

## Poradna rané péče „DOREA v kostce“

*Informace pro zájemce o službu rané péče*

# DOREA



## 1. Raná péče

### Co je to raná péče?

Raná péče je terénní služba, popřípadě doplněná ambulantní formou služby, poskytovaná dítěti a rodičům dítěte ve věku do 7 let, které je zdravotně postižené, nebo jehož vývoj je ohrožen v důsledku nepříznivého zdravotního stavu. Služba je zaměřena na podporu rodiny a podporu vývoje dítěte s ohledem na jeho specifické potřeby.

Tato služba je zařazena mezi služby sociální prevence, je definována zákonem 108/2006 Sb., o sociálních službách, a je poskytovaná **zdarma**.

*Základní činnosti rané péče:*

- a) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti
- b) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- c) sociálně terapeutické činnosti
- d) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

## 2. Poradna rané péče DOREA

Poradna rané péče DOREA je jednou ze sociálních služeb Slezské diakonie. Sociální službu rané péče nabízí poradna již od roku 2005.

Posláním PRP DOREA je provázet rodinu s dítětem se zdravotním postižením nebo ohroženým vývojem od narození do 7 let věku. Rodičům poskytujeme podporu při hledání cesty v náročné životní situaci. Spolu s rodiči podporujeme vývoj dítěte a posilujeme začleňování rodiny do sociálního prostředí. Ranou péčí poskytujeme na území celého Jihomoravského kraje.

### Cílová skupina

Cílovou skupinu tvoří **rodiny s dětmi se zdravotním postižením nebo ohroženým vývojem v důsledku nepříznivého zdravotního stavu do sedmi let věku dítěte.**

**Konkrétně se jedná o rodiny s dětmi:**

- s opožděným psychomotorickým vývojem (ohrožený či opožděný vývoj například v důsledku předčasného porodu, nízké porodní hmotnosti nebo dlouhodobé nemoci).
- s tělesným postižením
- s mentálním postižením
- se souběžným postižením více vadami (tělesné a mentální postižení, mentální/tělesné a smyslové postižení, kdy smyslové postižení není pro vývoj určující)

**Hranice vymezující možnost poskytnutí služby jsou:**

- věk dítěte
- spádovost do cílové skupiny poradny
- oblast poskytování služby
- naplněná kapacita poradny

V případě naplněné kapacity poradny evidujeme zájemce v pořadníku a v případě uvolnění kapacity můžeme službu poskytnout. Pokud klient nesplňuje kritéria vymezení cílové skupiny, nabídneme rodině základní sociální poradenství a doporučíme služby jiné organizace.

## Cíle

1. Rodina se orientuje v situaci spojené s péčí o dítě s postižením, s jeho vzděláváním a výchovou.
2. Rodina a dítě spolu umí komunikovat tak, aby byl podporován celkový vývoj dítěte s ohledem na jeho individuální možnosti a potřeby.
3. Rodina umí využívat své vlastní zdroje, zná možnosti podpory a využívá je dle svých zájmů a možností.

## Zásady poskytování služby

- Včasnost
- Multioborový přístup
- Komplexnost

### 2.1 Co pro Vás můžeme udělat?

- **Přijet za Vámi domů** – konzultace budou probíhat u Vás doma. Výhodou je, že dítě je v domácím prostředí uvolněné, lépe pracuje s pomůckami a snadněji navazuje kontakt s poradcem. Odpadne Vám také zátěž spojená s cestováním, která může být pro Vás i dítě vyčerpávající.
- **Podpořit a vyslechnout Vás** – jsme tady pro Vás a jsme připraveni Vám nabídnout podporu na začátku nové a nečekané životní situace. Vyslechneme Vás a nabídneme také praktickou podporu v takové míře, v jaké budete potřebovat.
- **Podpořit Vás prostřednictvím psychologa poradny** – v případě, že řešíte složitou rodinnou situaci v souvislosti s narozením dítěte se specifickými potřebami (nedostatky komunikace mezi partnery event. širší rodinou, problémové chování dítěte, obava či ostych požádat přátele a známé o praktickou pomoc, vysvětlení postižení zdravému sourozenci, otázky rozložení zátěže na všechny členy rodiny aj.), můžete se obrátit na našeho psychologa a tuto situaci s ním sdílet. Vnímáme to tak, že z úhlu pohledu rodičů může být dobrá rada v pravý čas jednou z nejlepších cest, jak pomoci svému dítěti i sám sobě.
- **Věnovat Vám dostatek času** – každá rodina má jiné potřeby a my se Vám budeme věnovat individuálním způsobem. Zajímáme se o to, co je pro Vás

důležité. Budete mít možnost kontaktovat poradce telefonicky nebo e-mailem i v období mezi konzultacemi.

