

Realizace služeb Střediska rané péče EDUCO Zlín

Raná péče je terénní sociální služba pro rodiny s dětmi se zdravotním postižením v raném věku, které se ocitly v nepříznivé životní situaci.

Raná péče je terénní služba orientována na celou rodinu a poskytována v domácím prostředí dítěte, kde se cítí bezpečně a jeho chování je přirozenější.

Posláním střediska rané péče je poskytovat terénní sociální služby rodinám s dětmi se zdravotním postižením v raném věku. Zajistit odbornou pomoc a podporu, která vede ke zlepšení kvality života těchto rodin tak, aby děti mohly vyrůstat v rodině, staly se nezávislými na sociální pomoci a mohly se rovnoprávně zařadit do společnosti.

Cíle:

- provázení rodiny v období nepříznivé situace a pomoci při vyrovnání se s postižením svého dítěte
- *provázení rodiny v období nepříznivé situace, pomoc při vyrovnávání se s postižením svého dítěte*
- pomoci rodinám orientovat se v problematice sociálních, právních a školských systémech
- pomáhat rodinám uplatňovat vlastní vůli při řešení problémů a umožnit jim žít stejně jako ostatní
- podporovat zvýšení vývojové úrovně dítěte v oblastech, které jsou postiženy nebo ohroženy, v přirozeném rodinném prostředí
- *v přirozeném rodinném prostředí podporovat zvýšení vývojové úrovně dítěte v oblastech, které jsou postiženy nebo ohroženy*

Cílová skupina:

rodina s dítětem (zákonný zástupce dítěte) od narození do 7 let, které má zdravotní postižení nebo obtíže ve vývoji, a to:

- dítě s mentálním, tělesným, kombinovaným postižením nebo s autismem (i v kombinaci se smyslovým postižením, pokud smyslové postižení není pro jeho vývoj určující)
- dítě ohrožené ze zdravotních důvodů (např. předčasný porod, nízká porodní váha, apod.)

Region působnosti: Zlínský a Olomoucký kraj

Kapacita střediska: 62 klientských rodin

Klient má právo využívat těchto služeb (dle nabídky § 54 – Zákona o sociálních službách 108/2006 Sb.):

- 1) Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti
 - poradenství v oblasti postižení a vývoje dítěte
 - konzultace s radcem, sociálním pracovníkem
 - návrh stimulačního programu a herní terapie
 - půjčování hraček, pomůcek, literatury
 - pomoc při výběru předškolního či školního zařízení
 - vzdělávání (semináře)
- 2) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
 - využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů, podpora kontaktů s rodinou, přáteli,
- 3) Sociálně terapeutické činnosti
 - podpora všech členů rodiny formou rozhovoru a naslouchání
 - podpora rodiny v době krize
 - zprostředkování setkání s ostatními rodiči
- 4) Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí
 - sociálně právní poradenství
 - zprostředkování kontaktů na odborníky
 - pomoc při prosazování práv a zájmů
 - doprovod na jednání (k lékaři, do školy, na úřad apod.)

Formy poskytovaných služeb:

- Konzultace v rodinách
- Služby mimo rodinné prostředí

- Ambulantní služby

Odmítnutí zájemce o služby:

postupuje se podle Pravidel pro odmítnutí zájemce o poskytovanou službu

- Případy odmítnutí zájemce:
 - rodiny (zákonný zástupce) s dětmi neodpovídající cílové skupině (věk, smyslové postižení atd.)
 - rodiny požadující službu, kterou zařízení neposkytuje
 - momentální nedostatek kapacity zařízení (rodina je zařazena do pořadníku, v případě uvolnění kapacity je kontaktována střediskem nebo je jí doporučena jiná vhodná služba)

Jak raná péče probíhá:

