

Popis realizace poskytování sociálních služeb

Název poskytovatele	Diakonie ČCE – středisko Praha
Druh služby Identifikátor	služby následné péče 4850535
Forma služby	Ambulantní
Název zařízení a místo poskytování	Následná péče Dobroduš Korunní 1440/60, Praha 2 – Vinohrady, 120 00

Cílová skupina

Osoby s chronickým duševním onemocněním

Jednání se zájemcem o službu, vstup uživatele do služby

Prvokontakt obvykle probíhá telefonicky, v některých případech osobně nebo e-mailem. Pracovník předá zájemci základní informace o službě. Informuje jej o charakteru a činnostech služby, komu je služba určena a o základních podmínkách poskytování služby. Zjišťuje, jestli je shoda ve vzájemném očekávání. Pokud je prvokontakt navázán telefonicky, zve pracovník zájemce na vstupní rozhovor. Zájemce dostává též informaci, že na schůzku může přijít zájemce v doprovodu podpůrné osoby (např. rodič, casemanager, opatrovník apod.). Vzhledem k tomu, že služba je podle §64 zákona o sociálních službách poskytována ambulantní formou, je nutné, aby vstupní rozhovor proběhl v prostorech služby a klienti byli po celou dobu spolupráce schopni docházet do služby Následné péče Dobroduš.

Vstupní rozhovor probíhá mezi zájemcem o službu a sociálním pracovníkem, nejlépe tím, který má volnou kapacitu stát se klíčovým pracovníkem. Klíčový pracovník však může vstoupit do spolupráce až při podpisu smlouvy. Pracovníci mohou, s písemným souhlasem zájemce,

kontaktovat casemanagera, psychiatra, opatrovníka či jiného odborníka sociálně zdravotních služeb, které využívá. Jednání se zájemcem o službu probíhá v několika fázích, které probíhají v několika po sobě jdoucích setkáních. První fáze má za cíl poskytnout zájemci dostatečné informace, které vedou k tomu, aby zájemce zjistil, jestli služba naplňuje jeho očekávání, jestli nabízí to, co hledá a je v souladu s pravidly a činnostmi služby. Vstupní rozhovor je vždy veden v prostorách služby. Pracovník se představí, předá informační leták, kde jsou uvedeny základní informace včetně aktuálního složení týmu pracovníků a kontaktů. Cílem setkání je získat od zájemce informace nezbytné pro to, aby mu mohla být služba v budoucnu poskytována; a zároveň předat zájemci dostatek informací o službě, aby se mohl svobodně rozhodnout pro případnou spolupráci. Pokud nenastanou překážky pro spolupráci, postupuje jednání do další fáze.

Pracovník mapuje situaci, ve které se zájemce o službu nachází, a oblasti, ve kterých hledá podporu. Pojmenovává se zakázka a zjišťuje se, zdali má zájem také o dobrovolníka či komunitní akce. Je důležité jednání přizpůsobit individuálnímu tempu a potřebám zájemce, vycházet z množství informací, které zájemce o službě má, jeho orientaci v problematice, ve své situaci apod. Tato fáze může proběhnout v několika setkáních podle potřeb zájemce o službu. Za průběh a výsledek jednání zodpovídá sociální pracovník s podporou týmu. O celém procesu jednání se zájemcem o službu je veden písemný záznam v PC, v programu Highländer. Mapuje se situace, ve které se zájemce nachází (bydlení, zaměstnání, finance, duševní zdraví, sociální kontakty, volný čas, fyzické zdraví, seberealizace, apod.), oblast očekávané podpory, podpůrná síť, využití sociálně-zdravotních služeb, rizika spojená se zhoršeným duševním zdravím. Sociální pracovník vede rozhovor tak, aby zájemce věděl, proč se na určité okruhy ptá, aby zájemce rozuměl smyslu rozhovoru. Pokud z rozhovoru vyplyne, že v rámci vyjednávání spolupráce je vhodné kontaktovat třetí osobu, vyplní se souhlas zájemce o službu s komunikací se třetí osobou, který je součástí dotazníku. Pokud zájemce chce prostřednictvím služby navázat spolupráci i s dobrovolníkem, získává informaci o podmínkách takové spolupráce, aby se mohl na základě těchto informací rozhodnout. V případě, že jednání směřuje k navázání další spolupráce, dává pracovník zájemci vzor smlouvy i s přílohami, aby měl možnost si ji v klidu sám nebo s podporou další osoby prostudovat a vykomunikovat případné nejasnosti. Pracovník domlouvá se zájemcem termín další konzultace a vstupuje se do poslední fáze jednání. Tu vždy vede se zájemcem potenciální klíčový pracovník. Během tohoto setkání společně projdou smlouvu včetně příloh, a pokud nejsou pro navázání spolupráce žádné překážky, tak dojde k podpisu smlouvy a vytvoření individuálního plánu klienta služby. Tomuto setkání vždy předchází rozhodování o přijetí zájemce do služby.