- **Nabídnout Vám inspiraci pro práci s dítětem** – poradci Vás budou seznamovat s vhodnými způsoby a metodami podpory vývoje Vašeho dítěte, budou Vám předávat informace a kontakty na další organizace a odborníky dle Vašich aktuálních potřeb. Budete mít také možnost zapůjčit si didaktické pomůcky a odbornou literaturu.
- **Nabídnout vzdělávací a neformální akce** – poradna pravidelně připravuje přednášky a semináře, kde můžete získat odpovědi na otázky týkající se různých přístupů a metod práce s dítětem. Nabídka neformálních akcí Vám umožní strávit společně volný čas v rámci rodiny, přátel a širší komunity. Svépomocné rodičovské skupiny pro Vás mohou být bezpečným místem pro získání zpětné vazby a sebedůvěry, sdílení a sebezpoznání.

## 2.2 Průběh služby

### Jednání se zájemcem o službu

**1. Přijetí žádosti** – probíhá na základě prvního kontaktu – pokud nás vyhledá rodič, zákonný zástupce dítěte (telefonicky, emailem, osobně), zaevidujeme ho jako zájemce o službu rané péče a domluvíme si termín první osobní schůzky.

**2. Osobní setkání se zájemcem** – na prvním setkání, které probíhá na základě vzájemné dohody v prostorách poradny nebo v místě bydliště zájemce, mají rodiče prostor vyjádřit své potřeby a očekávání. Pracovníci poradny je seznámí s rozsahem a náplní služby a podmínkami pro přijetí.

**3. Vývojová diagnostika dítěte** – jednou ze schůzek může být vstupní psychologické vyšetření, které vypovídá o aktuální úrovni psychomotorického vývoje dítěte v jednotlivých sledovaných oblastech (**myšlení, komunikace, jemná a hrubá motorika a sociální chování**). Vyšetření provádí psycholog poradny a probíhá vždy v místě bydliště rodiny. Slouží především jako pomoc při nastavení osobních cílů klienta, tedy v případě, že Vaším přáním je podpořit vývoj dítěte a nemáte aktuální psychologickou zprávu (s datem kratším než 3 měsíce před začátkem využívání služby rané péče).

**4. Smlouva o poskytování služby** – následně je uzavřena smlouva jejíž platnost je vymezena maximálně do doby, kdy dítě dosáhne 7 let věku.

#### **Podpis smlouvy**

Podpisu smlouvy vždy předchází podrobné informování zájemce o službě a podmínkách jejího poskytování, i o pravidlech, kterými se poskytování řídí.

### Jak je služba poskytována

**Konzultace** s poradcem rané péče probíhá na základě přání rodiny zpravidla jednou měsíčně **v domácím prostředí klienta**. Poradce rodině přináší náměty, jak podpořit

vývoj dítěte, a současně vytváří bezpečný prostor pro **sdílení emocí** členů rodiny. Je připraven k diskuzi o tom, co se zdá rodině obtížné nebo kam dále směřovat v jednotlivých oblastech života.

### Poradenství

- **sociální** poradenství (nárok na průkaz mimořádných výhod, kompenzační pomůcky, příspěvek na péči, čerpání rodičovské dovolené, atd.)
- poradenství k **odborné metodě**, kterou poradna nabízí (např. bazální stimulace, orofaciální stimulace, alternativní a augmentativní komunikace, snoezelen aj.)
- **psychologické** poradenství (zaměřené např. na zvládání dlouhodobé zátěže, rodinné vztahy, potřeby sourozenců dítěte s postižením, vztahy s širším sociálním okolím, problémové chování dítěte)

### Další služby

- **vývojová diagnostika** dítěte provedená naším psychologem v domácím prostředí
- **půjčování** speciálních pomůcek, didaktických pomůcek, hraček zaměřených na rozvoj psychomotorických dovedností a odborné literatury, seznam pomůcek a literatury viz. níže
- **spolupráce** s pracovníky navazujících zařízení, kam dítě nastupuje nebo dochází
- **doprovod** v záležitostech, týkajících se dítěte (na úřady, k lékaři, do MŠ)
- **akce** pořádané pro klienty (odborné semináře, ukázky metod práce, setkávání rodin, zahradní slavnost, apod.)

