



## BROŽURA PRO KLIENTY CENTRA PRO DĚTSKÝ SLUCH TAMTAM INFORMACE O POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY RANÉ PÉČE

Milí rodiče, v rukou držíte brožuru s informacemi o rané péči Centra pro dětský sluch Tamtam. Dočtete se zde, co je posláním rané péče, jakými principy se řídí a k jakým cílům raná péče směřuje. Naleznete zde praktické informace k průběhu služby, dozvíte se, kdo je poradce rané péče, jak s ním můžete spolupracovat a v jakých konkrétních oblastech může vás a vaše dítě podpořit. V závěru najdete informace o zpracování osobních údajů, financování služby a postup pro hodnocení služby.

### Centrum pro dětský sluch Tamtam, o.p.s.

Centrum pro dětský sluch Tamtam, o.p.s. je obecně prospěšná společnost, která nabízí **komplex vzájemně navazujících služeb pro rodiny s dětmi s postižením sluchu z celé České republiky** - sociální služby (raná péče, odborné sociální poradenství, sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi), informační, vzdělávací a kulturně osvětovou činnost (časopis Dětský sluch, informační portál [www.idetskysluch.cz](http://www.idetskysluch.cz)).

### Služba raná péče

Raná péče je sociální služba definovaná zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách jako **terénní služba, popřípadě doplněná ambulantní formou služby poskytovaná dítěti a rodičům dítěte ve věku do 7 let, které je zdravotně postižené, nebo jehož vývoj je ohrožen v důsledku nepříznivého zdravotního stavu**. Služba je zaměřena na podporu rodiny a podporu vývoje dítěte s ohledem na jeho specifické potřeby.

### Poslání služby

Podporujeme rodinu s dítětem se sluchovým postižením, aby **zvládla novou situaci, naučila se komunikovat** se svým dítětem a mohla **žít běžným způsobem** života.

### Cíle služby

**Rodina se orientuje** v situaci spojené s péčí o dítě s postižením a jeho výchovou.

**Rodina a dítě spolu umí komunikovat** tak, aby byl podporován celkový vývoj dítěte s ohledem na jeho individuální možnosti a potřeby.

**Rodina umí využívat své vlastní zdroje**, zná další možnosti podpory a dle svého zájmu se **zapojuje do běžně dostupných aktivit** pro dítě a rodinu.

### Základní principy služby

#### - Partnerský přístup

Naším klientům poskytujeme potřebnou šíři informací tak, abychom jim umožnili jejich kvalifikované a zodpovědné rozhodnutí o sobě, respektive o jejich dětech se sluchovým postižením.

Rodiče dětí se sluchovým postižením vnímáme jako platné členy multidisciplinárního týmu, který plánuje, realizuje a hodnotí postup péče o jejich dítě.



### - V domácím prostředí

Snažíme se respektovat pro rodinu i dítě přirozené prostředí, proto jsou naše služby poskytovány především přímo v rodinách. Při naší práci využíváme co nejvíce přirozených zdrojů pomůcek a metod. Respektujeme běžný chod a rytmus rodiny.

### - Nezávislost

Nezávislost vnímáme ve dvou rovinách. V první rovině vnímáme naši vlastní nezávislost coby experta na problematiku dětského sluchu, nezávislého na dalších subjektech. Díky tomu můžeme našim klientům vždy poskytnout kvalitní a nestranné zhodnocení jejich situace, doporučení a služby.

Ve druhé rovině podporujeme rodiče a dítě k využívání vlastních zdrojů pro zvládnutí situace, ve které se nacházejí. Snažíme se předcházet vzniku závislosti na sociálním systému.

Služby našich terénních pracovníků jsou poskytovány bezplatně. Díky tomu je můžeme nabídnout každé potřebné rodině, bez ohledu na její příjmy.

### - Mezioborová spolupráce

Jsme si vědomi toho, že kvalitní a účinná péče o děti se sluchovým postižením vyžaduje multidisciplinární přístup. Snažíme se proto vytvářet týmy zahrnující jak naše interní pracovníky, tak i externí specialisty a rodiče dětí. Díky tomu zajišťujeme pro dítě komplexní péči.

