

Popis realizace poskytované sociální služby

k registraci sociální služby v souladu s § 79 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

Název poskytovatele	z.s. iPoradna
Název služby	Sociální rehabilitace RESTART
§	70
Působnost služby	Olomoucký kraj

1. Veřejný závazek

a. Poslání

Posláním služby sociální rehabilitace je podporovat dospělé osoby s duševním onemocněním, kteří se nacházejí v nepříznivé situaci. Tyto lidi podporujeme na cestě k samostatnému a zodpovědnému zvládnání běžných životních situací.

b. Cíle

Cílem služby je, aby uživatel získal dovednosti k samostatnému a zodpovědnému vyřešení své nepříznivé sociální situace a zvládnání běžných životních situací v oblastech:

- **Finanční situace** (domácí rozpočet, dluhová situace, zajištění sociálních dávek)
- **Péče o domácnost a své blízké** (vaření, úklid, praní)
- **Péče o sebe a své fyzické, duševní či duchovní zdraví** (úprava zevnějšku, zvládnání stresu, sebevědomí, relaxace, zajištění potřebných kompenzačních pomůcek, zdravý životní styl)
- **Hledání vhodného bydlení** (získání dovedností pro nalezení vhodného bydlení)
- **Hledání vhodného zaměstnání** (životopis, motivační dopis, nácvik pohovoru, bilanční diagnostika, jednání se zaměstnavatelem)
- **Zlepšení komunikačních dovedností** (asertivita, navazování společenských kontaktů)
- **Využívali běžně dostupné služby** (např. pošta, banka, knihovna, úřad práce, zdravotnické zařízení ...)
- **Řešili občanské záležitosti** (zdravotní a sociální pojištění, platnost osobních dokladů atp.)

c. Cílová skupina (okruh osob, pro které je služba určena a pro které určena není)

- **Osoby s chronickým duševním onemocněním** (bez blíže specifikovaného diagnostického okruhu, podstatná je tíživá sociální situace uživatele) v aktuálně kompenzovaném zdravotním stavu.

Zájemci z cílové skupiny, kteří chtějí čerpat službu, musí splňovat následující podmínky:

- Věk minimálně 18 let, horní věková hranice není omezena
- Povinnost zajistit si, v případě potřeby, tlumočnicka při poskytování služby,
- Zdravotní postižení (dle výše uvedeného),
- Nacházet se v nepříznivé sociální situaci.

Nepříznivou sociální situaci rozumíme skutečnost, kdy osoba v důsledku svého zdravotního postižení potřebuje pomoc a podporu při řešení úkonů či problémů v oblastech:

- sociálních vztahů (nepochopení ze strany příbuzných, nejistota nebo nedostatek příležitostí v navazování nových vztahů, vztahové problémy na pracovišti atd.),
- trávení volného času (nedostatek nebo nadbytek volnočasových aktivit, nerovnoměrné rozložení času mezi různé činnosti, nedostatek odpočinku atd.),
- bydlení (ztráta bydlení, nevhodné bydlení, nejistota při vedení domácnosti atd.)
- zaměstnání (ztráta zaměstnání, nevyhovující zaměstnání, potíže s udržováním zaměstnání atd.),
- vzdělávání (nevyhovující nebo nedostatečná kvalifikace atd.),
- hospodaření s financemi (problémy se splácením dluhů, nepřiměřené výdaje atd.)
- získání a nakládání s informacemi (nedostatečná znalost, orientace a využití informačních zdrojů – internet, knihovny, registry, úřady, soudy atd.),
- vyřizování osobních záležitostí (obava z jednání na úřadech, na poště, u lékaře, na policii, u soudu atd.),
- péče o sebe (nejistota při výběru vhodného oblečení a celkové úpravě vzhledu pro různé příležitosti, nezdravý životní styl a návyky atd.).

d. Zásady poskytování sociální služby

Respektování uživatelské jedinečnosti a vedení k samostatnosti

- Průběh služby je přizpůsoben uživatelským potřebám a schopnostem s ohledem na jeho individualitu.
- Poskytování služby je založeno na aktivním přístupu uživatele, konzultant má spíše úlohu rádce, který pomáhá uživateli samostatně zvládat úkony v běžném životě.
- Zájemce či uživatel je směřován k rozvoji schopnosti činit vlastní rozhodnutí a přebírat za ně zodpovědnost.

