



Centrum pro rodinu a sociální péči z. s.
Hornopolní 2254/21, 702 00 Ostrava

INFORMAČNÍ MATERIÁL

Středisko VÝZVA – sociálně aktivizační služba BRÁNA

**sociálně aktivizační služba pro dospívající děti a mladé lidi
se zdravotním postižením ve věku od 15 do 35 let
identifikátor služby: 4 090 546**

BRÁNA je jedna ze služeb Střediska VÝZVA, střediska Centra pro rodinu a sociální péči z. s. v Ostravě.

ZŘIZOVATEL:

Centrum pro rodinu a sociální péči z. s.

Hornopolní 2254/21, 702 00 Ostrava

- tel.: 734 435 135, e-mail: cpr@prorodiny.cz
- IČO: 48804517, DIČ: CZ 48804517
- Registrace: Spolkový rejstřík Krajského soudu v Ostravě L 2401
- **Statutární zástupce:** **Bc. Marek Schneider** – předseda
MUDr. Maria Fridrichová – místopředseda

ORGANIZAČNÍ STRUKTURA A KONTAKTY

Kancelář služby:

Centrum pro rodinu a sociální péči z. s.

Středisko VÝZVA – sociálně aktivizační služba BRÁNA

Hornopolní 2254/21, 702 00 Ostrava

brana@prorodiny.cz

vedoucí služby – vedoucí pracovník a sociální pracovník

Mgr. Karolína Schmidtmeyerová	774 244 083	kschidtmeyerova@prorodiny.cz
-------------------------------	-------------	--

sociální pracovník

Terezie Šešulková, DiS.	775 244 025	tsesulkova@prorodiny.cz
-------------------------	-------------	--

pracovníci v sociálních službách:

Tomáš Uhl	775 604 266	tuhl@prorodiny.cz
Bc. Vojtěch Zajíček	774 244 307	vzajicek@prorodiny.cz
Kristýna Tůmová	774 232 442	ktumova@prorodiny.cz
Anna Kološová		akolosova@prorodiny.cz

vedoucí Střediska VÝZVA	Rostislav Macošek	775 244 210	rmacosek@prorodiny.cz
administrátor projektů	Ing. Martina Kurdzielová	774 244 082	mkurdzielova@prorodiny.cz
personalista	Bc. Michaela Kovalská		
pracovník PR a fundraisingu	MgA. Lucia Petrůjová		



OBLAST PŮSOBNOSTI:

Naše služby realizujeme převážně na území Ostravy, proto jsme schopni poskytnout službu především lidem trvale žijícím v Ostravě, případně v Moravskoslezském kraji.

Zázemí služby a služba je realizována na adrese Hornopolská 2254/21, 702 00 Ostrava, v Ostravě a přilehlém okolí, výlety a mimořádné akce probíhají v rámci České republiky i zahraničí.

POSÍLÁNÍ:

Posláním služby BRÁNA je skrze individuální a skupinové aktivity doprovázet dospívající děti a mladé lidi se zdravotním postižením na jejich cestě k osamostatnění.

CÍLE SOCIÁLNĚ AKTIVIZAČNÍ SLUŽBY BRÁNA:

Cílem služby je dosáhnout toho, aby uživatel podle svých potřeb, schopností a přání:

1. Dokázal navazovat a udržovat přirozené sociální vztahy s kamarády, známými a partnery.
2. Zvládl v co nejvyšší možné míře pečovat o sebe sama a vykonávat běžné praktické činnosti.
3. Byl schopný si říct, co potřebuje a komunikoval své potřeby adekvátně k situaci.
4. Prohloubil své kognitivní schopnosti (logické uvažování, abstraktní myšlení, paměť, pozornost) potřebné v každodenních činnostech.
5. Rozvinul své sociální dovednosti, vedoucí k jeho osobnímu rozvoji, a byl si vědom své sebehodnoty, pracoval s emocemi či studem.

CÍLOVÁ SKUPINA:

Jsme tady pro mladé lidi ve věku 15–35 let, kteří mají zdravotní postižení a potřebují a také chtějí smysluplně trávit svůj život a posunout se v životě dále.

