

Popis realizace poskytování sociálních služeb

Název poskytovatele	Česká asociace paraplegiků – CZEPA, z.s.
Druh služby	Odborné sociální poradenství 2225351
Forma služby	a) ambulantní (pondělí – pátek) b) terénní (pondělí - pátek)
Název služby	CZEPA – odborné sociální poradenství
Místo poskytování služby	a) ambulantní – Dygrýnova 816/8, 198 00 Praha 14 b) terénní - telefonicky, e-mailem, on-line – dle místa pobytu klienta - osobně – na území hl. m. Prahy

Poslání

Hájíme zájmy vozíčkářů po poranění míchy, usilujeme o vytvoření podmínek pro jejich plnohodnotný život a pro integraci do většinové společnosti.

Cílová skupina

Osoby ochrnuté po poškození míchy, které se nacházejí v nepříznivé sociální situaci, kterou nejsou schopni sami vyřešit, jejich rodinní příslušníci a osoby blízké. Dále je služba poskytována osobám s jiným druhem tělesného postižení – např. DMO, roztroušená skleróza, rozštěp páteře.

Věková kategorie klientů

Služba je poskytována klientům bez omezení věku.

Zásady poskytování služby

- ochrana základních lidských práv a svobod
- odbornost
- komplexnost
- dostupnost
- individuální přístup
- bezplatné poradenství
- důstojnost a důvěrnost
- osobní, telefonické, e-mailové a on-line poradenství
- možnost zachování anonymity

Jednání se zájemcem o službu, vstup uživatele do služby

Zájemce o odborné sociální poradenství CZEPA získá informace o službě z internetových stránek organizace (www.czepa.cz) nebo informačních letáků, které jsou k dispozici v kanceláři CZEPA nebo v síti zdravotních a sociálních služeb (spinální jednotky nemocnic, spinální rehabilitační jednotky rehabilitačních ústavů a ve spolupracujících neziskových organizacích).

Zájemce o službu CZEPA může organizaci kontaktovat telefonicky, osobně (v kanceláři CZEPA nebo v aktuálním místě pobytu zájemce o službu), e-mailově či dopisem.

Čas realizace služby je obvykle v čase 8.00 – 16.00 hod. nebo podle individuální domluvy jinak.

V případě kontaktu je zájemce o službu informován o:

- nabídce podpory ze strany asociace CZEPA
- způsobu poskytování a bezplatnosti sociální služby
- náležitostech smlouvy (právech a povinnostech, možnostech podat stížnost, řešení nouzových a havarijních situací)
- možnosti zůstat v anonymitě, apod.

a to vždy s ohledem na danou situaci konkrétního klienta takovým způsobem, aby měl zájemce o službu možnost se dobrovolně rozhodnout, zda službu CZEPA využije.

Zájemci o službu jsou sděleny informace o činnosti CZEPA, předán informační leták o sociální službě, v případě zájmu taktéž i informativní desky (materiály a informace o organizaci s dalšími informačními materiály, důležitými pro život osoby s poškozením míchy). Informační materiály jsou dostupné i elektronicky a v případě žádosti zájemce o službu je organizace posílá i poštou.

Pracovník od zájemce o službu zjišťuje očekávání, přání a potřeby zájemce a informace, které pracovník potřebuje znát k realizaci samotné služby. Následně dojde k formulaci zakázky ze strany zájemce o službu. V případě souhlasu obou stran je uzavřena ústní dohoda (písemná pouze na vyžádání).

Podrobný popis realizace služby

- Asociace CZEPA poskytuje zejména odborné sociální, sociálně-právní a zdravotnické konzultace pro osoby s poškozením míchy, či jejich blízké.
- V případech, kdy je identifikována potřeba odborné právní podpory v oblasti sociálního práva (např. příspěvek na péči, příspěvek na zvláštní pomůcku, invalidní důchod), využijí sociální pracovnice konzultace externího právníka, který nepřímou formou poskytne odbornou radu/stanovisko/podporu (vyjádření právníka klientovi zprostředkovává sociální pracovnice, která s klientem následně dokončuje zakázku).
- V případech, kdy je identifikována potřeba podpory sdílení životních zkušeností člověka s poškozením míchy, je klientovi nabídnuta přímá pomoc prostřednictvím služby sociální rehabilitace – Peer mentoring.
- Podle individuálních potřeb klienta využíváme metodu případové spolupráce – case management, jako spolupráci více odborníků/pracovišť na řešení nepříznivé sociální situace klienta – s jeho vědomím a souhlasem. V rámci asociace CZEPA ve spolupráci se službou sociální rehabilitace – Peer mentoring - na webové stránce asociace CZEPA (sekce Služby/Odborné sociální poradenství) blíže popisujeme případovou spolupráci – case management

