

Průvodce po sociálních službách poskytovaných občanským sdružením Péče o dušení zdraví

□ JAK POZNÁTE, ZDA JSOU NAŠE SLUŽBY URČENY I VÁM?

Obrátit se na nás může každý člověk, který se léčí pro duševní potíže. Podmínkou je věk nad 18 let a bydliště v Královéhradeckém nebo v Pardubickém kraji. Pokud si nejste jistý (jistá), zda služby využívat, můžete se poradit s kterýmkoliv naším pracovníkem. Můžete se také poradit se svou rodinou a zeptat se na názor svého lékaře.

□ KDE NAŠE SLUŽBY MŮŽETE VYUŽÍT

Působíme v 6 okresech Královéhradeckého a Pardubického kraje. Konkrétně jde o okresy (abecedně): Hradec Králové, Chrudim, Jičín, Pardubice, Rychnov nad Kněžnou a Ústí nad Orlicí.

V každém okrese v naší pobočce (středisku) pracuje mobilní tým sociálních pracovníků. Mobilní znamená, že se s Vámi po dohodě může zkontaktovat a pomáhat Vám, ať bydlíte v kterékoliv části okresu.

Kontakty na jednotlivé pobočky najdete na úvodní stránce webu v sekci „Naše pobočky“.

□ CO BYSTE MĚLI VĚDĚT O NAŠICH SLUŽBÁCH

Co nás opravňuje tyto služby poskytovat?

Jsme registrovaný poskytovatel sociálních služeb podle zákona č. 108/2006. Plníme všechny podmínky a požadavky, které na nás zákon klade. Registrováni jsme u Odboru sociálních věcí, Krajský úřad Pardubického kraje, Komenského nám. 125, 532 11 Pardubice.

Jaké jsou hlavní zásady služeb?

- 1. dobrovolnost** = lidé využívají naše služby dobrovolně, nikoho k tomu nenutíme
- 2. individuální přístup** = nemáme univerzální recept, jak komukoliv pomoci; konkrétní náplň služby musí vyhovovat individuálním potřebám klienta
- 3. práce v přirozeném prostředí** = naši pracovníci pomáhají, kde je to zapotřebí, hlavně tam, kde klienti žijí
- 4. partnerství a respekt** = nemáme v popisu práce hodnotit a posuzovat, abychom Vám mohli pomoci, potřebujeme znát Váš názor a potřebujeme Vaši aktivní spolupráci

Kdy služby fungují?

Služby fungují v pracovní dny v rozmezí od 9 do 17 hodin.

Jaká je cena služeb?

Sociální služby, které poskytujeme, jsou pro uživatele zdarma.

Je potřeba doporučení lékaře?

Lékařské doporučení potřeba není.

Jak je to s ochranou osobních údajů?

Jsme zpracovatel osobních údajů podle příslušného zákona. Osobní data od Vás získáme, jen když s tím budete výslovně souhlasit. Získané údaje dostatečně chráníme. Neposíláme nikam žádná hlášení, kdo konkrétně služby využívá. Vzor kvalifikovaného souhlasu s vedením dokumentace Vám ochotně předají naši pracovníci.

□ JAKÉ SLUŽBY VÁM VLASTNĚ NABÍZÍME A KOMU JSOU URČENY

Duševně nemocným lidem nabízíme 2 sociální služby:

- A. SLUŽBY NÁSLEDNÉ PÉČE
- B. SOCIÁLNÍ REHABILITACI

Posláním služeb následné péče je pomáhat duševně nemocným lidem v zapojení do běžného života, zvl. po hospitalizacích v psychiatrických zařízeních.

Tuto sociální službu může využít duševně nemocný člověk s kteroukoliv psychiatrickou diagnózou. Spolupráce se zaměřuje hlavně na řešení problematických životních a finančních situací. Spolupráce trvá v průměru do deseti společných schůzek.

Posláním sociální rehabilitace je pomáhat duševně nemocným lidem rozvíjet jejich dovednosti a vztahy s jejich okolím, aby mohli žít spokojeně a samostatně ve svém prostředí a s minimální nezbytnou mírou odborné pomoci.