Naše služby realizujeme převážně na území Ostravy, proto jsme schopni poskytnout službu především lidem trvale žijícím v Ostravě, případně v Moravskoslezském kraji.

Službu neposkytujeme osobám s hlubokou formou mentálního postižení, s těžkou formou autismu a se závažným smyslovým postižením.

Zásady poskytování služby:

1. INDIVIDUALITA ČLOVĚKA – respektujeme lidi, kteří využívají naše služby, takové, jací jsou.
2. UPLATNĚNÍ SVÉ VŮLE – věříme v to, že se každý člověk umí správně rozhodnout a že dokáže být samostatný – každý má zodpovědnost rozhodovat se sám za sebe.
3. ČLOVĚK, JAKO ODBORNÍK – ten, kdo naše služby využívá, je odborník na svůj život – na to, co potřebuje, na to jak věci řeší – my ho na cestě podpoříme a doprovodíme.
4. SPOLEČENSTVÍ – skrze druhé lidi, může člověk prožívat sám sebe, dáváme příležitost setkávání se v bezpečném prostředí.



5. PŘIROZENÉ PROSTŘEDÍ – nevytváříme umělý svět – podporujeme, aby všechno, co se člověk naučil, co poznal a získal, dovedl uplatnit v přirozeném prostředí a v přirozených situacích.

ČINNOST SOCIÁLNĚ AKTIVIZAČNÍ SLUŽBY BRÁNA:

Na základě individuálních potřeb člověka, který využívá naši sociální službu, poskytujeme:

a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

- organizujeme zájmové, vzdělávací a volnočasové aktivity v zázemí naší organizace i mimo ni, kde se setkávají mladí lidé s postižením i vrstevníci bez postižení – dobrovolníci.
- vyhledáváme a navštěvujeme společenské, kulturní, sportovní a vzdělávací akce
- zprostředkováváme kontakt s návaznými osobami, institucemi, službami

b) sociálně terapeutické činnosti

- nácviky sebe obslužných činností při přirozených situacích
- udržování a rozvoj komunikačních dovedností
- udržování a rozvoj sociálních dovedností
- udržování a rozvoj schopnosti rozhodovat sám sebe, posilování vlastní zodpovědnosti

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

- základní sociální poradenství
- individuální řešení zakázek se sociální pracovnící
- pomoc při komunikaci vedoucí k uplatnění práv a oprávněných zájmů
- pomoc při vyřizování běžných záležitostí

BRÁNA chce prostřednictvím svých aktivit umožnit dospívajícím dětem a mladým lidem se zdravotním postižením, aby mohli v co největší míře žít tak jako jejich vrstevníci bez postižení, tzn. být samostatní, zdokonalovat se ve svých dovednostech, získávat nové zkušenosti, poznávat nové věci, rozvíjet sebe sama, trávit svůj čas podle svých přání a představ a bez doprovodu rodičů.

Konkrétně poslání naplňujeme těmito činnostmi:

I. sociálně aktivizační služby

Sociálně aktivizační služby naplňujeme prostřednictvím:

1. INDIVIDUÁLNÍ SETKÁVÁNÍ – ISAS (kapacita 1 + sociální pracovník), ambulantní i terénní aktivita

Nepravidelná aktivita, vycházející z potřeb uživatelů či pracovníků; vyhrazený čas dle domluvy pracovníka a uživatele.

Řešení konkrétní zakázky uživatele, směřující k naplnění cíle spolupráce; schůzky ohledně plánování a hodnocení individuálního plánu, aj.

Na individuálních aktivitách se mohou podílet také dobrovolníci či praktikanti (pod odborným dohledem sociální pracovníce).

Sociální práce: poskytování sociálního poradenství; pomoc při komunikaci vedoucí k uplatnění práv a oprávněných zájmů; pomoc při vyřizování běžných záležitostí; rozhovory; aktivity vedoucí k sebereflexi a podpoře; nácvik běžných dovedností v přirozeném prostředí; vzdělávání, prostor pro zdokonalení se v konkrétní činnosti, znalosti či dovednosti.