Dobrý zdravotní stav a kondice osoby s poškozením míchy je bazálním prvkem jeho/jejího sociálního fungování. Pokud klient trpí nedořešenými zdravotními komplikacemi, či je zdravotními komplikacemi ohrožen, nelze řádně rozvíjet jeho schopnosti sociálního fungování, znovuzapojení do pracovního procesu a sociálních aktivit obvyklých věku. V souvislosti s náhlou změnou zdravotního stavu (náhlé ochrnutí těla, možnost pohybu pouze na invalidním vozíku, nevhodné bydlení/ztráta bydlení, ztráta/omezení pracovního uplatnění, rodinná krize, druhotné zdravotní komplikace aj.) často lidé s poraněním míchy procházejí psychickou krizí. Pro řešení psychické krize v souvislosti s dopady získaného zdravotního postižení je významná možnost psychosociální podpory. Proto je odborné sociální poradenství komplexní s ohledem na sociální i zdravotní situaci klienta.

Pracovníci CZEPA poskytují klientům informace o službách, organizacích, úřadech a kontakty na jiné instituce, se kterými klient může navázat kontakt (zprostředkování kontaktu se společenským prostředím). Poskytuje poradenství zvyšující samostatnost a

soběstačnost v běžných situacích (sociálně terapeutické činnosti). Pracovníci poskytují podporu a pomoc při uplatňování práv a zájmů svých klientů, podporují jejich zmocnění k obhajobě vlastních práv. V případě potřeby a žádosti klienta jednájí v jeho prospěch, píší podpůrná a odborná stanoviska ve prospěch klientů (pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí).

Odborné poradenství se zaměřuje zejména na oblast:

- dávek, příspěvků a výhod pro osoby se zdravotním postižením (příspěvek na úpravu bytu, koupi a úpravu motorového vozidla, ovládání PC apod.)
- příspěvku na péči
- sociálních služeb
- invalidních důchodů
- zaměstnávání osob se zdravotním postižením
- vzdělávání osob se zdravotním postižením
- financování kompenzačních a zdravotních pomůcek
- poradenství při výběru, správném nastavení a používání kompenzačních pomůcek
- prevence a řešení zdravotních komplikací jako prevence sociálního vyloučení a izolace osoby s poškozením míchy
- bydlení – konzultace bezbariérovosti, možnosti bydlení, projekty CZEPA na podporu samostatného bydlení
- dopravy – podpora mobility, autoškoly, veřejná doprava, přepravci imobilních osob, možnost zapůjčení automobilu s ručním řízením
- volnočasových aktivit
- podpory sociálního fungování v regionu klienta se zdravotním postižením
- adaptace na získanou změnu zdravotního stavu, psychosociální podpora

V případě potřeby CZEPA spolupracuje při řešení nepříznivé sociální situace klientů s orgány státní správy a ostatními organizacemi.

CZEPA konzultuje odstraňování bariér ve veřejném prostoru a budovách, pořádá preventivní besedy a osvětové kampaně, vydává odborné publikace a DVD určené převážně pro klienty, jejich rodinné příslušníky a odborníky z praxe.

Cílem služby je poskytnout klientovi dostatečné informace a řádné komplexní poradenství tak, aby mohl překonat svoji nepříznivou sociální situaci.