## Kdo může využívat službu raná péče Centra pro dětský sluch Tamtam?

Ranou péčí mohou využívat **rodiny s dětmi s postižením sluchu raného věku od 0 do 7 let žijících na území celé České republiky**. Služby poskytujeme podle místa bydliště rodin ze dvou pracovišť, a to z Prahy - **Raná péče Čechy** (rodiny s dětmi s postižením sluchu raného věku žijících na území Hlavního města Prahy, Jihočeského, Karlovarského, Královéhradeckého, Libereckého, Plzeňského, Středočeského, Ústeckého kraje a části kraje Pardubického, konkrétně území obce s rozšířenou působností Pardubice, Chrudim, Holice, Vysoké Mýto, Přelouč) a z Olomouce - **Raná péče pro Moravu a Slezsko** (rodiny s dětmi s postižením sluchu raného věku žijících na území Olomouckého, Zlínského, Moravskoslezského, Jihomoravského kraje, kraje Vysočina a části kraje Pardubického, konkrétně území obce s rozšířenou působností Česká Třebová, Litomyšl, Hlinsko, Králíky, Lanškroun, Moravská Třebová, Polička, Svitavy, Žamberk, Ústí nad Orlicí).

Služby rané péče jsou pro klienty **dobrovolné**, tedy o jejich využití jste se vy, rodiče, rozhodli **na základě vlastního uvážení**. Služby mohou být rodinám poskytovány od narození dítěte nebo odhalení jeho sluchového postižení (či vyslovení podezření) do nástupu dítěte do školského zařízení nebo jiné návazné služby, maximálně do sedmi let věku dítěte.

## Průběh služby raná péče

### Jak se stanete uživatelem služby?

Po **úvodní konzultaci v rodině** je vám zaslána pozvánka s termínem pro **vstupní konzultaci na pracovišti** poskytovatele, spolu se **vstupním dotazníkem**, případně další dohodnuté materiály. Ze závažných důvodů rodiny lze povolit výjimku a uskutečnit vstupní konzultaci v rodině. V průběhu vstupní konzultace s vámi probereme a případně doplníme on-line dotazník, který zašlete zpět nejpozději dva dny před plánovaným termínem vstupní konzultace. Na jeho základě dochází ke zpřesnění vaší zakázky a formulaci první dohody o spolupráci.

U dítěte provádíme v rámci vstupní konzultace **orientační sluchovou zkoušku** – funkční vyšetření sluchu formou vizuálně podpořené audiometrie ve volném poli.



Závěrem konzultace spolu **uzavřeme individualizovanou smlouvu** o poskytování terénní služby raná péče, jejíž vzor jste obdrželi při úvodní konzultaci u vás doma. Při uzavírání smlouvy bude **ověřena vaše totožnost a vztah k dítěti** (občanský průkaz, rodný list dítěte). Smlouva se uzavírá v písemné podobě, a to **ve dvou stejnopisech s platností originálu**, přičemž jedno vyhotovení zůstává na pracovišti poskytovatele a jedno vyhotovení obdrží uživatel. Smlouvu s vámi bude uzavírat pracovník pověřený statutárním zástupcem (nejčastěji vedoucí pracovník, příp. jiná pověřená osoba), který vás seznámí se všemi podmínkami služby. Smlouva **nabývá platnosti okamžikem jejího podepsání** oběma smluvními stranami.

### **S kým se v naší službě setkáte?**

Náš pracovní tým je složen převážně z poradenských pracovníků - **poradců rané péče**. Pokud se rozhodnete využívat naše služby, budete se s jednou z nás pravidelně setkávat při všech činnostech, na kterých se společně dohodnete, převážně však na pravidelných konzultacích přímo u vás doma.

Při práci s klienty, rodiči a dětmi s postižením sluchu, se pohybujeme na **pomezí mezi oblastí speciálně pedagogickou, psychologickou, sociální i zdravotní**, proto naše vzdělání musí odpovídat vysokému standardu ve všech těchto oborech. Vzhledem k rychlému vývoji a pokroku, zejména v oblasti technologií, se stále průběžně vzděláváme a snažíme se sledovat nové trendy.

