



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

Informační materiál služby

Středisko VÝZVA – odborné sociální poradenství RODINNÝ PRŮVODCE

**odborné sociální poradenství a podpora při řešení obtížné životní situace lidem se zdravotním postižením,
jejich rodinám a osobám pečujícím**

identifikátor služby: 6 458 001

RODINNÝ PRŮVODCE 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.

Hornopolská 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 – odborné sociální poradenství RODINNÝ PRŮVODCE

Hornopolská 2254/21, 702 00 Ostrava

vedoucí služby/sociální pracovník:

sociální pracovník:

Mgr. Lenka Nováková, tel.: 774 244 256

Silvie Lužná Mojšová, DiS., tel.: 770 601 272

Bc. Petr Michael Richtár, DiS., LL.M., tel.: 774 244 511

e-mail:

pruvodce@prorodiny.cz

vedoucí Střediska VÝZVA:

administrátor projektů:

Rostislav Macošek, tel.: 775 244 210

Ing. Martina Kurdzielová, tel.: 774 244 082

POSÍLÁNÍ

Posláním služby odborného sociálního poradenství RODINNÝ PRŮVODCE je poskytovat podporu při řešení nepříznivé sociální situace lidem se zdravotním postižením a osobám o ně pečujícím. Poskytováním informací a cílené podpory přispíváme k jejich samostatnosti, zvyšování nezávislosti a napomáháme udržet či zlepšit kvalitu jejich života.

CÍLOVÁ SKUPINA

Osoby se zdravotním postižením (tělesným, mentálním, kombinovaným, PAS nebo vzniklým následkem těžkého úrazu) a vzácným onemocněním bez omezení věku. Naší specializací jsou rodiny pečující o dítě nebo mladého dospělého se zdravotním postižením a osoby pečující. Osobou pečující se rozumí nejen rodinní příslušníci, ale i další osoby a instituce spolupracující a podílející se na péči.



ČINNOST SLUŽBY RODINNÝ PRŮVODCE

- **Poradenství** v oblastech týkajících se zdravotního postižení
 - vyřizování dávek a příspěvků pro osoby se zdravotním postižením (příspěvek na péči, příspěvek na mobilitu, průkazy OZP, příspěvek na zvláštní pomůcku, invalidní důchod a jiné související dávky)
 - sepsání odvolání, námitek a správních žalob, stížností při nespokojenosti s průběhem využívání sociální služby nebo přístupu institucí
 - doprovod při jednání na úřadech
 - řešení otázek invalidního důchodu, svéprávnosti a opatrovnictví
 - orientace v nabídce a využití kompenzačních pomůcek a speciálních sportovních potřeb s možností zapůjčení v půjčovně pomůcek Střediska VÝZVA
 - zprostředkování kontaktů a využití navazujících sociálních služeb, informace o volnočasových aktivitách (raná péče, osobní asistence, odlehčovací služba, sociálně aktivizační služby, denní stacionář, sociálně terapeutické dílny, sociální rehabilitace apod.)
 - získávání finančních prostředků z nadací
- Prostřednictvím individuálních konzultací poskytujeme **emoční a psychologickou podporu**, nabízíme prostor pro uspořádání si myšlenek a priorit, vytvoření si plánu, jak zátěžovou situaci zvládnout.
- Osoby se zdravotním postižením a osoby pečující a jejich rodin **provázíme a podporujeme** při zvládání jejich tíživé životní situace **jednorázově i dlouhodobě**.
- Poskytování potřebných informací ze života se zdravotním postižením prostřednictvím pravidelného **zasílání aktualit** a nabídky **knihovny** s tematickou literaturou z této oblasti.
- Nabízíme pečujícím osobám možnost získání nových dovedností ke zvládání náročné životní situace, vzájemného sdílení se a inspirace na **Tematických setkáních pečujících** s odbornými lektory.
- Pro zdravé sourozence dětí se zdravotním postižením organizujeme **Podpůrné sourozenecké skupiny**, ve kterých se děti pod vedením odborného lektora učí vyjadřovat své pocity a potřeby a zpracovávat je, setkávání s dětmi dětí, které zažívají obdobnou životní situaci, je zbavuje pocitu osamění a nepochopení, které ze strany svého běžného okolí pociťují, nejsou na svou situaci sami.