2. SKUPINOVÁ SETKÁNÍ – SAS (jeden či více pracovníků či lektorů s více uživateli, případně dobrovolníky) - ambulantní i terénní forma

2.1 NAROVINU Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím – prostor pro setkávání se s vrstevníky s postižením i bez; nácviky sebeobslužných činností při přirozených situacích; udržování a rozvoj komunikačních dovedností – obhájení si svého názoru, schopnost říci si o své potřeby, sebereflexe; udržování a rozvoj sociálních dovedností – interakce ve skupině, zpětná vazba od skupiny; udržování a rozvoj schopnosti rozhodovat sám sebe,



posilování vlastní zodpovědnosti; vzdělávání; seberozvoj. Součástí aktivity může být beseda s odborníkem, případně exkurze. Ambulantní, případně terénní akce.

2.2 MOJE HOBBY Sociálně terapeutické činnosti, Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím – Prostor pro setkávání se s vrstevníky s postižením i bez; rozvoj jemné motoriky, rozvoj logického i praktického myšlení; rozvoj sociálních dovedností – ujasňování si role ve skupině, zažívání zpětné vazby – jak na mne ostatní reagují; rozvoj dovedností dotáhnout věci do konce a jít za určitým cílem – uživatelé jsou součástí procesu, který spoluvytvářejí a učí se zodpovědnosti za jeho průběh i výsledek; možnost pro odpočinek a odreagování při kreativním procesu. Ambulantní, případně terénní akce.

2.3 NA SLOVÍČKO Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím – prostor pro setkávání se s vrstevníky s postižením i bez; nácviky sebe obslužných činností při přirozených situacích – příprava čaje, občerstvení, úklid; udržování a rozvoj komunikačních dovedností – být součástí diskuse, schopnost říci si o své potřeby, sebereflexe; udržování a rozvoj sociálních dovedností – interakce ve skupině, zpětná vazba od skupiny; udržování a rozvoj schopnosti rozhodovat sám sebe, posilování vlastní zodpovědnosti; relaxace, uklidnění. Ambulantní, případně terénní akce.

2.4 MOJE DOMÁCNOST Sociálně terapeutické činnosti, Zprostředkování kontaktu se spol. prostředím - prostor pro setkávání se s vrstevníky s postižením i bez; rozvoj jemné motoriky, rozvoj logického i praktického myšlení; rozvoj sociálních dovedností – ujasňování si role ve skupině, zažívání zpětné vazby – jak na mne ostatní reagují; rozvoj dovedností dotáhnout věci do konce a jít za určitým cílem – uživatelé jsou součástí procesu, který spoluvytvářejí a učí se zodpovědnost za jeho průběh i výsledek; začleňování do běžného, každodenního života. Uživatelé se naučí či procvičí základní údržbu o domácnost včetně vaření lehkých jídel (nákup, vaření, skladování potravin, stolování, drobný úklid, praní a žehlení, bezpečnost, ...). Ambulantní, případně terénní akce.

2.5 NOC V BRÁNĚ Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím – Prostor pro setkávání se s vrstevníky s postižením i bez, přespání jinde než doma; sociálně terapeutické činnosti: udržování a rozvoj komunikačních dovedností – zapojení se do diskuse, schopnost říci si o své potřeby, udržování a rozvoj sociálních dovedností – interakce ve skupině, zpětná vazba od skupiny; nácviky sebe obslužných činností: příprava společného jídla, pití, nákup, úklid; udržování a rozvoj schopnosti rozhodovat sám sebe – možnost ovlivnit jaký bude program, co se bude dělat; posilování vlastní zodpovědnosti; aktivní odpočinek; relaxace. Součástí aktivity může být návštěva zajímavých kulturních a společenských akcí, exkurze. Ambulantní, případně terénní akce.

2.6 CESTA ZA POZNÁNÍM Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím – Prostor pro setkávání se s vrstevníky s postižením i bez; trávení volného času bez rodičů; Sociálně terapeutické činnosti: udržování a rozvoj komunikačních dovedností – kontakt s lidmi neznámými i známými, schopnost říci si o své potřeby, udržování a rozvoj sociálních dovedností – interakce ve skupině, zpětná vazba od skupiny; udržování a rozvoj schopnosti rozhodovat sám sebe – objednat si sám jídlo, zaplatit si za sebe, rozhodovat se, kam půjdu, posilování vlastní zodpovědnosti; praktické vzdělávání – nové poznatky, poznání nových míst, lidí, jazyků; aktivní odpočinek. Terénní akce (v rámci Ostravy či Moravskoslezského kraje, případně jinde na území ČR a zahraničí).

