

## Popis realizace poskytování sociálních služeb

<b>Název poskytovatele</b>	<b>Diakonie ČCE – středisko Praha</b>
<b>Druh služby Identifikátor</b>	Raná péče 6095107
<b>Forma služby</b>	terénní, ambulantní
<b>Název zařízení a místo poskytování</b>	<b>Raná péče Diakonie</b> sídlo organizace: Vlachova 1502/20, 155 00 Praha 13  <b>Pracoviště:</b> Domažlická 1159/9, 130 00 Praha 3 – Žižkov (pro Prahu) Machátého 683/10, 152 00 Praha 5 – Hlubočepy (pro Středočeský kraj) Jindřichova 337, 405 05 Děčín (pro Ústecký kraj) Mírové náměstí 19, 341 01 Horažďovice (pro Plzeňský kraj)

## Cílová skupina

### **Rodiny z Prahy, Středočeského, Plzeňského a Ústeckého kraje s dítětem se speciálními potřebami od 0 do 7 let**

- s opožděním psychomotorického vývoje
- s ohroženým vývojem
- s mentálním/pohybovým/kombinovaným postižením
- s poruchou autistického spektra

### **Poslání Rané péče Diakonie**

**Posláním naší služby je podporovat a provázet rodinu v období po narození dítěte s postižením nebo po zjištění rizika ve vývoji. Pomáháme rodině nalézt takové vnitřní zdroje, které jí umožní vychovávat dítě v přirozeném prostředí a v co největší míře zachovat dosavadní způsob života.**

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

Žádost o službu projeví zájemce většinou telefonicky, e-mailem nebo výjimečně osobně či poštou. Iniciátorem je vždy zájemce o službu.

První kontakt zpravidla vyřizuje koordinátorka služby. Převezme kontaktní údaje (jméno, bydliště, věk dítěte a důvod žádosti), ústně či elektronicky informuje zájemce o možnostech nabízené služby, sděluje informaci o volné či plné kapacitě. Mapuje, zdali rodina splňuje podmínky pro přijetí žadatele o službu.

### **Podmínky přijetí žadatele o službu**

- žádost rodičů (pečující osoby);
- typ postižení nebo ohrožení vývoje dle vymezené cílové skupiny s možnými důsledky v oblasti sociální integrace rodiny;
- věk dítěte do sedmi let věku;
- trvalé bydliště rodiny v Praze, Středočeském, Plzeňském, Ústeckém kraji;
- volná kapacita pracoviště.

V případě, že bydliště zájemců o službu je mimo Prahu, Středočeský, Plzeňský nebo Ústecký kraj, je v průběhu prvního kontaktu zájemcům o službu nabídnut kontakt na pracoviště RP v regionu jejich bydliště.

V případě, že dítě nespadá do věkové kategorie, není možno službu využívat.

Pokud žadatel o službu splňuje základní podmínky pro poskytnutí služby, koordinátorka předává kontaktní údaje poradkyni (určené podle kraje, ve kterém působí). Poradkyně kontaktuje rodinu do 7 dnů a domluví se s ní na termínu „**Mapujícího rozhovoru**“. Stanovená poradkyně pro daný kraj na základě dohody se zájemcem realizuje mapující rozhovor a zjišťuje od něj následující informace:

- důvod žádosti o službu, zorientování se v situaci rodiny
- mapuje první potřeby zájemce a nabízí mu následující možnosti:

Při volné kapacitě pracoviště nabídne:

- konzultaci terénní formou (konzultace probíhá v rozmezí do 1 měsíce od mapujícího rozhovoru)
- konzultaci ambulantní formou (vždy po předchozí domluvě): osobně na detašovaných pracovištích rané péče; telefonicky, prostřednictvím služby skype

Při naplněné kapacitě pracoviště nabídne:

- konzultaci ambulantní formou (vždy po předchozí domluvě): osobně na detašovaných pracovištích rané péče; telefonicky, prostřednictvím služby skype
- Konzultace terénní formou (z kapacitních důvodů se v Praze a Středočeském kraji poskytují jen v mimořádných situacích)
- zařazení do pořadníku „**Zájemců-čekatelů**“

