

Průvodce vnitřními pravidly sociální služby RANÉ PÉČE (RP)

Základní charakteristika služby

Poradenské středisko pro rodinu a dítě „RaD“ je zařízením příspěvkové organizace Sociálních služeb města Havířova.

Posláním služby je poskytnout rodinám s dětmi se zdravotním postižením takové informace, podporu a pomoc, aby byly schopny se zorientovat v situaci, v níž se rodiny ocitly a následně se samostatně rozhodovat o možnostech, jak žít život, co nejbližší obdobným životům rodin s dítětem bez zdravotního postižení.

Formy poskytování služby: Raná péče je většinou poskytována terénně v přirozeném prostředí, tj. v rodině (popř. zařízení, kam dítě dochází), s respektem k jejímu soukromí a běžnému chodu. Lze si domluvit také ambulantní konzultaci v prostorách Poradenského střediska pro rodinu a dítě „RaD“. Jsou-li důvody pro poskytování služby ambulantní formou, pak je dodržen poměr 75% terénní forma služby a 25% ambulantní.

Intenzita a délka služby vychází z potřeby klienta a personálních možností poskytovatele, z cílů spolupráce. Průměrná délka konzultace je 1 – 2 hod. Celková délka služby je max. do dovršení 7 let věku dítěte.

Činnosti poskytování v rámci služby jsou:

a) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:

- zhodnocení schopností a dovedností dítěte i rodičů, zjišťování potřeb rodiny a dítěte s postižením nebo znevýhodněním - **orientační diagnostika, individuální plánování**
- specializované poradenství rodičům a dalším blízkým osobám – **poradenství v oblasti speciálních metod práce s dítětem se zdravotním postižením**
- podpora a posilování rodičovských kompetencí,
- upevňování a nácvik dovedností rodičů nebo jiných pečujících osob, které napomáhají přiměřenému vývoji dítěte a soudržnosti rodiny – **nácviky v domácím prostředí**
- 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 – **proškolení rodičů a pečujících osob**

b) 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 při vyhledávání vhodných vzdělávacích institucí, volnočasových zařízení ...**
- podpora a pomoc při využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů – **informovanost o návazných službách**

c) sociálně terapeutické činnosti:

- psychosociální podpora formou naslouchání
- podpora výměny zkušeností – **rodičovská setkávání**
- pořádání akcí střediska, kde se rodiny setkávají

d) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:

- pomoc v komunikačních dovednostech, př. **při plánování návštěvy úřadů**, podpora svépomocných aktivit
- doprovázení rodičů při vyřizování žádostí, na jednání a vyšetření s dítětem, popřípadě jiná obdobná jednání v záležitostech týkajících se vývoje dítěte.

Provozní doba: Služba je zpravidla poskytována v provozní době střediska, tj. v pracovní dny - pondělí až pátek, kromě svátků v rozmezí od 7,30 - 16,00 hod. Vznikne-li klientovi potřeba čerpat službu v jiném čase (dlouhá pracovní doba, přítomnost obou rodičů, denní rozvrh dítěte), může být služba domluvena v čase od 7,00 – 18,00 h.

Formy kontaktu s pracovníky Poradenského střediska:

- ▲ tel. 603 247 327; vedoucí 725 852 994
- ▲ mail: rp.rad@ssmh.cz
- ▲ osobní setkání ve středisku (doporučujeme předem se objednat, pracovníci bývají v terénu)
- ▲ písemný kontakt – Atriová 1297/5, Havířov 736 01

Cílem služby je poskytnout dětem se zdravotním postižením a jejich rodinám komplex služeb a programů, které eliminují, nebo zmírňují důsledky zátěže plynoucí ze samotného postižení nebo vývojového opoždění.

