

Průvodce vnitřními pravidly

Základní charakteristika Odlehčovací služby

Poradenské středisko pro rodinu a dítě „RaD“ je jedním ze zařízení příspěvkové organizace Sociálních služeb města Havířova.

Posláním služby je poskytovat rodinám úlevu od stálé, dlouhodobé péče o děti či mladé dospělé se zdravotním postižením, o něž je jinak pečováno v přirozeném sociálním prostředí. Dále předcházet umístění dětí a mladých lidí se zdravotním postižením do rezidenčních (pobytových) služeb.

Formy a způsoby poskytování OS:

- **terénní** - v domácím prostředí uživatele služby nebo jinde v terénu v okolí bydliště uživatele, v pracovní dny od 7,00 do 22,00 hodin, (soboty a neděle od 7,00 do 22,00 hodin, dle personálních možností externích pracovníků OS).
- **ambulantní** - v prostorách Poradenského střediska pro rodinu a dítě „RaD“, pravidelně každé pondělí od 14,00 do 17,00 hod.- výtvarný kroužek. Každý sudý pátek od 14,00 do 16,00 hod. – hudebně dramatický kroužek. V období letních prázdnin každou středu od 9,00 do 11,00 hod. - rukodělný kroužek.

Intenzita je na domluvě klienta a pracovníka (ovlivněno stanoveným cílem a následným individuálním plánováním).

Formy kontaktu s pracovníky Poradenského střediska:

- tel. 596 828 720, 724 538 804
- mail: odlehcovacisluzby-rorys@ssmh.cz
- osobní setkání v Poradenském středisku „RaD“ (doporučujeme předem telefonický a e-mailový kontakt, jelikož je služba poskytována převážně terénní formou)
- písemný kontakt

Cílová skupina:

- rodiny trvale pečující o děti a mladé lidi se zdravotním postižením ve věku od 2 let do dosažení 26 let.
- rodiny s dítětem a mladým dospělým se zdravotním postižením (mentálním, tělesným, kombinovaným a osobám s autismem a s narušenými komunikačními schopnostmi v důsledku zde uvedeného zdravotního postižení)
- služba je poskytována rodinám žijícím v Havířově a obcích s místní působností a rodinám žijícím v Karviné a obcích s místní působností.

Hlavním cílem OS je poskytnutí úlevy rodinám od enormní psychické i fyzické zátěže vyplývající z péče o dítě a mladého člověka se zdravotním postižením.

Dílčí cíle OS jsou integrace dětí a mladých lidí do společnosti, umožnění kontaktu s dětmi, mladými lidmi bez zdravotního postižení, usilování o rovný přístup k příležitostem.

Činnosti v rámci OS:

- základní poradenská činnost
- doprovody do škol, školských zařízení, do zařízení sociálních služeb, k lékaři, do zaměstnání, na zájmové a volnočasové aktivity, na orgány veřejné moci, instituce veřejné služby a jiné navazující sociální služby (doprovody tam a zpět)
- sociálně terapeutické činnosti (udržení osobních a sociálních schopností a dovedností)
- výchovné vzdělávací a aktivizační činnosti
- podpora sociálního začleňování – akce a aktivity pro děti a mladé dospělé se zdravotním postižením a zdravou populací
- pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu
- provoz Hudebně-dramatického kroužku (zpěv, hra na Orfovy hudební nástroje, rytmizace, relaxační a uvolňovací cvičení)

Zásady poskytování služby:

- respekt k právům a individuálním potřebám rodin a jejich dětí; prioritou při poskytování služby je zájem dítěte, rozvoj jeho schopností a dovedností (pracovník respektuje rozhodnutí a přání dítěte, mladého člověka, s ohledem na jeho věk, mentální zralost a stanovený individuální plán).
- respektování osobního prostoru (pracovník se pohybuje pouze v prostoru, který rodina pro službu vymezila, zachovává diskrétnost)
- podpora samostatnosti dítěte a mladého člověka (komunikace s okolím, sebeobslužné činnosti – oblékání, obouvání)
- citlivý, odborný a partnerský přístup (používání jazykového programu MAKATON, Výměnný obrázkový systém VOKS – fotky, piktogramy)
- otevřená spolupráce s rodinami, zařízeními a subjekty, které poskytují sociální služby
- dostupnost, bezpečnost služby (bezbariérovost, služba je poskytována proškolenými odbornými pracovníky)

Ochrana práv uživatele

Pracovníci znají a plně respektují platné normy a zákony, deklarace a úmluvy z oblasti základních lidských práv a svobod; jsou zavázáni dodržovat etické kodexy. Tyto dokumenty jsou k dispozici v elektronické i tištěné podobě k nahlédnutí.

V případě porušení základních lidských práv a svobod uživatele či jakékoli nespokojenosti se službou je uživatel oprávněn podat stížnost na pracovníka či službu. Uživatelům je k dispozici schránka pro stížnosti, připomínky a pochvaly, kde mohou v písemné podobě (na formuláři „Stížnosti, připomínky a pochvaly“) vyjádřit svou nespokojenost, spokojenost či jiné postřehy.

Stížnosti, připomínky a pochvaly vyřizuje nadřízený pracovník (vedoucí Poradenského střediska, následně ředitel organizace). Postupuje se dle Zákoníku práce (Zák. č.262/2006 Sb.) a vnitřních směrnic organizace. O vyřízení stížnosti, připomínky a pochvaly je klient ústně nebo písemně vyrozuměn.

Dary

Pracovník Poradenského střediska nebude žádným způsobem vyžadovat po uživateli či blízké osobě věcné a finanční dary a protislužby. Při poskytování služby v domácím prostředí rodiny

může pracovník přijmout sklenici vody, kávu či čaj. Je nepřipustné, aby kterýkoliv zaměstnanec přijímal i třeba nepatrnou finanční částku.