Poradci rané péče, stejně jako další pracovníci (vedoucí služby, metodik, koordinátor), splňují profesní předpoklady stanovené MPSV. V našem týmu převažují **speciální pedagogové, dále absolventi psychologie, pedagogiky a sociální práce s vysokoškolským nebo vyšším odborným vzděláním**. Řídíme se jednotnými požadavky na tuto profesi stanovenými **Asociací rané péče České republiky**. Obě naše pracoviště jsou držiteli **garance kvality** poskytované služby, kterou na základě šetření Asociace rané péče ČR uděluje.

Práce poradenského pracovníka rané péče je z převážné části pracovního času v měsíci věnována podpoře vás, jednotlivých rodin (klientů). Zahnuje vše, na čem jste se společně domluvili a co chcete prostřednictvím rané péče získat. Je to jak **přímá konzultace u vás doma včetně cesty, přípravy a zpracování této konzultace, tak ambulantní konzultace u nás na pracovišti, dále následky a návštěvy v předškolních (a jiných) zařízeních pro děti, e-mailová a další korespondence a telefony s vámi nebo s dalšími osobami, podle společné domluvy**. V neposlední řadě obsahuje také veškerou administrativní činnost spojenou se službou, přípravu dokumentů, pomůcek, vyhledání informací, odborníků, kazuistická nebo supervizní setkání apod. Celkový čas, který v měsíci může poradce vám, jako klientovi věnovat, se pohybuje v závislosti na délce poskytování a dalších okolnostech mezi 6 - 8 hodinami. V praxi to znamená, že se do rodiny přijíždí **zpravidla jednou za měsíc**, přesný rozsah si rodiny průběžně domlouvají se svým poradcem individuálně. Každý z poradců rané péče dojíždí souběžně k 20 - 22 rodinám klientů, se kterými máme uzavřenou smlouvu.

### **Jak bude dál probíhat spolupráce mezi vámi a poradcem rané péče?**

Na co přesně se spolu s poradcem zaměříte, která z oblastí je pro vás nyní ta důležitá, co očekáváte a čeho si přejete dosáhnout, si budete pravidelně společně domlouvat.

Víme, že ve většině rodin není možné, abyste na konzultacích byli přítomni společně oba rodiče, není to ani nutné. Zároveň ale považujeme za **důležité, abyste o cílech a průběhu služby, která vám bude poskytována, měli oba dostatek informací** a mohli se na nich také společně podílet a rozhodovat. Proto se u některých konzultací snažíme přizpůsobit vašim časovým možnostem tak, abyste na nich mohli být přítomni oba dva. Obecně ale platí, že pro to, aby konzultace proběhla, je vždy **nezbytná přítomnost některého z uživatelů služby, podepsaného ve smlouvě**.



Každá konzultace má svůj cíl a svůj na začátku domluvený obsah toho, čemu se chceme společně ve vymezeném čase 1,5 až 3 hodiny věnovat. Dobrého výsledku dosáhneme, pokud budou **vhodné podmínky pro naši činnost, a proto vás prosíme o jejich zajištění**, zejména tím, že budete na konzultaci vy i vaše dítě připraveni, a nebudou přítomné nejrůznější rušivé prvky, třeba zapnutá televize, nezabezpečená domácí zvířata nebo předem nedohodnuté osoby. Důležitý je také zdravotní stav nejen dítěte, ale i váš, protože např. chřipka nebo nejrůznější nakažlivé choroby doma neumožňují konzultaci vykonat, a to i z důvodu ochrany dalších klientů, kde budeme v daném období službu poskytovat.

Samozřejmostí je také **oboustranný respekt** vás rodičů a nás poradců rané péče, který znamená především **dodržování běžných společenských pravidel chování a komunikace**, jako je vykáni, absenci vulgárního vyjadřování nebo užívání návykových látek v průběhu konzultace.

Může se stát, že budete z různých důvodů potřebovat konzultaci v **domluvený čas zrušit**. Pokud tomu tak bude, **žádáme vás o informaci nejpozději v 7:00 ráno**. **Prosíme, abyste raději volali, abyste si byli jisti, že jsme zprávu dostali**. Pokud jsme na cestě, SMS můžeme přehlédnout. V tom případě máme nárok požadovat od vás náhradu za zbytečný výjezd

V průběhu naší spolupráce se budou objevovat různá témata a oblasti, o kterých budete se svým poradcem mluvit. Vaše krátkodobé i dlouhodobější cíle, představy a možné způsoby jejich dosažení, budou popsány v **"Dohodě o spolupráci"** (individuálním plánu), většinou s platností jednoho roku. Plán pak budete po celé období společně naplňovat konkrétními kroky nejen při konzultacích, ale také mezi nimi pomocí emailů, telefonátů či dalších činností. Na jeho konci proběhne společné zhodnocení dosavadního průběhu spolupráce a domluva o dalším postupu. Pokud se v průběhu roku objeví další témata spolupráce, domluvíte se s poradcem na aktualizaci dohody. Pokud budou cíle spolupráce naplněny a nebudou nové, které byste chtěli prostřednictvím rané péče řešit, bude navrženo ukončení poskytování služby.

