



SOCIÁLNÍ REHABILITACE ASISTENCE, O.P.S.

ZÁKLADNÍ INFORMACE O SLUŽBĚ SOCIÁLNÍ REHABILITACE

1. VYMEZENÍ SLUŽBY A PROGRAMŮ

Asistence, o.p.s. poskytuje službu Sociální rehabilitace podle § 70 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Služba je určena lidem s tělesným a kombinovaným postižením ve věku od 16 do 64 let, je poskytována na území hl. m. Prahy, a to bezplatně.

Poslání služby

Posláním služby je umožnit dospívajícím a dospělým lidem s tělesným a kombinovaným postižením, aby žili svůj život co nejvíce samostatně, podle svých představ, zvyklostí a možností, ve své domácnosti a komunitě.

Služba k tomu přispívá poskytováním dvou programů s odlišným zaměřením:

Sociální rehabilitace	Case management
<p>V rámci tohoto programu je poskytována krátkodobější, cílená podpora klientům:</p> <ul style="list-style-type: none">• v oblasti bydlení,• při zvyšování dovedností potřebných pro samostatný život,• při hledání soukromých asistentů pro poskytování osobní asistence,• při navazování a udržování vztahů v místní komunitě a• při zvyšování kompetencí v obhajobě vlastních zájmů a potřeb.	<p>V rámci tohoto programu jsou klienti dlouhodobě doprovázeni a je jim poskytována podpora:</p> <ul style="list-style-type: none">• při plánování, organizaci a koordinaci toho, co ve svém životě potřebují (sociální a zdravotní služby, finance, osobní aktivity, bydlení atp.) a• při vyjednávání s třetími stranami.

Služba je poskytována ve dvou základních formách:

- Individuální:

V rámci této formy je realizována spolupráce především formou individuálních konzultací klienta s pracovníkem. Tyto konzultace mohou být osobní, nebo mohou být realizovány na dálku (prostřednictvím telefonu, emailu, za využití videohovorů atp.). Do této spolupráce mohou být zapojovány další osoby podle potřeb spolupráce (např. blízké osoby, poskytovatelé služeb atp.). Služba v této formě může zahrnovat nácviky nebo doprovody za podpory asistentů SR.

- Skupinové:

V této formě jsou realizovány jednorázové aktivity (setkání) pro skupinu klientů, opakovaná setkávání v průběhu delšího časového období, kterého se účastní skupina klientů (série setkání na stejné téma v určité frekvenci), vícedenní aktivity na území hl. m. Prahy, pobytové, vícedenní aktivity pro skupinu klientů (několikadenní pobyt s ubytováním) a jednodenní výjezdové akce mimo území hl. m. Prahy.

Cíle služby

Program Sociální rehabilitace je zaměřený na vyřešení situace klienta, získání potřebných informací nebo dílčích dovedností. Cílem tohoto programu je umožnit klientům:

- zmapovat si možnosti bydlení a rozumět jejich specifikům,
- najít si bydlení v běžné komunitě,
- fungovat co nejsamostatněji ve své domácnosti, nebo domácnosti, ve které klient žije,
- orientovat se v okolí bydliště a dalších místech, cestovat a využívat veřejnou dopravu,,
- najít soukromé asistenty sociální péče a nastavit rámec a podmínky spolupráce s nimi,
- navázat nové vztahy v komunitě a udržet si je,
- nalézt místo, kde se mohou zapojit a kam „budou patřit“,
- formulovat vlastní názory, rozumět svým zájmům a potřebám a umět je komunikovat třetím stranám (rodič, partner, služby, zaměstnavatel atp.).

Program Case management je zaměřený na soustavnou podporu klienta prostřednictvím plánování, organizace a koordinace toho, co ve svém životě potřebují. Tento program je poskytován formou case managementu a jeho cílem je, aby klienti:

- měli zmapované, co a jak ve svém životě potřebují,
- mohli čerpat potřebnou pomoc a podporu veřejných služeb, druhých osob a spolků podle svých potřeb a měli zajištěnou podporu v komunikaci a vyjednávání s nimi,
- mohli zvládnout obtížné, složité nebo krizové situace.