### **Důvody pro neposkytnutí služby žadateli**

- žadatel o službu nepatří do cílové skupiny: jedná se o typ postižení nebo ohrožení mimo specializaci pracoviště, věk dítěte je vyšší než sedm let, rodina má trvalé bydliště mimo územní působnost pracoviště (postup ze strany poskytovatele: žadateli je nabídnut kontakt na sociální službu nebo školské zařízení, které by mohlo pomoci naplnit jeho cíle);
- žadatel o službu nesouhlasí s podmínkami poskytování či potřebuje jiný typ služby;
- naplněná kapacita pracoviště (žadatel je s touto skutečností seznámen, je informován o dalších možnostech řešení situace, např. může být zapsán do seznamu čekatelů).

### **Kapacita pracoviště**

Ranou péči poskytujeme převážně (více než 90 %) terénní formou. Ambulantní forma služby je doplňkem služby terénní, je realizována vždy po předchozí domluvě.

**Okamžitá kapacita:** podíl pro kraje, kde je služba poskytována:

Hlavní město Praha – 31,82 %, Středočeský kraj – 40,9 %, Plzeňský kraj – 13,64 %, Ústecký kraj – 13,64 %.

**Kapacita terénní formy poskytování:** počet klientů 15 (okamžitá kapacita).  
**Kapacita ambulantní formy poskytování** (po předchozí domluvě): počet klientů 1 (okamžitá kapacita).

### **Podrobný popis realizace služby**

**Služba raná péče je realizovaná na území hlavního města Prahy, Středočeského, Plzeňského a Ústeckého kraje.**

Služba raná péče probíhá především formou konzultací v přirozeném prostředí uživatele (v domácnosti, příp. na jiném místě, které si uživatel zvolí, ale které umožňuje nerušený průběh rané péče.). Může být doplňkově (vždy po předchozí domluvě) poskytována také ambulantní formou (na pracovištích poskytovatele) nebo telefonicky či prostřednictvím elektronické internetové komunikace (např. e-mail, Skype).

Rodině je přidělen odborný pracovník - poradce rané péče, který se stane klíčovým pracovníkem pro poskytování služby.

Konzultace obvykle trvá 1,5-2,5 hodiny, v odůvodněných případech déle. Její minimální délka závisí na aktuální situaci a potřebách clientské rodiny. Maximální délka konzultace je 3 hodiny.

Intervaly mezi konzultacemi se řídí cíli spolupráce, které si clientská rodina ve spolupráci s poradcem rané péče stanoví v plánu spolupráce a také aktuálními potřebami. Clientská rodina může čerpat 6 konzultací za 12 měsíců, více pouze ve výjimečných případech.

#### **Terénní forma služby**

Klíčový pracovník si se žadatelem o službu domluví termín setkání (konzultace) v domácím prostředí. Účastní se ho zpravidla dvě poradkyně rané péče. Poradkyně navazují na proběhlý mapující rozhovor. V rodině realizují pedagogickou vývojovou diagnostiku dítěte. Ta z poradkyň, která je nadále připravena s rodinou spolupracovat (klíčový pracovník), seznámí rodinu s nabídkou a obsahem jednotlivých služeb a s podmínkami poskytování rané péče, rodina zároveň obdrží (pokud jí nebyla již zaslána elektronicky) Nabídku služeb a podmínky jejího poskytování v písemné podobě a smlouvu k prostudování (případně k podpisu). Během terénní konzultace si žadatel/rodina ujasní, které vyjádřené potřeby jí může raná péče pomoci naplnit. Je připravován plán spolupráce a podepisována smlouva o poskytování rané péče (může být podepsána až na další konzultaci).

Konzultace v domácím prostředí clientské rodiny se uskutečňují na základě předchozí domluvy v pracovních dnech (7-19 hod.).