2.7 MIMOŘÁDNÉ AKCE Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím – Prostor pro setkávání se s vrstevníky s postižením i bez; trávení volného času bez rodičů; sociálně terapeutické činnosti: udržování a rozvoj komunikačních dovedností – zapojení se do diskuse, schopnost říci si o své potřeby, udržování a rozvoj sociálních dovedností – interakce ve skupině, zpětná vazba od skupiny; nácviky sebeobslužných činností; posilování vlastní zodpovědnosti; aktivní odpočinek. Tuto aktivitu může realizovat jiná instituce či subjekt – kulturní, společenské, vzdělávací či sportovní akce. Jednodenní či vícedenní. Ambulantní, případně terénní akce.

II. práce s dobrovolníky

V sociálně aktivizační službě BRÁNA pracují dobrovolníci v akreditovaném programu „Dělám DOBROvolně v BRÁNĚ“. První akreditace nám byla udělena Ministerstvem vnitra 11. listopadu 2016. Navazující akreditace nám byly udělena s platností od 1. 1. 2020 do 31. 12. 2023 a nově aktuálně nám byla udělena akreditace od 1. 1. 2024 do 31. 12. 2027.



Dobrovolníci pracují jak na skupinových aktivitách, tak individuálně v rámci Individuálního dobrovolnictví. S dobrovolníky uzavíráme Smlouvu o výkonu dlouhodobé dobrovolnické služby.

S dobrovolníky pracujeme následovně:

- nábor dobrovolníků
- vstupní školení – základy komunikace a manipulace s lidmi s postižením
- systematická kontinuální práce s dobrovolníky
- intervize – prostor pro konzultaci s koordinátorem dobrovolníků
- supervize – dle potřeby mají dobrovolníci možnost požádat o individuální či skupinovou supervizi
- odborná školení (min 1x rok – 8 hod) – témata např. Alternativní komunikace, První pomoc
- teambuilding (1x rok) – školící a tmelící akce, zážitkové aktivity
- dobrovolné výlety
- odměňovací akce

III. práce s veřejností

1. benefiční akce – SVĚTLO MLADÝM S HANDICAPEM – propagační akce spojená s benefičním prodejem a kulturním programem, organizovaná pod hlavičkou služby BRÁNA, na realizaci se podílejí hlavně uživatelé a dobrovolníci služby. Akce se uskutečňuje ve Forum Nová Karolina.

2. spolupráce s jinými subjekty – školy (dobrovolnictví, osvěta, praktické vzdělávání), turistický oddíl (integrační a vzdělávací akce), návazné zájmové organizace (Střediska volného času, spolky, kroužky), návazné sociální služby.

MÍSTA POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY:

Ambulantní forma služby probíhá v zázemí služby v prostorách na adrese Hornopolská 2254/21, 702 00 Ostrava.

Prostory jsou bezbariérové, vybavené bezbariérovým WC a dostatečným zázemím.

Místo je dobře dostupné MHD (viz Mapa bezbariérového přístupu) a autem, s možností parkování přímo u objektu.

Terénní sociálně aktivizační skupiny probíhají v Ostravě a okolí.

Cesty za poznáním a Mimořádné akce jsou realizovány v rámci České republiky i zahraničí.

Místa jsou předem avizována a vždy je přítomen alespoň jeden pracovník služby.

ÚHRADY ZA SLUŽBU BRÁNA:

Sociálně aktivizační službu poskytujeme zdarma.

Za účast na níže uvedených aktivitách je vybírán PŘÍSPĚVEK na pokrytí nutných výdajů:

CESTA ZA POZNÁNÍM – příspěvek na dopravu, případně na vstupné – dle místa realizace

NOC V BRÁNĚ – příspěvek na potraviny, případně příspěvek na dopravu

MIMOŘÁDNÉ AKCE – příspěvek na vstupné, případně příspěvek na dopravu či na ubytování a jiné výdaje – dle typu akce a místa realizace



OSTATNÍ – v případě konání pravidelných aktivit v terénu příspěvek na dopravu, případně na potraviny

Výše příspěvku je předem avizována a uživatel dostává oproti penězům příjmový doklad.