Pracovník, který vede se zájemcem vstupní rozhovor, představuje týmu zájemce o službu na nejbližší poradě. O přijetí konkrétního klienta do služby rozhodují následující kritéria:

- a) služba má volnou kapacitu na přijetí zájemce o službu;
- b) zájemce splňuje kritéria přijetí služby;
- c) míra potřebnosti zájemce o službu vzhledem k životní situaci zájemce (prevence relapsu onemocnění, prevence sociálního vyloučení a zhoršení zdravotního stavu);

d) míra zájmu, kterou klient projevuje (pokud se zájemce o službu nedostaví na sjednanou konzultaci a neozývá se na sjednání další konzultace, dostává se do pořadníku přednostně zájemce, který je aktivnější ve sjednávání služby).

Podrobný popis realizace služby

Dobroduš pomáhá dospělým lidem s chronickým duševním onemocněním zapojit se do společnosti a přispívá k zotavení z duševní nemoci. Smyslem služby je podporovat tyto lidi v rozvoji dovedností, které jim pomohou vypořádat se s nároky okolí a podpoří je v osobním růstu. Jde zejména o podporu v oblasti vztahů, podporu samostatnosti a schopnosti řešit zátěžové situace, přispívat k aktivnímu trávení volného času a zařazení se do běžného společenského života. Služba vychází z potřeb klientů, jsou respektovány jejich názory a svobodná vůle. Služba je poskytována v hlavním městě Praha.

Cílem služby je:

- Rozšiřovat sociální kontakty a zlepšovat významné vztahy u lidí s duševním onemocněním.
- Naplnit smysluplně jejich volný čas, zapojit je do konstruktivního a aktivního plánování svého času.
- Trénovat překonávání překážek a nástrah, které se objevují v běžném životě a podporovat při samostatném řešení náročných životních situací (v udržení či zlepšování zdraví a v oblastech – bydlení, zaměstnání, finance, komunikace, seberealizace ve vztazích atd.).
- Vytvářet příležitosti k osobní angažovanosti osob s duševním onemocněním a rozvoji jejich dovedností zapojovat se do komunity, vyměňovat si názory s ostatními, spoluprožívat a spoluovlivňovat dění kolem sebe.

Frekvence setkávání záleží na situaci klienta. Je domlouvána vždy individuálně a vyjednává se tak, aby se zohlednily aktuální potřeby klienta. Přihlíží se k situaci, kdy se zhorší zdravotní stav klienta nebo řeší takovou situaci, která souvisí především s oblastí hájení jeho práv a oprávněných zájmů (pak mohou být konzultace častější). Místem setkání jsou prostory služby následné péče Dobroduš.