Snažíme se, aby právě při těchto konzultacích mohli být oba rodiče přítomni. **Aktivní spolupráce a uvědomování si vlastního podílu na řešení situace je základním předpokladem jejího úspěšného zvládnutí.**

Přestože je služba rané péče dle zákona možné čerpat až do dovršených sedmi let věku dítěte, většinou tomu tak u naší služby není. Snažíme se vás podpořit, pomoci vám sžít se s novou situací a orientovat se v ní zejména ze začátku tak, abyste později mohli vše zvládat bez podpory vlastními silami. Proto také **naše služba probíhá po dobu nezbytně nutnou, společně dohodnutou, nejčastěji po dobu 3 - 4 let.**

Všechny oblasti, se kterými vám a vašemu dítěti můžeme pomoci, jsou popsány v tzv. **„Kartě potřeb klientů“**. Karta potřeb je **souhrnem všech možných témat i konkrétních činností, kterým se můžeme v rámci spolupráce věnovat**, potřeby se týkají jak vašeho prožívání a fungování vaší rodiny jako celku, tak vlastních potřeb vašeho dítěte a jeho vývoje, zejména v oblasti sluchu, jeho kompenzace, rehabilitace a dále vývoje řeči a komunikace. Témata i činnosti se mohou v průběhu dlouhodobější spolupráce postupně proměňovat, některá zanikají, jiná se objevují.

## V čem vás můžeme podpořit?

### 1. V orientaci v náročné a neznámé situaci:

- téma sluch, jeho vývoj a rehabilitace, sluchadla a kochleární implantát, audiometrická vyšetření, vysvětlení audiologických výsledků dítěte, perspektiva do budoucnosti, literatura, vzdělávání,
- podpora a provázení, krizová intervence, přizpůsobení dosavadního rodinného fungování vašemu dítěti, změna komunikačního stylu mezi vámi, hledání zdrojů pomoci v uvnitř vaší rodiny i v širším okolí,



- seznámení se službami a odborníky, které budete nejspíše potřebovat (foniatrie, logopedie, rehabilitace), seznámení s obvyklou a doporučovanou frekvencí těchto služeb, kontakt na odborníky, doprovod,
- finanční zátěž spojená s péčí o dítě s postižením sluchu, cena kompenzačních pomůcek, intenzita a frekvence cílené rehabilitace sluchu, časová náročnost práce s dítětem mimo běžný denní režim.

## **2. V posilování rodičovských kompetencí:**

- přijetí dítěte s postižením nejbližší a širší rodinou a komunitou, specifika vývoje dítěte s postižením sluchu, vývoj řeči, možné způsoby komunikace s vaším dítětem, volba vhodného komunikačního způsobu, průběžné hodnocení jeho vývoje a navrhování změn, intuitivní rodičovství, jeho výchova, zvyšování jeho samostatnosti,
- potřeby jednotlivých členů vaší rodiny a jejich naplnění, péče o další děti v rodině a o jejich potřeby, informace o genetických vadách sluchu a souvisejících otázkách, partnerské vztahy a vztahy v širší rodině, vazby v místě bydliště a jejich podpora, informace pro lidi mimo nejbližší rodinu.

## **3. V kontaktech vaší rodiny se společenským prostředím:**

- programy a akce pro rodiny s dětmi s postižením sluchu, sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, pobytové akce, kontakty na jiné rodiny s dětmi s postižením sluchu, kurzy komunikace nebo znakového jazyka, možnost využívat další ranou péči,
- informace o předškolních a školních zařízeních, navazující služby v místě bydliště, odlehčovací služby, služby využívané po ukončení spolupráce s ranou péčí, kontakt se speciálně pedagogickým centrem (SPC).