Rovnost přístupu a pocitu bezpečí

- Služba je poskytována bez ohledu na původ, etnickou příslušnost, rasu, barvu pleti, mateřský jazyk, pohlaví, rodinný stav, sexuální orientaci, ekonomickou situaci, náboženské a politické přesvědčení a bez ohledu na to, jak se podílí na životě celé společnosti.
- Služba usiluje o zajištění vstřícné a ničím nerušené atmosféry. Uživatelům a zájemcům, je zaručena diskrétnost. Všichni zaměstnanci organizace jsou povinni dodržovat závazek mlčenlivosti.

Pracovníci se dále řídí Etickým kodexem organizace a Metodikou práce s uživatelem.

2. Jednání se zájemcem o službu, vstup uživatele o služby

Jednání se zájemcem o službu

Zájemce o službu se může obrátit na jakéhokoliv pracovníka organizace osobně, emailem nebo telefonicky. Pracovník zprostředkuje kontakt na pracovníka služby v přímé péči, popř. i sám předá základní informace o službě.

Pracovník služby v přímé péči předá zájemci základní informace o službě – poslání služby, cílová skupina, podmínky přijetí do služby, místo a čas poskytování služby, kontakty na službu.

Pracovník služby zapíše zájemce do Pořadníku zájemců o službu. Pracovník, který má

volnou kapacitu pro přijetí nového uživatele, kontaktuje neprodleně zájemce z pořadníku a nabídne mu úvodní konzultaci.

První konzultace je určena k informování zájemce a probíhá následovně:

- Pracovník v přímé péči se představí a předá svou vizitku.
- Pracovník sdělí stručné informace o organizaci.
- Pracovník sdělí poslání, cíle, zásady a cílovou skupinu služby, předá informační leták a seznámí zájemce s obsahem smlouvy o poskytování sociální služby včetně průběhu plánování služby a vedení dokumentace.
- Pracovník zjistí, zda zájemce spadá do cílové skupiny a zda jsou očekávání a cíle zájemce v souladu s cíli služby a zda je zájemce omezen ve způsobilosti k právním úkonům. Pokud je zájemce omezen ve způsobilosti k právním úkonům, informuje ho konzultant, že smlouvu o poskytování služby musí podepsat jeho opatrovník, který je v tom případě přizván k dalšímu jednání. Zájemce není povinen sdělovat pracovníkovi svou zdravotní diagnózu. Pokud zájemce splňuje podmínky pro vstup do služby, obdrží vzor smlouvy a je s ním dojednan termín další konzultace. Nespadá-li zájemce do cílové skupiny nebo neshodují-li se jeho cíle s cíli organizace, nabídne mu pracovník jinou návaznou službu.
- Pracovník zapíše záznam z konzultace do pořadníku zájemců o službu. V záznamu také uvede, zda byla dojednána další konzultace, případně důvod nepřijetí zájemce do služby.
- Úvodní jednání se zájemcem o službu může proběhnout i ve více konzultacích.

Vstup uživatele do služby:

- Poskytovatel je povinen před započítím poskytování služby vždy uzavřít se zájemcem písemnou smlouvu o poskytování služby.
- Smlouvu vyplňuje konzultant elektronicky na základě informací od zájemce a není možná dodatečná úprava informací v tištěné podepsané smlouvě. Zájemce je u vyplňování smlouvy vždy přítomen.
- Konzultant projedná se zájemcem obsah smlouvy a průběžně ověřuje, zda zájemce obsahu rozumí. Zájemci je v průběhu jednání dán prostor pro dotazy.

