METODIKY
PRO SOCIÁLNÍ SLUŽBU
RANÁ PÉČE

PŘÍRUČKA PRO ODBORNÉ SOCIÁLNÍ PRACOVNÍKY PORADCE RANÉ PÉČE

OBSAH PŘÍRUČKY

Obsah ……2
Úvod ……3
1. Informace k příručce a její použití ……4
2. Slovníček základních pojmů ……5
3. Metodiky ke standardnímu poskytování služby raná péče ……7
3.1 Metodika č.1: Rozhovor při prvním kontaktu ……7
3.2 Metodika č.2: První konzultace v rodině zájemců o službu ……8
3.3 Metodika č.3: Jednorázová konzultace (v rodině, na pracovišti RP) ……11
3.4 Metodika č.4: Vstupní konzultace zájemců o službu na pracovišti a funkční vyšetření sluchu ……13
3.5 Metodika č.5: Tvorba individuálního plánu rané péče……19
3.6 Metodika č.6: První konzultace v rodině uživatele – první po vstupní konzultaci……21
3.7 Metodika č.7: Běžné konzultace v rodině……23
3.8 Metodika č.8: Doprovázení……25
3.9 Metodika č.9: Konzultace v rodině nebo na pracovišti za přítomnosti dalšího přizvaného odborníka……26
3.10 Metodika č.10: Průběžná ambulantní konzultace na pracovišti……28
3.11 Metodika č.11: Postup služby s náročnými klienty a řešení nestandardních situací při poskytování služby uživatelům……29
3.12 Metodika č.12: Předání a převzetí uživatelů mezi poradenskými pracovníky……34
3.13 Metodika č.13: Konzultace poradenského pracovníka s dalšími odborníky na pracovišti, (kazuistiky, supervize)……36
3.14 Metodika č.14: Konzultace poradenského pracovníka s třetí osobou, intervence ve prospěch klienta……40
3.15 Metodikač.15: Dojednávání podmínek přijetí dítěte do předškolního zařízení……42
3.16 Metodika č.16: Hodnocení po roce poskytování a odebírání služby, dohoda o pokračování nebo ukončení služby a tvorba nového individuálního plánu rodiny……44
3.17 Metodika č.17: Předčasné ukončení poskytování služby……47
3.18 Metodika č.18: Běžné ukončení poskytování služby, hodnocení služby uživateli a poslední konzultace v rodině, tvorba Zprávy o průběhu poskytování služeb rané péče v rodině dítěte……48

ÚVODNÍ SLOVO

„Sociální služby pro mnohé z nás jsou nebo mohou být významnou oporou v různých životních situacích. Představují možnost, jak naplnit některé potřeby nebo jinak napomoci lidem, kteří z nějakého důvodu nemohou či nejsou schopni si je zajistit sami.
K tomu, aby sociální služby byly dostupné jak z hlediska jejich rozmanitého zaměření, tak i geografické dosažitelnosti, přispívají svým dílem samotní poskytovatelé sociálních služeb, obce, kraje i ministerstvo. Dlouhodobým záměrem ministerstva je podporovat procesy, které sociální služby v obci či regionu pojímají jako systém, v jehož rámci je nutné služby plánovat. Plánovat znamená mimo jiné spolupracovat se všemi, kterých se více či méně dotýkají, informovat a podněcovat uživatele, poskytovatele, zadavatele služeb i veřejnost k zapojení se do plánovacího procesu, zjišťovat potřeby uživatelů či přání veřejnosti, mapovat stávající situaci, ve vzájemné spolupráci hledat optimální řešení a vyjednávat o podobě služeb s přesahem do budoucna a tak dále.“ (MUDr. Marian Hošek, Metodiky pro plánování sociálních služeb, MPSV 2007)

Sociální služba RANÁ PÉČE je jednou ze služeb, která může život těch, kteří její služby v určité životní etapě využívají, významně do budoucnosti ovlivnit. Jako služba PREVENTIVNÍ, zaměřená především na období budoucnosti, dokáže velmi efektivně zabránit vzniku různých negativních procesů dříve, než se jejich symptomy rozvinou. Svou VČASNOSTÍ dokáže nenásilným způsobem napomoci minimalizaci dopadů obtížné situace a její normalizaci.

Proces začleňování sociální služby raná péče do systému plánování obcí, měst, regionů a krajů je dlouhodobý, ale nedílný úkol samotných poskytovatelů této služby (většinou nestátních neziskových organizací).

Služba raná péče je jednou z nových služeb, poskytovaných občanům v České republice, a to především na základě analýz stávajících poskytovaných služeb a poptávky veřejnosti po nových typech služeb. První pracoviště rané péče vznikala od roku 1990, počet postupně narůstá a v tuto chvíli jejich síť pokrývá prakticky celé území našeho státu. Po počátečních sporech a nejasnostech jejího ukotvení a kompetencí (školství x zdravotnictví x sociální věci) byla legislativně zakotvena v Zákonu o sociálních službách Sb. 2006 MPSV, a to jako služba sociální prevence § 54.

Hlavní zásluhu na celém vývoji této služby a jejím prosazení mezi stávající dlouhodobě existující služby mají samotní odborní pracovníci těchto služeb.
Jako u každé služby vzniklé „zdola“ odborníci v roli poskytovatele vytvořili koncepci, základní pravidla, způsoby a standardy i metodický základ pro jednotlivé fáze služby rané péče.

INFORMACE K PŘÍRUČCE A JEJÍ POUŽITÍ

Vznik příručky

Publikace občanského sdružení Federace rodičů a přátel sluchově postižených vznikla s přispěním dvouletého finančního grantu Nadace Sirius. Jeho cílem bylo na základě dosavadních zkušeností poradenských pracovníků rané péče vytvořit ucelenou metodiku poskytování této sociální služby. Na jejím vzniku, ověřování a konečné podobě se podílel tým odborných poradenských pracovníků Střediska rané péče Praha metodicky vedených Mgr. Martinou Péčovou a Mgr. Evou Sobotovou.

Zaměření příručky

Text je zaměřen konkrétně na poskytování služeb rodinám s dětmi se sluchovým a kombinovaným postižením jako cílovou skupinou pracovišť, podílejících se na jeho vzniku. Vzhledem k tomu, že základní principy služby a standardy jejího poskytování jsou pro všechny poskytovatele stejné a liší se pouze v místních konkrétních podmínkách jednotlivých středisek, je možné ho zobecnit a vycházet z něj i při tvorbě metodik dalších poskytovatelů rané péče pro jiné cílové skupiny uživatelů.
Smyslem příručky je zvýšit odbornou připravenost zejména nových pracovníků rané péče a zvýšit jejich profesionalitu a kvalitu daných služeb, poskytovaných klientům.

Komu je příručka určena

Příručka slouží jako metodický základ všem odborným poradenským pracovníkům, kteří poskytují službu rané péče v rodinách.
Příručka není určena k metodickému vedení zaměstnanců vedoucím pracoviště, k personálním otázkám nebo poskytování dalších služeb (např. fakultativní služby, setkávání na pracovišti atd.), které s poskytováním služby rané péče souvisí pouze okrajově, byť je klienti rané péče využívají.

Použití příručky

Jednotlivé metodiky kopírují chronologicky průběh služby uživatelům od prvního kontaktu mezi zájemcem o službu a jejím poskytovatelem až k jejímu ukončení. Kromě standardního průběhu služby jsou některé metodiky zaměřeny i na specifická úskalí při poskytování služby, se kterými se odborní poradenští pracovníci mohou setkat a musí mít nástroje pro to, aby je zvládli. Kromě toho obsahuje příručka také metodiky pro poskytování zpětné vazby poradenským pracovníkům prostřednictvím společných kazuistických setkání, supervizí a rozborů případových studií.

SLOVNÍČEK A VYMEZENÍ ZÁKLADNÍCH POJMŮ

Obecné pojmy

Aktivity - Popisují konkrétní úkoly (kroky, projekty), které budeme dělat, včetně toho, jak, kdo, kdy a za co je bude dělat.

Poskytovatel - Rozumí se jím subjekt (osoba) poskytující sociální služby při splnění podmínek stanovených zákonem.

Priority - Vymezují (určují) oblasti, témata, problémy, kterými se budeme zabývat v daném cyklu plánovacího procesu a které se objeví v plánu rozvoje sociálních služeb. Stanovují základní směry, které pak naplňujeme opatřeními a aktivitami.

Raná péče- Poskytuje se rodičům dítěte ve věku do 7 let, které je osobou se zdravotním postižením nebo jehož vývoj je ohrožen v důsledku nepříznivého sociálního prostředí. Služba je zaměřena na podporu rodiny a podporu vývoje dítěte s ohledem na jeho specifické potřeby. Služba je poskytována především v domácnosti. Služba obsahuje výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, terapeutické činnosti a pomoc při prosazování práv a zájmů dítěte. Služba se poskytuje bezúplatně.

Sociální služba - Rozumí se jí činnost nebo soubor činností zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení.

Standardy kvality sociálních služeb - Jsou souborem kritérií, jejichž prostřednictvím je definována úroveň kvality poskytování
sociálních služeb v oblasti personálního a provozního zabezpečení sociálních služeb
a v oblasti vztahů mezi poskytovatelem a osobami.

Široká veřejnost- Rozumíme jí všechny ostatní zájemce, kterým nejsou sociální služby a jejich fungování a poskytování lhostejné a jsou schopni aktivně přispět k vytvoření plánu a jeho realizaci.

Účastník plánování sociálních služeb - Rozumí se jím uživatel, zadavatel, poskytovatel, ale i další osoba či organizace, která je zainteresovaná na plánovaném problému či tématu a jeho řešení se účastní, tj. všichni, kterých se daný problém či téma dotýká.

Uživatel- Rozumí se jím osoba, která využívá sociální služby, protože se ocitla v nepříznivé sociální situaci.

Pojmy používané v metodikách rané péče

Aktivační centrum FRPSP- ambulantní sociální služba, poskytující programy pro rodiče a děti se sluchovým a kombinovaným postižením – setkávání, komunikační kurzy, společenské akce, přednášky, semináře, arteterapie.

APRP-Asociace pracovníků rané péče – profesní organizace sdružující pracoviště poskytovatelů rané péče.

Běžná konzultace - všechny konzultace v rodinách uživatelů v rámci poskytování služby.

BMŠ- Bilingvální mateřská škola Pipan zřizovaná FRPSP

FVS- funkční vyšetření sluchu

FRPSP- Federace rodičů a přátel sluchově postižených – organizace poskytující komplex sociálních, poradenských, informačních a vzdělávacích služeb rodinám dětí se sluchovým a kombinovaným postižením.

Individuální plán rané péče (IPRP) -společný dokument klíčového poradenského pracovníka a uživatele, časově ohraničen dobou max. 1 rok.

Jednorázová konzultace - konzultace na pracovišti, případně v rodině, poskytnutá jako informativní bez dalšího postupu služby.

Klíčový poradenský pracovník - také poradce rodiny Odborný pracovník, který pravidelně dojíždí do rodiny uživatele a řeší s uživatelem veškeré záležitosti, související s odebíráním služby.

Organizace - Federace rodičů a přátel sluchově postižených.
Pracoviště - Středisko rané péče Tamtam Praha.
První kontakt - oslovení pracoviště ze strany zájemce o službu.
Průběžná konzultace - ambulantní konzultace s uživatelem služby probíhající na pracovišti SRP Tamtam Praha.
SPC-Speciálně pedagogické centrum
Středisko rané péče Tamtam Praha - pracoviště poskytující registrovanou sociální službu rané péče cílové skupině rodin s dětmi se sluchovým a kombinovaným postižením ve věku od narození do 7 let na území Hl. m. Prahy, Středočeského, Jihočeského, Plzeňského, Libereckého, Karlovarského, Ústeckého, Pardubického a Královehradeckého kraje.
Středisko rané péče Tamtam Olomouc - pracoviště poskytující registrovanou sociální službu rané péče cílové skupině rodin s dětmi se sluchovým a kombinovaným postižením ve věku od narození do 7 let na území Olomouckého, Zlínského, Jihomoravského, Moravskoslezského, Pardubického kraje a kraje Vysočina.
Uživatel služby - rodina s dítětem se smyslovým, zdravotním nebo mentálním postižením ve věku 0 – 7 let odebírající služby rané péče, s podepsanou smlouvou.
VPA-vizuálně posílená audiometrie - typ vyšetření používané při FVS.
Vstupní konzultace- konzultace ve větším odborném týmu na pracovišti při přijímání zájemců o službu.
Zájemce o službu - rodina s dítětem spadající do dané cílové skupiny před podpisem smlouvy.

3.METODIKY KE STANDARDNÍMU POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY RANÁ PÉČE

3.1 Metodika č. 1: Rozhovor při prvním kontaktu

Obecná pravidla

- První kontakt probíhá zpravidla telefonicky nebo e-mailem.
- Všechny žádosti o službu jsou evidovány v Knize prvních kontaktů, která je uložená na veřejně přístupném místě.
- E-mailové žádosti jsou uchovány v tištěné podobě.
- Pro telefonické kontakty je vytvořen speciální formulář „První kontakt“, který vyplňuje příjemce hovoru.
- Příjemcem Prvního kontaktu může být pouze poradenský pracovník pracoviště. Pokud přijme hovor se žádostí o kontakt jiný pracovník organizace, předá telefon k vyřízení žádosti kompetentnímu pracovníkovi. V případě, že nebude v době telefonátu nikdo z poradenských pracovníků na pracovišti, nebo nebude moci telefon přijmout, zapíše pracovník telefonní číslo a jméno volajícího a předá ho co nejdříve některému z poradenských pracovníků k vyřízení. Pokud se nejedná o vedoucího pracoviště, následně mu osobně nebo e-mailem oznámí, komu z poradců kontakt předal.
- Po vyřízení kontaktu se další postup zapíše k evidované žádosti.
- Pokud se stanou žadatelé o službu uživateli, je zápis s evidencí kontaktu zařazen do Osobní složky klienta.
- Pokud dojde pouze k jednorázové nebo ambulantní konzultaci, zůstává zápis zařazen v knize prvních kontaktů.

a) <u>Vyřizování e-mailových žádostí</u>

- Vytištění, zařazení do Knihy prvních kontaktů a vyřízení žádosti je v kompetenci vedoucí pracoviště nebo další zastupující osoby, která je o to požádána.
- Písemná odpověď žadateli musí být odeslána nejpozději do sedmi dnů od obdržení žádosti. V první odpovědi navrhne pisatel další postup, předběžné termíny konzultace a případně požádá o doplňující informace o dítěti a rodině.

b) <u>Vyřizování telefonických žádostí</u>

- Při telefonickém kontaktu se žadatelem o službu se veškeré údaje zapisují do k tomu určeného formuláře.
- Ten, kdo hovor přijímá, zapíše jméno, věk a diagnózu dítěte. Důležité je, že domluva probíhá pouze se zákonným zástupcem dítěte (viz jméno a vztah volajícího k dítěti na formuláři).
- Poradce stručně seznámí žadatele o službu se systémem služeb rané péče a procesem přijímání do služby (vstupní konzultace).
- Pokud žadatel má zájem o danou nabídku, požádá poradce o kontakty (telefon, e-mail) a sdělí zájemci datum, do kterého dojde ke konkrétní domluvě o konzultaci v rodině (sedm dní ode dne telefonátu).
- Žádost se zařadí do Knihy prvních kontaktů do doby, než bude vyřízena.
- Konečné vyřízení žádosti a domluva první konzultace v rodině je v kompetenci vedoucí pracoviště nebo další zastupující osoby, která je o to požádána.

