

Popis realizace poskytování sociálních služeb

Název poskytovatele	Česká asociace paraplegiků – CZEPA, z.s.
Druh služby Identifikátor	Sociální rehabilitace 4390581
Forma služby	terénní
Název zařízení a místo poskytování	Název služby: Peer mentoring Kontaktní místo: Česká asociace paraplegiků – CZEPA, z.s. Praha Místo poskytování: celá ČR (v domácím nebo přirozeném prostředí klienta)

Cílová skupina

Cílovou skupinu tvoří lidé ve věku **11-80 let**, kteří z důvodu zdravotního postižení – po poškození míchy po úrazu páteře nebo onemocnění míchy – potřebují pomoc při zvládnutí životních situací spojených se znovu zapojením se do každodenního běžného života ve společnosti a jejich rodinní příslušníci či osoby blízké.

Cílem služby

Cílem služby je aktivizovat vnitřní síly pro návrat do běžného života, do společnosti, do zaměstnání, podpořit a poradit v samostatném řešení praktických záležitostí spojených se životem na vozíku. A dále také naučit se nebo vytrénovat dovednosti pro praktický život na vozíku.

Jednání se zájemcem o službu, vstup uživatele do služby

1. První kontakt se zájemcem o službu probíhá podle potřeb zájemce:
 - telefonicky
 - osobně v rehabilitačním nebo jiném zdravotnickém nebo sociálním pobytovém zařízení
 - osobně či telefonicky na doporučení pracovníků Odborného sociálního poradenství organizace CZEPA či pracovníků jiné spolupracující organizace

Při prvním kontaktu zjišťujeme základní informace, podle kterých dále:

- pokud jsou splněny základní podmínky: dohodneme sociální šetření – tzn. schůzku se zájemcem v jeho prostředí (doma, v rehabilitačním ústavu či nemocnici), při které se společně domlouváme na rozsahu a způsobu pomoci; možné je i sociální šetření v on-line prostředí.
 - pokud nejsou splněny základní podmínky (zájemce je např. mladší, potřebuje jiný druh pomoci), poskytneme alespoň kontakty na jinou (sociální) službu, která je pro něj vhodná.
2. Sociální šetření – schůzka či kontakt se zájemcem, která trvá obvykle 60 min a probíhá v místě, které určí klient (často ve zdravotnickém rehabilitačním zařízení nebo u zájemce doma). Během schůzky zjistí pracovník detailní informace o potřebách zájemce, o jeho osobních cílech (představě o způsobu a výsledku pomoci) a zároveň domluví rozsah a způsob, jak bude služba sociální rehabilitace probíhat. Přitom předává nebo zasílá zájemci Základní informace o službě Peer mentoring vč. informace o uzavření ústní smlouvy (v našem případě se nazývá Dohoda o poskytování služby sociální rehabilitace, dále dohoda).
 3. Posledním krokem před zahájením poskytování služby je seznámení zájemce s ústní Dohodou o poskytování sociální rehabilitace a její akceptace oběma stranami. Tato aktivita může podle potřeb zájemce proběhnout v rámci sociálního šetření nebo při samostatné schůzce. Zájemce je před uzavřením dohody seznámen se všemi podmínkami poskytování služby – hlavně s právy a

povinnostmi smluvních stran a možnostmi výpovědi. O uzavření ústní dohody je učiněn záznam v osobní složce klienta.

Podrobný popis realizace služby

Stručný popis služby:

Sociální rehabilitace je služba zaměřená na aktivizaci člověka po poranění míchy a obnovu jeho schopností pro zvládání aktivit běžného života ve společnosti. Je dočasná (na dobu určitou) a je orientovaná na aktivizaci potenciálu klienta.

Obecným cíle je zvýšení soběstačnosti a samostatnosti člověka po poranění míchy a jeho sociální integrace do života ve společnosti.