MOŽNOSTI SETKÁNÍ SE ZÁJEMCI O SLUŽBU A UŽIVATELI:

Osobně: **1. středa v měsíci 9-18 hodin** (mimo červenec a srpen),
v zázemí služby na adrese

Centrum pro rodinu a sociální péči z. s.
Středisko VÝZVA – sociálně aktivizační služba BRÁNA
Hornopolská 2254/21, 702 00 Ostrava

jindy po předchozí domluvě

Telefonicky: **pondělí až pátek 8-15 hodin** na čísle **774 244 083**

JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU

Zájemce o služby BRÁNY může vyjádřit svůj zájem kterémukoli pracovníkovi CPR, a to prostřednictvím osobního či telefonického kontaktu, facebooku či e-mailu. Všichni pracovníci jsou kompetentní předat základní informace (jedná se o informace, které jsou uvedeny v letáku služby nebo na webových stránkách), kontakt na sociálního pracovníka, případně předá kontakt na zájemce (s jeho souhlasem) sociálnímu pracovníkovi, který jej bude neprodleně kontaktovat. Kterýkoli pracovník může také zájemci předat leták služby a odkaz na webové stránky.

Pokud první kontakt zájemce proběhne přímo se sociálním pracovníkem, je tímto zahájeno jednání se zájemcem o službu.

Zájemce o službu se eviduje do elektronické evidence.

Během prvního kontaktu jsou získány základní informace, díky kterých jak zájemce, tak sociální pracovník získá představu o možnosti spolupráce. Pokud se již při prvním kontaktu vyhodnotí, že nejsme služba, kterou zájemce hledá, sociální pracovník doporučí jinou sociální službu dle možností.

První společná schůzka

První společnou schůzkou začíná jednání se zájemcem o službu, za které je zodpovědný klíčový sociální pracovník. Zájemce o službu se na ní dozví, co služba BRÁNA nabízí, jak vypadá a probíhá. Dozví se také, že BRÁNA jsou sociálně aktivizační služby, a co to pro zájemce znamená.

Sociální pracovník vyplní se zájemcem „Záznam ze zjišťování potřeb“ (příloha č. 1), na základě kterého zjistí kontaktní údaje, sociální situaci zájemce, zmapuje jeho potřeby, možnosti a přirozenou síť, získá potřebné informace k poskytování adekvátní a efektivní podpory, pomoci a péče a vyhodnotí, zda je SAS ta sociální služba, kterou požaduje a potřebuje.

Na schůzce se pracuje s brožurkou KLÍČ K BRÁNĚ, což jsou vnitřní pravidla služby, kterou si zájemce odnáší domů, spolu se „Smlouvou o poskytování sociálně aktivizačních služeb BRÁNA“ (dále jen Smlouva). Dále zájemce dostane letáky, příp. Zpravodaj VÝZVA.

V případě, kdy je zájemce o službu omezen ve svéprávnosti, nebo je mladší 18 let, doplňujeme potřebné informace od rodičů či opatrovníka. Po schůzce sociální pracovník vyhotoví zápis do elektronické evidence, kam zaznamená všechny zjištěné informace a průběh schůzky. Na této aktivitě může být přítomen i zákonný zástupce či opatrovník.