3.2 Metodika č. 2: První konzultace v rodině zájemců o službu

Obecná pravidla

- Konzultace probíhá v domácnostech rodin, které projevily písemně, telefonicky, případně osobní návštěvou zájem o služby rané péče, nabízené poskytovatelem.
- Účastníky první konzultace ze strany poskytovatele určuje po dohodě s odbornými poradenskými pracovníky vedoucí pracoviště rané péče. První konzultace se zásadně účastní 2 odborní pracovníci služby.
- První konzultace v rodině se uskuteční nejpozději do 21 pracovních dnů ode dne prvního kontaktu s rodinou zájemců o službu.
- Časový rozsah jednání při první konzultaci v rodině – 1,5 hodiny (Je možné prodloužit pouze výjimečně, je-li to iniciováno ze strany rodičů).
- Časy uvedené pro jednotlivé fáze konzultace jsou orientační a slouží poradcům jako vodítko. V každé konkrétní rodině je třeba citlivě reagovat na aktuální situaci. Čas určený pro práci s dítětem se řídí také s ohledem na konkrétní dítě, zejména jeho věk a typ postižení.
- Rámcové dodržování časového harmonogramu jednotlivých částí konzultace je v kompetenci vedoucího poradenského pracovníka nebo osoby, která ho zastupuje.
- V rodině žadatele - zájemce se ponechávají materiály o sluchu, kompenzačních pomůckách a rehabilitaci sluchového postižení a materiály, týkající se služby rané péče.
- Pomůcky ani hračky se na první konzultaci v rodině nenechávají.
- Z každé první konzultace v rodině je pořízen zápis, který se archivuje.
- Poradenský pracovník po první konzultaci zasílá rodině e-mailem pozvánku na Vstupní konzultaci na pracovišti a Vstupní dotazník.
- U rodin, které ke komunikaci používají jiný než mluvený český jazyk (Znakový jazyk, jiný cizí jazyk), je při první konzultaci závazně domluveno v jakém jazyce se budou konzultace odehrávat. SRP Tamtam Praha negarantuje žádné odborné tlumočení do jiného jazyka včetně znakového, zajišťuje ale porozumění na běžné úrovni. S ohledem k tomu vedoucí pracoviště při výběru vhodného klíčového poradenského pracovníka přihlíží k jeho jazykovým dovednostem. (zejména u Znakového jazyka, viz Metodika č. 10).

a) <u>Příprava první konzultace</u>

- Vedoucí pracovník vytipuje pravděpodobného odborného poradenského pracovníka pro zájemce o službu - tzv. klíčový poradce (místní a kapacitní dostupnost, specifika - neslyšící rodiče, slyšící dítě s OVŘ atd.)
- Se zájemcem je telefonicky nebo e-mailem ověřen jeho zájem o službu, dohodnut termín a čas konání první konzultace na základě společných časových možností a zajištěn služební automobil na daný termín. Poradenský pracovník také zjistí nevhodnější trasu k bydlišti žadatele a vytiskne plán cesty.
- Poradenský pracovník na základě informací o dítěti v záznamu z Prvního kontaktu připraví vhodné pomůcky a hračky pro dítě a materiály pro rodiče.

b) <u>Účastníci první konzultace</u>

- Rodiče - zákonní zástupci dítěte (matka i otec, případně jiný člen rodiny nebo další osoba blízká) - v tuto chvíli zájemci, žadatelé o sociální službu.
- Dítě se sluchovým, kombinovaným nebo závažným postižením vývoje řeči, kterého se jednání na první konzultaci týká.
- Pravděpodobný odborný poradenský pracovník rané péče pro danou rodinu.
- Vedoucí pracovník pracoviště, výjimečně může být zastoupený jiným odborným pracovníkem.

c) Průběh první konzultace v rodině zájemce o službu

- 1) Představení - 15 minut - řídí vedoucí pracoviště nebo osoba, která ji zastupuje.
- Seznámení se strukturou a časovým harmonogramem této konzultace.
- Představení dosavadního profesního života a vzdělání pracovníků, kteří se konzultace účastní.
- Seznámení se službami poskytovanými Střediskem Tamtam Praha.
- Krátká informace o organizaci a její filosofii (blíže o dalších službách se rodiče dozvědí při vstupní konzultaci na pracovišti).

- 2) Prostor pro rodiče - příběh rodiny - 20 min - řídí budoucí poradenský pracovník rodiny nebo osoba, která ho zastupuje.
- Popis problému, diagnózy, lékařské zprávy, chronologie, důvodu, proč požádali o služby, co očekávají.
- Úvod: "Můžete nám teď popsat.....jak to vlastně bylo....." nechat rodiče samostatně vyprávět, vstupovat pouze podle potřeby, povzbuzovat, dávat motivující otázky - **situaci pouze komentovat. Nic nehodnotit ani nedávat rady a doporučení.**
- Závěr: doplňující otázky na rodiče - **vytvoření obrazu o situaci rodiny a dítěte, včetně diagnostiky sluchového postižení**. Doplňující otázky mohou klást oba přítomní poradenští pracovníci.

- 3) Prostor pro hru s dítětem - 20 min - řídí budoucí poradenský pracovník rodiny nebo osoba, která ho zastupuje.
- Vysvětlení cíle prvního vstupu poradce do kontaktu s dítětem. Poradce si "pouze" hraje s dítětem. Sleduje se: reakce dítěte na nabízenou hru, oční kontakt, opětování hry, zapojení, délka zájmu a pozornosti, střídání činností, kdo hru řídí. Využití 2 - 4 různých prvků, podle reakcí dítěte. Vedoucí poradenský pracovník hru pro rodiče komentuje.
- Shrnutí: budoucí poradenský pracovník: dojem z prvního vstupu do vzájemného kontaktu, případné otázky rodičům ohledně specifik dítěte.
- **Hra s dítětem neprobíhá souběžně s rozhovorem s rodiči. Při hře s dítětem se pozornost plně soustředí na něj.**
- Pokud dojde k situaci, že z nějakého důvodu není možné uskutečnit připravené činnosti s dítětem (spánek dítěte, kombinované postižení bránící činnostem, velmi nízký věk…)není tato fáze konzultace přesto vynechána. Poradenský pracovník připravené činnosti předvede rodičům a probere s nimi zamýšlené činnosti a jejich význam pro rozvoj dítěte.

- 4) Rozhovor s rodiči - 30 min - řídí vedoucí pracovník nebo osoba, která ji zastupuje.
- Informace o službě rané péče "Pokud se rozhodnete stát se klienty....." - vysvětlení struktury jednotlivých konzultací, frekvence, cílů, cílů celé služby, způsobů práce atd. Informace o následném procesu přijímání do služby /vstupní konzultace na pracovišti), formální záležitosti (smlouva o odebírání služby a další materiály ve složce klienta a nakládání s ní, způsoby zjišťování spokojenosti s poskytovanými službami, možnost ukončení nebo změny služeb, požadavky poskytovatele na uživatele).
- Základní poradenství - týká se zejména sluchu, vyšetření, kompenzačních pomůcek, rozvoje komunikace. **Rodičům jsou doporučeny v počátku maximálně 4 prvky pro sledování a rozvoj dítěte**, obvykle dva týkající se sluchového vnímání, dva komunikačních dovedností. Této části se účastní oba přítomní poradenští pracovníci. **Rodiče zbytečně neznejišťovat a neposkytovat množství různorodých informací. To bude následný úkol pro klíčového poradenského pracovníka rodiny.**
- Otázky rodičů - odpovědi na otázky - oba poradenští pracovníci. "Máte ještě nějakou otázku, Co jsme vám ještě neřekli, Napadá vás, na co jsme zapomněli.....?" .

- Zpětná vazba – „Splnila konzultace vaše očekávání? Budete mít zájem o takto nastavené služby? Co byste si přáli pro příští konzultaci…..?“.
- Předání připravených materiálů rodičům - brožura Mé dítě neslyší, letáky, materiály z Osobní složky.

- 5) Závěr - rozloučení - 5 - 10 min - řídí klíčový poradce.
- Stručné shrnutí celé konzultace a úkolů pro rodiče při domácí činnosti s dítětem.
- Domluva na dalším postupu - předání kontaktu pro korespondenci nebo telefonní jednání - pozvánka na Vstupní konzultaci na pracoviště.

d) Zhodnocení a zpracování informací získaných na konzultaci

- V co nejkratším časovém odstupu od konzultace (nejlépe bezprostředně po ní) spolu oba poradenští pracovníci proberou a zhodnotí obsah proběhlé konzultace.
- Pravděpodobný poradenský pracovník napíše z konzultace zprávu, kterou předá k připomínkám vedoucímu poradenskému pracovníkovi a následně založí do složky klienta.
- Pravděpodobný poradenský pracovník dále zašle rodině po dohodě na pracovišti termín pro vstupní konzultaci na pracovišti a Vstupní dotazník, případně další slíbené dokumenty.

3.3 Metodika č. 3: Jednorázové konzultace (v rodině, na pracovišti RP)

Obecná pravidla

- Za jednorázovou konzultaci považujeme všechny konzultace, kdy mezi zájemci o službu a střediskem rané péče nebyla podepsána Smlouva o poskytování služeb rané péče.
- Do té doby jsou všechny konzultace považovány za jednorázové konzultace (První konzultace v rodině – zde Jednání se zájemcem o službu).
- Bez podpisu Smlouvy o poskytování služeb rané péče lze poskytnout **tři** konzultace, z nich maximálně 1 terénní a další ambulantní jednorázové konzultace.
- Za jednorázovou konzultaci považujeme také situaci, kdy rodič požádá o jednorázovou konzultaci s časovým odstupem po ukončení smlouvy (např. po roce a cílem je zopakování orientační zkoušky sluchu).
- V mezičase může být rodina s poradcem v kontaktu emailem, telefonicky (nepočítá se do třech konzultací zmíněných výše).
- Jednorázové konzultace se odehrávají na pracovišti, v rodině, dále také v ústavním zařízení, v léčebném zařízení (lázně, apod.), rehabilitačním zařízení, ve školském zařízení.
- Při jednorázových konzultacích poradce nenechává v rodině hračky. Může však vhodné pomůcky a hračky rodině/zákonným zástupcům doporučit.

- <u>Typy jednorázových konzultací:</u>
  a) **Středisko rané péče je kontaktováno zájemci o službu**. Poradce se pak nejčastěji setká s následujícími situacemi:
     - zájemci o službu ještě nejsou rozhodnuti, zda chtějí být klienty střediska rané péče.
     - rodiče mají zájem o poradenství, ale smlouvu chtějí podepsat až v případě potvrzení diagnózy sluchového postižení.
     - rodiče zajímají dílčí informace (např. poradenství ohledně kompenzační pomůcky, ohledně výběru mateřské školy, pomoc při získání finančních prostředků na zakoupení kompenzační pomůcky, apod.).

     V těchto případech se konzultace odehrávají většinou na pracovišti ambulantní formou (výjimku tvoří pouze závažné důvody ze strany rodiny).
  b) **Jednorázová konzultace, ke které je na konzultaci přizván poradce rané péče Tamtam Praha.**
     Cílem tohoto typu konzultace bývá zhodnocení sluchové percepce dítěte, případně poradenství ohledně kompenzační pomůcky a komunikace. Kontaktování poradce je stejné jako v předchozím případě (v případě zájmu o služby střediska musí rodina/zákonní zástupci dítěte kontaktovat vedoucí střediska rané péče Tamtam Praha sami). Poradce na konzultaci zpravidla provádí orientační zkoušku sluchu (zvukový kufřík, digitální audiometr, percepční listy).
     V případě, že se rodina rozhodne využívat služeb obou středisek (souběh), je s rodinou sepsána Smlouva o poskytování služby a další postup probíhá standardním způsobem.
     O frekvenci konzultací obou pracovišť se domlouvají klíčoví poradenští pracovníci.

a) <u>Účastníci</u>
- Zákonní zástupci dítěte, dítě s postižením
- Poradenští pracovníci SRP Tamtam Praha
- Poradenský pracovník jiného SRP

b) Příprava na konzultaci

- Vedoucí pracoviště určí poradenského pracovníka, který provede jednorázovou konzultaci v rodině, případně jinde (viz. výše).
- Dle dostupných informací (formulář První kontakt, případně bližší sdělení rodičů/zákonných zástupců) si poradenský pracovník připraví vhodné pomůcky a hračky (případně audiometr, zvukový kufřík). Na podrobnosti ohledně dítěte se poradenský pracovník může zeptat při telefonickém (či jiném) kontaktu.
- Poradci obou středisek rané péče se ještě vzájemně kontaktují a domlouvají podrobnosti (např. setkání před konzultací, čas, apod.).

c) Průběh konzultace:

- Průběh konzultace se odvíjí od zakázky rodičů/zákonných zástupců nebo poradenského pracovníka jiného SRP.

d) Závěr:

- Cílem je vyhodnotit, o kterou variantu spolupráce s rodinou se jedná:
  - Souběh dvou středisek rané péče
  - Ukončení spolupráce rodiny se stávajícím střediskem rané péče
  - Jednorázová konzultace pro zhodnocení stávajícího stavu dítěte v dílčích oblastech
- Výstupem je zpracování písemného záznamu

3.4 Metodika č. 4: Vstupní konzultace zájemců o službu na pracovišti a funkční vyšetření sluchu

Obecná pravidla

- Vstupní konzultace probíhá na pracovišti poskytovatele podle aktuálního počtu zájemců o službu rané péče, zpravidla však 1x / 2 týdny ve čtvrtek.
- Maximální počet rodin – zájemců o službu v daném termínu: 4.
- Čas konání – 9.00 – 17 hod.
- Časový rozsah jednání s jednou rodinou – 1,5 hodiny.
- Maximálně 3 rodiny mohou být pozvány bezprostředně za sebou.
- Pokud se ze závažných důvodů nemůže zájemce o službu dostavit na vstupní konzultaci na pracoviště, je možné uspořádat ji v domácím prostředí žadatele.
- Jednání musí být přítomni vždy minimálně 3 odborní pracovníci poskytovatele.
- Po vstupní konzultaci odborný tým společně posoudí současný stav vývoje dítěte a situaci, v níž se rodina nachází a zapíše do formuláře.
- Z každé vstupní konzultace (pokud souhlasí zákonní zástupci dítěte), se pořizuje videozáznam reakcí dítěte na zvuky (slova nebo vizuální podněty).
- Termíny vstupních konzultací, časový plán a složení týmu jsou dohodnuty na poradě pracoviště.

a) Účastníci vstupního posouzení

- **Zákonní zástupci dítěte** (matka i otec, případně jiný člen rodiny)
- **Dítě** se sluchovým, kombinovaným nebo závažným postižením vývoje řeči, kterého se jednání na vstupním posouzení týká
- **Odborný tým pracovníků poskytovatele služby ve složení (minimálně tři odborní pracovníci pracoviště, kteří musí být v případě potřeby zastupitelní)**:
- **1)Mediátor - vedoucí pracovník pracoviště nebo jiný pověřený odborný pracovník** – zejména řídí jednání, zodpovídá za jeho řádný průběh a za dodržení stanovených pravidel jednání, (stálý člen týmu). Poskytuje rodičům poradenství ohledně komunikace a dalších oblastí, odpovídá na dotazy rodičů a spolupracuje při zjišťování podmíněných a nepodmíněných reakcí dítěte na zvuky metodou VPA. Sleduje komunikační dovednosti dítěte a dává návrhy a doporučení pro zpracování individuálního plánu podpory vývoje dítěte v kontextu s identifikovanými individuálními cíli služby v rámci celé rodiny.
- **2)Stálý odborný pracovník nebo jiný pověřený pracovník** – koordinátor sociální služby (stálý člen týmu). Dbá na formální chod vstupní konzultace, zejména na poskytnutí občerstvení rodičům, a umožňuje v případě potřeby aktivitami nabízenými dítěti nerušený průběh hovoru. Po ukončení vlastní konzultace na pracovišti s novými uživateli prochází budovu organizace a ukáže jim další pracoviště, jejichž služby mohou v případě zájmu využít. Sleduje dítě z hlediska pohybových dovedností a dává návrhy a doporučení pro zpracování individuálního plánu podpory vývoje dítěte v kontextu s identifikovanými individuálními cíli služby v rámci celé rodiny.
- **3) Stálý poradenský pracovník nebo jiný pověřený odborný pracovník – (stálý člen týmu)** probírá postupně s rodiči informace uvedené ve Vstupním dotazníku, ujasňuje, doplňuje „obraz rodiny“. Poskytuje rodičům poradenství ohledně sluchu a dalších oblastí, odpovídá
- na dotazy rodičů a spolupracuje při zjišťování podmíněných a nepodmíněných reakcí dítěte na zvuky metodou VPA. Sleduje sluchové reakce dítěte a dává návrhy a doporučení pro zpracování individuálního plánu podpory vývoje dítěte v kontextu s identifikovanými individuálními cíli služby celé rodiny.