Konzultant vysvětlí/zaznamená:

- strany uzavírající smlouvu – pojmy poskytovatel, uživatel,
- účel smlouvy a informuje o existenci občanského zákoníku, který stanovuje základní náležitosti smlouvy, a zákona o sociálních službách, který je specifikuje,
- význam osobních cílů uživatele v době uzavření smlouvy,
- obsah čtyř základních poskytovaných činností a informuje o existenci vyhlášky k zákonu o sociálních službách, zájemce si na základě vysvětlení zvolením Ano/Ne stanoví, které činnosti bude využívat a na příslušná místa doplní vybrané aktivity (výběr poskytovaných činností i vybraných aktivit se může během spolupráce měnit),
- pojmy „ambulantní“ a „terénní“ poskytování sociální služby, případně žádosti zájemce o terénní formu služby, posoudí konzultant míru potřebnosti této formy služby na základě informací sdělovaných zájemcem,
- provozní dobu služby (termíny a časy skupinových aktivit jsou zveřejněny v prostorách organizace, na webových stránkách služby a jsou zasílány prostřednictvím e-mailu nebo SMS),
- závazky poskytovatele; poslání, cíle, zásady, pojem „standardy kvality“, „inspekce kvality“, a sdělí zájemci, kde může dílčí části standardů nalézt k nahlédnutí,
- závazky uživatele – spolupráce na dosahování osobních cílů (aktivní podílení se na řešení své situace, dodržování zásad slušného chování), podílet se na plánování poskytování sociální služby a pravidelném vyhodnocování, pravidla

pro omlouvání se z činností (pokud se uživatel bez předchozí omluvy a dohody opozdí oproti stanovenému času k čerpání služby, má nárok jen na zbylý čas určený pro danou konzultaci, konzultace se tedy neprodlužuje),

- povinnost zachování mlčenlivosti,
- způsoby, kterými lze podat stížnost, způsoby řešení stížností, umístění schránky důvěry a umístění dokumentu Řád podání a vyřizování stížností a podnětů,
- možnosti podání výpovědi a ukončení služby,
- způsoby ukončení smlouvy,
- dobu trvání služby,
- bezplatné poskytování základních činností služby sociální rehabilitace vyplývá ze zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Při vyplňování smlouvy předloží zájemce doklad totožnosti ke kontrole správnosti údajů a k ověření, zda není zájemce omezen ve způsobilosti k právním úkonům.

Po vysvětlení obsahu smlouvy je zájemci poskytnut dostatečný čas (maximálně 7 dnů) na prostudování smlouvy. Vzor smlouvy obdrží v tištěné podobě. V případě, že zájemce má zájem o uzavření smlouvy, domluví si s hlavním konzultantem konzultaci k podpisu smlouvy. Pokud po 7 dnech neprojeví zájem podepsat smlouvu či požádá o odklad nástupu do služby, konzultant jedná s dalším zájemcem o službu.

Smlouvu podepisuje zájemce a hlavní/zástupný konzultant na základě udělené plné moci. Smlouvu může podepsat také vedoucí služby nebo statutární zástupce.

Má-li zájemce omezenou způsobilost k právním úkonům, a nemůže proto uzavřít smlouvu o poskytování služby, musí být přítomen při projednávání obsahu smlouvy opatrovník, který smlouvu podepíše (případně smlouvu zájemce nechá opatrovníka podepsat a přinese ji zpět k podpisu zástupcem poskytovatele). Pokud dojde ke střetu zájmů zájemce o službu a jeho opatrovníka v souvislosti s nástupem do služby, snaží se hlavní konzultant jednat s oběma stranami a vysvětlí jim možné výhody a nevýhody služby pro zájemce.

Uzavřením smlouvy se zájemce stává uživatelem služby.

Změnu ve smlouvě je možné vykonat dodatkem, který je opět projednán a podepsán oběma stranami. Tato změna se považuje za aktualizaci smlouvy, nejedná se o smlouvu novou.

3. Popis služby

a) *Naplnění základních činností ze zákona*

Dle zákona 108/1006 Sb., o sociálních službách a prováděcí vyhlášky č. 505/2006 Sb., poskytujeme v rámci služby sociální rehabilitace tyto činnosti:

a. **nácvik dovedností pro zvládání péče o vlastní osobu, soběstačnosti a dalších činností vedoucích k sociálnímu začleňování:**

Tato činnost má za cíl podporovat specifické schopnosti a dovednosti člověka se zdravotním postižením, které potřebuje k samostatnému životu, zejména s důrazem na pracovní, sociální a komunikační dovednosti. Konzultant s uživatelem projde postup vybrané aktivity a instruuje ho tak, aby byl schopen aktivitu zvládnout sám. Konzultant může uživateli předat vytištěný postup nácviku činnosti. V případě, že uživatel aktivitu sám nezvládne, nebo z ní má obavu, vykonává jí pod dohledem konzultanta.

