



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Centrum profesní a sociální adaptace

Operační manuál

v rámci projektu Multidisciplinární nízkoprahové rehabilitační služby
pro osoby závislé bez domova nebo bezdomovectvím ohrožené
(CZ.03.2.X/0.0/0.0/20_139/0017151)

Manuál vznikl jako výstup projektu Multidisciplinární nízkoprahové rehabilitační služby pro osoby závislé bez domova nebo bezdomovectvím ohrožené
(CZ.03.2.X/0.0/0.0/20_139/0017151)

Zpracoval: Petr Hrdina

Odborný garant projektu: Luděk Kalousek

Praha, 2023

Cílová skupina

Služby jsou určeny pro klienty z Prahy a přilehlých oblastí umožňujících pravidelný kontakt. Dolní věková hranice je 16 let, horní hranice není určena.

- Osoby v léčebném adiktologickém nebo doléčovacím programu s absencí základních pracovních návyků
- Uživatelé návykových látek trpící vyjma syndromu závislosti další přidruženou psychiatrickou diagnózou
- Osoby po dlouhodobé hospitalizaci (psychiatrické nemocnice, dětské domovy, domy se zvláštním režimem apod.)
- Osoby s adiktologickou historií, které se v kontextu užívání návykové látky dostaly do konfliktu se zákonem

Kdy službu nemůžeme poskytnout:

- Zámecce o službu není cílovou skupinou osob (viz výše).
- Zámecce o službu je cílovou skupinou, ale na konzultaci přišel aktuálně pod vlivem alkoholu nebo drog, a konzultace by tak byla bezúčelná, nebo by svým stavem zámecce ohrožoval motivaci ostatních uživatelů.
- Zdravotní stav zámecce o službu vylučuje poskytnutí této služby z důvodu, že osoba potřebuje stálou lékařskou péči (jedná se především o infekční onemocnění, které vyžaduje karanténu a stálý lékařský dohled, nebo duševní nemoc v akutním stádiu).

Zámecce, který žádá o službu, kterou centrum neposkytuje, nebo který nespadá do cílové skupiny, jsou pracovníkem poskytnuty informace o možnostech využití jiných zařízení či institucí a je mu nabídnuto jejich zprostředkování.

Jednání se zájemcem o službu, vstup uživatele do služby

- Zájemci o služby nás mohou telefonicky oslovit každý všední den od 9 do 17 hodin a domluvit si společné setkání. Rovněž nás může předem kontaktovat odborný pracovník léčebného nebo doléčovacího programu SANANIM z.ú.

Vstupní rozhovor probíhá v prostorách našeho zařízení, v přirozeném prostředí klienta či v jiné instituci. V případě, že zájemce dorazí bez předchozí domluvy, věnujeme se mu dle aktuálních časových možností ihned, nebo je objednan na co nejbližší termín.

S klientem můžeme navázat spolupráci také na základě aktivního vyhledávání a opakované nabídky služeb. Dojednávání vzájemné spolupráce lze rozdělit do více schůzek.

- Klient vyjadřuje ústní formou zájem o využívání našich služeb. Pracovník mu předává informace o spolupráci a zjišťuje indikační kritéria (zda patří do cílové skupiny) na základě zhodnocení jeho životní situace. Dále zjišťuje jeho očekávání od programu a aktuální potřeby.

- Informace o programu PSA – Centra profesní a sociální adaptace, jsou předány ústní i písemnou formou. Jedná se o údaje o poskytovaných službách, pravidlech programu, právech a povinnostech klientů a stížnostním systému. Pracovník vždy zdůrazňuje důvěrnost kontaktu.

- O přijetí zájemce do programu rozhoduje tým na poradě.

- V den nástupu klient ústní formou uzavírá se svým garantem kontrakt o poskytování péče. Každému klientovi je s jeho souhlasem se zpracováním osobních údajů založena karta.

- Ve spolupráci s klientem je sestaven optimální individuální plán péče na základě zhodnocení jeho současného stavu.

- Služby nemohou být poskytovány anonymně.