- **4) Poradenský pracovník**, který byl spolu s vedoucím pracoviště na první konzultaci v rodině žadatele, informoval o službách a zjistil základní údaje o situaci, kterou chce rodina prostřednictvím služby řešit (zpravidla totožný s předpokládaným klíčovým pracovníkem rodiny).
- Tento předpokládaný klíčový pracovník – poradce rodiny/žadatele, je vybrán na základě své volné kapacity na poradě pracoviště a na základě dostupnosti bydliště zájemce od bydliště dalších uživatelů služby, pro které je daný pracovník klíčovým poradcem.
- Pokud se tito dva poradenští pracovníci liší, je vhodné, aby se vstupní konzultace oba zúčastnili.5)Do stálého týmu mohou přizvat pracovníci **další odborníky z organizace poskytovatele** (ředitele organizace, sociálního pracovníka apod.) nebo **externího odborníka** (např. u dětí s kombinovaným postižením) pro komplexnější posouzení potřeb dítěte a rodiny.
- 6) Další **pracovníci organizace, kteří s rodiči komunikují při prohlídce pracovišť organizace** (zejména Aktivačního centra a Informačního centra).

b) Příprava vstupní konzultace

- Zájemce o službu je informován o nabídce služeb poskytovatele a podmínkách poskytovaných služeb při první konzultaci poradenských pracovníků v rodině. Zájemci obdrží informace o službě rané péče a dalších službách organizace v písemné podobě, stejně jako pravidla pro využívání služby a vzor smlouvy mezi uživatelem a poskytovatelem.
- Se zájemcem je telefonicky nebo e-mailem dohodnut termín a místo konání vstupní konzultace.
- Zájemce obdrží písemně (poštou, e-mailem) pozvánku na jednání, která obsahuje čas a místo konání, účel a rámcový průběh. Zároveň dostane formulář Vstupní konzultace při přijímání rodiny do služby rané péče, kterou vyplněnou zašle zpět ještě před datem jednání na pracovišti.
- V den konání vstupní konzultace se všichni zaměstnanci, kteří se jí účastní, dostaví s dostatečným předstihem tak, aby připravili místnost pro funkční vyšetření sluchu a veškeré potřebné materiály, které se rodičům při konzultaci předávají.
- Koordinátor s předstihem seznámí další pracovníky organizace s konkrétními daty konání vstupních konzultací, počty klientů a časy, kdy se na pracoviště dostaví tak, aby se další pracovníci mohli na tuto skutečnost připravit. Též předá stručnou informaci o povaze postižení dítěte, aby bylo možné připravit odpovídající materiály (dysfázie – nedoslýchavost – hluchota – kombinované nebo duální postižení).
- Předpokládaný poradenský pracovník rodiny ostatní seznámí s obsahem dotazníku, který rodiče vyplněný zaslali zpět.
- Poradenský pracovník si připraví svou fotografii v počtu, který odpovídá počtu rodin uchazečů o službu, který se v daný den účastní vstupní konzultace tak, aby každá rodina měla při odchodu fotografii svého poradce s ostatními materiály s sebou.

c) Průběh vstupní konzultace na pracovišti

- Ve stanovený termín jednání se zájemci o službu se dostaví určený tým nejméně 15 minut před plánovaným příchodem prvních žadatelů o službu (rodina s dítětem s postižením). Tým se seznámí se záznamem z 1. informační návštěvy v rodině. Poradenský pracovník a vedoucí pracoviště, kteří zájemce o službu navštívili, seznámí tým s informacemi, které pokládají za důležité pro průběh jednání (zejména důvod žádosti o službu) a informacemi od rodičů zapsanými ve Vstupním dotazníku. Současně se dohodnou role jednotlivých členů týmu.

d) Konkrétní průběh vstupní konzultace: 1. část – rozhovor se zájemci (cca 35 min)

- Přivítání rodiny, rozesazení (členové rodiny sedí u sebe, naproti vedoucí pracovník /1/ a stálý člen týmu /3/) vzájemné představení týmu a rodiny (mohou být různá jména)- poradenský pracovník, který hovořil se zájemcem o službu na první konzultaci v rodině, klíčový pracovník.
- Dohoda o časovém rozložení a obsahu a cíli jednání, včetně popsání služeb organizace – mediátor – vedoucí pracovník.
- Zjištění, zda rodiče mají všechny informace o obsahu a podmínkách nabízené služby, doplnění informací – mediátor.
- Příběh rodiny – popsání situace, která vedla rodinu k žádosti o službu, jakou sociálně nepříznivou situaci rodina řeší, postižení dítěte, případně předání zdravotní dokumentace – stálý poradenský pracovník.
- Doplnění informací o dítěti a přání rodičů na základě vyplněného vstupního dotazníku – stálý poradenský pracovník.
- Dotazy členů týmu zaměřené na upřesnění informací z hlediska postižení dítěte a problémů, které rodina řeší ve vztahu k narození, výchově a péči o dítě s postižením – členové týmu.

2. část – zkouška reakcí dítěte na zvuky, slova nebo vizuální podněty (cca 15 min, viz Metodika č. 15)

- Před zkouškou reakcí na zvuky, která se provádí s kompenzační pomůckou v případě sluchadel zkontrolovat funkčnost stetoklipem a umožnit poslech zesílení rodičům.
- Vyšetření dítěte – řídí dva stálí členové týmu (vedoucí pracoviště a poradenský pracovník, kteří mají své role a konzultují spolu konkrétní postup u jednotlivých dětí).
- Vyšetření se dále účastní zákonní zástupci a určený klíčový pracovník, poradce psychomotorického vývoje a další přizvaní odborní pracovníci
- Z vyšetření se pořizuje videozáznam na základě souhlasného podpisu zákonného zástupce. Tento souhlas před natáčením vždy znovu prověřit. V případě, že si záznam nepřeje, není proveden.
- Pokud závažné okolnosti nedovolí provést u dítěte vyšetření zvukových reakcí, tato část vstupní konzultace se neuskuteční.

3. část – shrnutí závěrů pozorování a vyšetření dítěte, rámcová doporučení (25 minut)

- Účast celého týmu.
- Sdělení, zda na základě definované cílové skupiny a kritérií pro přijetí může být ze strany poskytovatele zájemce přijat do péče – mediátor
- Dotazy rodičů týkající se toho, co by potřebovali informačně doplnit (terapie, výběr kompenzační pomůcky).
- Vyjádření rodiny – zda zájem rodiny na základě upřesnění jejich představ o obsahu služby trvá.
- Formulování cíle služby (jakou sociálně nepříznivou situaci chce rodina prostřednictvím služby řešit) – mediátor. Tento bod si rodiče mohou v klidu promyslet a sdělit svému poradenskému pracovníkovi na druhé konzultaci v rodině. Cíle jsou jejich vlastním vyjádřením, žádný odborný pracovník klientům nepomáhá cíle formulovat, zapisovat se mohou v uvozovkách jako citace.
- Dohoda o poskytování služby – informace (podpis smlouvy mezi poskytovatelem a uživatelem ke dni vstupní konzultace, vysvětlení nejasností, seznámení rodiny s možností podnětů, připomínek a stížností a pravidly pro jejich podávání a vyřizování) – mediátor
- Dotazy rodičů nebo zákonných zástupců
- Shrnutí vstupní konzultace.
- Domluva o termínu 2. konzultace v rodině, informace o jejím průběhu (formulace cílů rodiny, plán rozvoje dítěte, rozbor videozáznamu) – klíčový poradce a mediátor.
- Rozloučení týmu s rodinou. – mediátor.

4. část – Informace o nabízených službách v prostorách budovy - prohlídka (25 minut)

- koordinátor s žadateli o službu.
- Po prohlídce pracovišť organizace se rodiče již do pracoviště rané péče nevracejí.
- Koordinátor s rodiči ke vstupu do budovy použije vchod u Aktivačního centra.
- Informace od odborných pracovníků Aktivačního centra, propagační materiály, prohlídka místností (10 minut).
- Dále upozorní na BMŠ, Sekretariát, pracovnu ředitele, Sociální poradnu a Logopedickou a Psychologickou poradnu.
- Informace od odborných pracovníků Informačního centra (15 min) – knihovna, studovna. Připraveny propagační materiály, stálý balíček knih a časopisů a souhrn informací sociální poradny. Možnost prohlédnout si knihovnu, doplnit informace, přihlásit se do knihovny nebo FRPSP.
- Pokud je rodič s dítětem sám, je možné po dohodě s pracovníky Aktivačního centra zanechat na určitou dobu dítě v herně s ostatními dětmi, které se účastní dopoledního programu, poté pracovník Aktivačního centra dítě odvede rodiči do knihovny (Informačního centra). Tato situace se neřeší, jsou-li přítomni oba rodiče.
- Koordinátor doprovodí rodiče do Informačního centra, kde je představí pracovnici a poté se s rodiči rozloučí a vrací se do Střediska rané péče na další konzultaci.

e) Závěry vstupní konzultace

1)Založení **podepsané smlouvy** do šanonu na určeném místě - klíčový poradenský pracovník.

2)Vyplnění **formuláře mapujícího aktuální dovednosti dítěte** na základě pozorování při vstupní konzultaci, popis situace rodiny na základě pozorování a informací od zákonných zástupců – společně všichni účastníci konzultace.

- Tento formulář slouží klíčovému poradenskému pracovníkovi k tvorbě plánu pomoci rodině. Po jeho vytvoření je formulář uložen do složky ke smlouvě.

3)Součástí souhrnu informací je **záznam z vyšetření – audiogram** vytvořený pomocí programu FVS.

- Jednu jeho kopii předá klíčový poradenský pracovník rodině při další konzultaci, druhou založí do složky ke smlouvě.

4)**Sestřih videozáznamu reakcí na zvuky** – poradenský pracovník ze stálého týmu.

- Tento sestřih slouží klíčovému poradenskému pracovníkovi jako podklad k plánu rozvoje dítěte. Podle potřeby může obsah videozáznamu zkonzultovat před 2. konzultací v rodině s některým ze stálých členů týmu.
- Sestřih videozáznamu je určen pro rodiče dítěte, kteří ho mohou dále využít podle vlastního uvážení. Záznam přiveze klíčový poradenský pracovník na druhou konzultaci do rodiny a s rodiči ho shlédne a okomentuje. Záznam je uložen ve složce Vstupní konzultace v k tomu určeném počítači na pracovišti – zajistí poradenský pracovník ze stálého týmu.

5)Vytvoření první **části Individuálního plánu rodiny a rozvoje dítěte** na základě souhrnu všech informací (druhá část se doplňuje až po formulaci cíle služby rodinou) – klíčový poradenský pracovník.

- Individuální plán po dokončení a podpisu zůstává klientům, druhý stejnopis je založen v Osobní složce dítěte.
- Obsah Individuálního plánu může v průběhu jeho tvorby klíčový poradenský pracovník kdykoli zkonzultovat s některým ze stálých členů týmu.

f) Funkční vyšetření sluchu (FVS)

Obecná pravidla

- Každého FVS se účastní alespoň dva odborní pracovníci, kteří vyšetření řídí.
- Časový rozsah vyšetření reakcí na zvuky je podle dítěte individuálně 10 – 20 minut.
- Obvykle bývá FVS součástí vstupní konzultace při přijímání zájemců o službu.
- FVS jako samostatné vyšetření si mohou klienti vyžádat podle potřeb dítěte zejména při upřesňování diagnostiky opakovaně. Celkový čas věnovaný klientovi při FVS je max. 45 minut.
- FVS je možné na vyžádání také jednorázově poskytnout v rámci ambulantní konzultace dětem, které nejsou klienty Střediska Tamtam Praha, (zejména při podezření rodičů na sluchovou vadu dítěte ještě před návštěvou foniatra), nebo na doporučení od odborného lékaře. První FVS a ambulantní vyšetření pro ty, kteří nejsou klienty, se poskytuje zdarma, další jsou hrazená dle ceníku, platného v rámci organizace. Celkový časový rozsah ambulantní konzultace je 1,5 hodiny.
- Zkouška reakcí na zvuky, se provádí vždy s kompenzační pomůckou, v případě sluchadel je možné poté i bez kompenzační pomůcky ke zjištění ziskové křivky.
- Bez sluchadel je možné FVS provádět dále v případě, že dítě nemá ještě kompenzační pomůcku přidělenu, má lehkou ztrátu sluchu, případně není ještě vyšetřeno nebo se nerozvíjí řečově.
- Před zkouškou reakcí na zvuky, která se provádí se sluchadly zkontrolovat funkčnost stetoklipem a umožnit poslech zesílení rodičům.
- Výsledky každého FVS jsou zpracovány a je pořízen zápis, který je založen buď v Osobní složce dítěte, nebo v šanonu pro jednorázové konzultace (0,5 hodiny).
- Všechny vyšetření jsou evidovány v šanonu Evidence s upřesněním, o jakou konzultaci se jednalo a kdo z odborných pracovníků se jí účastnil.

Příprava na FVS

- Před příchodem dítěte na vyšetření vyšetřující zkontroluje funkčnost počítačového systému (zvuková karta, světlo, decibelometr).
- Pokud pracovníci předpokládají pořizování videozáznamu reakcí na zvuky, předem připraví a zkontrolují funkčnost videokamery.
- V případě vstupní konzultace nebo jiné, kde mají pracovníci, kteří budou vyšetření sluchu provádět, dostupné lékařské zprávy a závěry z vyšetření, je předem prostudují a seznámí se s pravděpodobným obrazem dítěte.
- Podle situace se pak spolu (v případě stávajícího klienta také s jeho klíčovým poradenským pracovníkem) domluví na typu vyšetřování a jeho způsobu, dále na rozdělení rolí a délce trvání.
- Specifická je příprava na vyšetření u dítěte, které slyší, ale na zvuky a slova nereaguje vůbec nebo neadekvátně, a u dítěte, které nemluví.
- Před vyšetřením je nutné prověřit souhlas rodičů s pořízením videozáznamu. V případě, že si záznam nepřejí, není proveden.

Účastníci FVS

- Rodiče - zákonní zástupci dítěte (matka i otec, případně jiný člen rodiny nebo další osoba blízká).
- Jiná osoba, která rodiče v danou chvíli zastupuje (zdravotní sestra, učitelka…).
- Dítě se sluchovým, kombinovaným nebo závažným postižením vývoje řeči.
- Dva odborní pracovníci, kteří vyšetření sluchu řídí
- Další odborní zaměstnanci pracoviště, zejména klíčový poradenský pracovník.

Formy funkčního vyšetření sluchu

1. **Orientační zkouška reakcí na zvuky pomocí nástrojů a hraček se změřenými hodnotami frekvenčního rozsahu** (HAMU Praha)
   Popis: poradce rané péče stojí za dítětem mimo jeho zorné pole. Cílem je zaznamenat reakce dítěte na zvuky jednotlivé produkované zvuky testovací sady, která obsahuje: buben, zvonek, cvakadlo, rumba kouli, triangl a pískací hračku. Předměty je možné dítěti ukázat, může je samo vyzkoušet. Pokud dítě na některý ze zvuků dobře reaguje, může být následně reprodukovaně pouštěn z počítače na nižší hladině hlasitosti.
2. **Funkční vyšetření sluchu pomocí metody VPA (vizuálně posílená audiometrie,** HAMU Praha) – audiometrie ve volném poli založená na vytvoření podmíněných reakcí malého dítěte
   Popis: dítě sedí v dětské sedačce, případně na klíně matky (zákonného zástupce). Pracovník dítě upozorní na přítomnost světla, které se rozsvítí spolu se zazněním zvuku/tónu. Dítě je upozorněno několikrát (dle věku či závažnosti postižení) tím, že poradce na světlo ukazuje a současně dítěti naznačuje, aby poslouchalo. Poté se přemístí tak, aby se světlo dostalo mimo zorné pole dítěte. Je-li to nezbytně nutné, je dítě zabaveno jiným podnětem (předmět/hračka se však dítěti nedává do ruky, dítě s ní nemanipuluje). Pak opět zazní zvuk, nejprve se světlem, podruhé však bez podpory světlem. Cílem je navodit u dítěte pátrací reakci, která potvrzuje, že slyšelo daný zvuk. Použité zvuky: čisté tóny, warble tóny nebo šumy na frekvencích 125 – 250 – 500 – 1000 – 2000 – 4000 Hz. Intenzita zvuků: 25 – 110 dB.
   Reakce dítěte jsou zaznamenávány do tabulky generované programem VPA na konci každého vyšetření (váže se výhradně na počítačový program HAMU).
3. **Orientační zkouška sluchové percepce prostřednictvím testu porozumění známým slovům** (převzatý materiál firmy Widex s jejím souhlasem).
   Popis: dítěti je předložen arch percepčního testu s deseti obrázky. Pracovník se nejprve přesvědčí, že dítě všechny pojmy z obrázků na listě zná a před vyšetřením je zopakuje. Úkolem dítěte je ukazovat na jednotlivé obrázky poté, co jsou vysloveny poradcem, a to s odezíráním i bez odezírání. Slova jsou vyslovována ve standardních tvarech v prvním pádě (Ukaž kde je……). Obměna: dítě může na arch jednotlivé identické obrázky přikládat nebo podávat zpět pracovníkovi (Prosím podej mi…….). Poradce testuje sluch dítěte z obou stran a může měnit intenzitu hlasu. Cílem je zjistit, kolik slov dítě slyší. Výsledek se zaznamenává do tabulky v %. Použitá slova: celkem 100 základních slov používaných dětmi předškolního věku rozdělených do 10 sad na 10 listech. Materiál vyvinutý firmou Widex.
4. **Audiometrie hrou** – audiometrie ve volném poli nebo za použití kalibrovaného audiometru pro vytvoření nepodmíněných reakcí u většího dítěte
   Popis: dítě reaguje na přítomnost zvuku vhodně zvolenou činností s ohledem na věk a typ postižení: vhození kostky do kyblíčku, navlečení kroužku na tyčku, bouchnutí do světelného bubínku, poklepáním na ucho, tlesknutí apod. V prvních fázích nácviku a u dětí s velkými ztrátami sluchu – praktickou hluchotou – probíhá audiometrie s vizuální podporou, dítě odpovídá na pohyb jiným pohybem, pracovník naznačuje poklepáním na ucho, že slyšel nějaký zvuk. Nejvhodnějším nástrojem pro nácvik audiometrie je plechový bubínek s dřevěnou paličkou. Pokud dítě s vizuální podporou na zvuk bezpečně reaguje, pracovník se posune z jeho zorného pole a zkouší reakce pouze sluchem.

