

Popis realizace služby – Sociálně rehabilitační programy

1. Platnost od: 2. 1. 2024

2. Druh sociální služby (podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách): § 70 zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách

3. Identifikátor služby: 8522670

4. Forma sociální služby: ambulantní a terénní forma

5. Poskytovatel sociální služby: Charita Most, Františka Malíka 956/16a, 43401 Most

6. Adresa zařízení / kanceláře sociální služby: Janovská 122, 435 42 Litvínov 8

7. Okruh osob, kterým je služba určena:

Cílová skupina: osoby se zdravotním postižením

Věková kategorizace CS: od 19 – 80 let

8. Popis realizace služby

- Poslání organizace/služby – posláním služby je pomáhat uživatelům se zdravotním postižením překonat nepříznivé dopady jejich znevýhodnění v praktickém životě.
- Cíle služby – je dlouhodobé, pravidelné a systematické znovuobnovování a procvičování schopností a dovedností osob se zdravotním postižením.
- Místo realizace služby – zázemí služby se nachází v Litvínově v Komunitním centru Janov, Janovská 122, zde jsou kanceláře služby a konzultační místnost pro jednání s uživateli služby. Dále služba působí v terénu přímo v Litvínově, Janově, Meziboří, Lomu a Horním Jiřetíně.
- Způsob realizace – terénní i ambulantní
- Oslovení zájemce – oslovujeme zájemce jak v terénu, tak přichází do Komunitního centra. Představujeme organizaci a předáváme informace o poskytované službě. Zjišťujeme sociální situaci klienta, rozpoznáváme potřeby klienta, zjišťujeme jeho očekávání. Společně zhodnotíme situaci a stanovíme výstup = vstup do služby nebo odmítnutí zájemce nebo doporučení jiné vhodnější sociální služby.
- Zahájení spolupráce se zájemcem /prvokontakt/ jednání se zájemcem o službu - informace jsou předávány zájemci srozumitelně a přiměřeně jeho věku, schopnostem, chápání, intelektu apod. (tyto informace jsou v případě uzavření smlouvy připomenuty nebo zopakovány při samotném uzavírání smlouvy). Pracovník dává zájemci prostor k dotazům a ověřuje si otázkami, zda zájemce informacím rozumí a zda není potřeba ještě některé informace zopakovat, doplnit. Pracovník nespěchá, neuvádí zájemce do stresu, jedná klidně, vážně, srozumitelně, přátelsky.
- Kritéria pro rozhodnutí přijetí zájemce do služby / popis cílové skupiny (u kritéria nepříznivé sociální situace je oslabení nebo ztráta schopností z důvodu věku nebo nepříznivého zdravotního stavu. Jedná se o různé životní situace, ve kterých je osoba ohrožena sociálním vyloučením a nemůže nebo má oslabenou schopnost tuto situaci sama nějakým způsobem řešit. Žadatel odpovídá cílové skupině uživatelů Sociální rehabilitace – osoby se zdravotním postižením.
- Dalším kritériem je věk uživatele a adresa faktického pobytu. O skutečnosti jestli zájemce spadá do okruhu osob, se kterými může být uzavřena smlouva o poskytování sociální služby, rozhoduje sociální pracovník, po zhodnocení všech kritérií.
- Kritéria pro rozhodnutí o nepřijetí zájemce do služby - odmítnout zájemce o sociální službu můžeme na základě vyhodnocení zjištěných informací. Informace zjišťujeme rozhovorem (osobně, telefonicky), případně ověřením zjištěných informací. Odmítnutí zájemce o službu musí pracovníci služby konzultovat s nadřízeným pracovníkem služby, teprve po jeho schválení je možné toto rozhodnutí prezentovat před zájemcem. V případě odmítnutí zájemce je poskytnuto základní sociální poradenství, odkázání zájemce na jiného poskytovatele,

nebo jinou instituci, který požadovanou službu/pomoc poskytuje. O tom, že poskytovatel odmítá uzavřít se zájemcem smlouvu, je zájemce informován během rozhovoru (osobně, telefonicky). O důvodech odmítnutí je následně uveden záznam v Jednání se zájemcem o službu. V případě osobního jednání zájemce toto písemné odůvodnění zájemce podepisuje a má možnost se k němu také písemně vyjádřit. (není cílovou skupinou, nesplňuje věk, místní příslušnost, spadá do jiné cílové skupiny, je pod vlivem omamných látek (alkohol, drogy)