- nácvik obsluhy běžných zařízení a spotřebičů (mikrovlnná trouba, televize, sporák, lednička, pračka, rádio, mp3 přehrávač, počítač, mobilní telefon,

vysavač, fén atd.),

- nácvik péče o domácnost (například péče o oděvy, úklid, třídění odpadu, drobné údržbářské práce, chod kuchyně, příprava základních pokrmů, péče o květiny, nakupování),
- nácvik péče o děti nebo další členy domácnosti (zásady správné hygieny, péče o zevnějšek, návštěva lékařů atd.),
- nácvik samostatného pohybu včetně orientace ve vnitřním i venkovním prostoru (orientace v místě bydliště, pracoviště),
- nácvik dovedností potřebných k úředním úkonům (jednání na úřadech, vyplňování formulářů, pomoc se sepsáním odvolání, žádostí, vysvětlení obsahu úředních dokumentů, nácvik vlastnoručního podpisu apod.).

b. zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,

Jako zprostředkování kontaktu se společenským prostředím lze chápat soubor činností, které napomáhají uživatelům samostatně se zapojit do běžného společenského prostředí a zorientovat se v něm.

- doprovázení dospělých do školy, školského zařízení, zaměstnání, klékaři, na zájmové aktivity a doprovázení zpět,
- nácvik schopnosti využívat dopravní prostředky (vyhledávání v jízdních řádech, nákup či rezervace jízdenky, orientace na nádraží, pravidla chování v dopravním prostředku),
- nácvik chování v různých společenských situacích (nácvik etikety, výběr vhodného oblečení, zásady slušného chování, navazování kontaktů a rozvíjení sociálních vztahů),
- nácvik běžných a alternativních způsobů komunikace, kontaktu a práce s informacemi (nácvik obsluhy telefonu, psaní dopisů, využívání sociálních sítí, vyhledávání informací).

Tyto činnosti naplňujeme uvedenými úkony (především formou individuální a skupinové sociální práce, individuální a skupinové psychologické práce, kurzy pořádané sdružením), nebo v případě zájmu uživatele o jinou sociální službu se sociální pracovník pokusí zprostředkovat kontakt s jiným poskytovatelem sociálních služeb.

Skupinové aktivity probíhají každou středu od 10 do 14 hodin a každý pátek od 9 do 13 hodin v našem iKlubu na adrese sídla organizace Wurmova 577/7, Olomouc.

c. výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,

Jedná se o upevňování získaných motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností.

Skupinové vzdělávací kurzy:

- kurz sociálně pracovních dovedností – Job klub,
- kurzy PC různé pokročilosti,
- kurzy AJ a NJ pro začátečníky,
- kurz komunikačních dovedností.

Tyto skupinové aktivity lze dle potřeby poskytnout také individuálně (např. je-li kurz obsazen nebo má-li uživatel obavu z práce ve skupině) a vybraným tématům se věnovat v rámci konzultací.

Výchovné činnosti:

- besedy např. o změnách v legislativě, sociálních dávkách a příspěvcích
- skupinové motivační setkávání

Aktivizační činnosti:

- trénink paměti, trénink udržení pozornosti,
- zásady zdravého životního stylu, protistresové techniky, duševní hygiena,
- zásady asertivity, posílení sebevědomí a osobnostní rozvoj,
- ergoterapie, podpůrné skupiny, terapeutické aktivity (relaxace, antistresové techniky).

Opět tyto aktivity probíhají jak v rámci programu iKlubu, tak v pravidelných časech kurzů.

Individuální psychologické poradenství – konzultace odvíjející se od individuálních potřeb uživatelů služby (např. získávání dovedností potřebných pro pracovní uplatnění, vytvoření nebo upřesnění představy o pracovním uplatnění, pomoc při přípravě na výběrovém řízení, rozvíjení pracovních návyků, dovedností a kontaktů).

d. pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

- podávání informací o možnostech získávání rehabilitačních a kompenzačních pomůcek,
- informační servis a zprostředkování služeb (zajištění kontaktních údajů na státní i nestátní instituce, návazné služby, informování o sociálních dávkách, důchodech, sestavení domácího rozpočtu, pomoc při řešení dluhové situace, získávání dovedností potřebných pro pracovní uplatnění – podpora při výběru práce, orientace v nabídce pracovních míst, podpora při vypracování životopisu, motivačního dopisu, pomoc při přípravě na přijímací pohovor, podpora při komunikaci s nadřízeným a spolupracovníky).