3.5 Metodika č. 5: Tvorba individuálního plánu rané péče

Obecná pravidla

- Na tvorbě individuálního plánu rodiny se podílí klíčový poradenský pracovník a rodina – uživatelé služby.
- Klíčový poradenský pracovník konzultuje obsah individuálního plánu rané péče s vedoucím pracovníkem, popřípadě s dalším odborným pracovníkem pracoviště.
- Zodpovědnost za konečnou podobu individuálního plánu rané péče má klíčový poradenský pracovník.
- První individuální plán rané péče se začíná tvořit na základě výstupů ze vstupní konzultace a společného posouzení situace dítěte a rodiny odbornými pracovníky, kteří se vstupní konzultace účastnili.
- Druhý a další individuální plány se tvoří na základě slovního zhodnocení předchozího období klíčovým poradenským pracovníkem a rodinou, při konzultaci, k tomu hlavně určené.
- Všechny individuální plány rané péče jsou chronologicky očíslované.
- Platnost individuálního plánu rané péče je zpravidla v době trvání 12 měsíců, v odůvodněných případech po dohodě i kratší (6 měsíců).
- Z ročního rámcového individuálního plánu rané péče vycházejí dílčí cíle jednotlivých konzultací.
- Individuální plán je vyhotoven ve dvou stejnopisech, podepsán klíčovým poradenským pracovníkem a rodičem (-i), případně zákonným zástupcem dítěte.
- První stejnopis je založen v osobní kartě klienta (rodiny) v kanceláři pracoviště na k tomu určeném místě, druhý zůstává v rodině uživatele.
- Obsah individuálního plánu je důvěrný a je přístupný pouze odborným pracovníkům poskytovatele, kteří jsou vázáni mlčenlivostí ohledně sdělování jakýchkoli skutečností v individuálním plánu rodiny obsažených.
- Součástí individuálního plánu rané péče je vyjádření cílů a přání rodiny pro vzájemnou spolupráci se službou rané péče.
- Vedoucí pracovník nebo ten, který vede vstupní konzultaci, vysvětlí rodičům – uživatelům – význam jejich vlastního vyjádření cílů a přání pro tvorbu individuálního plánu a postup práce s rodinou a požádá je, aby se pokusili je promyslet do následující konzultace klíčového poradce v rodině (viz metodika č. 3 – Vstupní konzultace na pracovišti).
- Cíle a přání rodiny poradenský pracovník přepisuje do individuálního plánu doslovně.
- Poradenský pracovník nechává rodině na formulování cílů a přání dostatečný časový prostor. Zároveň však trvá na jejich alespoň obecném formulování (každý musí vědět, proč něco chce a co by si přál).

a) <u>Příprava tvorby individuálního plánu rané péče</u>

- Na základě závěrů ze vstupní konzultace vytvoří klíčový poradenský pracovník úvodní část individuálního plánu, který se týká současné vývojové úrovně dítěte.
- Na druhé konzultaci v rodině (viz metodika č. 5)rozebere poradenský pracovník s rodiči úvodní část individuálního plánu a ponechá jim prostor na doplnění jejich osobních cílů a přání.
- Pokud rodiče mají již svá přání a cíle zformulované, doplní je **vlastnoručně** do individuálního plánu přímo při konzultaci. V tomto případě pak poradenský pracovník v průběhu doby mezi konzultacemi individuální plán dopracuje – doplní doslovně cíle a přání rodičů a vypracuje doporučení pro činnost a úpravy domácího prostředí. Na následující – třetí – konzultaci v rodině přiveze již hotový individuální plán, který s rodiči probere, okomentuje a společně podepíše ve dvou stejnopisech.

- Pokud rodiče dosud přání a cíle zformulované nemají, ponechá jim poradenský pracovník individuální plán v rodině na doplnění až do třetí konzultace. V tomto případě poradenský pracovník individuální plán dopracuje bezprostředně po návratu z konzultace a do dvou dnů zašle klientům e-mailem nebo poštou. Individuální plán a jeho doporučení se pak okomentují a podepisují na čtvrté konzultaci v rodině. Příprava poradenského pracovníka na čtvrtou konzultaci však i bez ohledu na podpis probíhá již podle individuálního plánu.

b) Účastníci tvorby individuálního plánu rané péče

- Klíčový poradenský pracovník rodiny
- Rodiče - zákonní zástupci dítěte (matka i otec, případně jiný člen rodiny nebo další osoba blízká) – jako uživatelé sociální služby
- Vedoucí pracovník pracoviště nebo jiný odborný pracovník jako konzultant

c) Průběh plnění individuálního plánu rané péče

- Individuální plán je platný jeden rok od podpisu plánu.
- Z vytvořeného individuálního plánu vycházejí dílčí cíle jednotlivých konzultací v průběhu trvání plánu.
- Dílčí cíle se obvykle průběžně slovně hodnotí z konzultace na konzultaci.

d) Zhodnocení a zpracování individuálního plánu rané péče

- Na předposlední konzultaci před vypršením platnosti individuálního plánu poradenský pracovník s rodiči slovně zhodnotí průběh plnění plánu v daném časovém období a domlouvá se na pokračování, případně na ukončení služeb rané péče (podrobněji viz. Metodika č. 7 – Hodnocení po roce poskytování a odebírání služby, dohoda o pokračování nebo ukončení služby a tvorba nového individuálního plánu rané péče).
- Na předposlední konzultaci před vypršením plánu s sebou poradenský pracovník přiveze prázdný formulář dalšího individuálního plánu. Pokud se s rodiči domluví na pokračování odebírání služeb, pak po společném hodnocení uplynulého období na jeho základě popíší současnou úroveň rozvoje dítěte a situace rodiny v novém individuálním plánu na příští rok.
- Pokud mají rodiče zformulována svá přání a cíle, mohou je zároveň do plánu zapsat, jinak jim poradenský pracovník nechá plán doma k dopracování do příští konzultace. Výše popsaný postup jako u prvního plánu se stále opakuje.
- Pokud se jedná o ukončování prvního individuálního plánu po prvním roce služby, přiveze poradenský pracovník uživatelům dotazník mapující spokojenost s poskytovanou službou v průběhu prvního roku služby a požádá rodiče o jeho vyplnění. Vyplněný dotazník můžou rodiče na příští konzultaci odevzdat v zalepené obálce poradenskému pracovníkovi nebo zaslat poštou k rukám vedoucí pracoviště. V dalších letech se již dotazník rodičům k vyplnění nedává. Druhý hodnotící dotazník dávají poradenští pracovníci uživatelům k vyplnění až na konci využívání služeb rané péče.
- Postup zpracovávání dalších individuálních plánů rané péče se řídí metodikou č. 7.
- Individuální plány rané péče, které pozbyly svou platnost, jsou po dobu archivace složek uživatele uloženy v osobní kartě klienta spolu s ostatními dokumenty.

3.6 Metodika č. 6: První konzultace v rodině uživatele – první po vstupní konzultaci

Obecná pravidla

- Konzultace probíhá v domácnostech rodin, které se zúčastnily vstupní konzultace na pracovišti poskytovatele v období do 28 pracovních dnů po této konzultaci
- Ve výjimečných případech se po předchozí dohodě může konzultace uskutečnit na jiném určeném místě.
- Pokud se nemůže předem dohodnutá konzultace ze závažných důvodů na straně poskytovatele nebo budoucího uživatele uskutečnit, jsou tito povinni tuto skutečnost oznámit druhé straně nejpozději 24 hodin před plánovanou konzultací a domluvit náhradní termín.
- Časový rozsah jednání konzultace v rodině – min. 1,5 hodiny - max. 3 hodiny.
- Konzultace má předem určený cíl.
- Na konzultaci poradenský pracovník spolu s rodičem dítěte společně rozeberou videonahrávku funkčního vyšetření sluchu, provedeného při vstupní konzultaci na pracovišti a na základě závěrů ze vstupní konzultace začínají společně tvořit Individuální plán rané péče na jeden kalendářní rok.
- Poradenský pracovník spolu s rodičem dodělají práci na formálních záležitostech při odebírání služby (Osobní list, Nabídka služeb atd.).
- Nejpozději na této konzultaci rodiče podepíší Smlouvu o poskytování služby. **Služba nemůže být déle než tři konzultace poskytována rodinám bez řádné smlouvy.**
- Poradenský pracovník předá rodičům svou fotografii a komentář.
- O průběhu druhé konzultace v rodině je pořízen záznam, který se archivuje.

a) Příprava druhé konzultace

- Přípravu zajišťuje klíčový poradce rodiny a poradenský pracovník, který zpracovává videomateriály ze vstupních funkčních vyšetření sluchu.
- Klíčový poradenský pracovník připraví vhodné pomůcky pro rozvoj dítěte a materiály pro rodiče včetně částečně vyplněného Individuálního plánu rodiny a fotografie.
- Poradenský pracovník, který má na starosti střih záznamů reakcí na zvuky ze vstupní konzultace po její přípravě předá záznam klíčovému poradci a společně záznam shlédnoua okomentují. Klíčový poradce přenese záznam na CD nebo DVD a předá na konzultaci rodičům.
- Poradenský pracovník po dohodě na termínu druhé konzultace v rodině zapíše termín do společného plánovacího kalendáře tak, aby měl zajištěný služební automobil.

b) Účastníci druhé konzultace

- Rodiče - zákonní zástupci dítěte (matka i otec, případně jiný člen rodiny) - od této konzultace uživatelé sociální služby
- Dítě se sluchovým, kombinovaným nebo závažným postižením vývoje řeči, kterého se konzultace týká
- Odborný poradenský pracovník rané péče pro danou rodinu - klíčový pracovník rodiny
- Další přizvaní nebo přítomní členové rodiny, kteří jsou přítomni v době konzultace, zejména sourozenci dítěte, nebo členové, obývající stejnou domácnost

c) Průběh druhé konzultace v rodině

1) Úvod- 10 minut – seznámení se strukturou a obsahem druhé konzultace a s časovým harmonogramem.

- domluva o pořadí činností – hra s dítětem, poradenství pro rodiče….

2) Prostor pro rodiče - aktuality - 10 min – „Co je u vás nového? Jak se vám osvědčila naše doporučení a nápady?.....“ – vyslechnutí rodiče, možnost využít poznatků k další fázi konzultace – činnosti s dítětem

3) Prostor pro cílenou činnost s dítětem - 30 min + 10 min – nabídka připravených činností s ohledem na dosud známé skutečnosti a zakázku rodiny (přání, řešení současné situace…) a jejich shrnutí s komentářem.

- Činnosti **střídat** podle spolupráce dítěte, hledat vhodné způsoby společné činnosti, **strukturovat, neprotahovat ale ani zbytečně od činnosti předčasně neodcházet, vždy dokončovat.** Brát jednu činnost po druhé, ne vše ukázat současně. Činnost **souběžně komentovat** pro rodiče, ale **pozornost zaměřovat pouze na dítě**.
- Maximálně 4 různé činnosti.
- Rodič je při činnosti pozorovatel, nevstupuje do hry, nepřerušuje ji. V některých případech může naopak být rodič poradenským pracovníkem požádán o zapojení do společné aktivity.
- Shrnutí a komentář pro rodiče – znovu popis jednotlivých činností, důvod, proč byla činnost dělána, co se činností sledovalo, jak se dítěti dařilo. **Nehodnotíme, pouze popisujeme a komentujeme.** Prostor pro dotazy a diskusi s rodiči.

4) Poradenství pro rodiče - 45 min

- Formální záležitosti služby – doplnění chybějících údajů ve formulářích, podpis Smlouvy o poskytování služby
- Společný rozbor videozáznamu reakcí na zvuky - doporučení: shlédnout 2x – nejprve celé bez komentáře poradce, pouze pozorovat, nechat jako první reagovat rodiče. Podruhé shlédnout se zastavováním a společným komentářem.
- Tvorba Individuálního plánu rodiny – na základě společného zápisu poradenských pracovníků ze vstupní konzultace vyplněná úvodní část – komentář pro rodiče, nechat v rodině pro vyplnění jejich přání a cílů pro první období (jeden rok). Na tvorbě se bude pokračovat při příští konzultaci v rodině, kdy bude také dokončena.
- Otázky rodičů - odpovědi na otázky, které padly na začátku konzultace
- Prostor pro rodiče - sdělení, se kterými chtějí poradenského pracovníka seznámit, rozhovor. Netýká se pouze dítěte, ale toho, co rodič sám považuje za důležité.

5)Závěr - shrnutí - 15 min

- Zopakování základních bodů konzultace „Co jsme dělali.“
- Shrnutí krátkodobých cílů a doporučených činností rodičů a dětí do příští konzultace a zapsání pomůcek a hraček zanechaných k tomu účelu v rodině do formuláře – 2x – jedna kopie zůstává v rodině, druhá v kartě u poradenského pracovníka
- Shrnutí činností, které do příští konzultace udělá ve prospěch klientů poradenský pracovník
- Domluva termínu další konzultace v rodině.

d) Zhodnocení a zpracování informací získaných na konzultaci

- V co nejkratším časovém odstupu od konzultace (nejlépe hned po návratu na pracoviště) poradenský pracovník na k tomu určený formulář zapíše informace o průběhu konzultace, o „úkolech“ pro rodiče a pro sebe – co do příště připravit atd.
- Zápis z konzultace je označen datem a pořadovým číslem a založen v osobní složce klienta.
- Po druhé konzultaci v rodině poradenský pracovník po obdržení informací o přáních a cílech rodiny dopisuje doporučení do individuálního plánu rodiny (IPR). Pokud do příští konzultace klient tyto informace nezašle, dopracovává se následně na třetí konzultaci, kdy musí být IPR dokončen.

3.7 Metodika č. 7: Běžná konzultace v rodině

Obecná pravidla

- Konzultace probíhá v domácnostech rodin uživatelů služby.
- Ve výjimečných případech se po předchozí dohodě může konzultace uskutečnit na jiném určeném místě.
- Pokud se nemůže předem dohodnutá konzultace ze závažných důvodů na straně poskytovatele nebo budoucího uživatele uskutečnit, jsou tito povinni tuto skutečnost oznámit druhé straně nejpozději 24 hodin před plánovanou konzultací a domluvit náhradní termín.
- Časový rozsah jednání konzultace v rodině – min. 1,5 hodiny - max. 3 hodiny.
- Konzultace má předem určený dílčí cíl, který koresponduje s cíli formulovanými v Individuálním plánu rodiny na dané období poskytování služby. V každém období se služba drží těchto cílů a postupně je v průběhu jednotlivých konzultací, setkání a dalšími činnostmi ve prospěch uživatele naplňuje.
- Pro každou konzultaci má poradenský pracovník předem danou rámcovou strukturu a časový harmonogram. Na průběhu konkrétní konzultace se vždy na začátku domluví s uživatelem. V případě potřeby ze strany uživatele se struktura i čas mohou upravit.
- Na konci každé konzultace poradenský pracovník shrne její obsah a průběh a společně s uživatelem se domluví na dílčích cílech pro následující konzultaci. Domluví také termín a čas dalšího setkání.
- O průběhu každé konzultace v rodině je pořízen záznam, který je součástí Osobní složky uživatele, je opatřen datem a pořadovým číslem konzultace.

a) <u>Příprava běžných konzultací</u>

- Přípravu zajišťuje klíčový poradce rodiny, který si v dostatečném předstihu před konzultací promyslí její cíle a rámcový obsah a strukturu a připraví vhodné pomůcky pro rozvoj dítěte a materiály pro rodiče. O výběru pomůcek a materiálů se může před konzultací poradit s vedoucím pracoviště nebo dalšími pracovníky.
- Poradenský pracovník rodiny dále v období mezi konzultacemi vyřídí požadavky uživatele, vzešlé z posledního setkání (žádosti, informace, kontakty, atd.).
- Poradenský pracovník po dohodě na termínu konzultace zapíše termín do společného plánovacího kalendáře tak, aby měl zajištěný služební automobil. Pokud je tento termín v jiné, než jemu určené dny výjezdu osobního automobilu, je povinen se předem domluvit s ostatními pracovníky a případně si zajistit dopravu do rodiny uživatele jiným způsobem (převážně hromadnou dopravou).
- Uživatel služby vždy den před plánovanou konzultací a v den konzultace ukáže dítěti fotografii poradenského pracovníka a naznačí mu, že přijde návštěva. Podle seznamu hraček, které má uživatel v rodině, připraví všechny pomůcky, které musí odevzdat čisté a nerozbité.

b) <u>Účastníci</u>

- Rodiče - zákonní zástupci dítěte (matka i otec, případně jiný člen rodiny) - uživatelé sociální služby.
- Dítě se sluchovým, kombinovaným nebo závažným postižením vývoje řeči, kterého se konzultace týká.
- Odborný poradenský pracovník rané péče pro danou rodinu - klíčový pracovník rodiny.
- Další přizvaní nebo přítomní členové rodiny, kteří jsou přítomni v době konzultace, zejména sourozenci dítěte, nebo členové, obývající stejnou domácnost.
- Po předchozí domluvě poradenského pracovníka s uživateli další odborný pracovník se specifickým zadáním pro danou konzultaci.

c) Průběh běžné konzultace v rodině

1) Úvod- 10 minut – seznámení se strukturou a obsahem a s časovým harmonogramem konzultace.