Metody práce

Metody práce jsou individuální a skupinové. Individuální případová práce: rozhovory s klientem

směřující k mapování jeho potřeb, vyjednávání zakázky, stanovení individuálních cílů a konkrétních kroků k jejich naplnění, důraz na úspěšné naplňování cílů při jejich hodnocení, podpora a ocenění klienta v rozvoji jeho samostatnosti a přebírání odpovědnosti, v úspěšném řešení situace a získávání korektivní zkušenosti, podpora v dosahování pozitivních změn a aktivního přístupu v řešení nepříznivé situace, podpora při rozvoji vztahových a sociálních kompetencí, důraz na prevenci hospitalizace skrze krizové plány.

Součástí služby je:

1) Základní sociální poradenství - poskytnutí potřebných informací přispívajících k řešení nepříznivé sociální situace člověka či vzniku těchto situací. Konkrétně jde o: poskytnutí informací o možnosti výběru jiných sociálně-zdravotnických služeb a jiných běžně dostupných zdrojů podpory, poskytnutí informací o základních právech a povinnostech osoby, zejména v souvislosti s poskytováním sociálních služeb, poskytnutí informací o dalších formách pomoci

2) Sociálně terapeutická činnost

Jedná se o činnosti, jejichž poskytování vede k prevenci relapsu, rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování. Podpůrný rozhovor, doprovázení, podpůrná skupina, rozhovor v krizi, nácvik běžných sociálních a technických dovedností, pomoc v překonávání sociální izolace.

3) Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních a běžných záležitostí, podpora při jednání s úřady, lékaři, apod., pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou, pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování.

4) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím – aktivity umožňující lepší orientaci ve vztazích odehrávajících se ve společenském prostředí. Jedná se o činnosti umožňující navazování dalších sociálních vztahů. Podpora v navazování vztahů a rozšiřování sociálních kontaktů, podpora v obnovení dřívějších sociálních kontaktů, podpora v kontaktu s dalšími sociálně-zdravotnickými službami (např. centra denních aktivit). Podpora v navazování kontaktu s lidmi v Praze skrze program Dobrovolníci v Dobruš. Vztah klienta s dobrovolníkem v rámci spolupráce dvojice je jednou z možných forem kontaktu se společenským prostředím a je specifikem této služby. Další aktivitou v rámci této činnosti jsou skupinové a komunitní akce. Tyto akce jsou vedeny pracovníky služby a dobrovolníci se jich ve spolupráci s klienty také zúčastňují. Jedná se o výlety KLT, podpůrné skupiny pro klienty, kulturní akce, besedy, rukodělné aktivity, sportovní aktivity atd. Cílem je posilování silných stránek klienta, navazování mezilidských vztahů a s tím spojených dovedností (komunikace, řešení zátěžových situací, spolupráce, respekt k druhým, solidarita, sounáležitost), předcházení pocitům osamělosti a rozšiřování sociálních kontaktů a denních aktivit, snižování ostychu, nejistoty a stigmatizace.

V rámci individuální práce s klientem se využívá tzv. portfolio klienta – systém efektivní spolupráce. Portfolio je soubor dokumentů a obsahuje: Mapovací rozhovor, Individuální plán spolupráce, jehož součástí mohou být Pracovní listy, roční zhodnocení spolupráce se službou, závěrečné hodnocení spolupráce se službou Následná péče Dobruš. Cílem je systematický

přehled o tom, v jaké situaci se klient nachází, jaké oblasti chce rozvíjet a měnit, v jakých konkrétních cílech se změna projeví a kdo ho na cestě ke změně podpoří. Portfolio má monitorovat i efektivitu služby u dlouhodobých klientů, například vliv činností služby na frekvenci a délku hospitalizací či dlouhodobého vývoje duševního zdraví a posilování kompetencí klientů. V neposlední řadě je obsah portfolia důležitý i pro zkvalitňování poskytované služby, kdy pracovníci získávají informace o tom, jak služba funguje, jak spokojení či nespokojení klienti jsou a mohou na tuto zpětnou vazbu pružně reagovat.