CÍLE RODINNÉHO PRŮVODCE

- Uživatelé jsou informováni a ví, jak postupovat v řešení svých osobních záležitostí v oblasti dávek pro osoby se zdravotním postižením, sociálního a zdravotního pojištění, využívání sociálních služeb a dalších oblastí týkajících se života se zdravotním postižením. S pomocí získaných informací řeší svoji nepříznivou situaci.
- Uživatelé znají možnosti pořízení a využití kompenzačních pomůcek a speciálních sportovních potřeb k zapojení se do společenského života a ke zkvalitnění trávení volného času.
- Uživatelé – pečující osoby se účastní Tematických setkávání pečujících (TSP), která jim pomohou získat dovednosti ke zvládání náročné životní situace, podporují je v seberealizaci, fyzickém a psychickém odpočinku a předchází jejich sociální izolaci.
- Uživatelé jsou informováni o aktualitách z praktického života se zdravotním postižením.

OBLAST PŮSOBNOSTI

Služba je určena obyvatelům Moravskoslezského kraje.



MÍSTO POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Služba je poskytována v zázemí služby RODINNÝ PRŮVODCE v budově na adrese Hornopolní 2254/21, 702 00 Ostrava. Po domluvě je služba poskytována v místě bydliště uživatelů, v zařízeních, která uživatelé navštěvují nebo na jiném dohodnutém místě.

CENÍK SLUŽEB

Služby poradny RODINNÝ PRŮVODCE jsou poskytovány bezplatně.

ZPŮSOB KONTAKTU

Služba je poskytována **od pondělí do pátku od 8:00 do 15:00 hodin** či jinak dle dohody s uživatelem služby.

Osobní konzultace se mohou uskutečnit **po telefonické domluvě dle potřeby uživatele**

- v poradně služby (v zázemí služby v budově na Hornopolní 2254/21, 702 00 Ostrava)
- v prostředí, na kterém se s uživatelem domluvíme

Osobní konzultace bez předchozího objednání jsou poskytovány v poradně služby každé **úterý 13:00-16:00 hodin** (v červenci a srpnu po domluvě).

Telefonicky: 774 244 256, 770 601 272, 775 244 511

Email: pruvodce@prorodiny.cz

ZÁSADY POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

ANONYMITA – nabízíme možnost zůstat v anonymitě

DISKRÉTNOST – zachováváme mlčenlivost, jednání probíhá v soukromí

OBJEKTIVITA – nabízíme několik variant řešení, podporujeme vlastní rozhodnutí

ROVNOCENNOST – respektujeme vlastní vůli jednotlivce, podporujeme jeho samostatnost a nezávislost na službě

SPOLUPRÁCE – spolupracujeme s dalšími službami a institucemi s ohledem na řešený problém uživatele služby, na jeho přání a s jeho vědomím

INDIVIDUÁLNÍ PŘÍSTUP – s jednotlivci pracujeme dle jejich individuálních potřeb

BEZBARIÉROVOST – kancelář služby se nachází v bezbariérových prostorách, je přístupná i osobám na vozíku.

Dodržujeme zásady shrnuté v Etickém kodexu sociálních pracovníků ČR a v Zásadách profesionálního chování pracovníků služby RODINNÝ PRŮVODCE.

JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU

První kontakt se zájemcem o službu

- Zájemce o službu nás může kontaktovat telefonicky, elektronicky, poštou nebo osobně v kanceláři služby (Hornopolní 2254/21, 702 00 Ostrava).
- Zájemce o službu má možnost zůstat v anonymitě.
- Zájemce o službu se může nechat zastoupit jinou osobou (rodinný příslušník, známý, sociální pracovníce apod.).
- První kontakt se zájemcem o službu mohou v případě nepřítomnosti pracovníků služby zprostředkovat všichni zaměstnanci Střediska VÝZVA. Zájemci o službu jsou předány informace o službě, leták služby a kontaktní telefonní číslo.
- Individuální problematiku je se zájemcem o službu oprávněn řešit sociální pracovník služby.



Dojednávání a vyjasňování, přijetí zakázky

Oprávněný pracovník služby:

- objasní a upřesní, co zájemce o službu potřebuje, čeho chce dosáhnout, aby se změnila jeho nepříznivá situace, co od služby očekává;
- zjistí, co už pro vyřešení své situace udělal, jaké dosud získal informace;
- nabídne konkrétní možnosti služby;
- společně se zájemcem formuluje, jak bude služba probíhat.