Zásady

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. PRŮBĚH SLUŽBY A SPOLUPRÁCE S KLIENTEM

Jednání se zájemcem

Na začátku spolupráce mluvíme o tom, co klient potřebuje a v jaké je situaci, a hledáme, jestli by některý z nabízených programů mohl těmto potřebám a situaci odpovídat. Pokud ano a máme volnou kapacitu, je s klientem dojednáváno:

- na čem konkrétně budeme spolupracovat (bude stanovený cíl spolupráce, zejm. co konkrétně se klient naučí, co si vyzkouší, co bude vyřešeno) a
- jakým způsobem budeme postupovat.

Bude také uzavřena smlouva o poskytování služby a klientovi bude určen klíčový pracovník, který s ním povede spolupráci.

Průběh služby

Klíčový pracovník společně s klientem spolupracují na naplňování stanoveného cíle: konzultují, zkouší, zařizují, co je potřeba, a do spolupráce zapojují i další osoby, pokud je to potřeba. Společně také průběžně sledují, jestli jsou stanovené cíle naplňovány (jestli spolupráce směřuje tam, kam klient potřebuje).

Rozsah a frekvence poskytování služby je vždy určen podle potřeb a situace klienta.

Ukončení spolupráce

Spolupráce je ukončena, když:

- se na tom pracovník a klient dohodnou,
- když uplyne doba, na kterou byla spolupráce domluvena,
- dá klient písemnou výpověď (nemusí uvádět její důvod),
- ukončí spolupráci výpovědí služba (to je možné, jenom pokud klient dlouhodobě neplní požadavky spolupráce, pokud klient po dobu delší, než 1 měsíc nevyužívá službu a není sjednáno přerušení spolupráce, nebo pokud služba ztratí oprávnění dále poskytovat službu, případně z personálních nebo jiných kapacitních důvodů není možné službu poskytovat).

3. MÍSTO A DOBA POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Služba je poskytována do pohodlí s klientem a s ohledem na plnění dojednaných cílů:

- v prostorách Asistence, o.p.s. na adrese Hartigova (dříve 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.

Rozsah poskytování služby je určen podle potřeb 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 aktivit je plánován s ohledem na zaměření konkrétní aktivity a potřeby klientů.
- Pracovníky služby je možné kontaktovat telefonicky, emailem nebo po dohodě osobně ve všední dny v době od 9 do 17 h.

4. 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. Klient za vedoucí může přijít, zavolat jí nebo napsat, když bude ne/spokojen s průběhem spolupráce. Vedoucí se Vás však i sama občas zeptá na Váš názor a postřehy.

Konzultanti a case manažeři: Ve službě sociální rehabilitace pracuje celkem pět pracovníků: Program Sociální rehabilitace je poskytován konzultanty, program Case management case managery. Tito pracovníci spolupracují přímo s klienty, schází se s nimi na konzultacích, případně udržují telefonický nebo mailový kontakt, a pracují s nimi na tom, čeho chtějí dosáhnout.

Asistenti: Klíčový pracovník klienta může do spolupráce přizvat asistenta. Asistenti se obvykle zapojují do nácviků dovedností, nebo poskytují klientovi podporu v terénu.

5. PRAVIDLA PRO SPOLUPRÁCI

Služba se zavazuje při spolupráci s klientem naplňovat všechny výše uvedené závazky, pravidla a postupy.

Aby spolupráce vedla k naplnění dojednaných cílů, docházelo k řešení situace klientů, je potřeba, aby klient respektoval tato pravidla:

- Klient aktivně, podle svých možností, spolupracuje na plnění dojednaných cílů.
- Klient se pravidelně účastní schůzek s pracovníky služby (konzultanty nebo case managery, případně asistenty) v domluveném čase a formě. Pokud se nebude moci plánované schůzky účastnit, předem to oznámí pracovníkovi, s nímž byla schůzka naplánovaná. Pokud klient zruší bez závažných důvodů (např. zdravotních) více než dvě schůzky po sobě, může pracovník zvažovat změnu v další spolupráci, nebo může zvažovat ukončení poskytování služby.
- Klient hlásí s předstihem všechny změny týkající se naplňování cílů, dojednané spolupráce a poskytované služby.

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 při spolupráci s Vámi, nebo podnět prodiskutovat 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 vyhodnotíte 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 zádveří 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), nebo 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).
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, 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 Eva Opočenská

tel.: 739 560 211

email: eva.opocenska@asistence.org.

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

- informace o službě Sociální rehabilitace:
<https://www.asistence.org/sluzby/socialni-rehabilitace/>
- informace o skupinových aktivitách:
<https://www.asistence.org/sluzby/socialni-rehabilitace/skupinove-aktivity/>
- kontakty na konzultanty, case managery 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/>