Poradkyně poskytuje klientské služby, speciální poradenství a podporu tak, aby pomáhala naplňovat cíle rodiny (cíle spolupráce), a to zejména prostřednictvím posuzování vývoje dítěte, navrhování činností podporujících jeho rozvoj a výchovného poradenství, předávání informací a odborného poradenství týkajícího se sociálně právní oblasti, zapůjčování rehabilitačních pomůcek, informování o školských zařízeních, o dalších sociálních službách a komunitních aktivitách, informuje též o možnosti naplnění mimořádných potřeb dítěte, o dalších možnostech k rozvoji dítěte; předává užitečné kontakty, může pomoci i při uplatňování zájmů rodiny, např. formou jednání a spolupráce s dalšími institucemi, písemného vyjádření k problematice; poskytuje podpůrný rozhovor.

V době mezi konzultacemi je poradce klientské rodině k dispozici prostřednictvím jiných komunikačních prostředků (telefon, skype, facebook...). Pracuje ve prospěch rodiny i jinou formou: vyhledává kontakty, vyrábí speciální pomůcky, vede jednání ve prospěch rodiny.

### **Ambulantní forma**

Ambulantní formou je poskytováno sociální poradenství (po předchozí domluvě, a to výhradně uživatelům terénní formy; nejčastěji telefonicky), a v případě zájmu i konzultace zájemcům o službu nad kapacitu pracoviště (současně s jejich zařazením do seznamu zájemců o službu (čekatelů), kteří čekají na uvolnění kapacity) je poskytována jedna konzultace (ambulantní, telefonická, po skypu...) za rok v době čekání na službu; zcela výjimečně klientským rodinám, pokud o ambulantní konzultaci požádají. Ambulantní forma služby je realizována vždy po předchozí domluvě.

### **Dokumentace**

Poradce pořizuje po zahájení spolupráce se žadatelem o službu Záznam z jednání se zájemcem, průběh jednotlivých konzultací zaznamenává do Záznamu z průběhu konzultace. Písemné záznamy jsou po vyžádání k dispozici uživateli služby. Evidence vedená elektronicky zahrnuje základní kontaktní údaje uživatele služby (jméno rodičů, jméno a datum narození dítěte, bydliště, telefon, e-mail, datum zahájení služby). S veškerými údaji je nakládáno podle Zákona o ochraně osobních údajů a GDPR.

Raná péče Diakonie pracuje s respektem k etickým zásadám formulovaným v Etickém kodexu sociálních pracovníků České republiky a v Etickém kodexu organizace.

## Metody práce

Služba je naplňována prostřednictvím dvou programů – **programu podpory rodiny a programu podpory vývoje dítěte**. Poradce po dobu poskytování služby klientskou rodinu doprovází; tzn. jde spolu s ní po danou dobu její životní cestou v jejím tempu a rytmu. Dobré doprovázení nelze udělat bez navázání dobrého vztahu s klientem.

Schopnost navázat dobrý profesionální vztah s klientem je nejdůležitějším předpokladem pro kvalitní výkon služby raná péče. Poradci umožňuje porozumět aktuálním potřebám rodiny a přizpůsobit tomu svou práci s ní; to vše zase ovlivňuje způsob, jakým je klient schopen využít nabídku služeb. Vztah s klientem musí vycházet z respektu k hodnotám klienta, které poradce při poskytování rané péče staví nad své vlastní hodnoty, měl by být postaven na oboustranné důvěře, ale s jasným vědomím profesionálních hranic.

Nejviditelnějším projevem vztahu je užívaný jazyk – a to nejen v rozhovoru s klienty, ale i v rozhovoru o klientech, ve vedené dokumentaci, ve zprávách pro klienty či v užívaných informačních materiálech.