Základní sociální poradenství:

Situace, v nichž je poskytováno základní sociální poradenství:

- Stávající klient potřebuje sociální poradenství v oblastech, které služba neřeší:
 - daňová problematika
 - srovnání nabídek jednotlivých poskytovatelů telekomunikačních a dalších služeb (např. internet, plyn, elektřina, telefon)
 - právní zastoupení obecně
 - právní poradenství v oblastech rozvody, svěření dětí do péče, majetkové spory, trestní právo, pracovní právo
 - dluhové poradenství
 - pojistné plnění
 - stavební řízení (pozemky, stavby, financování, úlevy)
- Zájemce o službu je osobou, již je služba určena, ale služba má naplněnou kapacitu, sociální pracovník ho zaeviduje jako odmítnutého zájemce o službu a zaznamená poskytnutou intervenci
- Zájemce o službu není osobou, již je služba určena, ale potřebuje poradit, jak má řešit svou sociální situaci, sociální pracovník ho zaeviduje jako odmítnutého zájemce o

službu a zaznamená poskytnutou intervenci

Rozsah úkonů základního sociálního poradenství:

- poskytnutí informace směřující k řešení nepříznivé sociální situace prostředním sociální služby
- poskytnutí informace o možnostech výběru druhu sociálních služeb podle potřeb osob a o jiných formách pomoci, například o dávkách pomoci v hmotné nouzi a dávkách sociální péče
- poskytnutí informace o základních právech a povinnostech osoby, zejména v souvislosti s poskytováním sociálních služeb, a o možnostech využívání běžně dostupných zdrojů pro zabránění sociálního vyloučení a zabránění vzniku závislosti na sociální službě
- poskytnutí informace o možnostech podpory členů rodiny v případech, kdy se spolupodílejí na péči o osobu

Metody práce

Metoda práce s klientem odborného sociálního poradenství závisí na povaze kontaktu, kterou si klient určí a na charakteru problému, se kterým se obrátí na CZEPA. Základní metodou práce s klienty CZEPA je poradenský rozhovor, kterému předchází řádné vyslechnutí klienta a zmapování jeho/jejích potřeb.

Cílem poradenského rozhovoru je poskytnout klientovi či jeho rodině informace (obecné informace, aktuální znění zákonů, kontakty na organizace či jiné fyzické osoby), rady (návrhy možných řešení dané situace, zhodnocení aktuální sociální situace a možných důsledků, navržení východisek, výběr kompenzační pomůcky) a aktivní pomoc při řešení náročných situací (pomoc při získání financí na kompenzační pomůcky pro osoby s poškozením míchy, konzultace a podpora při nesprávném úředním postupu/porušení zákona, poradenství při nácviu základních dovedností běžného života).

Pokud je identifikována potřeba podpory při nácviu soběstačnosti či v rámci psychosociální podpory sdílení životních zkušeností člověka s poškozením míchy, je klientovi nabídnuta přímá podpora v rámci služby sociální rehabilitace – Peer mentoring.

Psychosociální podporu (aktivní naslouchání, prostor pro projev emocí, vyjádření empatie, zmírnění stresové reakce) poskytují v průběhu odborného sociálního poradenství sociální pracovníci i pracovníci v sociálních službách – specialista na spinální problematiku.

Samotné poradenství lze realizovat osobně (ambulantně nebo v terénu – osobní konzultace v terénu se poskytují na území hl. m. Prahy), telefonicky, písemně (elektronicky, dopisem), on-line (prostřednictvím platformy Google Meet), prostřednictvím anonymní poradny komunitního portálu www.vozejkov.cz. Poradenství je realizováno na základě potřeby a zakázky klienta.

Dotazník spokojenosti

Pro zkvalitnění našich služeb můžete vyplnit dotazník spokojenosti, který je dostupný na webových stránkách asociace CZEPA (Služby/Odborné sociální poradenství) a v podpisovém řádku e-mailu odborných pracovníků služby.

Vyřizování stížností

O možnostech a způsobech podávání stížností je klient informován. Stížnost může podat klient, rodinný příslušník, zákonný zástupce či jiná osoba jednající v zájmu osoby s poškozením míchy. Formy podání stížností: ústně, telefonicky, elektronicky, dopisem

či anonymně do schránky organizace.

Stížnost je povinen/a převzít každý pracovník asociace CZEPA, který ji předá k vyřízení ředitelce. Stížnosti řeší ředitelka, vyjma stížností podaných na ni (ty jsou předány k řešení předsednictvu CZEPA). Ředitelka může prošetřením stížnosti pověřit kteréhokoliv zaměstnance CZEPA.

