



SOCIÁLNÍ REHABILITACE ASISTENCE, O.P.S.

# ZÁKLADNÍ INFORMACE O SLUŽBĚ SOCIÁLNÍ REHABILITACE

## 1. K ČEMU JE SLUŽBA SOCIÁLNÍ REHABILITACE

**Posláním** služby Sociální rehabilitace je umožnit dospívajícím a dospělým lidem s tělesným a kombinovaným postižením, aby se začlenili do života v běžné společnosti a komunitě. Služba je v pěti základních programech zaměřena především na to, aby si tyto lidé mohli:

- samostatně bydlet,
- najít soukromé asistenty pro poskytování osobní asistence,
- navazovat a udržovat běžné vztahy v komunitě a mít pocit, že do ní patří, a také aby
- uměli vyjadřovat vlastní názory a obhájit své zájmy,
- žít svůj život ve své domácnosti a komunitě, i přestože potřebují dlouhodobou a soustavnou podporu při zajištění základních životních potřeb, včetně podpory při plánování a koordinování potřebné péče.

Podpora je poskytována především formou osobních i distančních konzultací (např. mailových, telefonických, prostřednictvím skypu atp.) a přímé podpory “v terénu”, dále pak také formou skupinových nebo pobytových akcí.

Služba je poskytována bezplatně.

### Programy a jejich cíle

V rámci služby je poskytováno pět samostatných programů:



Každý z nich má své specifické zaměření, proto má stanoveny i své cíle.

**Cílem programu Samostatně bydlet** je umožnit klientům:

- vybudovat si představu o tom, co to znamená samostatně bydlet,
- zmapovat si možnosti bydlení (včetně například spolubydlení),
- najít si bydlení, zařídit si ho a naučit se v něm fungovat (péče o domácnost, o sebe, o finance v souvislosti se samostatným bydlením, případně podpora při hledání a zprostředkování potřebné podpory a služeb).

**Cílem programu Mít své asistenty** je umožnit klientům:

- najít si soukromé asistenty sociální péče tak, jak tuto pozici definuje § 83 zákona č. 108/2006, o sociálních službách, a aby si s těmito asistenty prostřednictvím smlouvy o poskytnutí pomoci nastavili podmínky spolupráce,
- ujasnit si vlastní představy o míře potřebné podpory a spolupráci s vlastními asistenty,
- získat zkušenosti, znalosti a dovednosti potřebné k hledání soukromých asistentů a udržení spolupráce s nimi.

**Cílem programu Někam patřit** je umožnit klientům:

- navázat nové vztahy a udržet si je,
- nalézt místo nebo skupinu lidí, kde se mohou zapojit a kam „budou patřit“.

**Cílem programu Vyjádřit svůj názor** je umožnit klientům:

- řešit své konkrétní problémy, obtíže nebo záležitosti prostřednictvím vyhledávání relevantních informací, zvažování různých variant a možností, vyhodnocování pro a proti, přínosů a rizik,
- naučit se argumentovat, formulovat a vyjadřovat vlastní názor a vyjednávat s třetími stranami (rodiče, partner, školy, služby atp.).

**Cílem programu Žít svůj život** je umožnit klientům s dlouhodobou, kontinuální potřebou podpory:

- mít naplánované a zkoordinované služby, které potřebují pro svůj život,
- mít naplánované a zkoordinované osobní aktivity, které chtějí nebo potřebují mít ve svém životě,
- mít podporu při komunikaci se službami nebo třetími osobami,
- mít kontrolu nad svými financemi.

**Cílovou skupinou** služby jsou lidé s tělesným a kombinovaným postižením ve věku od 16 do 64 let, kteří potřebují podporu při rozvoji nebo udržení schopností a dovedností v běžných denních nebo pracovních činnostech. Služba je poskytována na území hl. m. Prahy.

Ve službě se řídíme těmito **zásadami**:

- Podporujeme klienty v možnosti žít svobodně, podle svých představ, v běžném prostředí.
- Reagujeme na individuální potřeby klientů a zohledňujeme jejich celkovou životní situaci.
- Nehodnotíme člověka, jeho názory, rozhodnutí ani sny. Službu poskytujeme podle toho, co klient chce, potřebuje a v jaké je situaci. Posilujeme silné stránky člověka.
- Podporujeme klienty v tom, aby uměli dělat vlastní rozhodnutí, tato rozhodnutí respektujeme a společně mluvíme o jejich důsledcích a souvislostech.
- Klademe důraz na aktivní přístup klienta během celé spolupráce a posilování jeho kompetencí při řešení jeho situace. Je pro nás důležité zachování nebo rozvoj samostatnosti a soběstačnosti v co nejvyšší možné míře.
- Umožňujeme klientům sebepoznání a získání pozitivních i negativních zkušeností.
- Rodina je důležitá, zapojujeme ji do naší spolupráce.