Uzavření smlouvy o poskytování sociální služby

- V poradenství uzavíráme zpravidla ústní smlouvu, na individuální žádost je uzavřena smlouva písemná.
- Smlouva obsahuje ujednání o druhu, rozsahu a podmínkách poskytované služby.
- Pracovník srozumitelně seznámí zájemce o službu s celým obsahem smlouvy.
- Zájemce je informován o nakládání s jeho osobními daty a o vedení dokumentace. Má právo zůstat v anonymitě.

Komunikace se zájemcem o službu

- Pracovník respektuje individuální komunikační možnosti jednotlivců.
- Jestliže má osoba omezené komunikační schopnosti, lze s jejím souhlasem přizvat k jednání další osobu, která ovládá daný způsob komunikace (např. tlumočnická znaková řeč, rodič nebo sourozenec, který dané osobě lépe rozumí apod.) nebo využít alternativních způsobů komunikace.
- Jestliže má osoba snížené rozumové schopnosti, pracovník hovoří pomalu, zřetelně v jednoduchých větách, nepoužívá cizí a odborné výrazy, vše uvádí na konkrétních příkladech, informace často opakuje, ověřuje, jestli informacím rozumí.
- K vysvětlení nabídky služby lze také využít fotografie, videa, obrázky nebo piktogramy, zjednodušený informační materiál.

Výstup z jednání se zájemcem o službu

- Zájemce má zájem o poskytnutí naší služby. Souhlasí-li s pravidly o poskytování služby a se zpracováním osobních údajů je uzavřena ústní (na vyžádání písemná) smlouva a jsou dohodnuty cíle spolupráce a konkrétní forma, jak bude služba probíhat.
- Nemáme-li dostatečnou kapacitu k poskytnutí naší služby, nabídneme zájemci nejbližší možný termín.
- Zájemce o službu musíme odmítnout, jestliže, nespadá do naší cílové skupiny, neposkytujeme sociální službu, o kterou žádá.

V případě odmítnutí se pracovník snaží doporučit jinou službu, která by mohla zájemci vyhovovat nebo pomoci v řešení jeho situace.

PRAVIDLA PRO VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Kdokoli má právo podat stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování naší sociální služby.

- Stížnost může být podána písemně nebo ústně i telefonicky, s podpisem či anonymně. Uvede-li stěžovatel přání zachovat mlčenlivost o své totožnosti před dalšími osobami, bude mu vyhověno.
- Osobou pověřenou pro přijímání stížností je vedoucí služby RODINNÝ PRŮVODCE Mgr. Lenka Nováková, nebo vedoucí Střediska VÝZVA Rostislav Macošek, který rovněž zodpovídá za vyřízení stížnosti.
- Každá stížnost bude řádně prošetřena komisí ve složení:
 - Rostislav Macošek



- Mgr. Lenka Nováková
- v případě potřeby může být přizván také právník nebo psycholog.
- Stěžovatel obdrží vyrozumění o vyřízení stížnosti písemně nebo ústně do 30 kalendářních dnů. Se stěžovatelem se dohodneme, jakou formou mu bude výsledek řízení sdělen.
- Stěžovatel má možnost nechat se při vyřizování stížnosti zastupovat nezávislým zástupcem dle svého výběru, a to jak fyzickou, tak právníckou osobou (např. příbuzným, přítelem, občanskou poradnou apod.).
- V případě, že má stěžovatel omezené komunikační schopnosti (např. je neslyšící, cizí národnosti apod.), je organizace na požádání povinna přizvat k vyřizování stížnosti nezávislého tlumočníka.
- V případě podání stížnosti na vedoucí pracovníky služby je zodpovědnou osobou pro přijetí a vyřízení stížnosti předseda Centra pro rodinu a sociální péči z. s. v Ostravě Bc. Marek Schneider.
- 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, Bc. Marku Schneiderovi.
- V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se stěžovatel může dále obrátit na kterýkoliv nezávislý orgán např. na některou z občanských poraden. Asociace občanských poraden, Tachovské nám. 3, 130 00 Praha 3, tel. 222 780 599.
- Pravidla pro vyřizování stížností jsou součástí pracovního řádu služby RODINNÝ PRŮVODCE. K nahlédnutí jsou každému zájemci k dispozici v metodice, která je uložena v zázemí služby.