Cílová skupina:

- ▲ služba rané péče „RaD“ je určena rodinám s dětmi se zdravotním postižením mentálním, tělesným, kombinovaným, dětem s autismem, s potížemi v oblasti dorozumívání v důsledku uvedeného zdravotního postižení a rodinám s dětmi, u kterých je ohrožen jejich vývoj
- ▲ klientelou jsou rodiny s dětmi (s výše uvedeným postižením) ve věku od 0 do 7 let
- ▲ služba RP je poskytována rodinám z Havířova a obcí s místní působností (Albrechtice u Českého Těšína, Horní Bludovice, Horní Suchá, Těrlicko)

Zásady poskytování služby, kterými se pracovníci Poradenského střediska řídí:

- poskytování služby bezplatně
- respekt k individuálním potřebám rodin a jejich dětí
- respektování svobody klienta a pomoc klientovi dospět k vlastnímu rozhodnutí
- respekt k uplatňování vlastní vůle klienta při řešení své nepříznivé životní situace
- podpora samostatnosti
- citlivý, odborný a partnerský přístup
- otevřená spolupráce s rodinami a dalšími spolupracujícími subjekty
- dostupnost a bezpečnost služby
- poskytování služby bez jakéhokoli náznaku diskriminace, nezávisle na pocitech, postojích, bez předsudků
- podpora rodiny k nezávislosti na sociální službě a k využívání veřejných služeb v místě bydliště rodiny;
- otevřenost služby vůči novým metodám a změnám v oblasti poskytování sociální služby;
- podporování aktivní role klienta po celou dobu poskytování služby, tzn. rodiče jsou aktivními partnery pracovníka rané péče, jsou členy týmu
- respekt k vlastním výchovným cílům rodiny – pracovník si je vědom skutečnosti, že rodič je jedinečným znalcem svého dítěte.

Ochrana práv klienta

Klient je oprávněn podat stížnost, klient sociální služby má právo podat proti způsobu a kvalitě poskytovaných služeb stížnost. Pracovníci jsou vázáni mlčenlivostí. Stížnost za klienta může vznést kdokoli.

- osobně
- telefonicky (telefonický hovor, SMS zpráva, WhatsApp)
- písemná:
 - poštou: na adresu Poradenské středisko pro rodinu a dítě, Atriová 5, 736 01 Havířov – Město
 - e-mail: na adresu rp.rad@ssmh.cz
 - vhozením do schránky na „Stížnosti a připomínky, která je umístěna před vchodem do Poradenského střediska (lze stížnost podat i anonymně)

K sepsání stížnosti, připomínky nebo podnětu lze použít formulář, který je vyvěšen na chodbě u vstupu do Poradenského střediska „RaD“ nebo na webových stránkách www.ssmh.cz/rodina/Sluzby pro rodinu a dítě se zdravotním postižením „RaD“ – Raná péče/dokumenty.

V případě **nespokojenosti stěžovatele** s vyřízením stížnosti je stěžovateli pracovníkem nabídnuta možnost odvolat se k nadřízenému nebo nezávislému orgánu:

- ředitel SSmH - adresa: Přemyslova1618/12, Havířov, www.ssmh.cz

- zřizovatel SSmH – adresa: Magistrát města Havířova, Svornosti 2, Havířov, www.havirov-city.cz
- Krajský úřad Moravskoslezského kraje, 28. října 117, Ostrava, www.msk.cz
- Veřejný ochránce lidských práv (Ombudsman) - adresa: Údolní 39, Brno, www.ochrance.cz
- Český helsinský výbor, Jelení 5, Praha 1, 118 00, www.helcom.cz
- Evropský soud pro lidská práva (na www stránkách veřejného ochránce lidských práv je uveden postup, jak se obracet na Evropský soud pro lidská práva)
- Národní rada osob se zdravotním postižením- poradenství, sídlo Partyzánská 7, 17000, Praha 7
- Ministerstvo MPSV v případě nesouhlasu osoby s vyřízením stížnosti nebo v případě, kdy stížnost nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě

Dary

Pracovník Poradenského střediska **nebude žádným způsobem vyžadovat** po klientovi či jeho blízké osobě věcné ani finanční dary a protislužby. Svým chováním nevyvolává v klientovi pocit dluhu a nepodporuje oboustrannou závaznost využívání služby. Při poskytování služby v domácím prostředí rodiny může pracovník přijmout sklenici vody, kávu či čaj. Přijímání darů je možné pouze dle schváleného postupu a se souhlasem zřizovatele.