Tyto činnosti naplňujeme buď přímo uvedenými úkony (především formou individuální a skupinové sociální práce), nebo také besedami o legislativě, dávkách a příspěvcích pro naše uživatele, apod. Konkrétní nabídka kurzů se liší dle daného období – přizpůsobuje se zájmu uživatelů a finančních zdrojů na službu.

b) Pravidla poskytování služby (obsažená v domácích řádech a dalších předpisech, omezení vyplývající z charakteru služby)

Poskytovatel se zavazuje poskytovat službu sociální rehabilitace.

- Služba sociální rehabilitace je poskytována zdarma. Jde o ambulantní či terénní službu, přispívající ke zvyšování dovedností potřebných pro integraci na volném trhu práce. Dále se zaměřuje na podporu samostatnosti při péči o sebe a o domácnost, podporu při kontaktu a orientaci ve společnosti. Vede k sociální integraci a ke zvyšování samostatnosti.
- Hlavním pracovníkem odpovídajícím za poskytování služby je hlavní konzultant.
- Čas konzultace je stanoven na základě vzájemné dohody uživatele a konzultanta, délka maximálně 1,5 hod.
- Jednání s uživatelem služby probíhá vždy v soukromí. Informace jsou předávány srozumitelně a s ohledem k intelektovým možnostem uživatele. Konzultaci se mohou účastnit i další osoby (např. osoby doprovázející uživatele, dobrovolníci, stážisté a praktikanti), ale pouze se souhlasem uživatele.
- Nespolupracuje-li uživatel během konzultace, může konzultant uživatele vyzvat k přerušeni nebo ukončení konzultace a k domluvě na jiném termínu.
- Uživatel může podat žádost o změnu hlavního konzultanta vedoucímu službu sociální rehabilitace nebo řediteli organizace kdykoli v průběhu poskytování služby. V případě volné kapacity jiného konzultanta pro přijetí dalšího uživatele, je uživateli přidělen nový hlavní konzultant. Nemá-li jiný konzultant dostatečnou kapacitu, uživatel má možnost rozhodnout, zda bude dále spolupracovat se stávajícím hlavním konzultantem nebo vyčká do doby, než se uvolní kapacita některého z dalších konzultantů.
- Ambulantní forma služby je poskytována na adrese Wurmova 7, Olomouc, 779 00.
- V případě, že není možné poskytnout službu ambulantně, poskytneme uživateli terénní formu služby. Tato forma je poskytována v přirozeném prostředí uživatele, nebo na jiném místě, které je pro to vhodné a se s kterým uživatel i pracovník souhlasí. Sejde-li se uživatel a pracovník v místě, kde se poskytují

placené služby (např. kavárna atp.), hradí si pracovník i uživatel svou útratu sám. Délka poskytnutí terénní činnosti se řídí potřebou uživatele, provozní dobou služby a časovou kapacitou pracovníka. Terénní formu služby poskytujeme do 20 kilometrů od sídla organizace. Je-li vzdálenost větší než námi stanovených 20 kilometrů, doporučíme uživateli jiné služby.

c) *Metody práce, plánování služby*

Podpisem Smlouvy o poskytování služby sociální rehabilitace Restart se zájemce stává uživatelem služby.

Práce s uživatelem je komplexní, zahrnuje jak sociální péči, psychologickou péči, tak vzdělávací, výchovné a aktivizační činnosti.

Sociální práce

Sociální pracovníci pracují v souladu s etickým kodexem, se zásadami služby a s interní dokumentací týkající se služby.

Základem poskytování sociální podpory je především individuální práce s uživatelem. S jedním konkrétním uživatelem spolupracuje vždy jeden hlavní konzultant (klíčový pracovník), práci s uživatelem využívá následujících metod: rozhovor, pozorování, poskytování informací, povzbuzování, podpora, vyjadřování důvěry, předcházení existenčním obavám a jejich zmírňování.