- domluva o pořadí činností a vhodnosti jejich zařazení – hra s dítětem, poradenství pro rodiče….

2) Prostor pro aktuality - 15 min – vyslechnutí rodiče. Aktuality se týkají zejména pokroků v rozvoji dítěte a jeho aktuálních dovedností pohledem rodičů – prohlídka zápisu počtu znaků a slov, integrované vývojové škály atd. – možnost využít poznatků k další fázi konzultace – činnosti s dítětem

3) Prostor pro cílenou činnost s dítětem - 30 min + 10 min – nabídka připravených činností pro konkrétní konzultaci s ohledem na dlouhodobé cíle služby, formulované v IPR a jejich shrnutí s komentářem.

- Činnosti **střídat** podle spolupráce dítěte, hledat vhodné způsoby společné činnosti, **strukturovat, neprotahovat ale ani zbytečně od činnosti předčasně neodcházet, vždy dokončovat.** Brát jednu činnost po druhé, ne vše ukázat současně. Činnost **souběžně komentovat** pro rodiče, ale **pozornost zaměřovat pouze na dítě**.
- Maximálně 4 různé činnosti.
- Rodič je při činnosti pozorovatel, nevstupuje do hry, nepřerušuje ji. V některých případech může naopak být rodič poradenským pracovníkem požádán o zapojení do společné aktivity.
- Shrnutí a komentář pro rodiče – znovu popis jednotlivých činností, důvod, proč byla činnost dělána, co se činností sledovalo, jak se dítěti dařilo. Krátce zhodnotíme současnou úroveň rozvoje dítěte a doporučíme další vhodné činnosti podporující rozvoj sledovaných oblastí.
- Prostor pro dotazy a diskusi s rodiči.

4) Poradenství pro rodiče – 30 - 40 min

- Prostor pro rodiče - sdělení, se kterými chtějí poradenského pracovníka seznámit, rozhovor. Netýká se pouze dítěte, ale toho, co rodič sám považuje za důležité.
- Otázky rodičů - odpovědi na otázky, které padly na začátku konzultace.
- Poradenský rozhovor.

5) Závěr - shrnutí - 20 min

- Zopakování základních bodů konzultace „Co jsme dělali.“
- Shrnutí pokroků dítěte v rehabilitaci sluchu a komunikace a stanovení dalších kroků a dílčích cílů pro uživatele – využití záznamových archů, integrovaných škál atd. Výměna pomůcek a hraček a zápis odepsaných a zanechaných do formuláře – 2x – jedna kopie zůstává v rodině, druhá v kartě u poradenského pracovníka.
- Shrnutí činností, které do příští konzultace udělá ve prospěch klientů poradenský pracovník.
- Domluva termínu další konzultace v rodině.

c) Zhodnocení a zpracování informací získaných na konzultaci

- V co nejkratším časovém odstupu od konzultace (nejlépe hned po návratu na pracoviště) poradenský pracovník na k tomu určený formulář zapíše informace o průběhu konzultace, o „úkolech“ pro rodiče a pro sebe – co do příště připravit atd.
- Zápis z konzultace je označen datem a pořadovým číslem a založen v osobní složce klienta.

3.8 Metodika č.8: Doprovázení

Obecná pravidla

- Doprovázením rozumíme přítomnost klíčového pracovníka rodiny při jednání zákonného zástupce s jinými institucemi – zpravidla lékař, mateřská škola, apod.
- Cílem přítomnosti klíčového pracovníka rodiny je podpora zákonných zástupců při jednání s institucemi, které je pro zákonného zástupce subjektivně obtížné.
- Klíčový pracovník rodiny objasňuje pojmy, kterým rodič nerozumí (např. při jednání u lékaře). Nebo je naopak v roli podpory při jednání rodiče s jinou institucí (např. v MŠ, kdy klíčový pracovník rodiny objasňuje pedagogům podrobnosti ohledně sluchového postižení, kompenzačních pomůcek, zásady komunikace s dítětem se sluchovým postižením nebo kombinovaným postižením, apod.).
- Klíčový pracovník rodiny nikdy nemluví za zákonného zástupce. Naopak je povinností klíčového pracovníka rodiny dohodnout s rodičem strukturu setkání, která bude v souladu s jeho zakázkou a zároveň bude respektovat postavení rodiče.
- V případě rodičů se sluchový postižením je jednání přítomen poradce rané péče se znalostí znakového jazyka, nejedná se však o tlumočení. Tlumočníka si zajišťuje rodina.

- <u>Příprava:</u>

- Klíčový pracovník se dopředu s rodiči domluví na své roli v jednání (formuluje se zakázka klienta, v MŠ např. zásady komunikace s dítětem se sluchovým postižením, seznámení s kompenzační pomůckou, konzultace ohledně docházky dítěte se sluchovým nebo kombinovaným postižením do předškolního zařízení, apod.).
- Poradce je představen zákonným zástupce, pak vysvětlí svou roli přijednání. Dále také obecně své působení v rodině a službu rané péče.

- <u>Účastníci:</u>

- Zákonný zástupce je plnohodnotným členem setkání, nezůstává mimo jednání (např. za dveřmi).
- Pozice klíčového pracovníka rodiny je v tomto případě podpůrná.

- <u>Průběh:</u>

- Odvíjí se od konkrétní situace.

- <u>Zhodnocení a zpracování informací získaných na konzultaci:</u>

- O jednání je veden záznam ve složce klienta.

3.9 Metodika č. 9: Konzultace v rodině nebo na pracovišti za přítomnosti dalšího přizvaného odborníka

Obecná pravidla

- Rodina je srozuměna s nabídkou služeb rané péče, tedy i s možností využít konzultace s odborníkem – externím spolupracovníkem SRP Tamtam Praha (logoped, lektor znakového jazyka, fyzioterapeut, psycholog, apod.)
- V případě kombinovaného postižení dítěte se konzultace může uskutečnit za přítomnosti přizvaného odborníka z jiného pracoviště rané péče zaměřeného na poskytování služeb jiné cílové skupině.
- Rodina si podle své potřeby nebo na doporučení poradenského pracovníka může takovou konzultaci vyžádat.
- Odborníka kontaktuje poradenský pracovník a domlouvá také termín a čas, kdy by měla schůzka proběhnout.
- Konzultace s dalším odborníkem 1 x za rok hradí SRP Tamtam Praha, pokud by rodina měla zájem o více takových konzultací, domlouvá si je s odborníkem individuálně a hradí si je sama. Těchto konzultací se již klíčový poradce rodiny neúčastní. Informace o průběhu dalších setkání získává poradce od uživatelů služby a od odborníka.
- Délka konzultace s odborníkem je stejná jako u běžných, a to 1,5 – 3 hodiny.
- Role poradenského pracovníka je uvést přizvaného odborníka a konzultaci „moderovat“
- Konzultace probíhá za konkrétním účelem, cíl je stanoven dopředu, rodina je se strukturou seznámena.
- Konzultace s přizvaným odborníkem probíhá standardně v rodině uživatele, může se však uskutečnit také na pracovišti SRP Tamtam Praha.

a) Příprava konzultací s odborným pracovníkem

- Přípravu zajišťuje klíčový poradce rodiny, který si v dostatečném předstihu před konzultací promyslí její cíle a rámcový obsah a strukturu
- Poradenský pracovním po domluvě s rodinou kontaktuje vybraného odborníka a domluví termín a čas, kdy se uskuteční plánovaná schůzka.
- Poradenský pracovník po dohodě na termínu konzultace zapíše termín do společného plánovacího kalendáře tak, aby měl zajištěný služební automobil.
- Externímu odborníkovi jsou s písemným souhlasem zákonných zástupců předem poskytnuty základní informace o uživatelích služby.

b) Účastníci

- Rodiče - zákonní zástupci dítěte (matka i otec, případně jiný člen rodiny) - uživatelé sociální služby.
- Dítě se sluchovým, kombinovaným nebo závažným postižením vývoje řeči, kterého se konzultace týká.
- Odborný poradenský pracovník rané péče pro danou rodinu - klíčový pracovník rodiny.
- Přizvaný odborník podle potřeby rodiny nebo na doporučení poradenského pracovníka (logoped, psycholog, lektor znakového jazyka, fyzioterapeut, apod.)
- Odborný poradenský pracovník rodiny z jiného pracoviště rané péče (v případě souběhu služby).

1c) Průběh konzultace s externím odborníkem

- **Úvod** – cca 10 minut – představení odborného pracovníkaa seznámení se strukturou a obsahem a s časovým harmonogramem konzultace. Domluva o pořadí činností a vhodnosti jejich zařazení. – řídí klíčový poradce rodiny
- **Prostor pro aktuality** - cca 15 min – vyslechnutí rodiče. Aktuality se týkají zejména pokroků v rozvoji dítěte a jeho aktuálních dovedností pohledem rodičů.
- **Rozhovor s přizvaným odborníkem**, prostor pro rodiče a jejich otázky, samotné poradenství a **cílená práce s dítětem** - řídí odborný pracovník, klíčový poradce rodiny zasahuje do chodu konzultace pouze tehdy, pokud není struktura ani zakázka plněna a je potřeba průběh setkání usměrnit. Délka je cca 60 minut, pak podle potřeby, maximálně však 120 minut.
- Odborník sdělí rodině závěry svého pozorování a předá doporučení.
- **Závěr** - klíčový poradce rodiny shrne konzultaci a domluví se s rodinou na dalším termínu běžné konzultace.

2c) Průběh konzultace, za účasti poradenského pracovníka z jiného pracoviště rané péče

- V případě kombinovaného postižení dítěte se na základě dohody mezi klíčovým poradenským pracovníkem a rodinou domluví konzultace s odborníkem pracoviště zaměřeného na jinou cílovou skupinu.
- Obdobně má kterékoli jiné pracoviště možnost požádat o konzultaci SRP Tamtam Praha, v případě že dítě má sluchovou vadu.
- Poradci si před konáním samotné konzultace dohodnou strukturu (dostatek času a prostoru pro oba poradce, rozvržení činností s dítětem, dostatek prostoru pro dotazy rodičů/zákonných zástupců, apod.). Konzultace má časové omezení max. 1,5 h – 2h.

1d) Zhodnocení a zpracování informací získaných na konzultaci

- Následně po konzultaci v rodině spolu s přizvaným odborníkem poradce probere průběh konzultace, závěry a doporučení pro další práci poradenského pracovníka, které z ní dle odborníka vyplývají.
- V co nejkratším časovém odstupu od konzultace (nejlépe hned po návratu na pracoviště) poradenský pracovník na k tomu určený formulář zapíše informace o průběhu konzultace.
- Zápis z konzultace je označen datem a pořadovým číslem a založen v osobní složce klienta.

2d) Z konzultace mohou vyplynout následující varianty

- Poradci s rodinou dohodnou kompetence – které středisko rané péče bude pro rodinu stěžejní a dále středisko, které rodinu navštěvuje v méně častých intervalech (souběh dvou středisek rané péče). Společně je vyjasněna forma spolupráce (se souhlasem zákonných zástupců) mezi středisky a rodiči. Poradci si navzájem poskytnou individuální plány.
- Rodina se rozhodne, že se stane klientem střediska jiné rané péče a s původním střediskem rané péče ukončí spolupráci.
- Jednorázová konzultace, kdy poradce jiného střediska rané péče zhodnotí stávající stav dítěte. Poradce dítěte požádá přizvaného poradce o písemnou zprávu o stavu dítěte v dané oblasti, kterou uloží v osobní složce uživatele.

3.10 Metodika č. 10: Průběžná ambulantní konzultace na pracovišti

Obecná pravidla

- Každý uživatel služby SRP Tamtam-Praha má nárok na tzv. průběžnou konzultaci, která se stejně jako vstupní konzultace koná na pracovišti.
- Průběžné konzultace se obvykle účastní klíčový poradce rodiny a v případě potřeby je přizván další pracovník SRP Tamtam Praha.
- Průběžnou konzultaci může na poradenském pracovníkovi požadovat rodič nebo ji doporučí sám klíčový poradce rodiny.
- Průběžná konzultace se může týkat posouzení psychomotorického vývoje, komunikační úrovně a průběhu rehabilitace sluchu dítěte, posouzení užívání kompenzační pomůcky (nastavení sluchadel, apod.), nácvik audiometrie, FVS.
- Časový rozsah konzultace je 0,5 – 2 hodiny.
- Konzultace má předem určený dílčí cíl, který koresponduje s cíli formulovanými v Individuálním plánu rodiny na dané období poskytování služby.
- Poradenský pracovník má připravenou předem danou rámcovou strukturu a časový harmonogram. Na průběhu konzultace se na začátku domluví s uživatelem.
- O průběhu průběžné konzultace je pořízen záznam, který je součástí Osobní složky uživatele, je opatřen datem a pořadovým číslem konzultace.

a) <u>Typy průběžné konzultace</u>

- Posouzení psychomotorického vývoje dítěte a diagnostika.
- Poradenství ve výběru vhodného typu kompenzační pomůcky.
- Funkční vyšetření sluchu a audiometrie.

b) <u>Příprava průběžné konzultace</u>

- Klíčový poradenský pracovník si předem s rodinou domluví účel, obsah a konkrétní cíl ambulantní konzultace, který by měl směřovat ke konkrétnímu praktickému využití pro další práci poradenského pracovníka s uživatelem.
- Klíčový poradenský pracovník se rodinou domluví na termínu průběžné konzultace a zajistí volnou místnost na pracovišti.
- Klíčový poradenský pracovník si dopředu rozvrhne obsah konzultace.
- V případě přizvání dalšího pracovníka se předem domluví na postupu a obsahu průběžné konzultace. Klíčový poradce rodiny seznámí druhého pracovníka s informacemi o rodině a důvodem, proč se bude průběžná konzultace konat.

c) <u>Účastníci průběžné konzultace</u>

- Uživatelé sociální služby
- Klíčový poradenský pracovník
- V případě potřeby další poradenský pracovník SRP Tamtam Praha

Průběh ambulantní konzultace se odvíjí od jejího typu. Závěry konzultace jsou využitelné pro klíčového poradenského pracovníka pro další práci v rodině. Konkrétní postup FVS viz Metodika č. 4

3.11 Metodika č. 11: Postup služby s náročnými klienty a řešení nestandardních situací při poskytování služby uživatelům

Obecná pravidla

- O nestandartních situacích při realizaci služby je poradce povinen informovat vedoucího pracoviště nebo jeho zástupce co nejdříve osobně, telefonicky, emailem.
- Poradci dále mají možnost nestandartní situace řešit na kazuistických poradách, supervizních setkáních se školeným odborníkem, případně si sjednat individuální supervizi (po poradě s vedoucím pracoviště nebo jeho zástupcem).
- Každá nestandartní situace je posuzována individuálně. Nové nestandartní situace jsou předmětem dalšího zpracování.
- Každý odborný poradenský pracovník je o případných nestandartních situacích informován a je seznámen s možnostmi jejich řešení.

a) <u>První kontakt</u>

- **Pracoviště rané péče je kontaktováno institucí zajišťující ústavní péči (kojenecký ústav, dětský domov) či jiná instituce (probační a mediační služba)**
  Postup: viz metodika První kontakt. Tuto situaci vždy řeší vedoucí pracoviště. Za instituci jedná s klíčovým pracovníkem, který zodpovídá za dítě. S klíčovým pracovníkem instituce se podepisuje Smlouva o poskytování služeb rané péče a tato osoba je také uvedena v Prvním kontaktu. Pracovníci instituce jsou upozorněni na skutečnost, že konzultace týkající se dítěte probíhají v soukromí. Jednotlivé konzultace probíhají standardně v místě pobytu dítěte, tedy v Kojeneckém ústavu nebo v Dětském domově. Zákonný zástupce či klíčový pracovník dítěte se může vyjádřit, zda má zájem o ambulantní služby střediska (např. logopedie). Smlouvu o poskytování služeb rané péče podepisuje klíčový pracovník instituce, kde se dítě nachází a současně pověřený pracovník zodpovídá za půjčené hračky a materiály.

b) <u>První konzultace v rodině</u>

- **Dítě neodpovídá kritériím/dítě neodpovídá očekávanému stavu (dítě má těžký handicap)**
  Postup: poradce může vše postupně konzultovat s vedoucím/supervizorem, první konzultace je informační pro všechny strany; poradce by měl vědět, zda do rodiny jezdí ještě někdo jiný (navrhnout rodině spolupráci s jiným střediskem), zmapovat okruh odborníků v okolí rodiny, externí odborník při zván ke spolupráci

- **Poradce není připraven na míru postižení dítěte**
  Postup: situaci konzultuje s vedoucím pracoviště

- **Výrazně patologická situace v rodině (rodiče jsou lehce MP, týraná matka, nevyhovující prostředí, apod.) –**
  Postup: individuálně se posoudí stav v rodině, poradce vše konzultuje s vedoucím pracoviště nebo supervizorem (dle situace pak vedoucí pracoviště kontaktuje Orgán sociálně-právní ochrany dětí). V případě rodičů s mentálním postižením navrhnout: přítomnost prarodičů případně jiných blízkých osob (se souhlasem rodičů/zákonných zástupců), z každé konzultace opatřit stručný soupis hlavních bodů a doporučení z konzultace a ty zanechat v rodině.

