



---

**CENTRUM PRO RODINU A SOCIÁLNÍ PÉČI z. s.**

Kostelní náměstí 3172/1, 728 02 Ostrava

---

---

## INFORMAČNÍ MATERIÁL

### Středisko VÝZVA – sociálně aktivizační služba BRÁNA

---

sociálně aktivizační služba pro dospívající děti a mladé lidi  
se zdravotním postižením ve věku od 12 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.**

Kostelní náměstí 3172/1, 702 00 Ostrava

- tel. 597 822 232, e-mail: [cpr@prorodiny.cz](mailto: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**

Syllabova 19, 703 86 Ostrava-Vítkovice (areál Lékařské fakulty Ostravské univerzity)

[brana@prorodiny.cz](mailto:brana@prorodiny.cz)

##### **vedoucí služby** (vedoucí pracovník a sociální pracovník)

Bc. Veronika Hejtmanová, 774 244 081, [vhejtmanova@prorodiny.cz](mailto:vhejtmanova@prorodiny.cz)

##### **zástupce vedoucí služby – sociální pracovník**

Mgr. Karolína Schmidtmeyerová, tel. 774 244 083, [kschidtmeyerova@prorodiny.cz](mailto:kschidtmeyerova@prorodiny.cz)

##### **sociální pracovník**

Barbora Horňáková, DiS., 774 232 442, [bhornakova@prorodiny.cz](mailto:bhornakova@prorodiny.cz)

##### **pracovníci v sociálních službách:**

Tomáš Uhl, 775 604 266, [tuhl@prorodiny.cz](mailto:tuhl@prorodiny.cz)

Vojtěch Zajíček, 774 244 307, [vzajicek@prorodiny.cz](mailto:vzajicek@prorodiny.cz)

Barbora Seidlerová, 774 202 442, [bseidlerova@prorodiny.cz](mailto:bseidlerova@prorodiny.cz)

vedoucí Střediska VÝZVA

Rostislav Macošek, tel. 775 244 210, [rmacosek@prorodiny.cz](mailto:rmacosek@prorodiny.cz)

administrátor projektů

Ing. Martina Kurdzielová, tel. 774 244 082, [mkurdzielova@prorodiny.cz](mailto:mkurdzielova@prorodiny.cz)

ekonom

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 ve Středisku VÝZVA, v areálu Syllabova 19, 703 86 Ostrava-Vítkovice, v Ostravě a přilehlém okolí, výlety a mimořádné akce probíhají v rámci České republiky i zahraničí.

### **POSLÁNÍ:**

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:**

Prostřednictvím naší činnosti, směřujeme k dosažení těchto cílů:

1. Uživatel dokáže navazovat a udržovat přirozené sociální vztahy – mít své kamarády, známé, partnery.
2. Uživatel dokáže smysluplně organizovat a trávit svůj čas, ve prospěch toho, co chce a je toho schopen.
3. Uživatel si je vědom, co všechno dokáže, umí a současně rozvine své dovednosti a schopnosti.

### **CÍLOVÁ SKUPINA:**

Jsme tady pro mladé lidi ve věku 12–35 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 potkávají 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 pracovníci
- 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 se 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**

Nepřavidelná 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) - ambulanti i terénní forma**

**2.1 NAROVINU** (kapacita 12 uživatelů + 2 pracovníci, případně odborný lektor). Zprostředkování kontaktu se spol. prostředím - prostor pro setkávání se s vrstevníky s postižením i bez; nácviky sebe obslužných 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; Součástí aktivity může být beseda s odborníkem, případně exkurze. Ambulantní, případně terénní akce.

**2.2 MOJE HOBBY** (kapacita 8 uživatelů + 2 pracovníci + dobrovolníci) 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 dovednosti 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 akce.

**2.3 NA SLOVÍČKO** (kapacita 12 uživatelů + 2 pracovníci + dobrovolníci) 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 akce.

**2.4 MOJE DOMÁCNOST** (kapacita 8 uživatelů + 2 pracovníci + dobrovolníci) 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 dovednosti dotáhnout věci do konce a jít za určitým cílem – uživatelé jsou součástí procesu, který spoluvytvářejí a učí se zodpovědnosti 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, ...). Součástí aktivity může být návštěva restaurace. Ambulantní, případně terénní akce.

**2.5 ATELIÉR** (kapacita 6 uživatelů + pracovník + lektor) Zprostředkování kontaktu se spol. prostředím, udržování a rozvoj komunikačních dovedností - obhájení si svého názoru, schopnost říci si o své potřeby, sebereflexe; udržování a rozvoj sociálních dovedností – interakce jeden na jednoho, zpětná vazba od lektora; udržování a rozvoj schopnosti rozhodovat sám sebe, posilování vlastní zodpovědnosti; vzdělávání; relaxace, možnost odpočinku při kreativním procesu. Součástí aktivity může být exkurze. Ambulantní, případně terénní akce.

**2.6 NOC V BRÁNĚ** (kapacita 12 uživatelů + 2 pracovníci + dobrovolníci) Zprostředkování kontaktu se spol. 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 a terénní akce.



**2.7 CESTA ZA POZNÁNÍM** (kapacita 12 uživatelů + min 2 pracovníci + dobrovolníci) 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).

**2.8 MIMOŘÁDNÉ AKCE** (kapacita až 30 uživatelů dle typu a náročnosti akce + min 2 pracovníci + dobrovolníci) Zprostředkování kontaktu se spol. 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 sebe obslužných činností; posilování vlastní zodpovědnosti; aktivní odpočinek. Tuto aktivitu může realizovat jiná instituce či subjekt – kulturní, společenské, vzdělávací či sportovní akce. Jednodenní či vícedenní. Ambulátní i terénní akce.