- Rodiny zájemci mohou získat informace o Středisku rané péče EDUCO Zlín na webových stránkách www.ranapecezlin.cz, v regionálních periodicích, u odborných lékařů (dětský neurolog, neonatolog, dětský psycholog), z tiskových materiálů střediska, od bývalých nebo současných klientských rodin.
- Zájemci o službu na základě dobrovolného rozhodnutí sami kontaktují středisko rané péče telefonicky, e-mailem nebo ho osobně navštíví. Při prvním kontaktu vysvětlí důvodu kontaktování střediska a podají o sobě základní informace.
- První kontaktování střediska je zapsáno do sešitu „První kontakty“ (jméno zájemce, telefon, e-mail, věk dítěte). Pracovník společně s rodiči zájemci dohodnou do 7 dnů od kontaktu termín první schůzky – příjmového pohovoru. Ten obvykle probíhá ve středisku, na žádost rodičů zájemců v domácím prostředí.
- Při příjmovém pohovoru pracovník vysvětlí rodičům zájemcům kriteria pro přijetí do péče, podrobně je seznámí s nabídkou a podmínkami poskytovaných služeb. Rodiny zájemci mohou sdělit své potíže, přání, očekávání apod. Dohodnou se na termínu první konzultace.
- Rodiny zájemci mají k dispozici domů k prostudování písemné materiály: Principy poskytování služby, Směrnice pro vyřizování stížností, Etický kodex pracovníka, Nouzové a havarijní situace a Smlouvu o poskytování služby rané péče. Na první konzultaci jsou zodpovězeny všechny případné otázky týkající se těchto dokumentů. Teprve potom se přistoupí k podpisu smlouvy o poskytování služeb. Pokud má klient zájem, může se v průběhu služby s předpisy znovu seznámit
- Rodiny mají možnost volby místa konzultací v domácím prostředí nebo na jejich žádost ambulantní návštěvy přímo ve středisku. Rodiny se s poradcem společně dohodnou na dni a času návštěvy s ohledem na režim dítěte a chod domácnosti
- Sjednané služby v čl. I Smlouvy se poskytují na území Zlínského a příhraniční oblasti Olomouckého kraje
- Fakultativní činnosti jako např. setkání klientských rodin probíhají o víkendech
- Telefonické poradenství mohou klienti využívat v průběhu celého pracovního týdne v době od 8 do 18 hodin. Během víkendu a svátků není možno konzultaci poskytnout, telefony zůstávají ve středisku.
- Stálá služba ve středisku je zajišťována v pracovní dny od 8.00 – 14.30 hodin.
- Návštěvy v rodinách probíhají zpravidla jednou za 4 až 12 týdnů, v případě zařazení dítěte do předškolního zařízení probíhají návštěvy v rodině jednou za 2 až 3 měsíce. Upřesnění četnosti návštěv je uvedeno v individuálním plánu.
- Ambulantní konzultace probíhají jednou za 4 až 12 týdnů ve středisku.
- Ve středisku pracují akreditovaní poradci rané péče. Ve spolupráci s nimi klienti sami vybírají nejvhodnější postupy práce se svými dětmi a sami si ji řídí. Výběr probíhá vždy s ohledem na možnosti a schopnosti dítěte. Středisko spolupracuje s dalšími odborníky (např. s lékaři, fyzioterapeuty, klinickými logopedy, sociálními pracovníky apod.), předškolními a školními zařízeními i jinými organizacemi.
- V Kartě klienta uvádí poskytovatel o klientovi osobní a citlivé údaje. Tyto písemné materiály jsou uloženy ve středisku a klient do nich může kdykoliv na požádání nahlédnout. S těmito materiály je nakládáno jako s důvěrnými a není možno je poskytovat třetím osobám.
- Poskytovatel shromažďuje foto a video dokumentaci k prezentačním účelům. Její případné využití je možné pouze s písemným souhlasem klienta.
- Poradce a klient společně konzultují a definují cíle a přání rodiny, jednotlivé kroky a způsoby vedoucí k jejich naplnění.

- V průběhu měsíce července jsou čerpány řádné dovolené a nejsou plánovány pravidelné návštěvy. V případě potřeby rodiny se konzultace uskuteční po dohodě s poradcem.