- **Poradce rodinu zná**
  Postup: poradce nastalou situaci konzultuje s vedoucím pracoviště, který situaci vyhodnotí

- **Po příjezdu do rodiny vyjde najevo, že sourozenec dítěte má také sluchové postižení**
  Postup: nabídnou rodině rozšíření služby rané péče pro další dítě.

- **Týrané dítě**
  Postup: ohlašovací povinnost každého občana.

- **Neslyšící rodiče** (omezená znaková zásoba, mentální postižení, domácí znaky, tlumočení prarodiči dítěte)
  Postup: Poradce spolu se zákonnými zástupci dítěte při První konzultaci v rodině vyhodnotí kvalitu vzájemné komunikace, (zda jsou informace předány oboustranně dostatečně a srozumitelně). Domluví si další postup, tedy zda je nutné přizvat tlumočníka znakového jazyka. Středisko rané péče Tamtam Praha není povinno zajistit tlumočníka, toho si sám objednává a hradí zájemce o službu. (Viz. Metodika č. 2)

- **Cizojazyčné rodiny/jazyková bariéra**
  Postup: Služba rané péče je garantována v českém jazyce. Poradce na první konzultaci v rodině vyhodnotí, zda je komunikace možná, případně poradce požádá rodinu o přítomnost tlumočníka. (Viz. Metodika č. 2)

c) Vstupní konzultace

- **Rodina se odmítá dostavit na vstupní konzultaci**
  Postup: klíčový pracovník rodiny (potenciální klíčový poradce) vyhodnotí situaci, zjistí důvody, které rodině znemožňují se na pracoviště RP dostavit. Vše poté konzultuje s vedoucím pracoviště. (např. nepříznivý zdravotní stav zákonného zástupce dítěte nebo dítěte). Vše se řeší individuálně.

- **Rodina se opakovaně nedostaví na vstupní konzultaci bez udání důvodu**
  Postup: Zákonní zástupci dítěte jsou povinni neprodleně telefonicky kontaktovat klíčového pracovníka nebo vedoucí střediska, pokud zjistí okolnosti, které jim brání dostavit na pracoviště za účelem Vstupní konzultace. V případě odeslání SMS, si zákonní zástupci ověří, že klíčový pracovník či vedoucí střediska zprávu obdržel. V případě dítěte s těžkým kombinovaným postižením se část Vstupní konzultace může po dohodě s vedoucí pracoviště konat v domácím prostředí zájemců o službu.

- **Přítomnost ostatních sourozenců při vstupní konzultaci na pracovišti rané péče bez předchozí domluvy s poradcem/vedoucím pracoviště**
  Postup: V tomto případě je operativně vedoucím pracoviště určen poradce, který sourozence dítěte pohlídá v kanceláři. Po celou dobu konzultace nese za dítě zodpovědnost rodič. Poradce se dotazuje na přítomnost sourozenců předem.

d) Běžné konzultace v rodině

- **Domácí zvířata**
  Postup: pokud se poradce v přítomnosti zvířete necítí dobře, požádá rodinu, zda by po dobu konzultace mohlo být zvíře (pes, kočka, jiné zvíře) v jiné místnosti nebo venku. V případě napadení poradce zvířetem si poradce zajistí očkovací průkaz zvířete a zápis do knihy úrazů. Dále poradenský pracovník navštíví lékaře a o všem informuje vedoucího pracoviště.

- **Přítomnost velkého počtu osob, průchozí byty**
  Postup: Pokud jde o situaci, která se pravidelně opakuje, poradce provede rozbor konzultace s rodiči/zákonnými zástupci, zda se v této situaci cítí pohodlně a shledávají konzultace za velkého počtu osob jako přínosné. Rodina je případně požádána, aby po dobu konzultace bylo zachováno soukromí.

- **Velký počet dětí v rodinách, kde vyrůstá dítě se sluchovým nebo kombinovaným postižením**
  Postup: Zákonní zástupci dítěte se pokusí zajistit co nejstandardnější podmínky pro poskytování služeb rané péče. Tzn. po dobu konzultace je sourozenec dítěte s postižením v MŠ nebo je pro něho zajištěné hlídání. V případě dvou dětí s postižením v rodině jezdí poradce za dětmi střídavě (tzn. dětem je poskytována služba vždy jednou za 2 měsíce. V počátečních fázích poskytování služeb rané péče může být doba mezi jednotlivými konzultacemi po dohodě kratší).

- **Nemoc dítěte, rodiče nebo poradce**
  Postup: V případě, že zákonní zástupci dítěte zjistí akutní okolnosti, které brání konání konzultace, bezodkladně jsou povinni telefonicky informovat svého poradce (nemoc dítěte, apod.). Poradce dle závažnosti onemocnění vyhodnotí, zda se konzultace v rodině uskuteční. Pokud rodina svého klíčového pracovníka o nemoci dítěte informuje formou SMS, měla by počkat na potvrzení přijetí zprávy ze strany poradce. Stejná situace platí pro poradce, který je povinen o svém nepříznivém zdravotním stavu rodinu telefonicky informovat, případně konzultaci zrušit.
  Rodina je na začátku služby seznámena se způsobem fungování služby rané péče (terénní služba) a o nutnosti předcházet přenosu nemocí. Pokud nakažlivou nemoc dítěte poradce zjistí až po svém příjezdu, situaci vyhodnotí. V případě, že se situace bude opakovat vícekrát, může vést k ukončení služby.

- **Pokud bezprostředně po odjezdu poradce rodič nebo dítě prodělá závažnější onemocnění, které je nakažlivé (střevní chřipka, salmonelóza, apod.)**
  Postup: Rodina je povinna poradce bezprostředně o prodělané nemoci/infekci informovat.

- **Poradce je během konzultace v rodině snímán kamerou bez jeho vědomí**
  Postup: Pokud má rodič zájem zaznamenat si práci poradce s dítětem na videokameru pro další práci doma, je nutný souhlas poradce (stačí ústní souhlas). V případě opakovaného natáčení konzultace bez vědomí poradce může být důvodem pro předčasné ukončení poskytování služby rané péče.

- **Rodič během konzultace požádá poradce o nestandardní službu**
  Postup: Zákonný zástupce dítěte je seznámen s nabídkou služby (např. poradce neposkytuje hlídání dítěte, apod.). Po celou dobu konzultace zodpovídá za dítě jeho zákonný zástupce, i když se na krátkou dobu vzdálí.

- **Rodič nabídne poradci tykání**
  Postup: Zákonný zástupce dítěte může po vzájemné dohodě oslovovat klíčového pracovníka rodiny křestním jménem a vykat. Nicméně tykání v průběhu fungování služby není dovoleno a není v souladu s podmínkami a standardy služby.

- **Rodič projeví zájem o osobní kontakt poradce při ukončení služby a při změně poradce**–
  Postup: Nutné rozlišit situaci, kdy jde o změnu poradce nebo o ukončení služby rané péče. Vysvětlit rodině, že pracujeme v týmu a mohou se tedy obracet na svého nového klíčového

pracovníka. V případě ukončení služby záleží na poradci, zda se bude s rodinou dále stýkat ve volném čase. Také je nutné zohlednit, zda rodina spolupracuje ještě s jiným střediskem rané péče.

- **Rodina často klade dotazy na osobní život poradce (vztah, plánování rodičovství, apod.)**
  Postup: Poradci je zajištěno supervizní sezení a záleží na osobním rozhodnutí poradce, zda mu je situace nepříjemná. Poradce sdílí osobní informace v rámci běžných zvyklostí.

- **Rodina odmítá konzultaci doma nebo ve středisku (chtějí se potkat v kavárně, restauraci)**
  Postup: Rodině je vysvětleno, že služba je z 75% terénní a její výhodou je, že se poskytuje v přirozeném prostředí rodiny. Rodina může výjimečně využít ambulantní formy služby.

- **Náhodné setkání poradce s rodinou, která si přeje řešit záležitosti kolem dítěte v osobním volnu poradce, či na dovolené**
  Postup: Poradce není povinen řešit problémy rodiny ve svém osobním volnu. V době dovolených je rodina odkázána na poradce, který zastupuje klíčového pracovníka rodiny v jeho nepřítomnosti.

- **Rodina je v lázních či jiné instituci**
  Postup: Konzultaci lze výjimečně zajistit i v tomto prostředí. Místo musí být místně dostupné a dále k tomu musí být zajištěny vhodné podmínky (soukromí, prostor, čas).

- **Poničení hraček nebo pomůcek (případně jejich nevrácení)**
  Postup: Při přebírání zanechaných pomůcek je poradenský pracovník vždy povinen překontrolovat jejich stav a v případě jejich poškození je oprávněn po rodině požadovat pořízení obdobné pomůcky s podobným využitím v minimální hodnotě původní pomůcky, případně cenu pomůcky uhradit podle výše jejího opotřebení až do výše 100 procent (u nových pomůcek). Poničená pomůcka pak zůstává v rodině uživatele. Informace o tomto postupu rodiče dostávají v dokumentu Podmínky pro poskytování služby a jsou uvedeny na Výpůjčním listu, který má rodina trvale u sebe.

- **Páry žijící odděleně (oba rodiče využívají služby RP)**
  Postup: Vše záleží na individuální domluvě. Pokud rodiče stále sdílí společnou domácnost, na konzultaci jsou přítomni oba dva. Pravidelná konzultace je poskytována rodiči, kterému bylo dítě svěřeno do péče. V případě střídavé péče nebo zájmu obou rodičů o službu rané péče je každému z rodičů přidělen poradce. Oba poradci konzultují individuální plán s vedoucím pracoviště.

- **Rodiny vyžadující konzultace výhradně v pozdních odpoledních hodinách**
  Postup: Poradce dodržuje pracovní dobu dle Zákoníku práce. Denní provoz dle Provozního řádu střediska je od 7-19 hodin. Poradce by měl být zpět z výjezdu v rodině na pracovišti do 19:00. Rodině lze vyhovět v případě první konzultace, kdy chtějí být na konzultaci přítomni oba rodiče. Nicméně pro účely dalších konzultací v rodině se zákonnými zástupci dojednat další postup (rodiče si budou brát volno, apod.).

- **Náboženský symbol, který nosí poradce – překážka pro rodinu**
  Postup: záleží na osobním zvážení poradce, zda je ochoten se v době konání konzultace vzdát náboženského symbolu. Poradce rodiny může vše konzultovat s vedoucím pracoviště a po vzájemné dohodě může vedoucí pracovník změnit poradce v rodině. O změnu poradce může požádat i rodič/zákonný zástupce dítěte.

- **Poradce je zraněn dítětem (např. pokousání)**
  Postup: Jde-li o zranění vyžadující ošetření, zapsat do knihy úrazů na pracovišti. Situaci řešit s rodiči, na supervizní poradě, eventuálně s psychologem.

- **Rodiče kladou poradci etické otázky (interrupce, apod.)**
  Postup: Záleží na individuálním přístupu poradce. Ten má možnost vše konzultovat s vedoucím pracoviště.

- **Úmrtí dítěte**
  Postup: poradce vzniklou situaci konzultuje s vedoucím pracoviště, který pro něho zajistí individuální odbornou supervizi. Další kroky poradce také konzultuje s vedením (kondolence, komunikace s dalšími institucemi, apod.). Poradce vypracuje závěrečnou zprávu o ukončení služby rané péče, která je uložena na pracovišti. Středisko rané péče závěrečnou zprávu vydá na vyžádání (sociální pracovník, Policie ČR, apod.).
  Na poslední konzultaci v rodině, kdy je cílem ukončení služby, rozloučení a převzetí hraček mohou jet dva poradci (rodina je o této skutečnosti dopředu telefonicky informována). Poradce může rodině nabídnout návazné služby pro rodiče (předání telefonních kontaktů na psychology případně na nebližší středisko krizové intervence).
  Poradce jasně formuluje, co raná péče v tomto případě může pro rodinu udělat („Co pro vás můžeme v této chvíli ještě udělat? My zajišťujeme…..a můžeme pro vás zajistit…).
  V případě, že rodič pláče, může poradce dát rodiči na výběr – („Je pro vás v pořádku když zůstanu nebo mám odejít?“). V případě vypjaté reakce rodiče poradce volá rychlou záchrannou službu (Integrovaný záchranný systém - 112).
  Rodič je během poslední konzultace informován o existenci Závěrečné zprávy (pro případ, že by ji rodiče chtěli, nebo pro jiné instituce).
  Poradce po poslední konzultaci v rodině zpracuje standartní Záznam z konzultace v rodině. Poradce může mít dopředu připravený formulář Záznam z konzultace v rodině, do kterého si může v průběhu konzultace dělat poznámky. Formulář slouží jako příprava/osnova pro poradce. Během konání konzultace musí poradce zaujmout nehodnotící postoj. Není kompetentní, aby se vyjadřoval k tomu, kdo z dotyčných zanedbal péči o dítě, apod. Měl by zhodnotit spolupráci v rodině (např. Ráda jsem k vám jezdila. Pracovalo se mi s vámi dobře).

3.12 Metodika č. 12: Předání a převzetí uživatelů mezi poradenskými pracovníky

Obecná pravidla

- O předání rodiny novému poradci rozhoduje vedoucí pracoviště nebo jeho zástupce podle aktuální kapacity poradce, odbornosti/zaměření poradce a lokální dostupnosti služby pro rodinu, případně z jiných důvodů).
- O předání stávající rodiny může z osobních důvodů požádat stávající klíčový pracovník rodiny vedoucího nebo jeho zástupce.
- O změnu poradenského pracovníka může vedoucího pracovníka požádat i sama rodina s uvedením konkrétních důvodů.

Situace, kdy dochází k předání rodiny jinému poradci:

1) Ukončení pracovního poměru:
   - Poradce je po odchodu ze střediska rané péče vázán mlčenlivostí.
   - Poradce pokud možno sdělí svůj úmysl o odchodu ze zaměstnání vedoucímu střediska s dostatečným časovým předstihem tak, aby bylo možné zvážit předání rodiny jinému poradci (organizační změny na pracovišti).
   - Poradce zodpovídá za řádné předání kompletní dokumentace ve složce rodiny, zejména Osobní dotazník dítěte).
   - Poradce neudržuje nadále pracovní styk s rodinou, nekomentuje ani jinak nezasahuje do práce nového poradce.

2) Předávání rodin z kapacitních důvodů poradce:
   - Maximální kapacita poradce rané péče při plném pracovním úvazku je 25 klientských rodin.
   - Rodina je dopředu seznámena se skutečností, že dochází ke změně klíčového poradenského pracovníka a zákonným zástupcům jsou sděleny důvody této změny.
   - Poslední konzultace se zúčastní oba poradci.
   - Průběh:
     - Stávající klíčový pracovník rodiny předá potenciálnímu poradci informace o rodině před konáním konzultace (aktuální situace ohledně dítěte a rodiny, důležité momenty v průběhu služby, cíle IP).
     - Před konzultací v rodině má nový poradce možnost prostudovat si složku rodiny, případně shlédnout video dítěte (VPA, orientační zkouška sluchu v domácím prostředí).
     - Pokud je to možné, nový poradce se účastní přípravy na konzultaci (výběr hraček a pomůcek). Dále je seznámen s obsahem a činnostmi nadcházející konzultace v rodině.
     - Po příjezdu do rodiny je hned v úvodu nový poradce rodině představen (v rodině může být také zanechána fotografie nového poradce pro lepší orientaci v nové situaci pro dítě).
     - Struktura konzultace se neliší od běžné konzultace v rodině.
     - Je výhodné, pokud na konzultaci bude vyhodnocen individuální plán (splnění cílů, případně přesouvání do dalšího období tak, aby nový poradce věděl, na co v rodině navázat). V případě, že IP vyhodnocen nebude, přesto stávající klíčový pracovník rodiny spolu se zákonnými zástupci dítěte a novým poradcem individuální plán projde.

- Nový poradce má možnost si dělat poznámky se svolením zákonných zástupců. Dále sleduje činnosti, které má stávající klíčový pracovník rodiny pro dítě připravené pro lepší představu o aktuálním stavu dítěte. Do rozhovoru mezi stávajícím klíčovým pracovníkem a zákonnými zástupci může kdykoliv vstoupit (případně klást dotazy). Na závěr konzultace si nový poradce dohodne se zákonnými zástupci dítěte termín další konzultace a předá rodině svůj kontakt.