- Základní činnosti služby s uvedením konkrétních příkladů - předávání kontaktů na navazující služby, předávání materiálů, adres, letáčků (úřady, instituce, ÚP, lékaři, zdravotního zařízení). Pomoc s výběrem konkrétní vhodné služby podle potřeby klienta. Provádění nácviků sociálních dovedností, podpora klienta v kontaktu s přirozenou sítí – rodina, přátelé. Provádění nácviků obsluhy běžných zařízení a spotřebičů, nácviky péče o domácnost např. péče o oděvy, úklid, chod kuchyně, nakupování. Nácvik samostatného pohybu včetně orientace ve vnitřních a venkovních prostorech, využívat dopravní prostředky. Provádíme nácviky dovedností potřebných k úředním úkonům, například vlastnoručního podpisu, manipulaci s počítačem a mobilním telefonem. Upevňování získaných motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností.

- Průběh realizace služby

: uzavření smlouvy o poskytování sociální služby – Smlouva o poskytování sociální služby se uzavírá po vstupním pohovoru, po sepsání Jednání se zájemcem o službu (kde potencionální uživatel splňuje podmínky pro uzavření smlouvy) a byl domluven den, místo a hodina setkání (na sepsání smlouvy, nebo dohody o poskytování sociální služby). Pokud je zájemce svéprávný, jsou mu srozumitelně vysvětleny sociálním pracovníkem jednotlivé body smlouvy a náležitosti dokumentů ke smlouvě. Pokud je zájemce nesvéprávný, jsou opatrovníkovi srozumitelně vysvětleny sociálním pracovníkem jednotlivé body smlouvy a náležitosti dokumentů ke smlouvě. Uživatel (opatrovník) je seznámen sociálním pracovníkem s možnostmi a podmínkami služby.

Sepsání smlouvy může proběhnout jak v ambulanci služby, tak i v terénu (domácnost, chodba, park, ulice, kde uživatel zvolí).

Forma uzavření smlouvy je zvolena podle povahy problému/zakázky, kterou chce zájemce řešit: Jedná-li se o jednorázovou záležitost, jejíž dokončení je krátkodobou záležitostí, potom bude uzavřena pouze ústní smlouva. Ústní smlouva může být uzavřena také s anonymním uživatelem.

Jedná-li se o problémy/cíle k jejichž řešení je třeba spolupracovat se službou dlouhodobě, pak je uzavřena standardní písemná Smlouva o poskytování sociální služby.

Smlouvu o poskytování sociální služby Sociální rehabilitace musí být uzavřena písemně, pokud alespoň jedna strana při jednání o uzavření smlouvy tuto formu navrhne (§91). V rámci služby nabízíme také formu ústního uzavření smlouvy – pokud se jedná o zakázku krátkodobějšího charakteru, nebo anonymního nebo poloanonymního uživatele

: tvorba IP a spoluúčast uživatelů na tvorbě - služba má zákonem stanoveny činnosti, které v rámci poskytování sociální služby může vykonávat – uživatel je seznámen sociálním pracovníkem s nabídkou služby

Průběh služby je plánován, k plánování slouží dokument Individuální plán, který je tvořen nejpozději do týdne od uzavření Smlouvy o poskytování sociální služby, pracovník přistupuje k uživateli s respektem, individuálně a s empatií. IP je založen především na uživatelových potřebách, schopnostech, zdravotním stavu a zakázka musí vždy směřovat ke zlepšení situace uživatele a ke zmírnění sociálního vyčlenění uživatele

IP tvoří sociální pracovník společně s uživatelem, kdy společně definují jednotlivé cíle a kroky k naplnění zakázky uživatele. Při tvorbě IP postupuje sociální pracovník dle metodiky – Vedení dokumentace.