Průběh služby:

V začátcích spolupráce sestaví klient společně se sociálním pracovníkem tzv. Individuální plán, kam zaznamenají očekávaný rozsah a způsob poskytování služby a cíle spolupráce. V průběhu spolupráce je Individuální plán průběžně spolu s klientem vyhodnocován případně upravován.

Služba je poskytována v prostředí klienta (doma, v práci, okolí bydliště apod.). Konzultace a nácviky jsou postaveny na relativně pravidelném kontaktu s peer mentorem – kvalifikovaným pracovníkem s obdobnou životní zkušeností (život na vozíku, zvládání následků poranění míchy). V průběhu spolupráce se zapojuje i sociální pracovník, především v těchto oblastech:

- Uzavírá se zájemcem o službu ústní dohodu o poskytování služby
- Sestavuje ve spolupráci s klientem a peer mentorem Individuální plán
- Zajišťuje základní sociální poradenství
- Vyhodnocuje průběh spolupráce a práce na cílech v individuálním plánu
- Ukončuje dohodu s klientem
- Metodicky vede peer mentory a vykonává další činnosti uložené legislativou

Sociální pracovník dále poskytuje bezplatné základní sociální poradenství zaměřené na řešení nepříznivé sociální situace, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí, vytvoření sítě zdrojů v okolí klienta (ať už sociální služby nebo další dostupné služby v okolí) a další úkony dle zákona o sociálních službách v účinném znění (viz. níže). Úzce spolupracuje i s další službou organizace CZEPA - odborným sociálním poradenstvím, a to v rámci metodiky případové práce – case management.

Místo poskytování a kontaktní místo:

Kontaktní místo pro celou ČR:

Dygrýnova 816/8
198 00 Praha 14 – Černý Most
Telefon: 775 980 952
E-mail: czepa@czepa.cz

Provozní doba kontaktního místa:

út a čt 9:00-16:00 hod. *(případně dle předchozí dohody)*

Kontaktní místo je využíváno pouze ve výjimečných případech, pokud to považuje za důležité klient. V ostatních případech probíhají jednání se zájemcem a veškeré činnosti sociální služby v klientově přirozeném prostředí, případně doplňkově po online platformách. Tato skutečnost je dána místní dostupností služby, která je celorepubliková.

Provozní doba služby v terénu:

po-pá 8:00-18:00 hod.

Služba je poskytována v terénní formě. Intervence probíhají v přirozeném prostředí klienta (doma, v okolí bydliště, v rehabilitačním zařízení apod. Služba se poskytuje v uvedeném časovém rozmezí a konkrétní čas závisí na domluvě peer mentora a klienta a také aktivity, která je předmětem služby.

Peer mentor je v pravidelném vzdáleném kontaktu s vedoucím a sociální pracovníkem. K tomuto účelu mu slouží služební telefon a sdílený zabezpečený informační systém, na který má každý peer mentor přístup v průběhu služby a následně pro zpracování dokumentace kdykoliv ve svém počítači či notebooku.

Rozsah spolupráce klienta s peer mentorem:

Klient může využít služby peer mentora v rozsahu max. 3 setkání/ měsíc a v max. rozsahu 4 hod na setkání. Celkem tedy 12 hod spolupráce měsíčně (lze rozložit i např. na 2 x 6 hod). V mimořádných případech lze tento rozsah navýšit dle individuálních potřeb klienta a možností sociální služby.

Dohoda s klientem se uzavírá na 6-12 měsíců podle individuálního případu.

Dále pak může využívat i služeb sociálního pracovníka (návaznost na další služby, sociálně právní poradenství) a komunikovat s ním o svém případě.