**Rodina se sama rozhoduje, jaké služby a v jakém rozsahu využije.**

## Provozní doba PRP DOREA

	<b>Terénní služby</b>	<b>Ambulantní služby</b>
Pondělí	8:00 – 18:00	Dle předchozí domluvy
Úterý	8:00 – 18:00	9:00 - 12:00
Středa	8:00 – 18:00	Dle předchozí domluvy
Čtvrtek	8:00 – 18:00	Dle předchozí domluvy
Pátek	8:00 – 18:00	Dle předchozí domluvy

## Ukončení poskytování služeb

Smlouvu o poskytování služby rané péče můžete vypovědět písemně kdykoliv, bez udání důvodu. Zároveň v případě porušování Vnitřních směrnic poradny rané péče DOREA, může být vypovězena smlouva z naší strany. S Vnitřními směrnicemi budete seznámeni před podpisem smlouvy o poskytování služby.

Před vlastním ukončením služby si s Vámi domluvíme závěrečnou schůzku. V rámci tohoto setkání vypořádáme zapůjčené pomůcky a knihy. Předáme Vám závěrečnou zprávu shrnující průběh služby, jejíž součástí je také doporučení na návazné služby, které můžete využít. Proběhne hodnocení spokojenosti se službou.

## Stížnosti na kvalitu poskytování sociální služby

Nejste-li spokojeni s kvalitou nebo způsobem poskytování služby Poradnou rané péče DOREA, jste oprávněni si stěžovat. Klient má možnost podat stížnost poskytovateli, proti kterému směřuje, a to ve lhůtě jednoho roku od události, která je předmětem stížnosti.

Stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby PRP DOREA může podat každý klient, a to i anonymně. Klient má možnost zmocnit k podání žádosti jinou osobu, která bude jednat jeho jménem. Zástupce musí předložit plnou moc k zastupování v dané věci.

## PODÁNÍ STÍŽNOSTI

Stížnost lze podat k rukám vedoucí PRP DOREA těmito způsoby:

- elektronickou poštou:  
rp.dorea@slezskadiakonie.cz
- poštou na adresu:  
Slezská diakonie  
Poradna rané péče DOREA  
Kamenná 1  
639 00 Brno – Štýřice
- osobně:  
ústně – svoji stížnost můžete sdělit kterémukoliv z pracovníků poradny, který ji zapíše a předá vedoucí PRP DOREA  
písemně – napsaný materiál můžete předat kterémukoliv z pracovníků poradny, který jej předá vedoucímu PRP DOREA

## ŘEŠENÍ STÍŽNOSTÍ

Stížnost bude řešit vedoucí PRP DOREA ve spolupráci s dalším pracovníkem, kterého se stížnost netýká. Lhůta na vyřízení stížnosti je **30 kalendářních dnů** ode dne přijetí, případně **60 kalendářních dnů** ode dne jejího přijetí po předchozím písemném vyrozumění o prodloužení a o důvodech prodloužení lhůty. Během řešení s Vámi může být stížnost probírána na osobní schůzce. Zachováme veškerou diskrétnost. Rozhodnutí o výsledku řešení stížnosti Vám bude předáno osobně oproti podpisu, nebo doporučeným dopisem.

Rozhodnutí o výsledku anonymní stížnosti jsou zveřejněna vedle vstupních dveří do Úseku Brno – zvenku. Rozhodnutí je zveřejněno (vyvěšeno) po dobu 5 pracovních dnů od prvního dne měsíce následujícího po uplynutí 30ti denní lhůty pro jejich vyřízení.

Chcete-li si stěžovat na vedoucí PRP DOREA, adresujte stížnost jejímu nadřízenému – vedoucímu Úseku Brno. Ten bude Vaši stížnost řešit.

