**

- Během konzultace v domácím prostředí klienta vstupuje pracovník rané péče pouze na ta místa, kam je zván.
- Veškeré informace o klientovi jsou shromažďovány a dalším subjektům poskytovány pouze s jeho výslovným souhlasem.
- Dokumentace je vedena v souladu se zákonem 101/2000 Sb. O ochraně osobních údajů.

#### **Zásada zplnomocnění**

- Pracovník respektuje právo klienta na kvalifikované a objektivní informace a zodpovědnost klienta o sobě rozhodovat.
- Služba raná péče podporuje právní vědomí klientů.
- Klient vytváří a naplňuje společně s pracovníkem služby individuální plán služby.

### **Zásada nezávislosti**

- Služba raná péče podporuje schopnost klientů nacházet a využívat vlastní zdroje a schopnosti ke zvládnutí situace, v níž se nacházejí.
- Služba raná péče je poskytována tak, aby se předcházelo vytváření závislosti klienta na službě, některé z jejích součástí, osobě klíčového pracovníka či dalších institucí.

### **Zásada práva volby**

Klient se rozhoduje pro využívání či nevyužívání služby raná péče a spolurozhoduje o jejím konkrétním rozsahu a tvorbě individuálního plánu.

### **Zásada týmového přístupu a komplexnosti služeb**

Služba raná péče je ze své podstaty interdisciplinární.

- Klient je členem interdisciplinárního týmu. Je přítomen rozhodujícím jednáním, která se ho týkají, podílí se na rozhodování a individuálním plánování služby.

### **Zásada přirozenosti prostředí**

Služba raná péče ve své standardní podobě a rozsahu je poskytována klientům v jejich přirozeném prostředí.

- Pracovníci služby raná péče volí takové pracovní postupy a metody, které podporují a posilují přirozené prostředí v rodině klientů i v komunitě takovým způsobem, kde je speciálního pouze tolik, kolik je nezbytně třeba.
- Pracovník si s klientem domlouvá konzultace s ohledem na běžný chod, rytmus a potřeby rodiny.

### **Zásada kontinuity péče**

V rámci ukončování péče je klient informován o návazných službách a je mu nabídnuto jejich zprostředkování v regionu.

- Služby rané péče podporují sociální integraci dítěte a jeho rodiny v rámci komunity a regionu.

## **Jednání se zájemcem o službu, vstup uživatele do služby**

### **První kontakt**

- Vychází vždy od zájemce, a může mít písemnou, e-mailovou, telefonickou či osobní formu.
- Obsahem prvního kontaktu je vzájemná výměna informací mezi sociálním pracovníkem a zájemcem o službu.
- Na základě zjištěných informací, které poukazují na to, že zájemce o službu spadá do cílové skupiny, je domluven termín a čas, místo informačního setkání, a to buď v rodině zájemce nebo v prostorách rané péče.
- Sociální pracovník informuje zájemce o možnosti přizvat si k informačnímu setkání dle svého uvážení také další osobu/osoby. Důvodem je průchodnost a transparentnost vzájemné komunikace, se kterou může další osoba pomoci.
- Pokud v průběhu prvního kontaktu vyplyne, že zájemce nespadá do cílové skupiny a sociální služba nedokáže naplnit jeho potřeby, je zájemce na tuto skutečnost upozorněn a jsou mu nabídnuty jiné alternativy pomoci - kontakty na jiná střediska

rané péče či jiná odborná pracoviště, která pomohou zájemci v řešení jeho situace.

### **Informační setkání**

- Probíhá v přirozeném prostředí zájemce o službu nebo v prostorách rané péče.
- Zájemce je informován o službě, o podmínkách, jejím průběhu a ukončení služby, o financování služby.
- Zájemci jsou předány v písemné podobě:
  - informační materiály o způsobu poskytování služby.
- Probíhá prvotní zjišťování potřeb zájemce o službu.
- Domluvení dalšího postupu - zájemci je vždy ponechán dostatečný čas na rozmyšlenou, zda chce být klientem služby, přibližně 4 - 6 týdnů, dle přání zájemce lze čas na rozmyšlenou ještě prodloužit.
- Zájemce si může připravit dotazy, související s poskytováním služby, které ho mohou napadat během doby do dalšího setkání, apod.
- Zájemce o službu svůj zájem stvrzuje podpisem Žádosti o poskytnutí sociální služby, pokud se jedná o anonymního zájemce, pak ji zájemce potvrzuje identifikačním znakem – pořadovým číslem.
- Ze schůzky je vyhotoven písemný záznam.