Metody sociální práce – jsou poskytovány formou aktivit dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Tyto aktivity jsou zajišťovány především prostřednictvím činnosti hlavního konzultanta, který poskytuje individuální sociální a pracovní – právní poradenství v rozmezí základního sociálního poradenství.

Hlavní konzultant pomáhá uživateli najít vhodný prostor pro získávání potřebných dovedností pro zvládnání situací běžného života, pro pracovní uplatnění a cestu, jak tohoto uplatnění dosáhnout a jak si jej udržet. Využívá tvorby a revize individuálních plánů, konzultací, poradenství a asistence. Výstupy ze setkání uživatele a pracovníka jsou písemně evidovány.

Psychologická péče

Psychologická péče o uživatele doplňuje sociální práci a přispívá k větší komplexnosti služby sociální rehabilitace. Cílem poskytování psychologické péče je směřování uživatelů k lepšímu společenskému uplatnění.

Psycholožka pracuje v souladu s etickým kodexem, se zásadami služby a s interní dokumentací týkající se služby.

Užívá metody individuální psychologické péče (intervence), podpůrnou – systematickou psychoterapii, krizovou intervenci, vykonává psychodiagnostiku. Psycholožka poskytuje také skupinovou psychologickou péči – motivační skupinové setkávání, vedení kurzu komunikačních dovedností.

Vzdělávací, výchovné a aktivizační činnosti

Součástí služby je najít s uživatelem cestu, jak by se mohli uplatnit na trhu práce. Protože jsou tito lidé většinou s nižší úrovní vzdělání, je častým dílčím cílem doplnit znalosti nebo dovednosti v některém oboru. S uživatelem nalezneme vhodnou možnost si znalosti nebo dovednosti doplnit, pomůžeme mu např. rekvalifikační kurz získat a absolvovat jej. V této oblasti využíváme, poradenství, asistence, tvorby a revize individuálních plánů.

Individuální plánování

Individuální plánování se provádí se všemi uživateli služby. Na individuálním plánování služby se podílí uživatel a hlavní konzultant, případně zástupný konzultant. K individuálnímu plánování je možné přizvat další osoby, pokud s tímto uživatel souhlasí.

Způsoby plánování:

- Ustně – uživatel se s konzultantem domluví, jakých cílů chce dosáhnout a jaké činnosti bude čerpat. Konzultant domluvené cíle a činnosti zapíše a v elektronické podobě uloží do složky uživatele.
- Formulář Individuální plán – uživatel ve spolupráci s konzultantem uvede své cíle a způsoby dosažení cílů do předem vytvořeného formuláře, který je následně ve dvou vyhotoveních vytištěn a oběma stranami podepsán.
- Kresba – uživatel ztvární své cíle a kroky k jejich dosažení graficky. Příkladem je výstup na horu, nebo cesta ke slunci. Uživatel si může sám vymyslet další způsob výtvarného zpracování, který postup k dosažení cílů znázorní.

Principy individuálního plánování a poskytování služby:

- Individuální plánování navazuje na smlouvu, poslání a cíle organizace.
- Individuální plánování je pomůckou k dosahování cílů uživatele. Plánování služby je vždy přizpůsobeno intelektovým a komunikačním schopnostem uživatele.
- Uživatel je vždy u individuálního plánování přítomen, vychází z potřeb, zájmů, přání a osobních cílů uživatele.
- Uživatel může kdykoliv změnit stanovené cíle a způsoby jejich dosažení. Změnu dohodne s konzultantem a je vždy zaznamenána podle vybraného způsobu plánování.
- Konzultant má odpovědnost za průběh individuálního plánování a jeho aktualizace.
- Konzultant v procesu individuálního plánování uživateli nevnucuje své názory nebo jej nemanipuluje dle svých představ. Konzultant respektuje zakázku uživatele se stanovením rizik a důsledků, které by mohly vzniknout volbou uživatele.
- Uživatel může na konzultaci řešit i cíle, které nejsou aktuálně zapsány v individuálním plánu. Tyto cíle se dodatečně doplní při aktualizaci individuálního plánu do zhodnocení předchozího individuálního plánu.