## **4. V kontaktu dítěte se společenským prostředím:**

- podpora komunikačních dovedností vašeho dítěte, mluvní vzory, které mu můžete poskytovat, znaky a neverbální komunikace, vokalizace dítěte, rozvoj porozumění a aktivní mluvené řeči, výběr vhodných komunikačních strategií,
- deníky, kalendáře, fotografie, alternativní komunikace,
- sociální kontakty vašeho dítěte v úzké i širší rodině a s vrstevníky, programy a akce pro děti, pobytová akce pro rodiny,
- vedení dítěte k samostatnosti a sociálnímu začlenění, aktivity pro děti s postižením sluchu i pro slyšící vrstevníky.

## **5. V seberealizaci dítěte:**

- výběr předškolního a školního zařízení, příprava na nástup a domluva podmínek pro zařazení dítěte, orientační posouzení vývojové úrovně dítěte a sledování jeho zařazení ve školce, podpora při jednání všech, kdo se na zařazení dítěte podílí,
- reálný náhled vás rodičů na možnosti dítěte a na jeho limity i jeho potenciál, mimoškolní aktivity, hry, kroužky, návrh činností.

## **6. V běžných úkonech péče o dítě:**

- péče o sluchadla nebo kochleární implantáty, péče o čistotu kompenzační pomůcky i ucha, kontakty na servisy, řešení technických problémů s kompenzační pomůckou,



- manipulace a obsluha sluchadla nebo kochleárního implantátu (dospělý i dítě), nasazování, upevnění a manipulace se sluchadly a s kochleárními implantáty, pomoc při překonání zvykacího období používání kompenzačních pomůcek, informace, co dítě může v jakém věku zvládnout, nastavení vhodných rituálů při nošení kompenzačních pomůcek, sdílení dobrých příkladů z praxe a vyzkoušených postupů,
- jídlo, kousání, polykání, sociální návyky a samostatnost při jídle, nastavení rituálů při jídle, informace o vhodné výživě dětí dle věku a zdravotního stavu, informace o pomůčkách, kontakt na další specialisty.

#### 7. V samostatném pohybu dítěte, orientaci sluchem:

- fyziologický vývoj dětí a aktuální možnosti dítěte vzhledem k jeho vývojové úrovni, vhodné pomůcky pro podporu motorického vývoje, kontakt na odborníky, doprovod,
- využití kompenzační pomůcky v domácím prostředí, nácvik a hry na rozpoznání a orientaci ve zvucích domácnosti,
- využití kompenzační pomůcky mimo domov, poznávání zvuků venku, informace, co dítě může v jakém věku zvládnout.

#### 8. V péči o zdraví dítěte:

- zprostředkování kontaktů na odborníky (foniatrie, logopedie, neurologie apod.),
- komunikace s pediatrem či dalšími lékaři,
- bezpečnost spojená s používáním kompenzačních pomůcek (baterie), pomůcky zajišťující bezpečný pohyb dítěte venku nebo v kolektivu dětí (např. bezdrátové technologie).

#### 9. V uplatňování práv a oprávněných zájmů rodiny a dítěte:

- státní sociální podpora, nadační příspěvky, finanční podpora z obce, pomoc při podávání žádostí, doprovod na úřady,
- práva vás i vašeho dítěte v oblasti zdravotní péče, vzdělávání, profesní uplatnění rodičů, kontakt s oběma rodiči, důstojné životní podmínky, ochrana před nežádoucími vlivy výchovy na vývoj dítěte.

O všem, co budete v rámci výše popsaných oblastí podpory a cílů spolupráce společně s námi (se svým poradcem rané péče) řešit, je vedena **dokumentace v elektronické a písemné podobě**. Do složky klientů jsou ukládány veškeré dokumenty potřebné pro poskytování služby (dohoda o spolupráci, osobní list, výpůjční list, audiogram aj.) včetně písemných záznamů z každé konzultace. Je to důležité pro to, aby naše společná práce byla strukturovaná, navazovala na sebe a směřovala svými aktivitami k postupnému zvládnání cílů, které jste si sami stanovili.