**Slezská diakonie – Úsek Brno**

PhDr. Mgr. Markéta Heroutová, vedoucí Úseku Brno  
Kamenná 11. 639 00 Brno – Štýřice  
Tel.: 731 435 212  
E-mail: m.heroutova@slezskadiakonie.cz

Stěžovateli nevzniká právní nárok, aby na základě jeho stížnosti byly provedeny určité úkony, i když se jich domáhá, nebo aby stížnost byla prověřována jím stanoveným způsobem.

## **OSOBY OPRÁVNĚNÉ PŘIJÍMAT A ŘEŠIT STÍŽNOSTI JSOU ZAMĚSTNANCI NA TĚCHTO POZICÍCH**

Vedoucí střediska  
Sociální pracovník  
Poradkyně rané péče  
Psycholog

### **Instituce nadřízená PRP DOREA :**

#### **Slezská diakonie – Úsek Brno, Kamenná 11, 639 00 Brno**

PhDr. et Mgr. Markéta Heroutová, vedoucí Úseku Brno  
Tel.: 731 435 212  
E-mail: m.heroutova@slezskadiakonie.cz

#### **Slezská diakonie – ústředí, Na Nivách 7, 737 01 Český Těšín**

Mgr. Zuzana Filipková, PhD., ředitelka SD  
Tel: 730166 120  
E-mail: ustredi@slezskadiakonie.cz

Ing. et Mgr. Romana Bélová, náměstkyně ředitelky  
Tel.: 731199480  
E-mail: r.belova@slezskadiakonie.cz

### **Další možnosti podávání stížností:**

#### **Zřizovatel Slezské Diakonie**

Slezská církev evangelická a.v  
Na Nivách 7/259,737 01 Český Těšín  
tel.: 558 764 380  
E-mail: sekretariat@sceav.cz

#### **Veřejný ochránce práv**

Údolní 658  
602 00 Brno  
Tel.: (+420) 542 542 888  
email.: podatelna@ochrance.cz

Nebude-li klient s výsledkem řešení spokojen nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může klient do 60 dnů požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí o prověření stížnosti. Ministerstvo práce a sociálních věcí má lhůtu 60 dnů (v případě potřeby vyjádření dalších osob/subjektů 90 dní) na prověření stížnosti. Pokud MPSV zjistí, že stížnost byla oprávněná, uloží poskytovateli povinnost odstranit nevyhovující stav nebo podá podnět k dalšímu postupu příslušnému orgánu veřejné správy.

### **Ministerstvo práce a sociálních věcí**

Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha2  
Tel.: 950 191 111, email: [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz)

## **2.3 Kontaktní údaje**

### **Kontakt:**

#### **Poradna rané péče DOREA**

Kamenná 1  
639 00 Brno

**Telefon:** 734 862 310

**E-mail:** [rp.dorea@slezskadiakonie.cz](mailto:rp.dorea@slezskadiakonie.cz)

**Osobně:** (mimo ambulantní hodiny po předchozí telefonické domluvě)

vedoucí poradny a sociální pracovnice

**Mgr. Gabriela Zelenková**

**E-mail:** [vedouci.dorea@slezskadiakonie.cz](mailto:vedouci.dorea@slezskadiakonie.cz)

**Tel.:** 734 643 234

### **Sociální síť:**

**Facebook:** [Slezská diakonie – Úsek Brno](#)

**Instagram:** [slezskadiakoniebrno](#)

**Webové stránky poradny:** [www.sdbрно.cz](http://www.sdbрно.cz)

Na stránkách poradny najdete poslání, cíle, zásady poradny, informace o projektech poradny, odkazy na zajímavé stránky, seznamy didaktických pomůcek, hraček a odborné literatury, aj.

**Webové stránky zřizovatele:** [www.slezskadiakonie.cz](http://www.slezskadiakonie.cz)

## **2.4 Jak se k nám dostanete**

Ze zastávky Hlavní nádraží:

Tramvaj č. **2** – zastávka Poříčí nebo zastávka Nemocnice Milosrdných bratří

Ze zastávky Česká:

Tramvaj č. **5 a 6** – zastávka Poříčí nebo zastávka Nemocnice Milosrdných bratří