

Popis realizace poskytování sociálních služeb

Název poskytovatele	Středisko rané péče Educo Zlín z. s.
Druh služby	Raná péče
Identifikátor	5397990
Forma služby	Terénní služba
Název zařízení a místo poskytování	Středisko rané péče Educo Zlín z. s. Chlumská 453, 763 02, Zlín

Poslání

Posláním střediska je poskytovat odbornou pomoc a podporu rodinám s dětmi se zdravotním znevýhodněním od narození do 7 let věku dítěte. Dětem a rodinám pomáháme v jejich přirozeném prostředí, s cílem posílit jejich samostatnost a nezávislost na sociální pomoci. Působíme ve Zlínském kraji.

Cílová skupina

Rodina s dítětem od narození do 7 let, které má zdravotní postižení nebo obtíže ve vývoji, a to:

- dítě s mentálním, tělesným, kombinovaným postižením nebo s PAS, neurovývojovými poruchami, poruchami komunikace nebo děti předčasně narozené (i v kombinaci se smyslovým postižením, pokud smyslové postižení není pro jeho vývoj určující), jehož vývoj je ohrožen z důvodu různých vlivů – biologických, psychických, sociálních.

Kapacita střediska: okamžitá kapacita 7 rodin, maximální počet uzavřených smluv v jeden okamžik je 130.

Region působnosti: Zlínský kraj.

Zásady poskytování sociální služby

Každá osoba má nárok na bezplatné poskytnutí základního sociálního poradenství (§ 37 odst. 2) o možnostech řešení nepříznivé sociální situace nebo jejího předcházení. Sociální služba musí být poskytována v zájmu osob a v náležité kvalitě takovými způsoby, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod osob. Ve službě rané péče jsou uplatňovány tyto zásady:

- **Individuální přístup ke klientům** – respektujeme individualitu klienta, rovněž sociální a výchovné zvláštnosti každé rodiny. Jednáme s klientem v každé situaci dle zásad partnerství. Pomoc vychází z individuálně určených potřeb dětí a rodiny.
- **Ochrany soukromí klientů** - pracovník dbá na to, aby při návštěvě přirozeného prostředí uživatele nedošlo k narušení soukromí rodiny. V průběhu konzultace v přirozeném prostředí klienta vstupuje pracovník pouze na ta místa, kam je zván. Veškeré informace o klientovi jsou poskytovány pouze s jeho souhlasem. S dokumentací o klientovi se nakládá jako s důvěrným materiálem.
- **Týmový přístup a partnerství vůči klientům** - při poskytování služeb rané péče je rodina vždy rovnocenným členem týmu, respektujeme její práva, důstojnost a svobodné rozhodnutí.
- **Vedení k samostatnosti klientů** – podporovat rozvoj jejich samostatnosti, motivovat je k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace, a posilovat jejich sociální začleňování a kompetence.

Jednání se zájemcem o službu, vstup uživatele do služby

- Zájemce může získat informace o službě na webových stránkách: www.ranapecezin.cz, z tiskových materiálů organizace, osvětových akcí, u odborných pracovníků, apod.
- První kontakt probíhá ze strany rodiny směrem k poskytovateli, ten pak vyhodnotí a monitoruje možnosti pomoci rodině. Zájemci o službu sami kontaktují poskytovatele telefonicky, e-mailem, písemně nebo ho po předchozí domluvě osobně navštíví.
- Na základě prvního kontaktu kontaktní pracovník společně se zájemcem dohodnou do 7 dnů od kontaktu termín a místo prvního jednání, tzv. jednání se zájemcem, které probíhá dle dohody a potřeb rodiny a možností organizace.
- Obsahem schůzky je informování o nabízených službách a zjišťování očekávání a potřeb zájemce o službu. Při jednání kontaktní pracovník předá zájemcům informace o kritériích pro přijetí do péče, podrobně je seznámí s nabídkou a podmínkami poskytované služby. Z jednání je vyhotoven zápis, ve kterém je uvedena zakázka (cíle, přání, očekávání od služby) zájemce.
- V případě, že se zájemce rozhodne službu využít a odpovídá cílové skupině, je s ním sepsána Smlouva o poskytování rané péče.
- Odmítnutí zájemce o službu:
V průběhu jednání se zájemcem mohou být zjištěny skutečnosti, které vedou k odmítnutí zájemce o poskytovanou službu dle § 91 odst. 3, Zákona 108/2006 Sb.
 - Rodiny s dětmi neodpovídající cílové skupině (věk dítěte, bydliště v jiném regionu, jiný typ postižení).
 - Rodiny požadující službu, kterou poskytovatel neposkytuje.
- Zájemce může být odmítnut také z důvodu momentálního naplnění kapacity poskytovatele. V případě, že je momentálně naplněna kapacita poskytovatele, je zájemce na tuto skutečnost upozorněn a je zapsán do evidence, pod pořadovým číslem. Je informován o tom, že v případě uvolnění kapacity bude okamžitě kontaktován a bude s ním dohodnut termín podpisu smlouvy.