Smlouva o poskytovaných službách :

- S každým zájemcem je uzavřena smlouva o poskytovaných službách
- Smlouva může být měněna, doplňována a ukončena na základě potřeb rodiny.
- Před podepsáním Smlouvy je klient seznámen s písemnou formou základních dokumentů:
 - Realizace služeb střediska rané péče
 - Řešení nouzových a havarijních situací
 - Etický kodex pracovníka
 - Směrnice pro vyřizování stížností
 - Smlouva o poskytování služby rané péče.
- Klient může kdykoliv v průběhu služby odvolat souhlas s použitím a nakládáním dokumentace a to písemným dodatkem ke smlouvě.

Ukončení rané péče :

- na vlastní žádost klienta
- pokud rodina po dobu 6-ti měsíců nekontaktuje poradce
- při opakovaném nedodržení podmínek smlouvy
- pokud pominou důvody poskytování (např. dovršení věkové hranice 7 let)
- z nedostatku finančních prostředků střediska
- Ukončení péče je s klientem probíráno dostatečně dlouhou dobu předem, poradce s rodiči při posledních konzultacích společně pracují na Zprávě o průběhu rané péče. Konečná podoba zprávy je vyhotovena ve dvou provedeních a podepsána oběma stranami, za středisko podepisuje vedoucí střediska. Při ukončení péče musí být vráceny všechny zapůjčené pomůcky a odborná literatura.
- Poskytovatel může ukončit péči a může vypovědět smlouvu z těchto důvodů:
 - klient po dobu 6-ti měsíců nevyužije nabídku konzultace
 - opakované nedodržení podmínek smlouvy
- Ukončení péče ze strany poskytovatele předchází několikanásobné ústní nebo písemné kontaktování a upozornění klienta na vzniklou situaci. V případě negativního postoje klienta je mu zaslána písemná výpověď smlouvy.

Vyřizování připomínek a stížností klienta :

- Stížnost není důvodem pro ukončení služby ani k diskriminujícímu jednání ze strany poskytovatele.
- Stížnost na kvalitu poskytovaných služeb může uplatnit kterýkoliv klient nebo jeho rodinný příslušník. Stížnost lze podat ústně (popř. telefonicky) nebo písemně poradcům rané péče nebo vedoucímu střediska. Pokud je ústní stížnost závažnějšího charakteru, bude klient vybídnut, aby ji podal v písemné formě. Jako písemná forma se akceptuje i elektronická pošta.
- Na žádost stěžovatele bude zachována mlčenlivost o jeho totožnosti.
- Lhůta pro vyřízení stížností je minimálně 10 maximálně 30 dnů. Stížnost se považuje za vyřízenou, jestliže byla řádně prošetřena, byla učiněna potřebná opatření a stěžovatel o tom byl řádně vyrozuměn.
- V přístupové chodbě ke středisku je na viditelném místě umístěna označená schránka na stížnosti včetně tužky, papíru a doby vyřízení. Tato schránka se kontroluje 2x měsíčně, vedoucí střediska ji vybírá společně s jedním poradcem a následně odpovídá. Klienti jsou o možnosti nechat zde svou stížnost informováni v tiskopisu „Realizace služeb Střediska rané péče EDUCO Zlín“.
- Všechny došlé stížnosti jsou zakládány ve speciální složce „Stížnosti“ pod pořadovým číslem.
- Poskytovatel vyřizuje i anonymní stížnosti. Postup při vyřizování je stejný jako u ostatních stížností. Odpověď na anonymní stížnost je uvedena na webových stránkách.
- Stížnosti může klient řešit osobně s poradcem nebo se písemně obrátit na vedoucí střediska (Ing. Dagmar Machová, EDUCO Zlín, Tř.T.Bati 385, 763 02 Zlín, tel. 603 874 174, e-mail: ranapece@zlin.cz)
- V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se klient můžete odvolat k:
 - Zlínský kraj odbor sociálních věcí a zdravotnictví, Tř. T.Bati 21, Zlín, tel: 577 043 111

- Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, tel.: 542 542 111

Finanční podmínky :

- Služby rané péče jsou poskytovány klientům bezplatně.