PROFESIONÁLNÍ CHOVÁNÍ PRACOVNÍKŮ SLUŽBY RODINNÝ PRŮVODCE

VŽDY SE PŘEDSTAVOVAT CELÝM SVÝM JMÉNEM

Při prvním kontaktu se zájemcem o službu uvést své jméno, při osobním kontaktu předat vizitku nebo leták

MOŽNOST ANONYMITY

Službu RODINNÝ PRŮVODCE je možno využít i anonymně, ať telefonicky či osobně. Uživatel služby není povinen sdělovat žádné osobní údaje, je s tímto svým právem seznámen.

ZACHÁZENÍ S OSOBNÍMI DATY

Pokud zájemce o službu/uživatel sdělí jakékoli osobní údaje, je mu vysvětleno, jak s nimi bude naloženo, k čemu slouží a jakým způsobem budou uchovávány. Je respektováno soukromí osob. Pracovníci jsou vázáni mlčenlivostí.

DŮSTOJNOST UŽIVATELE

Pracovník služby nikdy nesnižuje důstojnost osob. Ke každému přistupuje s respektem, předchází ponižování, podceňování jednotlivců. Pokud má osoba snížené komunikační schopnosti má pracovník povinnost spolupracovat s osobou, která ovládá pro daného jednotlivce srozumitelnou komunikaci nebo tuto osobu zajistit.

VYVAROVÁNÍ SE SKRYTÉ MANIPULACE

Pracovník nabízí vždy všechny možné varianty řešení a vyvaruje se upřednostňování jednoho řešení situace nebo preferování jedné služby. Pracovník respektuje a podporuje vlastní volbu jednotlivce a posiluje jeho schopnosti. Pracovník nevnučuje své názory a přesvědčení.

OBJEKTIVITA VÝBĚRU POSTUPU ČI NÁVAZNÉ SLUŽBY

Pracovník nepreferuje žádné zařízení před ostatními, nepodporuje rivalitu školských zařízení, ústavů ani odborné pomoci. Nabízí vždy všechna dostupná zařízení, bez osobních sympatií a zainteresování, vůči některému z nich.

NABÍDKA ADEKVÁTNÍ SLUŽBY

Pokud je potřeba odborné pomoci nebo poradenství, je předán kontakt na specialistu z požadovaného oboru. Zaměstnanec neřeší problémy, které mu profesně nepřísluší, v takovéto situaci osobu pouze vyslechne a předá kontakt na odbornou pomoc.



OHLAŠOVACÍ POVINNOST

Zaměstnanci služby RODINNÝ PRŮVODCE mají ohlašovací povinnost pověřeným úřadům, pokud mají podezření na zanedbání péče, násilí, trestný čin, nebo nabádání k trestnému činu. Konkrétní postupy jsou zpracovány v metodice služby.

ZODPOVĚDNOST ZA ROZHODNUTÍ

Jednotlivci mají zachovánu svobodnou volbu ohledně řešení své situace. Zodpovědnost za vybrané řešení má vždy daná osoba sama. Pracovník na sebe nesmí nechat přenášet zodpovědnost za správná či špatná rozhodnutí uživatele služby, který je na to upozorněn. Pracovník podporuje jednotlivce, aby dělal sám rozhodnutí, jaká běžně dělají lidé jeho věku.

STŘET ZÁJMŮ

Pracovník má právo na odmítnutí řešení zakázky, do které je citově, nebo emočně sám zainteresován a jeho názor je tak zkreslený. V takovém případě požádá svého nadřízeného o převedení úkolu na jiného pracovníka.

PRACOVNÍK VYUŽÍVÁ PODPORY

V situacích, které jsou pro něj těžké, využívá pracovník podpory nadřízeného, kolegy nebo supervizora.