Setkání se zájemcem o službu

Setkání se zájemcem o službu se domlouvá v čase, který je daný **provozní dobou zařízení**, to je 8:00-16:00 hod.

V rámci prvotního setkání se zájemcem o službu je sociálním pracovníkem provedeno sociální šetření. Prvnímu setkání je přítomen sociální pracovník (tč. vedoucí Poradenského střediska) a koordinátor odlehčovacích služeb.

Pracovník na podkladě informací zhodnotí, zda může vyhovět požadavkům zájemce a:

- poskytne základní poradenství
- nabídne termín a čas pro prvotní sociální šetření
- v případě, že nelze požadavkům vyhovět službu zájemci neposkytne (poskytne kontakt na návaznou sociální službu)

Důvody pro odmítnutí poskytování odlehčovací služby:

- zájemce o službu nespadá do cílové skupiny lidí, kterým je služba určena
- naplnění kapacity (zájemce je zapsaný do „Evidence zájemců o službu“ a jakmile se kapacita uvolní, pracovník jej bude kontaktovat, zda jeho zájem o službu trvá)
- zájemce si žádá něco jiného než co je možno v rámci sociální služby poskytnout
- odmítnutí zájemce o službu je-li pod vlivem návykových látek (možnost domluvy jiného termínu konzultace)
- žadateli, kterému byla v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí vypovězena smlouva o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy

Smlouva o poskytování odlehčovací služby:

Smlouva je uzavírána vždy písemně a je platná v okamžiku, kdy je poskytovatelem a uživatelem podepsána. Je uzavřena na dobu určitou, tj. jeden kalendářní rok, přičemž platnost smlouvy lze prodloužit.

Smlouvu lze prodloužit pouze na žádost klienta, tzn. že klient před vypršením platnosti smlouvy kontaktuje (písemně, ústně, telefonicky, mailem...) koordinátora odlehčovacích služeb nebo vedoucího pracovníka Poradenského střediska s tím, že žádá o prodloužení platnosti smlouvy. Toto prodloužení smlouvy je provedeno písemně a je součástí dokumentace klienta.

Individuální plánování:

Individuální plánování je záměrný, strukturovaný, plynulý proces, při němž se stanovují kroky (prostředky), jimiž je třeba dosáhnout požadované změny. Hlavním nástrojem plánování je otevřený dialog. Pracovníci jsou si vědomi, že individuální plánování je dlouhodobý a stále probíhající proces, který probíhá vždy s uživatelem.

Osobní cíl je pojmenováním očekávání, přání a potřeb uživatele od spolupráce v rámci OS. Osobní cíl může být rozčleněn do tzv. dílčích cílů, které směřují k naplnění osobního cíle. Cíl služby je osobní cíl uživatele regulovaný možnostmi služby.

Formulace osobního cíle: Osobní cíl formuluje uživatel sám, popř. ve spolupráci s koordinátorem v souladu s uplatněním svobodné vůle uživatele. Pracovník ho upřesňujícími otázkami vede k jednoznačné formulaci osobního cíle, v případě více přání najednou jej směřuje k jednoznačnějšímu určení tzv. priority.

Uživatel může své osobní cíle kdykoliv změnit, veškeré změny jsou zaznamenávány do individuálního plánu (jsou-li v souladu s cíli služby, v poskytování služby se pokračuje).

Klíčový pracovník: Klíčový pracovník pracuje pod vedením koordinátora OS, spolupracují na plánování (vysvětlují účel plánování, monitorují situaci uživatele, spolupracují s rodinou, provádí zápisy, nabízí uživateli podporu, realizuje plánování služby, vyhodnocuje s uživatelem IP a spokojenost s poskytovanými službami). Kompetence klíčového pracovníka jsou tvořeny především jeho vědomostmi, dovednostmi a postoji. Klíčový pracovník na základě empatického přístupu vnáší do spolupráce metody a konkrétní způsoby dosahování osobních cílů. Klíčovým pracovníkem může být interní nebo externí pracovník.

Uživatel má právo kdykoliv požádat o změnu klíčového pracovníka. K tomuto požadavku může dojít i ze strany klíčového pracovníka. Důvody budou projednány s vedoucí střediska, která situaci vyhodnotí a o dané věci rozhodne.

V případě nepřítomnosti klíčového pracovníka (nemoc, služební cesta atd.) dochází k zastoupení pracovníka.

Aktualizace a hodnocení individuálního plánu probíhá průběžně dle aktuálních potřeb nebo periodicky na tzv. hodnotících setkáních s uživatelem služby ve frekvenci jednou ročně.

Spisová dokumentace uživatele

Spisová dokumentace uživatele je vedena ve složce „**Smlouva uživatele**“ (obsahuje záznamy z jednání týkající se uzavírání Písemné smlouvy a tvorby Individuálního plánu, souhlasy uživatele apod.) a složce „**Záznamy z terénu**“ (obsahující záznamy z přímé práce s klientem).

Nahlížení do dokumentace:

Uživatel má právo nahlížet do své spisové dokumentace. Nahlédnutí do záznamů z konzultace je mu umožněno na jeho vyžádání na základě předchozí domluvy.

Bývalý klient může žádat nahlížení, výpis nebo fotokopii své archivované dokumentace, a to ve lhůtě max. do 2 let od ukončení služby. Nahlížení, výpis, fotokopie archivované dokumentace je zpoplatněno dle platného ceníku Poradenského střediska. Náhled, výpis nebo fotokopie jsou klientovi připraveny ve lhůtě do 14 dnů po podání žádosti. Úkony s tímto spojené jsou v kompetenci vedoucí Poradenského střediska.

Platnost a účinnost od května 2013.