

Vytvořil: Lucie Marková, DiS.

Vytvořeno dne: 16.12. 2022

Odovědná osoba: vedoucí sociální rehabilitace

Metodické zařazení: Vnitřní pravidla

Platnost od: 1.1. 2023

Frekvence revize: 1x ročně

Pořadové číslo: 6 (od 2016)

Tímto dokumentem se dne 1.1 2023 ruší platnost dokumentu *Pravidla poskytování služby sociální rehabilitace*, který byl platný od 1.10. 2021.

Tento dokument je určený a závazný pro pracovníky a klienty služby sociální rehabilitace ParaCENTRA Fenix, z. s. Je též pouze určený případným zájemcům o tuto službu a klientům sociální rehabilitace.

Pravidla poskytování služby sociální rehabilitace

1. POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

ParaCENTRUM Fenix, z. s. (dále jen „PCF“) poskytuje službu sociální rehabilitace (dále jen „služba“) dle § 70 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Posláním služby Sociální rehabilitace je podporovat osoby především se získaným poškozením míchy v návratu k obvyklému způsobu života a doprovázet je na cestě k dosažení osobní nezávislosti a soběstačnosti. Naším mottem je: „Roztáčíme život naplno.“

Cílem naší služby Sociální rehabilitace je umožnit klientům:

- a) dosáhnout maximální možné soběstačnosti ve svém přirozeném prostředí,
- b) zvládat běžné každodenní úkony sebeobsluhy a hygieny,
- c) udržovat a rozvíjet kontakt s vrstevníky a přirozeným prostředím bez pomoci služby,
- d) samostatně se věnovat svým zájmům a běžnému pracovnímu uplatnění,
- e) znát a umět uplatnit svoje práva a oprávněné zájmy.

Službu poskytujeme osobám starším 15 let, především z Jihomoravského kraje, které mají v důsledku získaného poškození míchy sníženou soběstačnost a potřebují si s podporou služby v nácviu a v posilování dovedností získat nebo alespoň udržet schopnosti a kompetence pro dosažení či setrvání ve svém způsobu života.

Služba je poskytována ambulantní i terénní formou. V ambulantní formě je služba poskytována na bezbariérovém pracovišti Kociánka 93/2, 612 47 Brno, které je v dosahu bezbariérové MHD.

Provozní doba poskytování služby:

Pondělí: 9:00-15:00 ambulantní 15:00-17:00 terénní

Úterý: 9:00-16:00 ambulantní

Středa: 9:00-15:00 ambulantní 15:00-17:00 terénní

Čtvrtek: 9:00-15:00 ambulantní 15:00-17:00 terénní

Pátek: 9:00-12:00 ambulantní

Po domluvě může být služba poskytnuta i v jinou dobu, dle potřeb klienta a časových možností pracovníků služby.

Náplň služby:

- nácviky přesunů (do auta, na vozík, ze země),
- nácviky každodenních činností (příprava stravy, oblékání, péče o domácnost),
- nácviky úchopů a jemné motoriky (psaní, ovládání PC, telefonu),
- nácviky pohybu mimo domácí prostředí (jízda MHD, naložení/vyložení vozíku do/z auta),
- nácviky manipulace s drobnými předměty,
- zvýšení samostatnosti při vyprazdňování,
- řešení otázek v sexuální oblasti a v oblasti intimního prožívání těla se změněnou citlivostí po úraze či jiném poškození míchy
- nastavení správného sedu ve vozíku,
- zlepšení stability trupu,
- výběr kompenzačních pomůcek a jejich vhodné nastavení a úprava,
- dopomoc při samostatném cvičení na přístrojích (např. vertikalizační přístroj, motomed atd.),
- vyřízení invalidního důchodu (např. kde ho vyřídít, změna výše, souběh dávek s ID apod.),
- vyřízení dávek OZP nebo dávek hmotné nouze (např. kde vyřídít, jaké jsou a jejich výše, příslušné formuláře apod.) a dalšími otázkami v sociální oblasti,
- řešení bezbariérových úprav (v bytě, domě apod.),
- pomoc s žádostmi o příspěvek od nadace (pomoc s formulací žádosti, předání kontaktů apod.),
- hledání práce, sepsání životopisu a zodpovězení dalších otázek v pracovní oblasti,
- formulace odvolání k úřednímu rozhodnutí, námitky nebo správní žaloby apod.
- psychologická podpora při řešení obtíží v osobním životě nebo při práci na seberozvoji.