Etický kodex sociálních pracovníků ČR

1. Etické zásady

- I. Sociální práce je založena na hodnotách demokracie, lidských práv a sociální spravedlnosti. Sociální pracovníci proto dbají na dodržování lidských práv u skupin a jednotlivců tak, jak jsou vyjádřeny v dokumentech relevantních pro praxi sociálního pracovníka, a to především ve Všeobecné deklaraci lidských práv, Chartě lidských práv Spojených národů a v Úmluvě o právech dítěte a dalších mezinárodních deklaracích a úmluvách. Dále se řídí Ústavou, Listinou základních práv a svobod a dalšími zákony tohoto státu, které se od těchto dokumentů odvíjejí.
- II. Sociální pracovník respektuje jedinečnost každého člověka bez ohledu na jeho původ, etnickou příslušnost, rasu či barvu pleti, mateřský jazyk, věk, pohlaví, rodinný stav, zdravotní stav, sexuální orientaci, ekonomickou situaci, náboženské a politické přesvědčení a bez ohledu na to, jak se podílí na životě celé společnosti.
- III. Sociální pracovník respektuje právo každého jedince na seberealizaci v takové míře, aby současně nedocházelo k omezení stejného práva druhých osob.
- IV. Sociální pracovník pomáhá jednotlivcům, skupinám, komunitám a sdružení občanů svými znalostmi, dovednostmi a zkušenostmi při jejich rozvoji a při řešení konfliktů jednotlivců se společností a jejich následků.
- V. Sociální pracovník dává přednost profesionální odpovědnosti před svými soukromými zájmy. Služby poskytuje na nejvyšší odborné úrovni.

2. Pravidla etického chování sociálního pracovníka

Ve vztahu ke klientovi

- I. Sociální pracovník podporuje své klienty k vědomí vlastní odpovědnosti.
- II. Sociální pracovník jedná tak, aby chránil důstojnost a lidská práva svých klientů.
- III. Sociální pracovník pomáhá se stejným úsilím a bez jakékoliv formy diskriminace všem klientům. Sociální pracovník jedná s každým člověkem jako s celostní bytostí. Zajímá se o celého člověka v rámci rodiny, komunity a společenského a přirozeného prostředí a usiluje o rozpoznání všech aspektů života člověka. Sociální pracovník se zaměřuje na silné stránky jednotlivců, skupin a komunit, a tak podporuje jejich zmocnění.
- IV. Chrání klientovo právo na soukromí a důvěrnost jeho sdělení. Data a informace požaduje s ohledem na potřebnost při zajištění služeb, které mají být klientovi poskytnuty a informuje ho o jejich potřebnosti a použití. Žádnou informaci o klientovi neposkytne bez jeho souhlasu. Výjimkou jsou osoby, které nemají způsobilost k právním úkonům v plném rozsahu (zejména nezletilé děti) nebo tehdy, kdy jsou ohroženy další osoby.



V případech, kde je to v souladu s platnými právními předpisy, umožňuje účastníkům řízení nahlížet do spisů, které se řízení týkají.

- V. Sociální pracovník podporuje klienty při využívání všech služeb a dávek sociálního zabezpečení, na které mají nárok, a to nejen od instituce, ve které jsou zaměstnáni, ale i ostatních příslušných zdrojů. Poučí klienty o povinnostech, které vyplývají z takto poskytnutých služeb a dávek. Podporuje klienta při řešení problémů týkajících se dalších sfér jeho života.
- VI. Sociální pracovník podporuje klienty při hledání možností jejich zapojení do procesu řešení jejich problémů.
- VII. Sociální pracovník je si vědom svých odborných a profesních omezení. Pokud s klientem nemůže sám pracovat, předá mu informace o dalších formách pomoci. Sociální pracovník jedná s osobami, které používají jejich služby (klienty) s úctou, empatií a péčí.

Ve vztahu ke svému zaměstnavateli

- I. Sociální pracovník odpovědně plní své povinnosti vyplývající ze závazku ke svému zaměstnavateli.
- II. V zaměstnavatelské organizaci spolupůsobí při vytváření takových podmínek, které umožní sociálním pracovníkům v ní zaměstnaným přijmout a uplatňovat závazky vyplývající z tohoto kodexu.
- III. Snaží se ovlivňovat sociální politiku, pracovní postupy a jejich praktické uplatňování ve své zaměstnavatelské organizaci s ohledem na co nejvyšší úroveň služeb poskytovaných klientům.