## 2. MÍSTO A DOBA POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Pracovníky služby je možné kontaktovat telefonicky, emailem nebo po dohodě osobně ve všední dny v době od 9 do 17 h.

Rozsah poskytování služby je určen podle potřeb konkrétního klienta v konkrétní situaci.

- Konzultace jsou poskytovány ve všední dny od 9 do 17h (v případě potřeby i mimo tuto dobu).
- Asistence v terénu je možná v případech, kdy to vyžaduje naplňování dojednaných cílů, a to každý den včetně víkendů od 7 do 23 h.
- Doba, termíny a rozsah skupinových a pobytových aktivit je plánován s ohledem na zaměření konkrétní aktivity a potřeb klientů.

Služba je ve formě individuálních nebo skupinových aktivit poskytována do pohodě s klientem a s ohledem na plnění dojednaných cílů:

- v prostorách Asistence, o.p.s. na adrese Koněvova 155/4, 130 00 Praha 3,
- na místě, kde je to vzhledem k obsahu dojednané spolupráce potřeba (úřady, školy, pracoviště, místa, kde probíhají zájmové nebo volnočasové aktivity atp.),
- v domácnosti klienta.

Pobytové aktivity jsou realizovány i mimo hl. město Prahu a místa jsou vybírána tak, aby odpovídala zaměření dané aktivity a potřebám klientů.

## 3. PRACOVNÍCI SLUŽBY

**Vedoucí služby:** Má přehled o tom, kdo v jakém programu a na čem pracuje. Svolává a vede týmové porady, kde se celý tým informuje a radí o práci s jednotlivými klienty. Vy za vedoucí můžete přijít, zavolat jí nebo napsat, když budete ne/spokojeni s průběhem spolupráce. Vedoucí se Vás však i sama občas zeptá na Váš názor a postřehy.

**Konzultanti:** Ve službě sociální rehabilitace pracuje celkem pět konzultantů. Jeden z nich se stane Vaším klíčovým pracovníkem, bude s Vámi nejvíce spolupracovat a provádět Vás Vámi zvoleným programem nebo programy. Pravidelně se s konzultantem budete scházet na konzultacích a pracovat společně na tom, čeho chcete dosáhnout.

**Asistenti:** Spolupracují s Vámi a konzultanty, pokud je to třeba. Dochází s Vámi na místo, kde na svém cíli pracujete. Snaží se o to, abyste mohli věci dělat co nejvíce samostatně. Po každé asistenci píše záznam do Vaší dokumentace, aby bylo vidět, jak se spolupráce posouvá, a Váš klíčový pracovník o tom měl přehled. Pokud se narazí na to, že není dále co nacvičovat nebo řešit, informují klíčového pracovníka, který Vám nabídne kontakt na službu Osobní asistence.

**Ergoterapeut:** Oslovujeme ho společně s Vámi v případech, kdy potřebujete zmapovat své schopnosti a dovednosti, když potřebujete pohled odborníka např. v oblasti získání nebo používání kompenzační pomůcky, úpravy domácnosti nebo pracovního prostředí, nebo když chcete nacvičovat různé manuální činnosti. Může s Vámi spolupracovat i pokud již nečerpáte službu sociální rehabilitace.

## 4. PRŮBĚH PROGRAMŮ

Na začátku spolupráce dojednáváme, zda některý, a případně pak který z nabízených programů, je pro řešení Vaší situace nejužitečnější. Budou tak stanoveny priority naší spolupráce.

Postupně je možné začít využívat více programů souběžně.

Konkrétní podobu spolupráce, její frekvenci i obsah, budeme dále upřesňovat a zaznamenávat v individuálním plánu. Rozsah poskytování služby je vždy určen podle Vašich potřeb a situace.