## **II. práce s dobrovolníky**

V sociálně aktivizační službě BRÁNA pracují dobrovolníci v akreditovaném programu „Dělám DOBROvolně v BRÁNĚ“. Akreditace nám byla udělena Ministerstvem vnitra 11. listopadu 2016 a je platná 4 roky. Navazující akreditace nám byla udělena s platností od 1. 1. 2020 opět na 4 roky.

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 – 8hod) – 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), turistický oddíl (integrační a vzdělávací akce), návazné zájmové organizace (Střediska volného času, spolky, kroužky), návazné sociální služby.

### **MÍSTA POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY:**

Většina aktivit probíhá v prostorách Centra pro rodinu a sociální péči z. s., ve Středisku VÝZVA - Syllabova 19, v Ostravě-Vítkovicích.

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.

Cesty za poznáním a Mimořádné akce jsou realizovány mimo zázemí organizace 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 vstupné, resp. příspěvek na dopravu – dle typu akce a místa realizace

NOC V BRÁNĚ - příspěvek na potraviny, resp. příspěvek na dopravu

MIMOŘÁDNÉ AKCE – příspěvek na vstupné, resp. příspěvek na dopravu – dle typu akce a místa realizace

V případě, že nebudou finanční prostředky na zajištění dopravy z darů, bude dopomoc hrazena uživateli: 10 km – 30 Kč, nad 20 km – 50 Kč, nad 30 km 70 Kč.

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** ve Středisku VÝZVA, Syllabova 19, Ostrava-Vítkovice  
jindy kdykoli po telefonické dohodě

**Telefonicky:** **pondělí až pátek 8-15 hodin** na čísle **774 244 083, 774 244 081**

### **JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU**

Zájemce o službu BRÁNA může vyjádřit svůj zájem kterémukoli pracovníkovi Centra pro rodinu a sociální péči z.s., a to prostřednictvím osobního či telefonického kontaktu, facebooku či 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 může být odmítnut z těchto důvodů.

- neposkytujeme sociální službu, o kterou žádá, a to i s ohledem na vymezení naší cílové skupiny
- nemáme dostatečnou kapacitu
- osobě, která o službu žádá, jsme vypověděli smlouvu v době kratší 6 měsíců před touto žádostí, z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy

Zájemce vedeme v elektronické evidenci „Zájemci“ jako „odmítnutého“. Můžeme mu doporučit jinou, pro něj vhodnou službu. Pracovník запиše údaje zájemce a důvod jeho odmítnutí do formuláře „Informační list zájemce o službu Brána“ a do elektronické tabulky „Zájemci“.

### **První společná schůzka**

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

Sociální pracovník vyplní se zájemcem „Informační list zájemce o službu Brána“ (příloha č. 1), na základě kterého zjistí, jaká je nepříznivá sociální situace zájemce, zmapuje potřeby, možnosti a přirozenou síť zájemce, a vyhodnotí, zda je SAS ta sociální služba, kterou zájemce požaduje a potřebuje.

Dále sociální pracovník se zájemcem vyplní formulář „Rozsah a míra potřebné podpory“ (příloha č. 2), abychom měli potřebné informace k poskytování adekvátní a efektivní podpory, pomoci a péče.

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 ti let, doplňujeme potřebné informace od rodičů či opatrovníka. Po schůzce sociální pracovník vyhotoví „Zápis z jednání“, kam zaznamená všechny zjištěné informace a průběh schůzky. Na této aktivitě může být přítomen i zákonný zástupce či opatrovník.

### **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 služba podpořit. Definuje se zájemcem cíl, který bude později při poskytování služby naplňovat. Sociální pracovník vede rozhovor a zároveň vše zaznamenává graficky na flip. Fotografie tohoto flipu si zájemce odnáší a zároveň je uchován v jeho individuálním plánu. Na této schůzce se nastavuje osobní cíl, kroky a aktivity spolupráce. Je zde přítomen pouze zájemce o službu.

### **Třetí či další společné schůzka**

Na třetí schůzce se společně podrobně prochází výše zmíněné dokumenty a zodpovídají případné dotazy. Zájemce o službu, jeho zákonný zástupce či opatrovník podepisuje Smlouvu, čímž se stává uživatelem služby.



### **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 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 Mgr. Kateřina Cilečková nebo Mgr. Alexandr Tomeček





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 tlumočnicka.
8. Stěžovatel má právo se odvolat proti vyřízení stížnosti. Odvolání musí být adresováno předsedovi Centra pro rodinu a sociální péči z. s., Kostelní náměstí 3172/1, 728 02 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 3, 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 sídle služby ve Středisku VÝZVA na ulici Syllabova 19, v Ostravě-Vítkovicích.

#### **MATERIÁLNĚ TECHNICKÉ ZAJIŠTĚNÍ SLUŽBY**

Služba BRÁNA má pro poskytování služby kancelář v bezbariérových prostorách Střediska VÝZVA, které je v Ostravě-Vítkovicích na Syllabově 19 v areálu Lékařské fakulty Ostravské univerzity. V těchto prostorách má služba potřebné zázemí a vybavení. K dispozici jsou tři bezbariérové toalety, sprcha, klubovny, herna, relaxační místnost, cvičná kuchyně, rehabilitační místnost a kancelář pracovníků. Služba má k dispozici dva devítimístné automobily se specifickými úpravami pro převoz osob se zdravotním postižením (jsme schopni přepravit osobu na mechanickém i elektrickém vozíku).

V Ostravě 29. 9. 2020

Bc. Marek Schneider

předseda