Sociální pracovník dbá na to, aby zakázka uživatele byla měřitelná, reálná (dosažitelná), konkrétní Individuální plán rozvíjí, kopíruje a doplňuje cíle stanovené ve Smlouvě o poskytování sociální služby (během vstupního pohovoru se mohou vyskytnout další potřebné a neodkladné zakázky, které je vhodné do IP zakomponovat)

Cíle v IP jsou členěny na hlavní a dílčí, dále jsou v IP stanoveny úkoly – plněním jednotlivých úkolů je postupně dosahováno dílčích cílů a ve chvíli, kdy jsou i tyto naplněny, je naplněn také cíl hlavní

Individuální plán se zakládá do složky uživatele (uživatel má možnost do své složky nahlížet)

Individuální plán je vyhotoven ve dvou originálech a podepisují ho: uživatel, sociální pracovník a klíčový pracovník. Jeden originál si odnáší uživatel s sebou (ale ve většině případů nemají uživatelé o dokument IP zájem)

: průběh/realizace, hodnocení a revize IP - je stanoven termín aktualizace IP, která proběhne nejpozději do 3 měsíců od vyhotovení IP. Individuální plán je možné aktualizovat dle potřeb klienta, nebo dle výskytu nežádoucí situace. IP je vždy vyhodnocován na konci poskytování sociální služby.

: ukončení služby – každá smlouva o poskytování sociální služby je uzavírána vždy do konce kalendářního roku. Služba je ukončována z důvodů: naplnění osobních cílů, uplynutím sjednané doby, opakovaným neplněním IP, hrubým porušením pravidel poskytované služby, ukončením ze strany uživatele – bez důvodů, ukončením z jiných důvodů – zde uvádíme z jakých.

- Finanční spoluúčast uživatele – služby je poskytována zdarma

Způsob podání a vyřizování stížností - Stížnosti, oznámení a připomínky jsou chápány jako podněty ke zlepšení kvality poskytované sociální služby. Stížnosti chápeme jako důležitý zdroj informací o spokojenosti s poskytovanou službou, zvláště pak, zda služba odpovídá potřebám jejích uživatelů. Stížnosti, oznámení a připomínky na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby může přednést i kterýkoliv zaměstnanec. Při řešení takových podnětů se postupuje stejně, jakoby je přednesl/předložil kterýkoliv uživatel. Stížnost může podat uživatel služby, nebo jakákoli jiná fyzická či právnická osoba, které má s poskytováním sociální služby zkušenosti ať osobní nebo zprostředkované a domnívá se, že je důvod ke stížnosti. Osobní podání stížnosti je možné od pondělí do čtvrtka v době od 7:30 hodin do 16:00 a v pátek od 07:00 do 15:30 hodin a to zaměstnanci služby, vedoucímu služby, nebo vedoucímu zařízení. Stížnost je v den přijetí zaznamenána do šanonu Stížnosti a je jí přiděleno pořadové číslo. Stížnost obsahuje datum podání, jméno a příjmení stěžovatele + kontakt na něj (může být i anonym), kdo stížnost přijal (který zaměstnanec jméno a příjmení). Stížnost lze podat ústně – telefonicky nebo osobně, písemně, běžnou poštou nebo vhozením do schránky stížností, která je umístěna u vchodu budovy. Stížnost lze podat i anonymně. Stížností podanou anonymním stěžovatelem je zacházeno jako s neanonymní stížností a její řešení bude po dobu 14 kalendářních dnů vyvěšeno na nástěnce služby. Po uplynutí lhůty je založeno do knihy stížností – s informací od kdy do bylo řešení vyvěšeno. Poskytovatel sociální služby informuje ústně své uživatele služby o možnosti stěžovat si již při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby, při vysvětlování obsahu smlouvy a dále při seznámení s právy a povinnostmi, které uživatel stvrzuje podpisem. Dále je uživatel o možnosti stěžovat si informován při každé aktualizaci IP a dále při vyplňování Dotazníku spokojenost 1x za 3 měsíce a při ukončení poskytování sociální služby. Každý stěžovatel si může zvolit svého zástupce jako např. příbuzného, kamaráda nebo souseda, který ho bude při vyřizování stížností zastupovat nebo doprovázet; rovněž tak může mít v případě potřeby tlumočníka. Zaměstnanci služeb jsou s pravidlem o podávání Stížností seznámeni při nástupu do pracovního poměru a také při poradách týmu služby. Zaměstnanci ví, jak v případě podání Stížnosti postupovat.

Aktualizovala: Štiková 5. 1. 2024


CHARITA MOST
Františka Malíka 956/16a
434 01 Most
IČO: 708 28 920 ②