### Ukončení spolupráce

Spolupráce je ukončena když:

- se na tom konzultant a klient dohodnou,
- když uplyne doba, na kterou byla spolupráce domluvena,
- dáte písemnou výpověď (nemusíte uvádět její důvod),
- Vám dá písemnou výpověď služba. To je možné jenom když:
  - dlouhodobě neplníte požadavky spolupráce, zejména pokud byste:
    - nedodržel/a pravidla služby a nespolečoval/a ani při následných nápravných opatřeních, zejména při opakovaném rušení předem domluvených schůzek,
    - nespolečoval/a s pracovníky na naplňování cílů a při individuálním plánování,
    - hrubě vystupoval/a vůči pracovníkům (např. hrubé nebo vulgární jednání, vyžadování takového jednání pracovníka, které je v rozporu s dobrými mravy).
  - byste po dobu 1 měsíce nevyužíval/a službu, nebyl/a v kontaktu s pracovníky služby a zároveň nebylo dojednáno přerušování spolupráce,
  - poskytovatel ztratí oprávnění dále poskytovat službu, případně z personálních nebo jiných kapacitních důvodů není schopen tuto službu poskytovat.

V takových případech je výpovědní doba 5 pracovních dní.

## 5. VZÁJEMNÉ POVINNOSTI

### Povinnosti služby

- Pracovníci programů vychází z Vaší situace, zájmů, možností a potřeb.
- Kdykoliv můžete nahlédnout do dokumentace, která je o Vás vedena.
- Klíčový pracovník je povinen seznámit Vás se základními informacemi o službě a jejími pravidly, která jsou uvedena v tomto materiálu.

### Povinnosti klienta

- Spolupracujete na plnění dojednaných cílů.
- Spolupracujete s klíčovým pracovníkem při sestavování a revizích individuálního plánu.
- Pravidelně se účastníte schůzek s pracovníky služby (konzultanty a asistenty) v domluveném čase a formě. Pokud se nebudete moci plánované schůzky účastnit, předem to oznámíte pracovníkovi, s nímž byla schůzka naplánovaná. Pokud zrušíte bez závažných důvodů (např. zdravotních) více než dvě schůzky po sobě, může konzultant zvažovat změnu v další spolupráci, včetně možnosti ukončení poskytování služby.
- Hlásíte s předstihem všechny změny týkající se naplňování cílů, dojednané spolupráce a poskytované služby.
- Dodržujete pravidla stanovená v tomto materiálu, se kterými Vás klíčový pracovník seznámil před dojednáním spolupráce.

## 6. PODNĚTY, NÁPADY A STÍŽNOSTI NA SLUŽBU

Vy nebo Vaši blízcí si můžete stěžovat, sdělovat nám své nápady, připomínky a podněty k čemukoliv, co souvisí s průběhem a kvalitou služby Sociální rehabilitace (jednání konzultantů nebo asistentů, pravidla nebo podmínky služby atd.), nebo s fungováním organizace.

V Asistenci, o.p.s. považujeme skutečnost, že Vy nebo Vaši blízcí zpětnou vazbu službě nebo organizaci poskytnete, za projev důvěry. Je samozřejmé, že takové projevy pro Vás nebudou mít žádné negativní důsledky, nebo že nebudete v důsledku toho znevýhodňováni. Pracovníci se zpětnou vazbou vždy pracují a zvažují jednotlivé podněty ve vztahu ke změnám a zvýšení kvality služby.

V Asistenci, o.p.s. rozlišujeme:

- Vyjádřenou nespokojenost: Pokud Vy nebo Vaše blízká osoba zmiňujete nebo oznamujete pracovníkovi skutečnosti, se kterými nejste spokojeni, nebo u kterých předpokládáme, že s nimi pravděpodobně nejste spokojeni. V tomto případě s Vámi nebo Vašimi blízkými pracovníci služby situaci prodiskutují a mohou navrhnout podání "oficiální" stížnosti (tzn. tak, že se bude při projednávání stížnosti postupovat podle dále uvedeného postupu).
- Podnět: Pokud Vy nebo Váš blízký přijdete s konkrétním návrhem na zlepšení, je možné ho zohlednit buď v individuální práci s Vámi, nebo je možné prodiskutovat podnět na poradě služby a najít možná řešení nebo opatření. V takovém případě Vám dá klíčový pracovník nebo vedoucí služby ústní zpětnou vazbu, jak bylo s jeho podnětem zacházeno.
- Stížnost: Ústní nebo písemné oznámení, které Vy nebo Vaši blízcí sami kvalifikujete jako "stížnost". Další postupy se budou týkat právě těchto oznámení.

### Jak podat stížnost

Stížnost je možné podat:

- písemně - na papíře (volnou formou, k podání stížností není formulář, je možné zaslat dopis, zanechat ho v kanceláři, nebo využít schránku na stížnosti umístěnou v zá dveří prostor Asistence, o.p.s., Koněvova 4, 130 00 Praha 3) nebo v elektronické podobě (např. prostřednictvím emailu),
- ústně - osobně nebo např. telefonicky.