Vyřizování stížností

Způsob vyřizování stížnosti uživatelů

Stížnosti, připomínky a podněty lze podat:

- poštou na adresu: Následná péče Dobroduš – Diakonie ČCE – středisko Praha, Korunní 1440/60, 120 00 Praha 2
- e-mailem: dobrodus@diakonie-praha.cz · telefonicky: 777 734 185; 602 142 055
- je možné je také osobně (ústně i písemně) předat kterémukoliv pracovníkovi, který je postoupí vedoucímu služby
- do schránky „Připomínky, podněty a stížnosti“, která je umístěna v čekárně služby (s anonymní stížností je nakládáno stejně jako se stížností adresnou)

Vyřízení stížnosti:

- lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dnů, výsledek šetření je předán stěžovateli
- pokud je stížnost anonymní, je odpověď vyvěšena na nástěnce v čekárně Následné péče Dobroduš po dobu 30 dnů po uplynutí lhůty pro vyřízení

Pokud není stěžovatel spokojen s vyřízením své stížnosti, má možnost se obrátit na:

Eva Štorková, manažerka sociálních služeb, místopředsedkyně správní rady, ČCE – středisko Praha Vlachova 1502/20 155 00 Praha 13 – Stodůlky mobil: 604 710 669 e-mail: storkova@diakonie-praha.cz Správní rada Diakonie ČCE – středisko Praha Vlachova 1502/20, 155 00 Praha 13 – Stodůlky e-mail: stredisko@diakonie-praha.cz www.diakonie-praha.cz

ředitel Diakonie ČCE Belgická 22, Praha 2, 120 00 e-mail: reditel@diakonie.cz

Magistrát hl. m. Prahy Odbor sociálních věcí Charvátova 9, Praha 1, 110 00, email: info@praha.eu

Inspekce sociálních služeb MPSV, Mgr. Bc. Emilie Kalová, ředitelka odboru, email:

emilie.kalova@mpsv.cz, telefon: 950 194 539

Ukončení služby

Spolupráce je omezena na jeden rok, pak se dle zájmu klienta prodlužuje. Hodnotí se naplnění individuálních plánů a potřebnost služby. Smluvní vztah založený Smlouvou o poskytnutí služby může zaniknout:

- uplynutím doby, na kterou byla smlouva sjednána, dohodou o ukončení smlouvy, pokud bylo dosaženo naplnění stanovených cílů uvedených v individuálním plánu, pokud klient již nepotřebuje další služby poskytovatele,
- písemnou či ústní výpověď klienta a písemnou výpověď ze strany poskytovatele
- úmrtím klienta,
- zánikem poskytovatele služeb. Klient může vypovědět smlouvu bez udání důvodu, poskytovatel musí výpověď smlouvy kvalifikovaně zdůvodnit. Poskytovatel může s okamžitou platností vypovědět Smlouvu pouze v případě, že klient závažným způsobem porušuje své povinnosti vyplývající ze Smlouvy a byl na jejich porušování opakovaně písemně upozorněn.

Úhrady za služby

Služba je uživateli poskytována bezplatně.

Další doplňující informace

Fakultativní služby (jsou-li poskytovány)

Prostory, materiální a technické vybavení

Služba je provozovaná podle zákona 108/2006 Sb., formou ambulantní. Zázemí služby je v prostorách pronajatých na adrese: Korunní 1440/60, Praha 2 – přízemí. Podlahová plocha je 74 m².

Zde probíhají jednání se zájemcem o službu, uzavírání smluv, vyjednávání zakázky uživatele a plánování služby, konzultace, podpůrná skupina či jiné socioterapeutické aktivity. V případě zhoršení stavu uživatele služby v individuálních případech a na základě dohody s uživatelem přijede sociální pracovník za uživatelem a setkání se tedy uskuteční mimořádně v jiných prostorách. Aktivity realizované za pomoci dobrovolníků a peer konzultantů probíhají v terénu (zájmové kluby, kulturní zařízení, sportoviště, parky, čajovny, cukrárny, doprovod k lékaři).

Dne: 25.4.2024

Zpracoval: Mgr. Michal Pešek