Průběh první konzultace věnované individuálnímu plánování

V úvodu konzultant vysvětlí uživateli smysl individuálního plánování jako důležité pomůcky k čerpání služby, která slouží k systematickému dosahování cílů uživatele. Díky individuálnímu plánování konzultant s uživatelem dohodnou a naplánují obsah konzultací, aby poskytování služby bylo pro uživatele co nejpřínosnější. Poté projde konzultant s uživatelem dotazník k individuálnímu plánování, ze kterého vyberou oblasti, na kterých chce uživatel v rámci služby pracovat. Tento dotazník je určen ke zjištění specifických potřeb uživatele, v jaké oblasti potřebuje pomoci a rozvíjet se. Dotazník se nevyplňuje formálně, ale slouží pouze jako pomůcka pro konzultanta. Pokud se nějakým tématem uživatel odmítne zabývat, konzultant to plně respektuje. Po úvodu a práci s dotazníkem konzultant představí uživateli způsoby individuálního plánování, z nichž si uživatel vybere ty, kterým se bude věnovat v následujícím období (max. 3 měsíce). Vybrané cíle rozfázují do dílčích kroků, které pomáhají ke snadnějšímu dosažení cílů. Dohodnuté cíle a kroky jsou zaznamenány dle zvoleného způsobu plánování. Cíle a kroky jsou doplněny o osoby podílející se na jejich realizaci. Kromě uživatele a konzultanta jimi mohou být i další pracovníci služby (např. dobrovolníci, psycholog). V průběhu plánování je stanoveno i předpokládané období, v němž bude pracováno na jednotlivých krocích. Toto období je stanoveno dle priorit a možností uživatele a dalších okolností.

Aktualizace individuálního plánování

Aktualizace individuálního plánu se koná dle potřeb uživatele, nejpozději 1x za 3 měsíce. V průběhu poskytování služby mohou nastat důvody pro posunutí termínu aktualizace (např. dlouhodobá hospitalizace). Při aktualizaci individuálního plánování si uživatel znovu zvolí způsob individuálního plánování. Uživatel s konzultantem zhodnotí, zda byly

splněny kroky z předchozího období. Následně zhodnotí cíle, na kterých pracoval v předchozím období a ze zbývajících či nesplněných si uživatel vybere ty, které bude chtít řešit v následujícím období, případně si stanoví cíle další.

Závěrečné zhodnocení individuálního plánování

Při závěrečném zhodnocení uživatel s konzultantem společně zhodnotí, zda se podařilo dosáhnout splnění stanovených cílů. Záznam je proveden dle způsobu individuálního plánování, který si uživatel zvolí. V případě částečného splnění či nesplnění cílů může pracovník uživateli doporučit další postup k jejich realizaci (např. využití návazných služeb). V případě, že se uživatel nemůže zúčastnit z jakýchkoliv důvodů závěrečného zhodnocení i po tom, co mu konzultant navrhne náhradní termín, konzultant sám zhodnotí stanovené cíle uživatele a uvede v informačním systému služby.

d) Pravidla pro vyřizování stížností

Stížnosti jsou oprávněny v organizaci podávat následující osoby: uživatelé, zástupci, které si uživatelé zvolí, další osoby, která znají činnost jednotlivých sekcí z.s. iPoradna, členové a pracovníci organizace.

Předmětem stížnosti se může stát kvalita nebo způsob poskytování služby, chování či pracovní postup pracovníků organizace.

Stížnost je možné podat ústně, telefonicky, e-mailem, vložením do schránky důvěry. Platí, že všechny způsoby mají stejnou důležitost.

Uživatel má právo podat připomínky nebo podněty k fungování poskytované služby stejnými způsoby jako při podávání stížností, ale organizace je jimi může inspirovat při poskytování služby, ale nemusí je vyřizovat stejným způsobem.

Informace o možnostech podání stížností, včetně kontaktů, jsou uvedeny v Řádu podání a vyřizování stížností a podnětů. Tento dokument je umístěn na dostupném místě pro uživatele. Konzultant informuje uživatele o tom, kde se dokument nachází nebo jim ho rovnou vytiskne – v případě zájmu uživatele. O možnosti podat si stížnost jsou uživatelé služby poučeni také při úvodním rozhovoru.