Tato sociální služba je vhodná hlavně pro lidi, kteří se léčí pro vážné a dlouhodobé duševní onemocnění, jako jsou schizofrenie, deprese či mani-depresivita. Spolupráce může trvat i několik let, podle potřeby. Jednou z forem, jak službu poskytovat je tréninkové bydlení, které mají naši klienti možnost využít v Pardubicích a Hradci Králové.

Sociální rehabilitace má také za poslání pomáhat duševně nemocným lidem v aktivním trávení volného času, aby nebyli osamělí a vyloučení ze společnosti.

Abychom naplnili toto poslání, organizujeme v našich pobočkách společenská setkání našich klientů v klubech, rekondiční pobyty a různé volnočasové kroužky.

Podrobnosti a vysvětlení výše uvedených informací Vám ochotně poskytne kterýkoliv náš zaměstnanec.

□ JAK SE S NÁMI ZKONTAKTOVAT

Pokud máte zájem o naše služby nebo se o nich chcete zatím jenom nezávazně informovat, neváhejte se na nás obrátit. Můžete nás kontaktovat sami nebo o to požádat Vašeho ošetřujícího lékaře nebo svého blízkého člověka.

Telefony a e-maily na jednotlivé pracovníky jsou uvedeny u jednotlivých poboček na hlavní stránce webu. Hlavní kontaktní osobou pobočky je vždy vedoucí střediska. Kontaktovaný pracovník Vám popíše cestu, jak se do naší pobočky dostanete.

Můžete nás navštívit i osobně bez předchozí domluvy, nejlépe v **kontaktní den**, kdy máte jistotu, že zde bude pracovník, který se Vám bude věnovat. **Toto je rozpis kontaktních dnů v jednotlivých střediscích:**

Středisko	Den a hodina
Hradec Králové	PONDĚLÍ, OD 9 DO 16 HODIN
Chrudim	ÚTERÝ, OD 10 DO 16 HODIN
Jičín	ČTVRTEK, OD 14 DO 17 HODIN
Pardubice	ÚTERÝ, OD 9 DO 17 HODIN
Rychnov n.Kněžnou	ÚTERÝ, OD 9 DO 17 HODIN
Ústí n.Orlicí	ÚTERÝ, OD 9 DO 17 HODIN

V naléhavých případech můžete přijít kdykoliv v pracovní dny. Nicméně mimo kontaktní den nemůžeme zaručit, že na místě bude někdo ihned k dispozici.

Pokud se ohlásíte telefonicky nebo e-mailem, domluvíme se na času a místě schůzky. Schůzka může proběhnout v naší kanceláři, u Vás doma nebo na jiném místě podle domluvy.

❑ **JAK PROBÍHÁ PRVNÍ SCHŮZKA**

- Náš pracovník se s Vámi domluví na místě a čase, kde a kdy proběhne první schůzka.
- Náš pracovník se samozřejmě bude zajímat o Vaši situaci a měl by i posoudit, zda patříte do cílové skupiny našich služeb. Pokud tomu tak není, náš pracovník Vám může zprostředkovat kontakty na jinou organizaci a poskytnout Vám základní poradenství.
- Co všechno se na první schůzce můžete dozvědět?:
 - ❖ **informace o organizaci** - co jsme zač – jak dlouho fungujeme, kde, pro koho (cílová skupina)
 - ❖ **informace o středisku** - kde sídlíme, kolik nás je v týmu
 - ❖ **informace o službách** – jaké jsou cíle služby, zásady služby (dobrovolnost, tempo určuje klient...), kde a jakým způsobem jsou služby poskytovány, co služba nedělá
 - ❖ **popis dobré praxe spolupráce** s klientem – abyste získali představu, co by Vám mohla spolupráce přinést
 - ❖ **informace o dalším postupu** – kdy se znovu zkontaktujeme, jaká bude náplň další schůzky
 - ❖ **informace o administrativních postupech** (osobní údaje, smlouva, možnost podat stížnost), které Vás budou čekat v případě, že navážeme spolupráci
 - ❖ pracovník Vám předá **vizitku a leták**
- **POKUD BY TO NAPOPRVÉ BYLO NA VÁS PŘÍLIŠ MNOHO INFORMACÍ, NEBOJTE SE TO PRACOVNÍKOVÍ SDĚLIT!**
- Dá se shrnout, že cílem první schůzky je, aby Vám náš pracovník představil naši organizaci a služby, které nabízíme. Hlavním tématem bývá, zda o tyto služby budete mít zájem. Výsledkem by měla být domluva, jestli se s naším pracovníkem znovu potkáte, kde a kdy.
- **NA PRVNÍ SCHŮZCE NEMUSÍTE NIC ROZHODOVAT!** Někdy je vhodné si informace nechat „uležet“, vzít si čas na rozmyšlenou. Sejit se můžeme vícekrát.