S veškerou dokumentací je nakládáno jako s **důvěrným materiálem**, všichni pracovníci rané péče jsou dle zákona o Sociálních službách č. 108/2006 Sb. **vázáni mlčenlivostí**. O nahlédnutí do své složky můžete požádat svého poradce rané péče. Jiným subjektům (odborníci, instituce) můžeme údaje o uživateli služby rané péče sdělovat jen s jejich písemným souhlasem (např. souhlas s konzultací s odborníkem – foniatr, logoped, aj.).

Součástí naší služby je **zapůjčování literatury, vhodných pomůcek a hraček** zejména pro podporu různých oblastí vývoje dítěte, které vám bude poradce na konzultace vozit. Ukáže vám, jak lze s pomůckami pracovat a zanechá vám je zapůjčené k domácímu procvičování. Vypůjčené věci se zapisují do výpůjčního listu, ve kterém se svým podpisem zavázete, že pomůcku vrátíte v původním stavu (tzn. kompletní, čistou a s vyměněnými bateriemi, pokud se vybily). V případě ztráty či poškození pomůcky po vás můžeme



požadovat uhradit 50-100 % jejich ceny nebo pořídit za zničenou nebo ztracenou pomůcku adekvátní náhradu. Doba výpůjčky bývá zpravidla do další konzultace, ale je možné ji po domluvě s poradcem prodloužit.

Velmi důležitou složkou naší práce je předávání **zkušeností, nápadů, námětů a informací**, které pro vás mohou být v danou chvíli přínosné a důležité. Z toho důvodu Centrum pro dětský sluch Tamtam, o.p.s. provozuje unikátní **portál [www.idetskysluch.cz](http://www.idetskysluch.cz)**, který představuje vstupní bránu do problematiky sluchu a je **komplexním, seriózním zdrojem informací** o dětském sluchu. Naším cílem je, aby vám informace, které zde najdete, pomohly zorientovat se v problematice nejen sluchu a sluchového postižení, a tím umožnily snížení dopadu ztráty sluchu na vaše dítě samotné, na vás, jeho rodiče, i na širší rodinu. Portál slouží také jako významný zdroj informací pro odborníky a další zájemce o problematiku sluchového postižení, například studenty. Portál úzce spolupracuje s naším **tištěným čtvrtletníkem Dětský sluch** a naší **odbornou knihovnou** o sluchovém postižení, největší v ČR.

Služba rané péče je poskytována téměř vždy individuálními konzultacemi v domácím prostředí rodin. O to důležitější roli má pro nás hodnocení z vaší strany, tedy váš pohled na to, jaké služby od nás dostáváte a jak vnímáte spolupráci s poradenským pracovníkem. V průběhu poskytování služby vás proto můžeme požádat o **vyplnění zpětnovazebního hodnotícího dotazníku**, který vám zašleme na e-mailovou adresu, případně vás po předchozí domluvě na vhodném termínu **oslovíme telefonicky**. Prosíme vás, abyste tyto naše žádosti o hodnocení brali s vážností a snažili se o **otevřené vyjádření** vašeho pohledu na poskytovanou službu. Vaše odpovědi jsou pro nás důležitým **vodítkem pro rozvoj a zkvalitnění služby** jako takové, především nám ale umožní **reagovat na vaše náměty, podněty nebo připomínky** tak, aby vám naše služba byla v souladu s našimi standardy a pravidly poskytována co nejlépe.

V případě nespokojenosti s poskytovanou službou rané péče, nebo pokud máte návrh na její zkvalitnění, můžete také **podat stížnost**, osobně nebo prostřednictvím zvoleného zástupce - ústně (na konzultacích v rodině nebo v kanceláři služby), telefonicky, e-mailem, poštou, anonymně (poštou nebo do schránky, která je umístěna v budově Centra pro dětský sluch Tamtam, o.p.s.), případně on-line formulářem umístěným na webových stránkách organizace.