Stížnost může být:

- osobní (s uvedením Vašeho jména),
- anonymní (bez uvedení jména). V tomto případě může být složitější zjišťovat o záležitosti podrobnější informace, pokud nejsou např. ze zasláního textu zřejmé, a klienta, který stížnost podal, není možné zapojit do řešení stížnosti.

### Na koho je možné se se stížností obracet

- stížnost emailem: Stížnost můžete zaslat komukoli, všichni pracovníci mají povinnost předat takové oznámení vedoucí služby nebo řediteli. Nejrychleji se však věc začne řešit, pokud stížnost zašlete přímo k rukám vedoucí služby nebo ředitele organizace. Všechny kontakty jsou uvedené na webových stránkách organizace ([www.asistence.org](http://www.asistence.org)).
- stížnost v písemné podobě: Stížnost v písemné podobě je možné poslat poštou k rukám vedoucí služby nebo ředitele, případně ji přinést osobně. Pokud je stížnost předána jinému pracovníkovi, ten ji vždy předává vedoucí služby. Pokud se stížnost týká vedoucí služby, je předávána bezprostředně řediteli organizace.
- ústní stížnost: Můžete přijít za kterýmkoli pracovníkem Asistence, o.p.s., který Vám pomůže stížnost sepsat a informuje Vás, komu stížnost předat.

Pokud byste si chtěl stěžovat na ředitele, obraťte se na správní radu Asistence, o.p.s., a to buď e-mailem na [spravni.rada@asistence.org](mailto:spravni.rada@asistence.org), nebo poštou na adresu Správní rada, Asistence, o.p.s., Koněvova 4, 130 00 Praha 3. Pokud se taková stížnost dostane k rukám pracovníků, předávají ji bezprostředně předsedkyni správní rady.

## Způsob vyřizování stížností

- Pokud je to možné, je stížnost řešena na schůzce společně s těmi, kterých se týká.
- Schůzka je zaměřená především na hledání řešení, spíše než na “vyšetřování”.
- Můžete si vybrat pro řešení stížnosti zástupce (např. partnera nebo rodiče), nebo si na schůzku někoho přivést s sebou.
- Řešením stížnosti může být jak opatření vedoucí k nápravě Vaší situace, tak opatření ve vztahu ke kvalitě služby.
- Výsledek vyřizování stížnosti je tomu, kdo stížnost podal, zaslán písemně (mailem nebo dopisem) do 30 kalendářních dnů.
- Pokud se jednalo o anonymní stížnost, je výsledek vyřizování stížnosti vyvěšen na nástěnce ve společných prostorách Asistence, o.p.s. (na chodbě), a to po dobu 21 kalendářních dnů.

## Postup při nespokojenosti s vyřízením stížnosti

Vy i Vaši blízcí se můžete v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti obrátit s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti nebo způsobu jejího vyřešení na:

- Správní radu společnosti Asistence, o.p.s., a to poštou na adresu Správní rada, Asistence, o.p.s., Koněvova 4, 130 00 Praha 3
- Magistrát hl.m. Prahy, odb. zdravotnictví a sociální péče a prevence, Charvátova 145, 11000 Praha 1
- Ministerstvo práce a sociálních věcí, odbor sociálních služeb, Na Poříčním právu 1, 12801 Praha 2

Pomoc můžete hledat také v občanských poradnách (jejich seznam je na <http://www.obcanskeporadny.cz/>) nebo u ombudsmana na stránkách <http://www.ochrance.cz/>.

## 7. DALŠÍ INFORMACE A KONTAKTY

Další informace o službě Vám podá vedoucí služby Marie Palasová na tel. 739 560 211 nebo emailu [marie.palasova@asistence.org](mailto:marie.palasova@asistence.org).

Můžete se také podívat na webové stránky Asistence, o.p.s., kde najdete:

- informace o službě Sociální rehabilitace a jednotlivých programech:  
<https://www.asistence.org/sluzby/socialni-rehabilitace/>
- informace o skupinových aktivitách:  
<https://www.asistence.org/sluzby/socialni-rehabilitace/skupinove-aktivity/>
- kontakty na konzultanty, vedoucí služby i vedení organizace:  
<https://www.asistence.org/kontakt/>

Můžete se taky podívat na Facebook a zjistit, co se děje v organizaci a ve službě:  
<https://www.facebook.com/Asistence/>