□ V JAKÝCH OBLASTECH VÁM MŮŽEME POMOCI?

Každý náš klient má jiné potřeby a také k Vám budeme přistupovat individuálně. Nejde proto předem říct, v čem přesně bude naše spolupráce spočívat. Pro základní orientaci Vám ale zde představuje **nejčastější oblasti, na kterých s našimi klienty obvykle spolupracujeme:**

- ❖ **oblast bydlení** – podpora při běžném zajištění chodu domácnosti (včetně nácvičku domácích prací), podpora při kontaktu a případném vyjednávání se sousedy, s majitelem domu nebo samosprávou
- ❖ **oblast financí** - pomoc při zajištění všech sociálních dávek, na které má klient nárok a případná pomoc při sestavení rozpočtu hospodaření s penězi či pomoc při řešení dluhů – splátkové kalendáře, zprostředkování kontaktu s věřitelem apod.
- ❖ **oblast volného času** – nabízíme pomoc při plánování a strukturování volného času, pomoc při zajištění kontaktů na organizace, které se zabývají volnočasovými aktivitami, doprovod a asistence při vstupu do těchto organizací (např. sportovní kluby, Sokol, zájmové kroužky, kulturní a vzdělávací instituce. Nabízíme i volnočasové aktivity „ve vlastní režii - kluby
- ❖ **oblast práce** – nabízíme pomoc a technickou podporu při hledání práce – asistenci při vyhledávání práce, doprovod na místa, kde je bezplatný internet, pomoc při hledání práce na internetu, doprovod na úřad práce. Nabízíme také asistenci při studiu – pomoc při organizaci studia, pomoc při vyjednávání individuálního studijního plánu, poradenství jak se učit.
- ❖ **oblast zdraví -zacházení s nemocí** a podání informací o nemoci a jejich projevech – nabízíme podat základní informace o Vaší nemoci a jejich projevech. Poskytujeme tyto informace také rodinným příslušníkům a přátelům.
- ❖ **provázení při krizových situacích** - nabízíme podporu a „provázení“ krizovými a stresovými situacemi, jako součást prevence relapsu (předcházení zhoršení projevů nemoci nebo přímého vypuknutí další ataky nemoci)

□ JAK SPOLUPRÁCE ZPRAVIDLA PROBÍHÁ

Frekvence schůzek

Jak často budou schůzky probíhat a jak budou dlouhé, se vždy domluvíte s naším pracovníkem. Hodně záleží na konkrétních věcech, které bude potřeba řešit. Proto schůzky mohou probíhat každý den, ale nejčastější frekvence bývá 1x za jeden až dva týdny.

Individuální plán

Vyplatí se předem plánovat, čeho vlastně chcete dosáhnout a jak se společně s pracovníkem k těmto cílům dostanete. Proto se s Vámi náš pracovník bude snažit plánovat jednotlivé kroky a aktivity, které povedou ke společnému cíli. Plánování může probíhat i schůzku od schůzky, ale někdy je vhodné naplánovat spolupráci i na několik týdnů nebo měsíců dopředu. Součástí plánu bývá rozdělení úkolů. Dohodnete se, co bude zařizovat pracovník, co Vy, případně kdo další by se do plánu mohl zapojit. Plán může být domluven ústně, ale u složitějších záležitostí je lepší plán sepsat. Je to přehlednější a také se k písemnému plánu můžete průběžně vracet a vyhodnocovat, co se povedlo a co ne.