### **Při poskytování služby se opíráme o tyto metody:**

1. Posuzování vývoje dítěte, navrhování činností podporujících jeho rozvoj a výchovné poradenství: podpora intuitivního rodičovství, posuzování vývoje dítěte, poradenství v oblasti stimulace dítěte, podpora vhodných výchovných postupů a strategií.
2. Předávání informací a odborné poradenství: sociálně právní poradenství, poradenství v oblasti rehabilitačních a kompenzačních pomůcek, informování v oblasti terapií a léčebných postupů, poradenství ohledně návazných služeb, poradenství ohledně začleňování do školského systému, předávání dalších užitečných kontaktů a informací, poradenství v případě zajištění mimořádných potřeb dítěte, zprostředkování kontaktů mezi rodinami navzájem, podpora svépomocných rodičovských aktivit.
3. Pomoc při uplatňování zájmů rodiny: pomoc při jednání s institucemi v zájmu uživatelů, psychická a informační podpora, písemná zpráva, kontaktování instituce telefonicky nebo osobně, doprovod rodiny při návštěvě instituce, jednání s institucemi v zájmu zkvalitnění služeb pro rodiny dětí s postižením či zvýšením jejich dostupnost.
4. Podpurný rozhovor a podpora v krizi.

## Vyřizování stížností

Stížnost může být podána ústně nebo písemně:

- přímo poradci (klíčový pracovník)
- vedoucí služby (Mgr. Anna Slováčková, [slovackova@rana-pece.cz](mailto:slovackova@rana-pece.cz) )
- řediteli střediska (Mgr. Jakub Suchel, [suchel@diakonie-praha.cz](mailto:suchel@diakonie-praha.cz))
- správní radě Diakonie ČCE Středisko Praha, Vlachova 1502, 155 00 Praha 13 Stodůlky
- veřejný ochránce práv [www.ochrance.cz](http://www.ochrance.cz)
- stížnost lze podat i anonymně

## Ukončení služby

Služba může trvat maximálně do sedmých narozenin dítěte. Do té doby ji lze ukončit v těchto případech:

- Byly naplněny všechny cíle spolupráce a klientská rodina nenachází další cíle pro společnou práci.
- Klientská rodina již službu nechce dále využívat (bez uvedení důvodů).
- Klientská rodina již nespadá do cílové skupiny okruhu osob, jimž poskytovatel dle registru poskytovatelů sociálních služeb poskytuje sociální službu (změna bydliště, změna zdravotních důvodů pro poskytnutí služby).
- Klientská rodina neplní závazky plynoucí z plánu spolupráce.
- Klientská rodina nevyčerpá minimálně 3 konzultace za 12 měsíců.
- Klientská rodina 2x po sobě nedodrží domluvený termín konzultace bez řádné omluvy předem nebo důvod omluvy nebude relevantní.
- Klientská rodina po dobu dvou měsíců nereaguje na opakované výzvy poradce rané péče a nejeví zájem o službu.
- Kdokoliv z rodiny dítěte napadne pracovníky poskytovatele či je agresivní během konzultace, případně je pod vlivem návykových látek.
- Klientská rodina opakovaně nezajistí nerušené podmínky pro poskytování služby.
- Prostředí, v němž je služba poskytována, ohrožuje zdraví pracovníka.

Klientská rodina je o tomto ukončení informována doporučeným dopisem a má lhůtu jeden měsíc od zaslání dopisu na vyjádření.

Je-li to možné, dochází vždy v závěru služby k jejímu zhodnocení. Závěrečné hodnocení služby probíhá formou strukturovaného rozhovoru mezi poradcem a rodiči, který vychází z formuláře Záznam ze závěrečného hodnocení průběhu služby.

## Úhrady za služby

Služba je uživatelům poskytována bezúhradově.

## Další doplňující informace

### **Efektivita služby**

Pro naplnění cílů služby je nezbytné stále sledovat efektivitu průběhu, která jednoznačně souvisí s aktivitou rodiny. Službu nelze dobře poskytnout rodinám, které nemají schopnosti či kapacitu aktivně přistupovat ke spolupráci s poradcem. Abychom mohli rodinu považovat za aktivní, musí splňovat minimálně tyto podmínky (lze je posuzovat jinak v případě, že rodina prožívá období krize).