Veškeré stížnosti, náměty nebo připomínky se podávají vedoucí služby Raná péče pro Moravu a Slezsko Mgr. Anně Kučerové, Ph.D. (tel. 739 642 677, e-mail: [kucerova@detskysluch.cz](mailto:kucerova@detskysluch.cz)) a vedoucí služby Raná péče Čechy Mgr. Martině Péčové (tel. 251 510 744, e-mail: [pecova@detskysluch.cz](mailto:pecova@detskysluch.cz)). Každá stížnost, námět nebo připomínka je zaevidována do Knihy stížností a Knihy připomínek, které jsou umístěny v kanceláři Centra pro dětský sluch Tamtam, o.p.s. Informace o vyřízení stížností jsou stěžovateli v daném termínu předány písemně. Nebudete-li s vyřízením stížnosti, námětu nebo připomínky spokojeni, můžete se obrátit na ředitelku organizace Mgr. Janu Fenclovou (tel. 603 710 748, email: [reditelka@detskysluch.cz](mailto:reditelka@detskysluch.cz)). Pokud i nadále budete s vyřízením stížnosti nespokojeni, můžete se obrátit na Ministerstvo práce a sociálních věcí, Veřejného ochránce práv nebo Hlavní úřad Českého Helsinského výboru. Úplné znění vnitřního pravidla pro vyřizování stížností, námětů a připomínek si můžete vyžádat u svého poradce, nebo jej najdete spolu s dalšími dokumenty na webových stránkách Centra pro dětský sluch Tamtam, o.p.s. ([www.tamtam.cz](http://www.tamtam.cz)).

## Zpracování osobních údajů

V souladu s ochranou osobních údajů, kterou upravuje Obecné nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. 4. 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (dále „GDPR“) a zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, všechny klienty informujeme o zpracovávání osobních a údajů zvláštní kategorie za účelem poskytování služby rané péče. Podrobné informace o zpracování jsou k dispozici na webových stránkách společnosti, na adrese [www.tamtam.cz](http://www.tamtam.cz).



Při vstupní konzultaci služby rané péče vás **požádáme o udělení souhlasu se zpracováním osobních údajů o vás** (tedy o obou zákonných zástupcích) a **vašem dítěti** podle zákona č. 101/2000 Sb. a Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679. **Jedná se o jméno a příjmení, datum narození, adresu trvalou a pro komunikaci mobilní telefon a email a dále o informace o zdravotním stavu souvisejícím s poskytováním služby a o fotografické a videozáznamy pořízené v průběhu poskytování služby.** Pro konkrétní oblasti údajů pak vždy žádáme znovu o souhlas pro jednotlivé konkrétní účely zpracování (za účelem poskytování služby rané péče, z důvodu žádosti o finanční příspěvek na poskytování služby rané péče, k výrobě instruktážních materiálů, k prezentaci mezi spolupracujícími odborníky, k umístění na webových stránkách organizace apod.). **Souhlas se uděluje na dobu poskytování služby a po dobu 5 let od jejího ukončení.** Jednotlivě udělený souhlas můžete kdykoliv odvolat. Poskytnutí služby rané péče není udělením souhlasu se zpracováním osobních údajů podmíněno.

## Financování naší služby

Služba rané péče je službou sociální prevence a je tedy ze zákona **poskytována klientům bezúplatně** (zdarma). Poskytovatelé rané péče tak musejí získávat finanční prostředky z různých veřejných a neveřejných zdrojů. Zásadním zdrojem by měly být **dotace ze státního rozpočtu**. Protože není na dotaci právní nárok a ani nepokrývá celý rozpočet služby, je potřeba žádat i u dalších vyhlášovateli dotačních programů zaměřených na sociální služby. Financování služby je tedy **vícezdrojové**, z veřejných zdrojů se jedná o státní dotaci **Ministerstva práce a sociálních věcí**, dále o dotace **z rozpočtu krajů** a dotace z nižších územně správních celků (**města, obce**). Z neveřejných zdrojů se jedná o **nadace, nadační fondy, sponzoring a firemní a soukromé dárcovství**.

## Kontaktní údaje

### **RANÁ PÉČE PRO MORAVU A SLEZSKO**

Centrum pro dětský sluch Tamtam, o.p.s.  
Jungmannova 25, 779 00 Olomouc  
Tel: +420 739 642 677, +420 733 181 497  
Email: ranapecemorava@detskysluch.cz  
Vedoucí služby: Mgr. Anna Kučerová, Ph.D.

### **RANÁ PÉČE ČECHY**

Centrum pro dětský sluch Tamtam, o.p.s.  
Hábova 1571, 155 00 Praha 5 – Stodůlky  
Tel: +420 251 510 744  
Email: ranapececechy@detskysluch.cz  
Vedoucí služby: Mgr. Martina Péčová