### **Vstupní jednání**

- Účastníci jednání:
  - rodina s dítětem se zdravotním postižením či rodina s dítětem jehož vývoj je ohrožen v důsledku nepříznivého zdravotního stavu
  - sociální pracovník jako zástupce poskytovatele sociální služby, který jednání vede a podle potřeby se ho účastní i druhý pracovník rané péče .
- Jednání probíhá v přirozeném prostředí zájemce nebo v prostorách rané péče. Cílem je vyjednání a konkretizace potřeb zájemce a nabídka možností služby.
- Pracovník z rozhovoru zjišťuje životní situaci rodiny, dále mapuje zdravotní a sociální schopnosti dítěte, dochází k posouzení vývojové úrovně dítěte.
- Rozhovor je zaměřený na očekávání, potřeby a přání rodiny, zda a jak může být služba pro zájemce prospěšná.
- Pokud se zájemce rozhodne stát klientem rané péče je s ním sepsána Smlouva o poskytování sociální služby.
- Při vstupním jednání je určen klíčový pracovník.
- Klientovi jsou předány v písemné podobě:
  - informační materiály o možnosti a způsobu podání stížnosti na kvalitu poskytované služby.

### **Pravidla poskytování služby**

- Průběh služby raná péče je řízen aktuální potřebností klienta a zároveň možnostmi pracoviště rané péče (personálním zabezpečením) a provozní dobou pracoviště rané péče:
  - terén: po 13 - 18 hodin, čt 13 - 18 hodin, pá 13 - 18 hodin
  - ambulance: út 13 - 18 hodin, čt 7. 30 - 11. 30 hodin
- Frekvence schůzek je zpravidla 1 x za 3-4 týdny, kdy častější frekvence schůzek je možná na základě individuální potřebnosti klienta a po domluvě s pracovníkem rané péče.
- Termíny schůzek se stanovují po vzájemné domluvě, a to osobní, telefonické či emailové.
- Schůzky probíhají návštěvou pracovníka v přirozeném sociálním prostředí dítěte - terénní forma a v Diakonii ČCE – středisku CESTA, Na Stavidle 1266 v Uherském Hradišti - ambulantní forma.

- Pokud se nemůže předem dohodnutá schůzka ze závažných důvodů na straně poskytovatele nebo klienta uskutečnit, jsou tyto povinni tuto skutečnost oznámit druhé straně nejpozději 24 hodin před plánovanou schůzkou a domluvit náhradní termín.

## Popis služby

### *Naplnění základních činností ze zákona*

#### **Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti**

- zhodnocení schopností a dovedností dítěte i rodičů, zjišťování potřeb rodiny a dítěte s postižením nebo znevýhodněním
- specializované poradenství rodičům a dalším blízkým osobám
- podpora a posilování rodičovských kompetencí
- upevňování a nácvik dovedností rodičů nebo jiných pečujících osob, které napomáhají přiměřenému vývoji dítěte a soudržnosti rodiny
- vzdělávání rodičů, například formou individuálního a skupinového poskytování informací a zdrojů informací, seminářů, půjčování literatury
- nabídka programů a technik podporujících vývoj dítěte
- instrukce při nácviku a upevňování dovedností dítěte s cílem maximálního možného využití a rozvoje jeho schopností v oblasti kognitivní, sensorické, motorické a sociální

#### **Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím**

- pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob
- podpora a pomoc při využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů

#### **Sociálně terapeutické činnosti**

- psychosociální podpora formou naslouchání
- podpora výměny zkušeností
- pořádání setkání a pobytových kurzů pro rodiny

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

- pomoc při komunikaci, nácvik dotazování a komunikačních dovedností, podpora svépomocných aktivit rodičů
- doprovázení rodičů při vyřizování žádostí, na jednání a vyšetření s dítětem, popřípadě jiná obdobná jednání v záležitostech týkajících se vývoje dítěte.

### *Pravidla poskytování služby*

Služba rané péče je realizována dle Zákona o sociálních službách 108/2006 SB.