Podrobný popis realizace služby

Smyslem služby je podpora rozvoje pracovních dovedností a podpora rozvoje běžného způsobu života klientů centra, zejména těch, kteří nejsou schopni naplnit požadavky volného pracovního trhu a zároveň o profesní uplatnění, a tím i zlepšení své sociální situace usilují. Mimo nácviku dovedností se soustředíme i na posílení vnímání osobní hodnoty, užitečnosti a motivace k rozvoji. Dále poskytujeme sociální poradenství v oblasti bydlení, dávek a dluhů, včetně zajištění právní pomoci. Nedílnou součástí je i servis v oblasti kariérního poradenství a profesního poradenství a informační servis a propojování klientů k dalším zdrojům.

- Služba je koncipována jako rozvojová, napomáhá k nácviku základních pracovních a sociálních návyků a dovedností, podporuje vytváření nebo obnovu a zdokonalování těchto návyků a dovedností prostřednictvím sociálně-pracovní terapie.
- Služba zohledňuje schopnosti, přání a dlouhodobé cíle uživatelů služby specifikované v kontraktu o poskytování péče.
- Služba je poskytována v ambulantním režimu, ve střednědobém a dlouhodobém horizontu ve formě pravidelných setkávání. Maximální délka kontraktu jsou 2 roky.
- Součástí služby je také nácvik a zvládnání péče o vlastní osobu, soběstačnost, udržování osobní hygieny, pozornost je věnována rozvíjení schopností uživatelů v oblasti kognitivní, sensorické, motorické a sociální.
- Součástí poskytování sociální služby je také motivační podpora klienta ve využívání dalších sociálních nebo socioterapeutických služeb, které mohou vhodným způsobem rozvojový potenciál klienta akcelarovat.
- Součástí služby je dále sociální poradenství v oblasti dávek a bydlení, kariérní poradenství a dluhové poradenství a informační servis.

Služba sociální rehabilitace Centra profesní a sociální adaptace poskytuje:

- poradenský a zprostředkovatelský servis v sociální oblasti a kariérní a dluhové poradenství: pracoviště PSA - Centrum profesní a sociální adaptace, Klinika Žitná
- motivační tréninky, nácviky chování v různých společenských situacích, nácviky

běžných a alternativních způsobů komunikace, nácviky soběstačnosti a obsluhy domácnosti: pracoviště PSA - Centrum profesní a sociální adaptace, Klinika Žitná

- nácvik a provádění drobných výrobních manuálních a kompletačních činností (výroba vonných svíček, mýdel a dekoračních dárkových předmětů): pracoviště PSA - Centrum profesní a sociální adaptace, Klinika Žitná
- nácvik a provádění úklidových prací v prostorech Kliniky Žitná a nácvik a provádění péče o květiny, údržby a úpravy zeleně v prostorách Kliniky Žitná: pracoviště PSA - Centrum profesní a sociální adaptace, Klinika Žitná

Zásady poskytování sociální služby

- **Důvěrnost**

Všechny osobní údaje jsou důvěrné a chráněné před zneužitím. (Výjimka ze zachování mlčenlivosti se vztahuje na oznamovací povinnost vyplývající z § 167 a 168 Trestního zákona.)

- **Odbornost**

Služby jsou poskytovány personálem s odpovídajícím vzděláním a praxí.

- **Rovnost**

- **Podpora samostatnosti uživatelů služby**

Na každého klienta pohlížíme jako na osobnost s vlastními nároky a potřebami. Plán a cíle poradenství vycházejí z individuálních potřeb uživatele služby. Respektujeme základní lidská práva každého člověka a v každé situaci usilujeme o zachování důstojnosti a cti uživatele i pracovníka.

Každého uživatele služby považujeme za hlavního aktéra svého rozvoje. Vztah mezi uživatelem a pracovníkem je rovnocenný, na úrovni dospělý - dospělý. Uživatelé služby i pracovníci mají svá práva. Respektujeme právo uživatele svobodně se rozhodovat o čerpání služeb.