Ve vztahu ke kolegům

- I. Sociální pracovník respektuje znalosti a zkušenosti svých kolegů a ostatních odborných pracovníků. Vyhledává a rozšiřuje spolupráci s nimi a tím zvyšuje kvalitu poskytovaných sociálních služeb.
- II. Respektuje rozdíly v názorech a praktické činnosti kolegů a ostatních odborných a dobrovolných pracovníků. Kritické připomínky k nim vyjadřuje na vhodném místě vhodným způsobem.
- III. Sociální pracovník iniciuje a zapojuje se do diskusí týkajících se etiky se svými kolegy a zaměstnavateli a je zodpovědný za to, že jeho rozhodnutí budou eticky podložena.

Ve vztahu ke svému povolání a odbornosti

- I. Sociální pracovník dbá na udržení a zvyšování prestiže svého povolání.
- II. Neustále se snaží o udržení a zvýšení odborné úrovně sociální práce a uplatňování nových přístupů a metod.
- III. Působí na to, aby odbornou sociální práci prováděl vždy kvalifikovaný pracovník s odpovídajícím vzděláním.
- IV. Je zodpovědný za své soustavné celoživotní vzdělávání a výcvik, což je základ pro udržení stanovené úrovně odborné práce a schopnosti řešit etické problémy.
- V. Pro svůj odborný růst využívá znalosti a dovednosti svých kolegů a jiných odborníků, naopak své znalosti a dovednosti rozšiřuje v celé oblasti sociální práce.
- VI. Sociální pracovník spolupracuje se školami sociální práce, aby podpořil studenty sociální práce při získávání kvalitního praktického výcviku a aktuální praktické znalosti.

Ve vztahu ke společnosti

- I. Sociální pracovník má právo i povinnost upozorňovat širokou veřejnost a příslušné orgány na případy porušování zákonů a oprávněných zájmů občanů.
- II. Zasazuje se o zlepšení sociálních podmínek a zvyšování sociální spravedlnosti tím, že podněcuje změny v zákonech, v politice státu i v politice mezinárodní.
- III. Upozorňuje na možnost spravedlivějšího rozdělení společenských zdrojů a potřebu zajistit přístup k těmto zdrojům těm, kteří to potřebují.
- IV. Působí na rozšíření možností a příležitostí ke zlepšení kvality života pro všechny osoby, a to se zvláštním zřetelem ke znevýhodněným a postiženým jedincům a skupinám.



- V. Sociální pracovník působí na zlepšení podmínek, které zvyšují vážnost a úctu ke kulturám, které vytvořilo lidstvo.
- VI. Sociální pracovník požaduje uznání toho, že je zodpovědný za své jednání vůči osobám, se kterými pracuje, vůči kolegům, zaměstnavatelům, profesní organizaci a vzhledem k zákonným ustanovením, a že tyto odpovědnosti mohou být ve vzájemném konfliktu.

MATERIÁLNĚ TECHNICKÉ ZAJIŠTĚNÍ SLUŽBY

Služba RODINNÝ PRŮVODCE má pro poskytování služby své zázemí v budově na Hornopolská 2254/21, 702 00 Ostrava, a to ve 2. patře, kde má kancelář pro 3 sociální pracovníky s malým konzultačním prostorem, svou vlastní konzultační místnost a k dispozici i další dvě sdílené konzultační místnosti na patře. Na patře má k dispozici i sdílenou malou a velkou klubovnu, kde může pořádat Tematická setkání pečujících i Podpůrné sourozenecké skupiny.

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 může služba využít velkou školicí místnost a pro schůzky s pečujícími s dětmi hernu. Ve 4. patře budovy může využít pro skupinová setkání s uživateli velkou společenskou místnost. Ve 3. a 4. patře jsou rovněž bezbariérové toalety.

Služba může využívat služební osobní automobil, který slouží k zajištění návštěv u uživatelů služby v jejich domácím prostředí, stacionářích, školách apod.

STRATEGICKÉ CÍLE RODINNÉHO PRŮVODCE

Trvale udržovat nabízené služby poskytované profesionálním týmem pracovníků.

Zvyšovat profesionalitu pracovního týmu prostřednictvím školení, supervizí.

Navazovat a prohlubovat spolupráci s odbornými subjekty prostřednictvím osobního kontaktu (lékaři, instituce a organizace spojené s poskytováním služeb osobám se zdravotním postižením).

Aktivně vyhledávat a oslovovat cílovou skupinu, nabízet informace prostřednictvím sociálních sítí a vlastních vytvořených materiálů (brožury).

Ostrava leden 2026