Peer mentoring je službou sociální rehabilitace podle § 70 zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách a související vyhlášky 505/2006 Sb. následující rozsah základních činností a úkonů:

Základní činnosti při poskytování sociální rehabilitace se zajišťují v rozsahu těchto úkonů, které zajišťují peer mentoři v prostředí klienta (v domácnosti, v okolí bydliště, v institucích:

a) nácvik dovedností pro zvládání péče o vlastní osobu, soběstačnosti a dalších činností vedoucích k sociálnímu začleňování:

1. nácvik obsluhy běžných zařízení a spotřebičů,
2. nácvik péče o domácnost, například péče o oděvy, úklid, drobné údržbářské práce, chod kuchyně, nakupování,
3. nácvik péče o děti nebo další členy domácnosti,
4. nácvik samostatného pohybu včetně orientace ve vnitřním i venkovním prostoru,
5. nácvik dovedností potřebných k úředním úkonům, například vlastnoručního podpisu,

b) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:

1. doprovázení dospělých do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na zájmové aktivity a doprovázení zpět,
2. nácvik schopnosti využívat dopravní prostředky,
3. nácvik chování v různých společenských situacích,
4. nácvik běžných a alternativních způsobů komunikace, kontaktu a práce s informacemi,

c) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:

upevňování získaných motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností,

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

1. podávání informací o možnostech získávání rehabilitačních a kompenzačních pomůcek,
2. informační servis a zprostředkovávání služeb,

Spolupráce peer mentora s klientem:

Každému klientovi je v úvodu poskytování přidělen peer mentor, který je jeho klíčovým průvodcem službou. Ten i úzce komunikuje se sociálními pracovníky služby a vede klientskou dokumentaci.

Klíčovým hlediskem výběru dvojice peer mentor/klient je dopravní dostupnost ke klientovi, dále vhodnost peer mentora s ohledem na potřeby a specifickou zakázku klienta.

V rámci jedné dohody může 1 klient využívat i více peer mentorů, z nichž jeden je vždy hlavním a jejich spolupráce má největší rozsah. Další peer mentor je přizván do případu v případě, že to vyžadují individuálně určené potřeby klienta (na některé nácviky nebo edukaci je vhodný podobný věk, stejné pohlaví, podobná životní zkušenost apod.).

Při sjednání ústní dohody a při individuálním plánování je přítomen i sociální pracovník, obvykle online formou nebo osobně.

Podrobnější informace k obsahu služby a jejím pravidlům jsou uvedeny na webu <https://peermentor.cz/peer-mentoring/socialni-sluzba/>

Metody práce

Při poskytování sociální rehabilitace peer mentorem se pracovníci řídí následujícími zásadami:

- odbornost
- dostupnost
- individuální a respektující přístup
- důstojnost a důvěrnost

Výběr vhodného mentora vychází maximálně z potřeb klienta; peer mentor je připraven být klientovi průvodcem jeho životní situací delší čas, stejně jako mu poskytnout jednorázovou podporu nebo radu

Peer mentor volí vhodné metody práce mezi podporou, sdílením zkušeností, poskytováním informací a nácvikem, přičemž hlavní důraz je kladen na nácvik

Hlavními metodami práce peer mentorů jsou:

- *psychosociální terapie směřující k akceptaci existujícího zdravotního postižení* realizovaná formou podpůrných rozhovorů - podpora při zvládnutí psychických bloků a zábran v životních situacích
- *reedukační činnosti zaměřené na využívání a rozvoj zachovaného potenciálu poškozených funkcí* - nejčastěji jde o poradenský rozhovor a ukázky zvládnání aktivit každodenního života – poradenství i ukázky jsou postavené na sdílení vlastní zkušenosti při zvládnání praktických činností v každodenním životě (sebeobsluha a vedení domácnosti, prostorová orientace a samostatný pohyb, nácvik speciálních komunikačních dovedností, používání kompenzačních pomůcek, komunikace, poradenství)
- *edukační činnosti zaměřené na rozvíjení nepostižených funkcí a schopností* – provádí se především nácvikem a zpětnou vazbou peer mentora.

Pro sociální pracovníky jsou hlavními metodami rozhovory (zejména poradenský, empatický, anamnestický) aktivní naslouchání a případová sociální práce.