Popis služby

Naplnění základních činností ze zákona

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

- 1) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,
- 2) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- 3) sociálně terapeutické činnosti,
- 4) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Cíle:

- klient má potřebné informace a podporu pro uplatňování svých práv a zájmů
- klient získá podporu v porozumění specifické situace své rodiny, přijetí a uvědomění si z toho plynoucích důsledků
- klient umí vyvážit běžný život a individuální potřeby dítěte
- klient má potřebné dovednosti pro zdravý vývoj dítěte v rámci jeho možností
- klient umí zvládnout náročné sociální situace v rámci rodiny i mimo ni

Pravidla poskytování služby

- Všechny služby rané péče jsou realizovány dle Zákona o sociálních službách 108/ 2006 Sb.
- Služby jsou poskytovány v souladu se Standardy rané péče, pracovníci se řídí Etickým kodexem organizace, dodržuje Zásady rané péče a Metodiky práce. Služby jsou poskytovány na základě individuálních potřeb klienta a jsou v souladu s jeho právy a zájmy.
- Na základě formulace osobního cíle rodiny dochází ke společnému plánování služby. Součástí průběhu služby je pravidelné vyhodnocování dosahování osobních cílů klienta. V průběhu poskytování služby poradce zpracovává průběžně záznamy o poskytovaných službách.

Metody práce

Metody práce naplňují všechny základní činnosti podle zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách, dle individuálních potřeb klienta. Součástí metod práce jsou metodiky na podporu vývoje dítěte a metodiky na podporu rodiny, které jsou zpracovány v metodikách práce rané péče a Sborníku metod poradce rané péče (<https://ranapecezlin.cz/sbornik-metod-poradce-rane-pece/>).

Pravidla pro vyřizování stížností, podnětů a připomínek

- Organizace má zpracována vnitřní pravidla pro vyřizování stížností. Jsou v písemné podobě, která je klientům srozumitelná. Tato pravidla jsou zpracována ve vnitřní směrnici pro vyřizování stížností na způsob poskytování a kvalitu sociální služby.
- Všichni klienti poskytovatele, dále zájemci či žadatelé o službu, jejich příbuzní, veřejnost a jiné instituce mají právo na podávání stížností.
- S postupem podávání a vyřizování stížnosti je klient seznámen před a při uzavírání Smlouvy o poskytnutí sociální služby kontaktním pracovníkem. Tento postup je dle potřeby vhodnou formou opakován. Tyto informace jsou uvedeny ve Smlouvě o poskytnutí sociální služby.
- Stížnosti se podávají ústní nebo písemnou formou, telefonicky, e-mailem či prostřednictvím schránky na stížnosti, podněty a připomínky, která je veřejně přístupná u vstupu poskytovatele.
- Stěžovatel má právo si svobodně zvolit nezávislého zástupce, pověřit kohokoliv, např. občanskou poradnu apod., který jej bude zastupovat. V případě potřeby má stěžovatel právo přizvat si k podání a prošetření stížnosti tlumočníka.
- Písemné i ústní stížnosti jsou vyřizovány písemnou formou.
- Lhůta pro vyřízení stížnosti je maximálně 30 dní od podání stížnosti.
- Poskytovatel informuje stěžovatele o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti k nezávislému orgánu.

Pravidla pro ukončení služby

- Poskytování služby je ukončeno na vlastní žádost klienta (postačí ústní vyjádření). Poskytovatel může vypovědět klientovi smlouvu z těchto důvodů: v případě závažného nebo opakovaného porušení „Povinností klienta“, v případě pominutí důvodů poskytování služby nebo dovršení věkové hranice dítěte nebo přestěhování klienta mimo oblast poskytování služby.
- Před plánovaným ukončením služby je klient informován o možnostech návazných služeb. Pracovník může pomoci vyhledat organizace, které tyto služby poskytují.
- Při ukončení služby je nutno vyrovnat vzájemné závazky jednotlivých stran. Ze strany klienta je nutno vrátit všechny zapůjčené pomůcky a literaturu.
- Pokud je ukončena služba dříve, než je uvedena doba platnosti smlouvy, musí být služba ukončena písemným dodatkem ke smlouvě.

Úhrady za služby

Služby rané péče jsou poskytovány klientům bezplatně.

Fakultativní služby (jsou-li poskytovány)

Fakultativní služby nejsou poskytovány.

Prostory, materiální a technické vybavení (bezbariérovost)

- Prostory střediska jsou na adrese Chlumská 453 ve Zlíně. Jsou umístěny 4 km od centra města v okrajové části města, u zastávky MHD. Jsou bezbariérové a bezpečné.
- Služby rané péče jsou realizována v přirozeném prostředí klienta v rámci celého Zlínského kraje. Společná setkání rodin a další aktivity se realizují v různých místech regionu.
- Pracoviště je vybaveno potřebnými didaktickými a kompenzačními pomůckami, které jsou specifické podle specializace pracoviště.

Datum aktualizace: 1. 9. 2025