- Klientská rodina spolupracuje na cílech spolupráce.
- Rodina je v době domluvené konzultace přítomna.
- Rodiče ruší konzultaci pouze ze závažných důvodů (zdravotní důvody, riziko infekce, lékařské vyšetření) a včas (tedy nikoliv v době, kdy je poradkyně už na cestě).
- Konzultace se účastní pouze osoby, které se aktivně zajímají o dítě; v případě přítomnosti osob mimo okruh rodiny, rodiče vysvětlí roli této osoby na konzultaci.
- Témata konzultace se vztahují k dítěti, jeho výchově, rozvoji, budoucnosti, diagnóze.
- Rodiče využívají alespoň základním způsobem podnětů, které do rodiny poradkyně přináší.
- Rodiče dokážou definovat cíl spolupráce s ranou péčí, příp. pojmenují, v čem jim služba pomáhá, proč je pro ně důležitá.

Aktivitu rodičů podporuje průběžné a opakované zjišťování a ověřování, zda služby, které poradce rodině poskytuje, odpovídají opravdu potřebám rodiny, zda jsou tedy takového charakteru, že můžou pomoci řešit sociální situaci, která vyplývá ze zdravotního postižení dítěte. Zároveň si poradce ověřuje, že je rodina s poskytováním služby spokojena, že je její průběh v souladu s Cílem spolupráce, Nabídkou služeb i Etickými zásadami pracoviště. Není-li



tomu tak, může rodina podat stížnost, na tuto možnost je upozorněna již při zahájení spolupráce. Poradce nejméně jednou ročně službu společně s rodiči hodnotí a plánuje průběh spolupráce v dalším období.

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

Fakultativně je uživatelům služby umožněno využít znakovací kurz. Jde o kurz metody podpory komunikace dětí. Náklady na něj jsou plně hrazeny účastníky kurzu. Kurz se koná 1-2x ročně, v závislosti na možnostech pracoviště a zájmu ze strany rodin. Materiál k podpoře komunikace – Mám dvě ruce na povídání. Možnost zakoupení výukového materiálu.

### **Prostory, materiální a technické vybavení**

Raná péče je poskytována v **přirozeném prostředí uživatele** (obvykle v domácím prostředí) a doplňkově (vždy po domluvě) v **administrativním zázemí organizace**.

#### **Administrativní zázemí služby**

sestává ze čtyř pracovišť mimo hlavní sídlo organizace.

Pracoviště pro Prahu, ul. Domažlická 1159/9, 130 00 Praha 3 – Žižkov: celková rozloha 88 m<sup>2</sup>, 4 místnosti, sociální zařízení (WC, umývadlo, sprechový kout), zamykací místnost. Administrativní zázemí služby včetně úschovy písemných materiálů i údajů v elektronické podobě, knihovna, sklad půjčovny hraček a pomůcek. Technické vybavení: zatím žádné.

Pracoviště pro Středočeský kraj, ul. Machatého 683/10, 152 00 Praha 5 – Hlubočepy: celková rozloha 150 m<sup>2</sup>, 6 místností, kuchyňský kout, sociální zařízení (WC, umyvadlo). Administrativní zázemí služby včetně úschovy písemných materiálů i údajů v elektronické podobě, knihovna, sklad půjčovny hraček a pomůcek. Technické vybavení: stacionární počítač, notebooky, tiskárna, scanner, laminovací stroj, kamera, fotoaparát, dataprojektor.

Pracoviště pro Ústecký kraj, ul. Jindřichova 337, Děčín tvoří kancelář (2

místnosti, 24 m<sup>2</sup>), 1 společné sociální zařízení. Administrativní zázemí služby včetně úschovy písemných materiálů i údajů v elektronické podobě, knihovna, sklad půjčovny hraček a pomůcek. Technické vybavení: stacionární počítač, notebook, tiskárna, laminovací stroj.

Pracoviště pro Plzeňský kraj, Mírové náměstí 19, Horažďovice tvoří kancelář (1 místnost, cca 20 m<sup>2</sup>), vlastní sociální zařízení. Administrativní zázemí služby včetně úschovy písemných materiálů i údajů v elektronické podobě, knihovna, sklad půjčovny hraček a pomůcek. Technické vybavení: notebooky, scanner, tiskárna, laminovací stroj.

K realizaci terénní služby mimo území Prahy poradkyně užívají služební auta.

Dne 12.6. 2020

Zpracoval: A. Slováčková