3) <u>Dlouhodobá absence (nepříznivý zdravotní stav klíčového pracovníka rodiny, rodičovská dovolená)</u>
   - Oznámení klientským rodinám (rodiče/zákonní zástupci jsou o absenci poradce informováni samotným poradcem (pokud je to možné) nebo vedoucím pracoviště.
   - Při dlouhodobé přechodné absenci klíčového pracovníka, zváží vedoucí pracoviště dočasnou změnu poradce v rodině tak, aby mohla služba bez prodlev probíhat dál.
   - Pokud to zdravotní stav stávajícího klíčového poradenského pracovníka dovoluje, navštíví rodinu s novým poradcem (dokončení úkolů jako v předchozím případě, rozloučení).
   - V případě potřeby se dle svých možností podílí na tvorbě závěrečné zprávy
   - Odcházející klíčový pracovník rodiny vypracuje bodové shrnutí dosavadní činnosti v rodině, doporučení pro další činnosti dítětem (předá novému poradci písemně nebo ústně). Dohlédne také na to, aby měl nový poradce k dispozici nahrávku dítěte (ze vstupní konzultace, orientační zkoušky sluchu v domácím prostředí, apod.).
   - Odcházející klíčový pracovník rodiny je zodpovědný za zpracování a doplnění všech záznamů z konzultace a ostatních dokumentů, které se týkají rodiny.
   - Dle svých možností je k dispozici novému poradci v rodině k občasným konzultacím týkajících se rodiny.
   - Jakoukoliv případnou emailovou komunikaci s rodinou přeposílá novému poradci.

3.13 Metodika č. 13: Konzultace poradenského pracovníka s dalšími odborníky na pracovišti (kazuistiky, supervize)

Typy:

1. Skupinová kazuistická supervize týmu pracoviště Tamtam Praha – 1x za měsíc
2. Pravidelná reflexe práce poradenského pracovníka s uživateli – 1x za 6 měsíců
3. Skupinová kazuistická supervize společně s pracovištěm Tamtam Olomouc – 1x za 4 měsíce
4. Skupinová kazuistická supervize pracovišť rané péče (APRP) – maximálně 1x ročně nebo dle potřeby
5. Individuální supervize v rodinách s vedoucím pracoviště popřípadě jeho zástupcem – minimálně 1x za 6 měsíců nebo dle potřeby poradenského pracovníka
6. Individuální supervize s odborným pracovníkem jiného pracoviště rané péče – podle dohody

1) Skupinová kazuistická supervize

Obecná pravidla

- Skupinová kazuistická supervize se koná v prostorách Střediska rané péče Tamtam Praha jednou za měsíc v rozsahu 2hodin
- Vedoucím supervizorem je externí spolupracovník (psycholog, psychoterapeut).
- Z kazuistické supervize se nepořizuje žádný zápis a informace sdělené během sezení podléhají mlčenlivosti.

a) Příprava

- Příprava je v kompetenci externího supervizora
- Poradenští pracovníci se na kazuistickou supervizi nepřipravují, pouze si předem rozmyslí, budou-li se chtít věnovat svému tématu (uživateli)

b) Účastníci

- Tým poradců střediska rané péče Tamtam Praha
- Externí supervizor

c) Průběh

- Průběh a časy, které se věnují jednotlivým tématům stanovuje supervizor

d) Zhodnocení a zpracování informací

- Závěry supervize slouží k profesnímu růstu poradenských pracovníků a jsou brány jako interní.
- Z kazuistické supervize se nepořizuje žádný zápis a informace sdělené během sezení podléhají mlčenlivosti.

2) Pravidelná reflexe práce poradenského pracovníka s uživateli

Obecná pravidla

- Pravidelná reflexe práce s uživateli probíhá na pracovišti Tamtam Praha 1x za 6 měsíců v časovém rozsahu, který si podle potřeby určí poradenský pracovník.
- Během tohoto sezení se účastníci věnují všem klientům daného poradenského pracovníka.
- Z tohoto sezení se nepořizuje žádný zápis, ale poradenští pracovníci si mohou psát k jednotlivým uživatelům informace pro další práci.

a) Příprava
- Poradenský pracovník si předem nachystá osobní složky všech svých klientů.

b) Účastníci
- Poradenský pracovník, kterého se reflexe týká
- Vedoucí pracoviště a jeho zástupce (nebo případně další poradenská pracovník)

c) Průběh
- Postupné probírání všech klientů poradenského pracovníka

d) Zhodnocení a zpracování informací
- Z tohoto sezení se nepořizuje žádný zápis, ale poradenští pracovníci si mohou psát k jednotlivým uživatelům informace pro další práci.

3) Skupinová kazuistická supervize společně s pracovištěm Tamtam Olomouc

Obecná pravidla

- Skupinová kazuistická supervize obou pracovišť (Praha, Olomouc) probíhá na pracovišti Tamtam Praha anebo Tamtam Olomouc jednou za 6 měsíců v časovém rozsahu 2 hodiny.
- Z kazuistické supervize se nepořizuje žádný zápis a informace sdělené během sezení podléhají mlčenlivosti.

a) Příprava
- Příprava je v kompetenci externího supervizora
- Poradenští pracovníci se na kazuistickou supervizi nepřipravují, pouze si předem rozmyslí, budou-li se chtít věnovat svému tématu (uživateli)

b) Účastníci
- Poradenští pracovníci SRP Tamtam Praha a Olomouc
- Externí supervizor

c) Průběh
- Průběh a časy, které se věnují jednotlivým tématům, stanovuje supervizor

d) Zhodnocení a zpracování informací
- Z kazuistické supervize se nepořizuje žádný zápis a informace sdělené během sezení podléhají mlčenlivosti.

4) <u>Individuální supervize v rodinách s vedoucím pracoviště popřípadě jeho zástupcem – minimálně 1x za 6 měsíců nebo dle potřeby poradenského pracovníka</u>

Obecná pravidla

- Individuální supervize poradenského pracovníka v rodinách uživatelů se konají zpravidla jednou za šest měsíců v časovém rozsahu běžné konzultace. Podle potřeby lze udělat častěji.
- Supervizorem je zde vedoucí pracoviště popřípadě jeho zástupce.
- Z individuální supervize v rodinách uživatelů je pořízen záznam, který vytvoří vedoucí supervizor a obsahuje zhodnocení a další doporučení pro práci poradenského pracovníka.

a) <u>Příprava</u>

- Poradenský pracovník seznámí konkrétní rodinu uživatele s potřebou konání individuální supervize, vysvětlí, z jakého důvodu se uskuteční, a že je to zaměřeno výhradně na poradenského pracovníka. Vysvětlí roli supervizora.
- Domluví se společný termín.

b) <u>Účastníci</u>

- Poradenský pracovník
- Supervizor (Vedoucí pracoviště popřípadě jeho zástupce)
- Rodina uživatele

c) <u>Průběh</u>

- Průběh individuální supervize se neliší od běžné konzultace.
- Supervizor je v roli pozorovatele, nezapojuje se do průběhu konzultace.
- Následně po konzultaci supervizor společně s poradenským pracovníkem zhodnotí proběhlou konzultaci.

d) <u>Zhodnocení a zpracování informací</u>

- Z individuální supervize v rodinách uživatelů je pořízen záznam, který vytvoří vedoucí supervizor.
- Obsahem záznamu je zhodnocení vedení konzultace (struktura, forma, obsah, činnost s dítětem, apod.) a další doporučení pro práci poradenského pracovníka.

5) <u>Individuální supervize s odborným pracovníkem jiného pracoviště rané péče – podle dohody</u>

Obecná pravidla

- Individuální supervize s odborným pracovníkem jiného pracoviště rané péče se koná podle potřeby poradenského pracovníka anebo je součástí vzdělávání pracovníků v rané péče (Např.: Kurz poradce rané péče).

a) <u>Příprava</u>

- Poradenský pracovník seznámí konkrétní rodinu uživatele s potřebou konání individuální supervize, vysvětlí, z jakého důvodu se uskuteční, a že je to zaměřeno výhradně na poradenského pracovníka. Vysvětlí roli supervizora a domluví se společný termín.

b) Účastníci

- Poradenský pracovník
- Supervizor – pracovník jiného pracoviště rané péče
- Rodina uživatele

c) Průběh

- Průběh individuální supervize se neliší od běžné konzultace.
- Supervizor je v roli pozorovatele, nezapojuje se do průběhu konzultace.
- Následně po konzultaci supervizor společně s poradenským pracovníkem zhodnotí proběhlou konzultaci.

d) Zhodnocení a zpracování informací

- Z individuální supervize v rodinách uživatelů je pořízen záznam, který vytvoří vedoucí supervizor.
- Obsahem záznamu je zhodnocení vedení konzultace (struktura, forma, obsah, činnost s dítětem, apod.) a další doporučení pro práci poradenského pracovníka.

3.14 Metodika č. 14: Konzultace poradenského pracovníka s třetí osobou, intervence ve prospěch klienta

Obecná pravidla

- Poradce rané péče může se souhlasem zákonných zástupců jednat se třetí osobou/institucí, která je do systému péče o dítě zapojena (viz Souhlas s odbornou konzultací) bez jejich přítomnosti.
- Souhlas s odbornou konzultací je písemný, nicméně zákonný zástupce dítěte může poskytnout souhlas s odbornou konzultací i ústně (např. osobně nebo telefonicky).
- Zákonný zástupce dítěte je však vždy klíčovým pracovníkem spraven o jeho záměru konzultovat se třetí osobou záležitosti týkající se dítěte.
- Jednání je důvěrné, neúčastní se jej žádná další osoba, než se kterou bylo setkání dohodnuto.
- Konzultace s třetí osobou můžou probíhat osobně, telefonicky či emailem.
- Během jednání se nepořizuje žádný audio nebo videozáznam.
- Poradce třetí osobě sdělí, že s ní/ním jedná se souhlasem zákonných zástupců (případně předloží souhlas zákonných zástupců) a o výsledcích jednání bude rodinu informovat telefonicky, emailem.
- Poradce může být v průběžném kontaktu se třetí osobou telefonicky nebo emailem (veškerá jednání jsou zaznamenávána v osobní složce klienta).
- V případě, že je poradce kontaktován jiným odborníkem/pracovištěm, odmítne sdělit informace a spraví o této skutečnosti rodinu. Rodina pak na základě vlastního uvážení poskytne poradci souhlas s odbornou konzultací.
- Poradce může jednat s třetí osobou bez svolení zákonných zástupců, pouze pokud jde o jednání anonymní, obecné.
- V případě dítěte v ústavní péči jedná poradce s klíčovým pracovníkem dítěte.

a) <u>Příprava:</u>

- Zákonní zástupci dítěte v případě zájmu podepisují Souhlas s odbornou konzultací, která poradce opravňuje jednat ohledně dítěte/rodiny se třetí osobou.
- Souhlas zákonný zástupce uděluje vždy souhlas pro konkrétní jednání a poradce dopředu rodiči sdělí plánovaný rozhovor se třetí osobou.
- Zákonný zástupce je o výsledcích jednání poradce se třetí osobou informován (dle svých preferencí emailem nebo telefonicky).

b) <u>Účastníci:</u>

- Klíčový pracovník rodiny
- Třetí osoba (nebo zástupce instituce)

c) <u>Průběh:</u>

- Termín jednání se třetí osobou je dle časových možností obou stran dohodnut dopředu.
- Klíčový pracovník rodiny je na jednání připraven (před samotným jednáním si prostuduje složku klienta, zná historii poskytovaných služeb a aktuální stav dítěte, vychází aktuálního individuálního plánu).

- Při rozhovoru s třetí osobou může poradce předložit individuální plán rané péče nebo prezentovat videonahrávku orientační zkoušky sluchu (např. lékaři, logopedovi, učitelce v MŠ). Vše se souhlasem zákonných zástupců (stačí ústně).
- Při jednání ohledně více klientů se čas konzultace přizpůsobí.

d) Zhodnocení a zpracování informací získaných na konzultaci:

- Záznam z každého jednání je zapsán v osobní složce klienta - Konzultace s odborníkem a současně vytištěn a uložen ve složce klienta. Stejně tak i emailová či telefonická intervence.

3.15 Metodika č. 15: Dojednávání podmínek přijetí dítěte do předškolního zařízení

Obecná pravidla

- Spolupráce poradenského pracovníka s rodinou na výběru a dojednávání podmínek pro přijetí dítěte do předškolního zařízení je standartní součástí poskytovaných služeb rané péče
- Tento cíl je součástí individuálního plánu rodiny na dané časové období.
- Poradce s rodinou na tomto cíli nespolupracuje pouze v případě, kdy se rodina rozhodne řešit zařazení dítěte samostatně nebo s jiným poradenským pracovištěm. V tomto případě pak poradce nemá vůči zařazení a docházce dítěte do předškolního zařízení žádné další povinnosti.
- Předškolní zařízení si rodina vytipovává sama.
- První konzultace se uskutečňuje ve vytipovaném předškolním zařízení v dostatečném předstihu před zápisem a účastní se jí poradenský pracovník a vedení MŠ.
- Druhá konzultace v předškolním zařízení se uskutečňuje v době před nástupem dítěte do zařízení. (po dohodě červen až srpen) a jejími účastníky jsou: vedení MŠ, paní učitelky, které budou mít dítě ve své třídě, poradenský pracovník a rodiče s dítětem (možno individuálně posoudit vhodnost přítomnosti rodičů.
- Poradenský pracovník navštíví předškolní zařízení v průběhu 2-3 měsíce po nástupu dítěte do pravidelné docházky.
- Další konzultace probíhají po dohodě v intervalu přibližně 6 měsíců, podle potřeby telefonicky či emailem.
- O průběhu každé konzultace v předškolním zařízení je pořízen záznam, který je součástí Osobní složky uživatele, je opatřen datem a pořadovým číslem konzultace.
- Oficiální integrace dítěte - musí být zapojeno Speciálně pedagogické centrum, poradce Tamtam Praha se domlouvá s odpovědným pracovníkem, jakým způsobem budou v integračním procesu spolupracovat, předávat si informace.

a) <u>Příprava na zařazení dítěte do předškolního zařízení</u>

- Předpoklad, že dítě bude zařazeno do vzdělávacího procesu je zahrnut v Individuálním plánu rané péče na dané období. V průběhu tohoto období rodiče vybírají podle své úvahy vhodné předškolní zařízení. Se svým výběrem seznámí svého klíčového poradenského pracovníka.
- Poradce rodiny si vyhledá dostupné informace o vybraných zařízeních a následně kontaktuje jejich vedoucí pracovníky a zjistí jejich obecný postoj k případnému zařazení dítěte se speciálními vzdělávacími potřebami.
- Pokud vedoucí pracovník projeví souhlas s možností případného zařazení dítěte, poradenský pracovník si s ním domluví první informační schůzku.
- Na první konzultaci s vedoucím pracovníkem předškolního zařízení si poradce připraví informační materiály o problematice sluchového postižení a výchově a vzdělávání dětí s touto vadou.
- Součástí předávaných informací je i stručný popis aktuálního stavu dítěte s ohledem na sluchové vnímání a úroveň komunikace, rozumové, poznávací, motorické a sociální dovednosti. Tyto informace si poradenský pracovník případně doplní o názory dalších odborníků (logoped, psycholog a další).

b) <u>Účastníci</u>

- Rodiče - zákonní zástupci dítěte (matka i otec, případně jiný člen rodiny) - uživatelé sociální služby.

- Dítě se sluchovým, kombinovaným nebo závažným postižením vývoje řeči, kterého se konzultace týká.
- Odborný poradenský pracovník rané péče pro danou rodinu - klíčový pracovník rodiny.
- Vedoucí pracovník předškolního zařízení
- Jednotlivý pedagogičtí a další pracovníci

c) Průběh dojednávání podmínek přijetí dítěte do předškolního zařízení

1. informativní schůzka v předškolním zařízení

- Představení poradenského pracovníka a služeb Střediska rané péče Tamtam Praha a dalších poradenských služeb organizace v kontextu začleňování dětí do MŠ.
- Ocenění zájmu o možné zařazení dítěte se specifickými potřebami a případně aktivit MŠ (informace z internetu a dalších zdrojů).
- Sdělení vedoucího pracovníka předškolního zařízení.
- Dotaz na zájem o ochotu dítě přijmout.
- Nastínění možností předškolního zařízení - počet dětí ve třídě, jejich rozdělení, zkušenosti s dětmi se sluchovým postižením, apod.
- V případě pozitivní reakce vedoucího pracovníka následuje stručná charakteristika dítěte – jeho řečová úroveň, kompenzační pomůcka, komunikační dovednosti a specifika, rozumové, poznávací, motorické a sociální dovednosti a míru potřebné dopomoci.
- Pokud jsou možnosti školky s potřebami dítěte alespoň rámcově ve shodě, zjišťujeme, za jakých podmínek bude dítě přijato – oficiální integrace x zařazení dítěte bez integračního procesu.
- Domluva dalšího postupu závisí na způsobu zařazení dítěte do předškolního zařízení.