Cílem služby sociální rehabilitace je klient, který dosáhl nejvyšší možné míry samostatnosti a nezávislosti společně s naplněním všech stanovených individuálních potřeb a cílů.

2. PRÁVA A POVINNOSTI

2.1 Klienti PCF mají právo na:

- a) odbornou a kvalifikovanou službu a péči,
- b) soukromí,
- c) partnerský seburčující přístup pracovníků PCF
- d) rovnocenný přístup ke službě,
- e) úplné a pravdivé informace předávané srozumitelnou formou,
- f) ochranu vlastní důstojnosti,
- g) ochranu osobních a citlivých údajů,
- h) individuální přístup a podílení se na individuálním plánování,
- i) odmítnutí služby bez uvedení důvodu,
- j) nahlížení do své dokumentace, ze které si mohou pořizovat zápisky a poznámky,
- k) ochranu před diskriminací a stigmatizací,
- l) podání stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služby. Podání jsou přijímána všemi pracovníky služby všemi dostupnými komunikačními kanály, ústně (telefonicky, osobně) nebo písemně (e-mail, dopis, Schránka důvěry, SMS apod.) Schránka důvěry je umístěna v místě poskytování sociálních služeb v budově DEF na stěně mezi jednotlivými kancelářemi služeb.

2.2 Povinnosti klienta:

- a) Klient se zavazuje dodržovat domluvené termíny. Pokud nemůže dodržet předem domluvený termín, bude o této skutečnosti informovat svého klíčového pracovníka, koordinátora sociální rehabilitace či vedoucí sociální rehabilitace.
- b) Klient se spolu s klíčovým pracovníkem účastní plánování a vyhodnocování služby.
- c) Klient je povinen hlásit poskytovateli změny v údajích týkajících se kontaktu na svou osobu případně jinou kontaktní osobu, je-li stanovena.
- d) Klientovi se doporučuje informovat poskytovatele o změnách svého zdravotního stavu a jiných skutečnostech, které by mohly ohrozit bezpečný průběh služby či zdraví osob.
- e) Pokud klient způsobí škodu, ať pracovníkovi nebo PCF, je podle občansko-právních předpisů jeho povinností podílet se na řešení škody. Pokud se tak nestane, jedná se o hrubé porušení pravidel ze strany klienta.

2.3 Poskytovatel má právo na:

- a) napomenutí klienta v případě nedodržování povinností ze strany klienta vyplývajících z *Pravidel poskytování služby sociální rehabilitace*,
- b) přerušení poskytování služby ze zdravotních důvodů klienta, nevhodného chování ohrožujícího bezpečný průběh služby, ostatní klienty a pracovníky,

- c) uzavření či omezení provozu z důvodu nedostatečného personálního zabezpečení, v případě nouzové či havarijní situace, nařízené dovolené či nemoci nebo omezení služby z ekonomických důvodů.

2.4 Povinnosti poskytovatele:

- a) Vedoucí služby i další pracovníci služby se zavazují dodržovat mlčenlivost.
- b) Poskytovatel zajišťuje pracovníkům základní proškolení, průběžné školení a konzultace v tématech týkajících se cílové skupiny.
- c) Vedoucí služby společně s ostatními pověřenými pracovníky služby průběžně sledují průběh poskytované služby, dbají na dodržování vnitřních metodik a pravidel v souladu se *Standardy kvality sociálních služeb*.
- d) Pracovníci služby ke klientovi přistupují s respektem a zachovávají jeho důstojnost.
- e) Poskytovatel je povinen reagovat na změny klientovy nepříznivé sociální situace, zdravotního stavu a další relevantní okolnosti, které klient poskytovateli oznámí. V takovém případě poskytovatel s klientem projedná úpravu poskytované služby tak, aby co nejvíce odpovídala potřebám a možnostem klienta.
- f) Poskytovatel má zpracován postup při mimořádných a havarijních situacích, stručný popis je součástí zveřejněných informací na webu poskytovatele či k vyžádání v tištěné podobě u pracovníků služby.