Zkušební období

V případě, že po první společné schůzce má zájemce o službu stále zájem a sociální pracovník vyhodnotí, že spadá do cílové skupiny služby, může využít 30denní dobu, ve které může navštěvovat týdenní aktivity (nikoli však Mimořádné akce, Cesty za poznáním a Noci v BRÁNĚ) podle vyhodnocení sociálního pracovníka a vlastního zájmu. Zájemce o službu si během tohoto období může udělat konkrétní představu, jak aktivity probíhají, co je jejich náplní



a jakým způsobem se pracuje na naplňování nastavených osobních cílů. Během této doby uživatel využívá aktivity na základě ústní smlouvy. Sociální pracovník zavádí uživateli kartu do elektronické evidence. Pracovníci na aktivitách dávají uživateli podepsat prezenční listinu a zavádí jej jako účastníka akce při psaní zápisu. Pro uživatele ve zkušebním období platí stejná pravidla jako pro uživatele služby: před začátkem aktivity mu jeho doprovod, pokud má, pomáhá s převlečením, případně dopomůže na WC; pokud nemá doprovod, pomáhá pracovník či dobrovolník; během aktivity pracovník nebo dobrovolník pomáhá v případě potřeby se zajištěním nezbytné péče (podání jídla, pití, zajištění hygieny); po skončení aktivity zájemce odchází se svým doprovodem. V této době není poskytována pomoc s dopravou.

Po tomto období sociální pracovník zhodnotí se zájemcem a vedoucími aktivit, kterých se zájemce o službu zúčastnil, zda je zájemce a jeho zakázka v souladu s posláním a cíli služby a spadá do cílové skupiny. V případě, že ano, domluví si sociální pracovník druhou společnou schůzku, na které definuje se zájemcem cíl, kroky a aktivity spolupráce.

Druhá společná schůzka

Na této schůzce pracuje sociální pracovník pomocí technik inspirovanými metodami přístupu zaměřeného na člověka. Mapuje, co je pro zájemce důležité, jaký je, co má rád, co rád dělá, jaké jsou jeho sny, čeho by chtěl dosáhnout, co by chtěl umět, jakou potřebuje podporu při řešení své nepříznivé sociální situace a v čem konkrétně ho může sociálně aktivizační služba BRÁNA podpořit. Definuje se zájemcem cíl, který bude později při poskytování služby naplňovat. Sociální pracovník vede rozhovor a zároveň vše zaznamenává graficky na tabuli. Na této schůzce se nastavuje osobní cíl, kroky a aktivity spolupráce. Je zde přítomen pouze zájemce o službu, pokud si však zájemce přeje, aby byl opatrovník přítomen, je to respektováno. Na této schůzce se podepisuje „Smlouva o poskytování sociálně aktivizačních služeb BRÁNA“, viz standard č. 4.

UKONČENÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

1. Poskytování služby končí uplynutím doby, na kterou byla smlouva uzavřena.
2. Poskytování služby končí naplněním osobního cíle uživatele, pokud není stanoven ve spolupráci uživatelem další osobní cíl, který souvisí s jeho nepříznivou sociální situací.

Poskytování služby končí podle bodu č. 1 nebo 2, podle toho, co nastane dříve.

Na základě výše zmíněných bodů je uživatel vyzván pracovníkem služby v době před skončením platnosti smlouvy k jejímu prodloužení. Pokud k datu ukončení smlouvy nejeví uživatel zájem o její prodloužení ani nepodnikne žádné kroky nezbytné k jejímu prodloužení, tato smlouva zaniká. V tom případě zhodnocení cíle provede sociální pracovník.

Uživatel může ukončit využívání služby před uplynutím smlouvy:

- Okamžitě bez udání důvodu oznámením pracovníkovi služby
- Naplněním stanoveného cíle a oznámením pracovníkovi služby

Poskytovatel může ukončit využívání služby před uplynutím smlouvy za těchto okolností:

1. Provozní důvody – nedostatek personálu, neodpovídající prostory pro poskytování služby. Uživatel bude o tomto informován minimálně měsíc dopředu. Zároveň budou uživateli nabídnuty možnosti jiných návazných služeb.
2. Pro porušování povinností vyplývajících uživateli z podepsané Smlouvy o poskytování sociálně aktivizačních služeb. Uživatel bude o tomto informován minimálně měsíc dopředu. Zároveň budou uživateli nabídnuty možnosti jiných návazných služeb.
3. Změna stavu uživatele, znemožňující poskytování služby (např. změna zdravotního stavu, změna bydliště apod.)

Poskytovatel vždy podá informaci písemně. Nabývá platnosti uvedeným datem.