### *Metody práce*

#### Metody podpory vývoje dítěte

- bazální stimulace
- orofaciální stimulace
- nácvik alternativní a augmentativní komunikace

#### Metody podpory rodiny

- depistáž
- poradenství
- krizová intervence

- terénní práce
- svépomoc

Metody působení na společnost

- mezioborová spolupráce
- vzdělávání pracovníků rané péče
- vzdělávání odborné a laické veřejnosti

### *Pravidla pro vyřizování stížností*

Každý může podat stížnost – ústně, písemně, může ji zaslat poštou, e-mailem, telefonicky nebo dát do schránky na stížnosti. Stížnosti, připomínky a podněty mohou být i anonymní. Nikdo nesmí být v žádném případě za stížnost trestán nebo jiným způsobem znevýhodněn. Klienti jsou informováni o možnosti podání stížnosti a způsobu jejího vyřizování. Stížnosti řeší a závěrečné písemné stanovisko vydávají pracovníci služby.

Veškeré stížnosti řeší nezaujatě, snaží se nalézt pravdu, kompromis, usilují o nápravu.

Každý stěžovatel je písemně seznámen s vyřízením své stížnosti do 30-ti dnů. Odpověď na anonymní stížnost je vyvěšena na nástěnce. Stěžovatel má právo se proti vyřízení stížnosti odvolat a obrátit se na nezávislé instituce.

#### **Kontaktní údaje:**

Diakonie ČCE – středisko CESTA

Na Stavidle 1266.

686 01 Uherské Hradiště

Telefon 572 557 273, 604 298 294.

Email: reditelstvi.strediskocesta.cz

### *Pravidla pro ukončení služby*

- **Naplněním cíle** uvedeného v dohodě o poskytování sociální služby. Pokud došlo k naplnění osobního cíle /cílů klientů stanoveném/ných ve smlouvě o poskytování sociální služby, může dojít k ukončení platnosti smlouvy. Nový cíl už není stanoven.
- **Uplynutím sjednané doby** poskytování sociální služby. Pokud uplynula doba poskytování sociální služby, po kterou může být služba poskytována. Dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách je služba rané péče poskytována nejdéle do 7 let věku dítěte.
- **Dohodou obou smluvních stran.** Dohoda obou smluvních stran o ukončení platnosti smlouvy má písemnou podobu a je uzavřena ke sjednanému termínu. Důvod ukončení smlouvy je vždy písemně uveden.
- **Odstoupením od smlouvy** o poskytování sociální služby. Klient může odstoupit od smlouvy kdykoli bez udání důvodu. Odstoupení má písemnou podobu.
- **Úmrtím klienta.** K ukončení platnosti dohody dochází také v případě úmrtí klienta. Tato skutečnost je zanesena do dokumentace klienta.
- **Výpovědí ze stran poskytovatele.** Výpověď ze strany poskytovatele lze uskutečnit pouze písemnou podobou. Výpovědní lhůta činí 30 dní a počíná běžet prvním dnem následujícím po dni, v němž byla výpověď klientovi doručena. Poskytovatel musí uvést důvod výpovědi.

Důvody, pro které může poskytovatel smlouvu o poskytování služby vypovědět jsou:

- poskytovatel není nadále bez vlastního zavinění schopen poskytovat klientovi dohodnuté služby
- v případě závažného porušení jednotlivých ustanovení smlouvy o poskytování sociální služby má poskytovatel právo odstoupit od smlouvy.  
Ze strany poskytovatele je to zejména tehdy, když klient opakovaně a závažně porušuje pravidla slušného chování vůči sociálnímu pracovníkovi

a nerespektuje vnitřní pravidla poskytovatele, k jejichž dodržování se zavázal.

#### *Úhrady za služby*

Služba je poskytována bez úhrady.

#### *Další doplňující informace*

#### **Fakultativní služby (jsou-li poskytovány)**

Nejsou poskytovány.

#### **Prostory, materiální a technické vybavení (bezbariérovost)**

Služba rané péče je poskytována terénní formou – návštěvy v přirozeném sociálním prostředí dítěte a ambulantní formou v Diakonii ČCE – středisku CESTA, Na Stavidle 1266 v Uherském Hradišti. Prostory rané péče jsou bezbariérové a jsou vybaveny s ohledem na důstojnost klienta.

Datum aktualizace: 1.5.2018