Všichni zaměstnanci se při vyřizování stížnosti řídí pravidly (nezávislost pověřené osoby, mlčenlivost, vstřícnost, objektivita, efektivita), která zaručují stejná práva a způsob přijímání i vyřizování stížností pro všechny osoby.

e) Pravidla pro ukončení služby

Podmínky ukončení čerpání služby jsou uvedeny ve smlouvě o poskytování služby. Před ukončením čerpání služby nabídne konzultant uživateli závěrečnou konzultaci. Společně zhodnotí, jak byly naplněny cíle, které si uživatel v rámci služby stanovil. Konzultant může doporučit uživateli další návazné služby, případně mu nabídnout opětovné čerpání služby Restart.

Způsoby ukončení smlouvy:

- 1) Uplynutí smluvní doby, na kterou byla smlouva sjednána**
- 2) Dohodou:** např. při splnění cílů uživatele ve službě
- 3) Ukončení čerpání služby ze strany uživatele**

Uživatel může kdykoli s okamžitou platností, dle svého uvážení, ukončit čerpání služby podáním písemné výpovědi. I po tomto rozhodnutí je však stále povinen dostát dalším závazkům, ke kterým se vůči poskytovateli zavázal v jiných smlouvách nebo dohodách. Dalším závazkem se rozumí hlavně vrácení výpůjček, a to do 10 dnů od ukončení služby. Výpověď musí obsahovat jméno a adresu uživatele, datum a místo narození uživatele, název organizace, vyjádření o ukončení čerpání služby, datum a podpis uživatel. Formulář výpovědi smlouvy si může uživatel vyžádat u pracovníků služby.

4) Ukončení čerpání služby ze strany poskytovatele

V případě, že uživatel není ochoten nebo nemá možnost převzetí výpovědi podepsat, je mu zaslána výpověď podepsána příslušným pracovníkem a dvěma svědky. Poskytovatel má možnost vypovědět smlouvu z těchto důvodů:

- **hrubé porušování pravidel služby uživatelem** (slovní či fyzická agrese, odmítá se podílet na plánování služby). V tomto případě je výpovědní lhůta jeden den.
- **uživatel odvolá souhlas s poskytnutím osobních údajů,**
- **zrušením poskytované služby, nebo poskytovatele.**

f) *Úhrady za služby, spoluúčast osoby blízké na úhradě*

Služba sociální rehabilitace Restart je poskytována bezplatně.

g) *Další doplňující informace*

Žádné další doplňující informace.

4. Fakultativní služby (jsou – li poskytovány)

Fakultativní služby nejsou poskytovány

5. Prostory, materiální a technické vybavení (bezbariérovost)

Ambulantní forma služby sociální rehabilitace Restart je poskytována na adrese Wurmova 7, 779 00, Olomouc. Služba je dobře dopravně dostupná. V blízkosti se nachází tramvajová zastávka U Dómu a Náměstí Republiky. V blízkosti budovy se nachází placené parkoviště. Je možné využít 1 parkovací místa ve dvoře budovy. Nedaleko jsou i (zatím) neplacená parkovací místa.

Služba sídlí v dvoupatrové budově v blízkosti centra města. Objekt je bariérový, v budově se nachází schodiště.

Budova je zvenku viditelně označena názvem ulice, popisným a orientačním číslem a názvem a logem organizace. Vstupní vrata do budovy jsou uzamčena. Uživatelé musí pro vstup do budovy zadat příslušnou číselnou kombinaci uvedenou na venkovním zvonku a následně vyčkat na to, až je pracovník pustí elektronickým bzučákem do dvorního traktu. Poté se dají podle směrové šipky umístěné v průjezdu doprava ke dveřím, které jsou viditelně označeny názvem organizace a popisem jednotlivých služeb. Služba využívá prostor 1.patru budovy.

Na propagačních materiálech je adresa organizace a kontaktní údaje.

Budova se nachází na dobře veřejně dostupném místě. Z hlediska místa poskytování služby nedochází k diskriminaci uživatelů, protože v budově sídlí více organizací, takže případná přihlížející osoba neví, kam osoba vstupující do budovy jde. Služba je poskytována ambulantně i terénně.

Zpracoval: Bc. Štefan Berec
Schválila: Mgr. Jana Paloušková
Dne: 12.9.2023