Předčasné ukončení poskytování služby ze strany uživatele může být oznámeno písemně formou dopisu, e-mailu, SMS zprávy, telefonicky nebo osobně. Nabývá platnosti okamžitě po jejím doručení pracovníkovi služby, uživateli, příp. jeho zákonnému zástupci či opatrovníkovi.



PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

1. Kdokoliv má právo podat stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování této služby. Stížnost může být podána písemně, ústně či telefonicky, s podpisem či anonymně. Uvede-li stěžovatel přání zachovat mlčenlivost o své totožnosti před dalšími osobami, bude mu vyhověno. Stížnost lze také vhodit do schránky umístěné u vchodu B do budovy.
2. Osobou pověřenou pro přijímání stížností jsou pracovníci služby, kteří jsou přítomni ve službě. Vyřízení stížnosti zajistí zástupce vedoucí služby BRÁNA nebo vedoucí Střediska VÝZVA.
3. Přijatá stížnost je zapsána elektronické evidenci služby. O vyřešení stížnosti je stěžovatel informován ústně, do elektronické evidenci je řešení zapsáno. Na požádání může být řešení stížnosti uživateli doručeno písemně. Lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dní.
4. V případě potřeby může být přizván také právník či psycholog spolupracující s CPR
5. V případě podání stížnosti na pracovníky služby je zodpovědnou osobou pro přijetí a vyřízení stížnosti předseda Centra pro rodinu a sociální péči z. s.
6. Stěžovatel má možnost nechat se při vyřizování stížnosti zastupovat nezávislým zástupcem dle svého výběru, a to jak fyzickou, tak právnickou osobou (např. příbuzným, přítelem, občanskou poradnou apod.)
7. V případě, že má stěžovatel omezené komunikační schopnosti (např. je neslyšící, cizí národnosti apod.), je organizace povinna přizvat k vyřizování stížnosti nezávislého tlumočníka.
8. Stěžovatel má právo se odvolat proti vyřízení stížnosti. Odvolání musí být adresováno předsedovi Centra pro rodinu a sociální péči z. s., Hornopolská 2254/21, 702 00 Ostrava.
9. V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se stěžovatel může dále obrátit na kterýkoliv nezávislý orgán např. na některou z občanských poraden Asociace občanských poraden, Sabinova 287, Praha 3, nebo na orgán Moravskoslezského kraje, jakožto zřizovatele, nebo na veřejného ochránce práv v Brně, Údolní 39, 602 00.

Pravidla pro vyřizování stížností jsou součástí Smlouvy o poskytování sociální služby – více v Pravidlech služby BRÁNA – Klíč k BRÁNĚ. K nahlédnutí jsou každému zájemci k dispozici v metodice, která je uložena v zázemí služby.

MATERIÁLNĚ TECHNICKÉ ZAJIŠTĚNÍ SLUŽBY

Sociálně aktivizační služba BRÁNA má své zázemí v budově na Hornopolská 2254/21, 702 00 Ostrava v 2. patře, kde má kanceláře pro pracovníky a pro individuální setkání s uživateli k dispozici konzultační místnost vybavenou relaxačními světelnými prvky a pro menší sociálně aktivizační skupinové aktivity ještě jednu velkou sdílenou konzultační místnost na patře. Na patře bude mít k dispozici také cvičnou kuchyni a sdílenou malou a velkou klubovnu, kde bude moci pořádat pravidelné skupinové sociálně aktivizační aktivity.

Vstup do budovy je zajištěn rampou a dostupnost 2. patra je zajištěna výtahem. Do 2. patra je dostupnost navíc zajištěna dlouhou venkovní rampou. K dispozici na patře jsou dvě bezbariérové toalety a bezbariérová sprcha. V 3. patře budovy je službě k dispozici velká školicí místnost, např. pro školení dobrovolníků, ale i pro velké skupinové sociálně aktivizační akce. Ve 4. patře budovy může využít pro aktivity s uživateli či setkání s dobrovolníky velkou společenskou místnost. Ve 3. a 4. patře jsou rovněž bezbariérové toalety.

Služba má k dispozici polohovací postel a vakový zvedák a využívá vícemístné vozidlo s úpravami pro převoz uživatelů na vozíku a vícemístný osobní automobil.