Naše služby jsou veřejně přístupné bez ohledu na pohlaví, věk a rasu klienta, jeho politické přesvědčení, náboženství, právní či společenské postavení, psychický či fyzický stav. Všichni pracovníci dbají na pravidlo mlčenlivosti a ochrany osobních údajů. Služby jsou přístupné bez ohledu na rozsah problémů v důsledku hazardního hraní nebo sázení. Služby jsou přístupné bez zbytečných odkladů, které by mohly zhoršit aktuální stav dané osoby, samozřejmě s ohledem na kapacitu poradenského zařízení. V případě, že nemůžeme poskytnout potřebné služby, odkazujeme zájemce o službu do jiného zařízení.

Metody práce

Službou Sociální rehabilitace zajišťuje PSA - Centrum profesní a sociální adaptace v souladu se zákonem o sociálních službách tyto základní činnosti:

- nácvik dovedností pro zvládnání a udržení si péče o vlastní osobu, soběstačnosti a dalších činností vedoucích k sociálnímu začlenění (zejména nácvik obsluhy běžných zařízení a spotřebičů; nácvik péče o domácnost, například péče o oděvy, úklid, drobné údržbářské práce; nácvik dovedností potřebných k úředním úkonům),
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (zejména nácvik chování v různých společenských situacích, nácvik běžných a alternativních způsobů komunikace, kontaktu a práce s informacemi),
- výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti - upevňování získaných motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností,
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí (zejména podpora při vytváření a zdokonalování základních pracovních návyků a dovedností),
- informační servis a zprostředkovávání služeb,
- poradenská činnost v sociální oblasti a kariérní a dluhové poradenství.

Vyřizování stížností

Stížnostní systém

V případě podezření na porušení některého ze svých práv máte možnost podat stížnost. Stížnosti přijímají všechna zařízení SANANIM z.ú a je vždy předána do rukou vedoucího daného zařízení, který tuto stížnost zaeviduje (kniha či šanon stížností) a zaznamená datum přijetí stížnosti. Dále je možné ji zaslat na adresu zařízení (adresy jsou uvedeny na www.sananim.cz). Stížnost je též možno zaslat na adresu vedení SANANIM z.ú. (Ovčí hájek 2549/64A, Praha 13, 158 00) či na emailovou adresu stiznost@sananim.cz, kde jsou evidovány (zápis do šanonu stížností a zápis data přijetí stížnosti).

Stížnost musí být vyřízena do 30 dnů, včetně odeslání písemné odpovědi stěžovateli. Pokud není možné z nějakého důvodu vyřídit stížnost v dané lhůtě, musí být stěžovatel písemně informován o důvodech zpoždění i o novém termínu vyřízení stížnosti.

Odpověď na stížnost obsahuje informace o následujících údajích:

- Jak byla stížnost prošetřována
- Informace o osobách, které byly v rámci šetření kontaktovány (vyjma jmen klientů)
- Výsledky prošetřování
- Přijatá opatření

Stížnost vyřizuje vedoucí daného zařízení. Pokud stěžovatel podává stížnost na vedoucího, nebo stěžovatel nebyl spokojen s vyřízením stížnosti vedoucím, předává se stížnost výkonnému řediteli (Mgr. Jiří Richter, Ovčí hájek 2549/64 A, Praha 13).

Ukončení poskytování služby

- Klient dosáhl naplánovaného cíle a nemá další zakázku, nebo řádně ukončil léčbu = vzájemná dohoda smluvních stran.
- Klient potřebuje jiný druh zařízení, nebo nepotřebuje žádný program.
- Klient se sám svobodně rozhodl ukončit kontrakt.
- Klient porušil zásadní pravidla programu (zákaz manipulace s drogami v zařízení,

zákaz fyzického a psychického násilí, úmyslné poškození majetku).

- Poskytnutí informací o jiném klientovi programu třetí osobě, bez souhlasu klienta.
- Opakované neomluvené absence v programu.

Každému ukončení kontraktu předchází:

- pohovor s klientem s cílem ověření jeho stavu a sociální situace,
- nabídka zprostředkování vhodné následné péče,
- zpracování patřičné dokumentace.

Úhrada za služby

Služby sociálně-terapeutických dílen jsou poskytovány bezplatně.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