Vyřizování stížností

Organizace CZEPA považuje stížnosti za podněty ke zlepšení kvality služby. Podání stížnosti nemá v žádném případě vliv na další jednání s klientem při poskytování služeb.

Postup pro podání stížnosti je podrobně upraven v metodice sociální služby a dostupný na stránkách www.peermentor.cz.

Stížnost může podat:

- klient sám,
- dále v zájmu klienta jakákoliv jiná osoba (rodinný příslušník, osoba blízká, soused apod.).

Osoba se stížností má právo zvolit si zástupce, který ji bude při vyřizování stížnosti zastupovat, tlumočit, svědčit apod.

Pro přehlednější sdělení stížnosti slouží „Formulář pro podávání a řešení stížností“, který je k dispozici na webu nebo pracovišti CZEPA v Praze.

Stížnost lze podat osobně, kterémukoliv zaměstnanci poskytovatele, telefonicky, poštou nebo vhodit do poštovní schránky v sídle CZEPA.

Stížnost lze podat též anonymně. Anonymní stížnost bude prošetřena a výsledek šetření bude vyvěšen na webu organizace. I anonymní stížnosti mohou sloužit jako podnět pro kontrolu, případně zlepšování kvality služeb.

Stížnost na sociálního pracovníka či peermentora, případně na podmínky poskytování sociální služby primárně řeší vedoucí sociální služby, v případě stížnosti na vedoucího služby pak ředitelka CZEPA. Stížnost je vyřízena v termínu do 30 dnů od jejího doručení.

Stížnost se považuje za vyřízenou vyrozuměním o výsledku šetření.

Při řešení stížnosti je zachována důvěrnost informací.

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti máte možnost se obrátit na registrující orgán. Je možno obrátit se též na orgány monitorující ochranu lidských práv. Postup pro podání stížnosti je zveřejněn na webu www.peermentor.cz.

Kontakty na instituce, kam je možné se dále se stížností obrátit:

Kancelář Veřejného ochránce práv:

adresa: Údolní 39, 602 00 Brno

tel.: (+420) 542 542 888
e-mail: podatelna@ochrance.cz
web.: www.ochrance.cz

Magistrát hl. m. Prahy (registrující orgán)
Adresa: Charvátova 145/9, 110 00 Praha 1
Odbor sociálních věcí

Ministerstvo práce a sociálních věcí - Inspekce poskytování sociálních služeb
adresa: MPSV, Na Poříčnickém právu 1/376, 128 01 Praha 2
tel.: (+420) 221 922 141
e-mail: posta@mpsv.cz

Ukončení služby

Dohoda o poskytování sociální služby může být ukončena:

- dohodou obou smluvních stran,
- výpovědí ze strany klienta i bez udání důvodů
- výpovědí ze strany poskytovatele pouze ze zákonných důvodů

Úhrady za služby

Služby jsou poskytovány pro klienta bezplatně.

Fakultativní služby (jsou-li poskytovány)

Fakultativní služby nejsou poskytovány.

Prostory, materiální a technické vybavení

V sídle organizace se nachází kanceláře a zázemí pro sociálního pracovníka a vedoucího služby, dále pak společná místnost. Peer konzultant jsou s vedením služby ve spojení především prostřednictvím online platformem, ve výjimečných případech v sídle organizace.

Pro poskytování sociální služby nejsou potřeba zvláštní pomůcky a služba se poskytuje v přirozeném prostředí klienta, který je povinen zajistit podmínky pro poskytování služby - tato povinnost je projednána v ústní dohodě. Jde především o zajištění bezpečnosti peer mentora (zajištění domácích zvířat, hygienické podmínky v bytě, příprava vlastních pomůcek apod.)

Dne: 30.6. 2022

Zpracoval: Mgr. Marek Jonczy, vedoucí sociální služby sociální rehabilitace

.....

Podpis ředitelka Česká asociace paraplegiků – CZEPA, z.s. Alena Jančíková