Důvody pro odmítnutí poskytování služby:

- zájemce/zadatel o službu nespadá do cílové skupiny – př. dovršení 7 let věku dítěte
- naplnění kapacity - zájemce je zapsaný do „Evidence zájemců služby rané péče“
- zájemce si žádá něco jiného, než co je možno v rámci sociální služby poskytnout
- neposkytnutí či odmítnutí poskytnutí službu v mimořádných případech (př. klient pod vlivem návykových látek, dožaduje se služby bez domluvy, nabízí úplatek, je agresivní, zdravotní indispozice, jazyková bariéra a není přítomen překladatel)

Smlouva o poskytování služby:

Smlouva je uzavírána **ústně** a je platná v okamžiku, kdy se poskytovatel a klient dohodnou na jejím obsahu. Ústní smlouva má jasný obsah, který vychází z **potřeb klienta a možností poskytovatele**. Z procesu uzavírání smlouvy vyplynout **práva a povinnosti poskytovatele a rovněž práva a povinnosti klienta**.

Smlouvu lze uzavřít:

- ▲ se zákonným zástupcem dítěte/poručníkem/opatrovníkem/pěstounem
- ▲ smlouva může být na žádost klienta nebo poskytovatele znovu projednána a se souhlasem obou měněna

Ukončení služby a výpovědní lhůty:

Klient může smlouvu kdykoli vypovědět i bez udání důvodů. Poskytovatel ji musí kvalifikovaně zdůvodnit.

Nejběžnější forma ukončení spolupráce je **naplnění individuálního plánu** a z toho vyplývající nepotřebnost služby (ukončeno závěrečným hodnocením a dohodou obou stran o ukončení).

K ukončení smlouvy může dojít dohodou obou smluvních stran nebo zaniknou-li důvody, pro kterou byla uzavřena, tj. naplnění nebo ukončení platnosti Individuálního plánu, při porušování nebo nedodržování povinností vyplývajících z uzavřené smlouvy. **Pro ukončení** z důvodu nespolečné spolupráce je stanovena lhůta 3 měsíců nečinnosti (popř. déle dle domluvy), pak je klientovi oznámeno ukončení spolupráce a smlouvy (nejčastěji elektronicky, mailem).

Individuální plánování a Individuální plán (IP)

Individuální plánování je proces, který má vést k požadované změně. Hlavním nástrojem je otevřený dialog. IP je **sepsán písemně**, ve dvou originálech, kdy jeden je vložen do spisu klienta, druhý je předán klientovi. **Osobní cíl** je pojmenováním očekávání, přání a potřeb klienta. Klient může své osobní cíle měnit, upravovat. Aktualizace a hodnocení IP probíhá průběžně na konzultacích, konečné hodnocení nejčastěji jednou ročně.

Klíčový pracovník: Klíčový pracovník je koordinátorem plánování (vysvětluje účel plánování, monitoruje situaci klienta, spolupracuje s rodinou, provádí zápisy, předává informace týmu, nabízí klientovi podporu, realizuje plánování služby, vyhodnocuje s klientem IP a spokojenost s poskytovanými službami). Kompetence klíčového pracovníka jsou tvořeny především jeho vědomostmi, dovednostmi a postoji. V případě nepřítomnosti klíčového pracovníka dochází k zastoupení. Klient (i klíčový pracovník) má právo žádat o změnu klíčového pracovníka.

Obsah Spisové dokumentace klienta

- Záznam z jednání se zájemcem o službu
- Osobní údaje o klientovi
 - Důvody pro jejich zjišťování: zda klient patří do cílové skupiny, pro komunikaci
 - a domluvu termínů spolupráce, k umožnění návaznosti a propojenosti služeb s dalšími organizacemi, které klient navštěvuje a také pro snazší spolupráci a rozvoj dítěte (př. vytvoření specializovaných pomůcek – komunikační kniha).
- Záznam o uzavření ústní smlouvy
- Záznam ze setkání s žadatelem a sociální šetření
- Individuální plán – součástí je aktualizace a hodnocení
- Souhlas se zpracováním osobních údajů
- Souhlas se zpracováním osobních údajů kontakt. osoby
- Záznamy z konzultace
 - Díky záznamům lze sledovat pokrok v jednotlivých oblastech, aktuální míru rozvoje schopností, naplňování cílů individuálního plánování. Záznamy jsou pro pracovníky a klienta zdrojem informací, jak se spolupráce vyvíjí, na co je potřeba se zaměřit.
- Záznam z telefonní a mailové komunikace

Klient má právo **nahlížet do své dokumentace**. Bývalý klient může žádat nahlížení, výpis nebo fotokopii své dokumentace ve lhůtě max. do 1 roku od ukončení služby. Náhled, výpis, fotokopie jsou klientovi připraveny ve lhůtě do 14 dnů od podání žádosti.