Spolupráce s rodinou a blízkými osobami

Společně s naším pracovníkem zvážíte, jestli by bylo užitečné, kdyby se do spolupráce zapojili i Vaši blízcí (rodina, partner, přátelé). Je pro nás obvyklé, že se snažíme rodinu zapojit – když s tím náš klient souhlasí.

Spolupráce s lékařem

Váš zdravotní stav by neměla naše spolupráce nijak ohrožovat. Proto může být užitečné, když náš pracovník komunikuje s Vaším ošetřujícím lékařem (psychiatr v ambulanci nebo lůžkovém zařízení, praktický lékař). Pokud s tím vy budete souhlasit, může ošetřující lékař našemu pracovníkovi poskytnout informace a doporučení k Vašemu zdravotnímu stavu. Můžeme v případě potřeby zorganizovat i společnou schůzku lékaře, Vás a našeho pracovníka.

Spolupráce s dalšími službami

Snažíme se vždy našim klientům zprostředkovat další veřejné služby. Myslíme si, že duševně nemocní mají právo stejně jako kdokoliv jiný využívat veřejné služby. Může jít o služby sociální (např. chráněné bydlení, chráněné dílny), různé kroužky a kluby, kulturní zařízení a programy.

Směrování k větší samostatnosti a nezávislosti

Myslíme si, že hlavním smyslem naší práce je podpořit duševně nemocné lidi, aby byli samostatní a nezávislí. Proto se Vás budeme snažit aktivně zapojovat a proto nečekejte, že náš pracovník bude vše dělat za Vás. Samozřejmě u toho musí přihlížet ke zdravotnímu stavu.

Hodnocení vzájemné spolupráce

Naši pracovníci by společně s Vámi měli průběžně hodnotit, co se podařilo a co nepodařilo dosáhnout. Z hodnocení se můžeme vzájemně dozvědět, v čem bychom se společně mohli zlepšovat. Protože chceme zkvalitňovat celé naše služby, požádáme Vás alespoň jedenkrát do roka o vyplnění dotazníků. Dotazník bude zjišťovat vaši spokojenost se službami a také jak se podařilo dosahovat naplánované cíle.

SMLOUVA O VYUŽÍVÁNÍ SLUŽBY

Partnerský přístup

Zákon o sociálních službách po nás vyžaduje, abychom s klienty o poskytovaných službách uzavřeli smlouvu. Smlouva určuje naše a Vaše práva a povinnosti. Uzavření smlouvy je výrazem vzájemného pracovního partnerství a respektu. Vzor smlouvy Vám mohou předat naši pracovníci.

Pravidla poskytování služeb

Přílohou smlouvy o poskytování služeb je podrobnější rozpis pravidel, který Vám mohou předat naši pracovníci.

□ JAKÉ JSOU HLAVNÍ POVINNOSTI NAŠICH PRACOVNÍKŮ

1. Dodržovat dohodnuté termíny intervencí. V případě své nepřítomnosti domluvit s uživatelem náhradní termín intervence. Nepodaří-li náhradní termín dohodnout, zajistit za sebe zastoupení jiným pracovníkem sociální služby (pokud s tím uživatel souhlasí).
2. Spolupracovat s uživatelem na dosažení cíle, který si uživatel určí v individuálním plánu.
3. Respektovat uživatele bez předsudků. Naši pracovníci se musí řídit vnitřním etickým kodexem. Jeho výtisk Vám mohou věnovat naši pracovníci.
4. Dodržovat práva uživatele a předcházet tomu, aby došlo k porušení práv uživatele.
5. Zachovávat mlčenlivost o osobních údajích uživatele.

6. Předepsaným způsobem řešit připomínky a stížnosti uživatele.
7. V případě, že je uživatel zbaven nebo omezen ve způsobilosti k právním úkonům je pracovník sdružení povinen spolupracovat s jeho zákonným zástupcem a zapojit ho do procesu poskytování sociální služby dle omezení rozsahu práv a povinností uživatele stanovených soudem.

V případě, že nebudete s prací našich zaměstnanců spokojeni, máte právo si na jejich práci stěžovat. Jednoduchý návod, jak v takové situaci postupovat, Vám v tištěné podobě předají naši pracovníci.