2. Konzultace v předškolním zařízení před nastoupením dítěte

- Účastníci konzultace obvykle jsou: vedoucí pracovník předškolního zařízení, učitelka, která bude mít dítě na starost, rodiče a dítě, poradenský pracovník Střediska Tamtam Praha.
- Konkrétní informace o komunikačních potřebách dítěte, jak mohou dítěti pomoci s porozuměním a zařazením do dětského kolektivu.
- Informace o kompenzační pomůcce, obvykle praktická ukázka rodičem jak sluchadla nebo kochleární implantát funguje.
- Prostor pro otázky
- Nabídka pomoci s IVP
- Domluva na dalším postupu – kdy se uskuteční další konzultace v MŠ.

3. Frekvence konzultací v MŠ

- Domluva frekvence návštěv závisí na potřebách personálu mateřské školy a rodičů.
- Standardně probíhá v prvním školním roce minimálně 1 schůzka v mateřské škole a pak podle potřeby.

3.16 Metodika č. 16: Hodnocení po roce poskytování a odebírání služby, dohoda o pokračování nebo ukončení služby a tvorba nového individuálního plánu rané péče

Obecná pravidla

- Hodnocení služeb poradenským pracovníkem a uživateli služby – rodiči, probíhá v pravidelných intervalech převážně v trvání jednoho roku v závislosti na době trvání individuálního plánu rodiny.
- Po uplynutí přibližně deseti měsíců platnosti individuálního plánu rané péče seznámí poradenský pracovník na konzultaci klienty s plánovaným obsahem následující konzultace, která se bude věnovat převážně slovnímu a dotazníkovému hodnocení průběhu poskytování služby za uplynulé období
- Následující konzultace probíhá svou strukturou obdobně jako běžná konzultace (viz Metodika č. 6) s tím, že hodnocení je věnována část pro poradenství pro rodiče, které se může v tomto případě výrazně prodloužit oproti části práce s dítětem a času plánovanému při běžné konzultaci (přibližně 40 – 60 minut).
- V průběhu této konzultace poradenský pracovník a rodiče **slovně** zhodnotí plnění individuálního plánu rodiny při poskytování služeb rané péče a vyjádří svůj osobní názor na průběh služby a vzájemnou spolupráci. Ústnímu zhodnocení je věnováno dostatečné množství času a prostoru nejen pro poradenského pracovníka, ale také pro rodiče. Tento rozhovor je pro poradenského pracovníka velmi důležitý, může mu pomoci nejen získat důvěru rodiče, ale také jiné informace o rodině, které může využít pro plnohodnotné naplnění služby v dalším roce.
- Toto zhodnocení se nezapisuje, avšak slouží jako podklad pro popis současné situace dítěte a rodiny při sestavování nového individuálního plánu, případně závěrečné zprávy o poskytování služeb.
- Jedná-li se o první rok poskytování služeb, předá poradenský pracovník na předposlední konzultaci před vypršením platnosti 1. individuálního plánu rodiny rodičům hodnotící dotazník, který mapuje dopad poskytované služby na život rodiny, a požádá o jeho vyplnění, zároveň vysvětlí jeho obsah a důvod, proč o jeho vyplnění žádáme (zpětná vazba). Vyplněný dotazník mohou rodiče odevzdat poradenskému pracovníkovi v zalepené obálce na následující konzultaci, nebo zaslat poštou na adresu pracoviště, k rukám vedoucí pracoviště, případně ředitelky organizace. V dalších letech už v souvislosti s hodnocením individuálního plánu rodiny klienti žádný dotazník nevyplňují. Druhý zpětnovazební dotazník pak klienti dostávají až v souvislosti s ukončením služeb rané péče.
- V případě domluvy o ukončení služeb se dále postupuje podle Metodiky č. 8 – pro běžné ukončení poskytování služby, hodnocení služby uživateli a poslední konzultaci v rodině a Metodiky č. 9 pro tvorbu Zprávy o průběhu služeb rané péče v rodině dítěte.
- V případě dohody o pokračování služby se vypracovává individuální plán rané péče č. 2 a dále pro další období – viz Metodika č. 4 pro tvorbu individuálního plánu rané péče.

a) <u>Příprava hodnotící konzultace a tvorby nového individuálního plánu rodiny</u>

- Přípravu zajišťuje klíčový poradenský pracovník rodiny, který si předem prostuduje všechny dosavadní záznamy o poskytování služby, o vývoji a pokrocích dítěte ve sledovaných oblastech a situaci, ve které se v daném období nacházela rodina. Tyto informace jsou obsaženy např. ve vstupním dotazníku, záznamu ze vstupní konzultace včetně videozáznamu reakcí dítěte na zvuky, průběžných zápisech z jednotlivých konzultací, záznamů znakové a slovní zásoby, integrovaných vývojových škál, portage apod.).

- Na základě všech materiálů a vlastního pohledu na vývoj dítěte a rodinu si poradenský pracovník připraví alespoň v bodech základ pro své slovní zhodnocení, které bude chtít sdělit na konzultaci klientům.
- Poradenský pracovník si připraví prázdný formulář individuálního plánu rodiny a v případě, jedná-li se o první rok poskytování služeb, také hodnotící dotazník pro rodiče.
- Poradenský pracovník domluví s klienty, aby zajistili pokud možno klidné prostředí pro tuto konzultaci, např. sourozenec ve školce apod., nepřítomnost prarodičů na této konzultaci.
- Veškerý další postup a příprava se neliší od postupu a přípravy běžné konzultace v rodině (viz. Metodika č. 6).

b) Účastníci hodnotící konzultace

- Rodiče - zákonní zástupci dítěte (matka i otec, případně jiný člen rodiny) - od této konzultace uživatelé sociální služby
- Dítě se sluchovým, kombinovaným nebo závažným postižením vývoje řeči, kterého se konzultace týká
- Odborný poradenský pracovník rané péče pro danou rodinu - klíčový pracovník rodiny

c) Průběh konzultace obsahující hodnocení poskytování služeb

- Struktura konzultace:

  Úvod

  - cca 10 minut
  - poradce seznámí rodinu se strukturou a obsahem konzultace a s časovým harmonogramem
  - rodina je obeznámena s tím, že větší část konzultace bude věnována hodnocení individuálního plánu.

  Prostor pro rodiče

  - cca 10 minut
  - „ Co je nového“?, aktuality

  Hra s dítětem

  - cca 30 minut
  - poradce si připraví takové činnosti a hry aby na jejich základě mohl lépe posoudit současnou úroveň dítěte v oblasti řeči, komunikace, pozornosti, spolupráce a motoriky.

  Hodnocení průběhu poskytování služeb

  - cca 40 – 60 minut

- Poradenský pracovník spolu s rodiči zhodnotí pokroky dítěte ve sledovaných oblastech vývoje. Přitom využívá předem připravené informace, které získal pročtením materiálů z Osobní karty dítěte za období trvání plánu a z průběhu aktuálních činností a hry s dítětem.
- Hodnotí se podle individuálního plánu dosažené a nedosažené cíle, doporučení poradce, přání rodiny. V rámci každé jednotlivé oblasti, kterou poradce jmenuje, se ptá také na názor rodiče.
- Zároveň s tím se již začíná tvořit základ pro nový plán, do kterého může poradenský pracovník rukou průběžně zapsat poznámky k současnému stavu vývoje dítěte a situaci rodiny tak, aby se o ně mohl následně opírat při výběru vhodných činností a doporučení pro rodinu.

- Po zhodnocení individuálního plánu rodiny poradenský pracovník vhodně volenými slovy vyjádří svůj osobní názor na to, „Jak se mi u vás pracovalo“ a jeho pocit z přístupu rodiny k vyrovnání se se situací a řešení situace.
- Poradenský pracovník požádá rodiče – uživatele, aby také on vyjádřil svůj názor na vhodnost poskytování služby, případně na spolupráci s poradenským pracovníkem.

Shrnutí konzultace – zejména zhodnocení plánu, domluva dalšího postupu (pokračování služby a tvorba nového plánu, nebo její ukončení (viz metodika č. 8)

d) Tvorba nového individuálního plánu rodiny

- V případě domluvy na pokračování služeb rané péče se začíná tvořit na základě hodnocení současného stavu nový plán, který při konzultaci poradenský pracovník stručně zaznamená do úvodní části formuláře individuálního plánu.
- Bezprostředně po návratu z konzultace na základě záznamů vyplní úvodní část a zašle rodičům k doplnění cílů a přání na dané období.
- Na další konzultaci (při které již platnost individuálního plánu končí) vyzvedne poradenský pracovník od klientů jimi vyplněnou část a jeho úkolem je do příští konzultace individuální plán dokončit (napsat doporučení k činnostem a úpravám).
- Při příští konzultaci (při které se zahajuje další rok poskytování služby) poradenský pracovník přiveze hotový individuální plán, který s klienty rozebere, okomentuje a podepíše.
- Při zachování tohoto postupu při hodnocení stávajícího a tvorbě nového individuálního plánu rodiny je zajištěna jejich kontinuita a uživatel není v žádnou chvíli bez aktuálního platného individuálního plánu.

3.17 Metodika č. 17: Předčasné ukončení poskytování služby

Obecná pravidla

- Ukončení služby může být iniciováno jak ze strany poskytovatele služby, tak ze strany uživatele.
- Informace o ukončení služeb Střediska rané péče Tamtam Praha je zaznamenána v Podmínkách poskytování služby a ve Smlouvě o poskytování služby rané péče.
- Klient střediska rané péče (rodina) může kdykoli vypovědět smlouvu s udáním konkrétního důvodu. S žádostí o ukončení služby seznámí uživatel svého klíčového poradenského pracovníka, případně vedoucí pracoviště ústní nebo písemnou formou. Služba je ukončena ze strany pracoviště do třiceti dnů.
- Klíčový pracovník rodiny vyhotoví Zprávu o průběhu poskytování služby rané péče (jedno je archivováno ve složce klienta, jednu dostane k dispozici rodina).
- Složka klienta je archivována ve středisku rané péče po dobu pěti let v uzamčené skříňce.

Možné důvody a postupy ukončení služby rané péče:

- Ukončení v situaci, kdy došlo ke zpřesnění diagnózy - vyloučení sluchového postižení. Rodině je vyhledána vhodná návazná služba.
- Změna bydliště rodiny – pokud si rodina přeje zůstat klientem rané péče, je předán kontakt na druhé pracoviště se složkou klienta.
- Nedodržování podmínek pro poskytování služby ze strany uživatele, zejména přerušení kontaktu po dobu delší než půl roku a nezájem o další navázání služby (neuvádí důvody, odkládá konzultace). Rodině je zaslán oficiální dopis od vedoucího pracoviště o ukončení služby rané péče s výčtem zapůjčených pomůcek a jejich cenou a s výzvou k jejich navrácení. Závěrečná zpráva je vyhotovena ve dvou provedeních, uživateli je zaslána poštou.
- Nevhodné chování k poradenskému pracovníkovi. Postup je stejný jako v předchozím odstavci.

3.18 Metodika č. 18: Běžné ukončení poskytování služby, hodnocení služby uživateli a poslední konzultace v rodině, tvorba Zprávy o průběhu poskytování služeb rané péče v rodině dítěte

Obecná pravidla

- O ukončování služby rané péče se poradenský pracovník s uživateli domluví minimálně tři měsíce před vlastním ukončením s ohledem na intenzitu konzultací. Pravděpodobnost ukončení služby v daném období je předběžně obsažena i v individuálním plánu pro daný rok. K jeho ukončení a hodnocení se obvykle váže i ukončení a hodnocení celé služby.
- Služby se běžně ukončuje z důvodů:
  - dosažení maximálního věku pro možnost odebírání služby (7 let)
  - dosažení požadovaných cílů služby
  - naplnění zakázky rodiny
  - další důvody a způsoby ukončení služby viz. Metodika č. 11
- Obvyklá doba trvání služby pro uživatele je 3 – 4 roky.
- Vlastní poslední konzultace se obvykle uskutečňuje v rodině uživatelů, může se ale uskutečnit i na pracovišti.
- Na poslední konzultaci se kromě klíčového poradenského pracovníka může účastnit i vedoucí pracoviště.
- Časový rozsah jednání poslední konzultace s uživateli – min. 1.5 hodiny max. 3 hodiny.
- Před poslední konzultací poradenský pracovník osobně předá nebo mailem zašle rodině zpětnovazební hodnotící dotazník pro zjištění vlivu služeb rané péče na rodinu. Vyplněný dotazník rodiče odevzdají v zalepené obálce poradenskému pracovníkovi na poslední konzultaci nebo ho zašlou podepsaný zpět poštou k rukám vedoucí pracoviště.
- Na závěrečné konzultaci poradenský pracovník předá rodičům Zprávu o průběhu poskytování služeb rané péče (viz Metodika č. 9) ve dvou stejnopisech. Rodiče ztvrdí převzetí zprávy podpisem. Jeden výtisk zůstává v rodině, druhý je založen v archivu pracoviště.
- Spolu s předáním dokumentů jsou také navráceny veškeré další zapůjčené materiály tak, aby po poslední konzultaci byly veškeré závazky mezi klienty a poradenským pracovištěm dokončené.
- V průběhu poslední konzultace shrne poradenský pracovník podrobně celý průběh poskytování služby, drží se přitom také informací uvedených v závěrečné zprávě.

a) <u>Účastníci závěrečné konzultace</u>

- Rodiče - zákonní zástupci dítěte (matka i otec, případně jiný člen rodiny) - uživatelé sociální služby
- Dítě se sluchovým, kombinovaným nebo závažným postižením vývoje řeči, kterého se služba týká
- Odborný poradenský pracovník rané péče pro danou rodinu - klíčový pracovník rodiny
- Vedoucí pracoviště rané péče
- Další přizvaní nebo přítomní členové rodiny, zejména sourozenci dítěte, nebo členové, obývající stejnou domácnost

b) <u>Příprava závěrečné konzultace</u>

- Příprava na ukončení služeb je obsažena již v Individuálním plánu rodiny.

- Klíčový poradenský pracovník postupně směřuje k ukončení služby a nejpozději tři měsíce před plánovaným ukončením oznámí tuto skutečnost rodině současně s informacemi o dostupných návazných službách.
- Na předposlední konzultaci v rodině zanechá hodnotící dotazník ke zjištění zpětné vazby, případně dotazník zašle rodině e-mailem nebo poštou.
- Klíčový poradenský pracovník vypracovává na základě všech informací o průběhu služby standardizovanou závěrečnou zprávu, kterou rodině na poslední konzultaci předá.

c) Průběh ukončování služby u uživatelů

- Proces postupného ukončování služby začíná již v Individuálním plánu rodiny, jehož obsah směřuje k ukončení (věk, zakázka rodiny, zařazení do MŠ, četnost konzultací, úroveň vývoje, doba poskytování služby). S touto skutečností jsou rodiče při převzetí Individuálního plánu rodiny seznámeni
- Na předposlední konzultaci poradce rodině předá hodnotící dotazník, jinak se řídí Metodikou č. 6 a konzultace probíhá standardním způsobem. Na této konzultaci již poradenský pracovník nezanechává žádné pomůcky nebo hračky, případně se s rodiči dohodnou na odevzdání všech zbývajících materiálů pracoviště v průběhu poslední konzultace.
- Na konci předposlední konzultace jsou rodiče seznámeni s obsahem poslední konzultace a je jim nabídnuta možnost ukončit službu také na pracovišti poskytovatele a případně natočit dovednosti dítěte.
- U klientů, jimž je v posledním roce služby raná péče již poskytována rozvolněně případně telefonicky se o ukončení domlouvají po telefonu, dotazník je jim zaslán elektronicky nebo poštou.
- V době před závěrečnou konzultací vypracuje poradenský pracovník Zprávu o průběhu poskytování služby rané péče. Využívá k tomu veškerých záznamů o konzultacích, individuálních plánů rané péče, lékařských zpráv a dalších dokumentů dle vlastní úvahy.
- Vlastní ukončení služby probíhá na konzultaci buď v rodině uživatelů, nebo na pracovišti. Po seznámení s časovým harmonogramem a strukturou konzultace (vedoucí pracovník) probíhá hlavní náplň této konzultace – rozbor Zprávy o průběhu poskytování služby rané péče – který zajišťuje klíčový poradenský pracovník. Rozbor trvá asi 30 minut. Poradenský pracovník rodičům předá zprávu a poté popisuje průběh služby z pohledu poradce, včetně osobního zážitku s dítětem nebo rodinou, příběhu, vzpomínky……Následuje čas určený zpětné vazbě rodičů, jejich reakcím, názorům – zhodnocení služby z jejich pohledu. Prostor pro rodiče je asi 30 minut a jeho průběh řídí vedoucí pracovník. V závěru poslední konzultace předá vedoucí pracovník rodině informace o návazných službách v místě bydliště rodiny a seznámí ji s možností využívat dalších služeb organizace.
- V závěru rodiče předají pracovníkům v zalepené obálce vyplněný závěrečný dotazník a služba je ukončena.