3. PLÁNOVÁNÍ, OBJEDNÁVÁNÍ, DOKLADOVÁNÍ A PRŮBĚH SLUŽBY

3.1 Mapování potřeb a nepříznivé sociální situace klienta:

- V rámci jednání se zájemcem o službu pracovník služby mapuje nepříznivou sociální situaci zájemce a jeho potřeby. Mapování potřeb je zaznamenáno v souladu s *Kartou potřeb* v sociální službě sociální rehabilitace v softwarovém programu eEquip.
- Na základě zmapovaných potřeb, určení příslušnosti k cílové skupině a zakázky klienta je rozhodnuto, zda klientovi bude poskytnuta služba.
- Klienti, u kterých je v rámci mapování zjištěna potřeba nácviků soběstačnosti či potřeba odborného poradenství v oblasti ergoterapie, absolvují vstupní vyšetření s tímto odborníkem.

3.2 Plánování a objednávání služby:

- Průběh služby (plánování jednotlivých setkání a dalších úkonů) je odpovědností klíčového pracovníka stanoveného pro konkrétního klienta, plán vychází z časové dostupnosti služby a individuálních možností klienta. V případě řešení konkrétních zakázek jiným pracovníkem služby (např. odborný poradce v oblasti bezbariérovosti apod.) plánuje službu tento konkrétní pracovník s klientem přímo a klíčového pracovníka informuje.
- Nácvik soběstačnosti s odborným pracovníkem z oblasti ergoterapie objednává koordinátor služby sociální rehabilitace dle kapacitních a personálních možností PCF a

potřeb klienta. V případě nepřítomnosti koordinátora objednává tyto činnosti pověřený pracovník.

3.3 Změny v plánování:

- Případné zrušení nebo změny termínu poskytování si domlouvá klient minimálně s třídním předstihem. V případě nepředvídatelných událostí informuje klient o nutnosti zrušení či změny termínu ihned, jakmile zjistí, že se nebude moci ve smluvený termín dostavit.
- Pokud se klient nedostaví na smlouvenou činnost ve sjednaném termínu a svou účast neomluví řádným způsobem (viz. předchozí odrážka) je upozorněn na své povinnosti vyplývající z pravidel služby a ústní smlouvy o poskytování služby. V případě, kdy dojde k opakovanému porušení tohoto pravidla (zpravidla 3 krát), může být ze strany poskytovatele ukončeno poskytování služby sociální rehabilitace.

3.4 Evidence služby:

- Evidence služby se provádí záznamem do softwarového programu eEquip, kam provede pracovník záznam intervence s klientem do jeho osobní složky. Softwarový program eEquip se zabezpečenou databází, do údajů o klientech a službě jsou oprávněni nahlížet jen oprávněné osoby v souladu se směrnici o ochraně osobních údajů GDPR PC Fenix.
- S klientem je sepsán souhlas se zpracováním osobních údajů.

3.5 Průběh služby a dokumentace:

- Služba sociální rehabilitace je klientovi poskytována na základě ústní smlouvy uzavřené při vstupu do služby.
- Při vstupu do služby probíhá vyhodnocení nepříznivé sociální situace a mapování potřeb klienta pověřeným pracovníkem – toto je zaznamenáváno do sociální služby v softwarovém programu eEquip.
- Každý klient sociální rehabilitace má svého klíčového pracovníka, který s klientem sestavuje individuální plán (dále jen „IP“). Jde o vymezení klientových osobních cílů v rámci poskytované sociální služby a kroků, které klient a pracovníci služby budou realizovat k jejich naplnění. Součástí IP je i zhodnocení případné předchozí spolupráce v rámci služby.
- Klíčový pracovník společně s klientem navrhuje možnosti a jednotlivé kroky, jak řešit situaci. Konečné rozhodnutí je však ponecháno na klientovi.
- Vyhodnocení IP se provádí minimálně jednou za půl roku. IP je evidován v softwarovém programu eEquip a je provázán s *Kartou potřeb*. Tato karta je zároveň se stanovením nového IP revidována, aby odpovídala aktuálním potřebám klienta.

5. ZÁVĚREČNÉ USTANOVENÍ

Klient je povinen seznámit se s *Pravidly poskytování služby sociální rehabilitace* a dodržovat je v zájmu bezproblémového chodu služby.