Závěr šetření stížnosti je:

- uložen ve složce Stížnosti, jehož obsahem je i řádně zaevidovaná stížnost
- předán osobně oproti podpisu o převzetí
- písemně zaslán stěžovateli na jeho adresu
- zaslán na e-mailovou adresu, ze které byla stížnost doručena
- v případě podání anonymní stížnosti je závěr vyvěšen na nástěnce kanceláře CZEPA

Není-li stěžovatel spokojen s vyřízením své stížnosti, může se obrátit na:

- nadřízenou registrující instituci – Magistrát hl. m. Prahy, odbor sociální péče a zdravotnictví, Charvátova 145, Praha 1
- Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, Na Poříčním právu 1/376, Praha 2
- Veřejného ochránce práv (ombudsmana), Údolní 658/39, Brno-město
- Asociace nestátních neziskových organizací, Senovážné nám. 24, Praha 1
- Český helsinský výbor, Jelení výbor 5, Praha 1

Pracovníci CZEPA se nezabývají řešením stížností, námitek nebo připomínek, které nesouvisí s poskytováním sociálních služeb asociace.

Pravidla pro podávání stížností – Vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností jsou uveřejněny na webových stránkách České asociace paraplegiků - CZEPA - <https://www.czepa.cz/cinnost/odborne-socialni-poradenstvi/>.

Nouzové a havarijní situace

Nouzové a havarijní situace nastávají zpravidla náhle a cílem řešení v dané chvíli je odvrátit bezprostřední ohrožení na zdraví a životě, posléze majetku.

Klient je seznamován s postupem při průběhu nouzových a havarijních situací, která se ho bezprostředně týkají:

- při sjednání ústní Smlouvy
- na webu CZEPA (www.czepa.cz) v sekci Služby, Odborné sociální poradenství je zveřejněna zjednodušená forma metodiky, kompletní metodiku poskytne pracovník služby zájemcům o službu, rodinným příslušníkům či klientům na žádost.
- pro klienty přicházející do kanceláře CZEPA je na recepci k dispozici složka s názvem – Odborné sociální poradenství, Informace pro klienty, kde jsou nouzové/havarijní situace ve zkráceném rozsahu uvedeny
- v podpisovém řádku e-mailu odborných pracovníků služby je uveden odkaz na web CZEPA, sekci Služby, Odborné sociální poradenství, kde je zveřejněna zjednodušená forma metodiky

Ukončení služby

K ukončení poskytování služeb dojde:

- rozhodnutím klienta službu ukončit bez udání důvodu
- naplněním stanoveného cíle
- rozhodnutím poskytovatele služby
- úmrtím klienta

Klient může vypovědět smlouvu bez udání důvodu. Službu může klient vypovědět ústně nebo písemně. Pracovník CZEPA o ukončení poskytování služby sepíše záznam.

Ze strany CZEPA může dojít k ukončení poskytování služby v případě, kdy klient porušuje své povinnosti vyplývající z pravidel pro poskytování odborného sociálního poradenství. Službu může CZEPA vypovědět pouze písemně.
K ukončení poskytování služby dojde také v případě úmrtí klienta.

Úhrady za služby

Služba odborného sociálního poradenství je poskytována bezplatně.

Další doplňující informace

CZEPA nabízí spektrum služeb s ohledem na potřeby a nároky našich klientů.

Činnost/projekty

- půjčování pomůcek
- půjčování elektropohonů Triride či SwissTrac
- půjčování automobilů s ručním řízením
- distribuce edukačních materiálů – publikací a video materiálů
- podpora v oblasti bydlení – bytové projekty (startovací a tréninkové bydlení)

Kompletní přehled činnosti a projektů je uveden na webových stránkách České asociace paraplegiků – CZEPA - <https://www.czepa.cz/cinnost/>

Fakultativní služby (jsou-li poskytovány)

Nejsou poskytovány.

Prostory, materiální a technické vybavení

Kanceláře České asociace paraplegiků – CZEPA jsou umístěny v přízemí bytového domu na Praze 14 – Černý Most. Poradenství se zpravidla poskytuje v kanceláři sociálních pracovníků, případně v konzultační místnosti. Veškeré prostory CZEPA jsou bezbariérové, včetně toalety, a upravené podle potřeb osob s poškozením míchy.

Kanceláře jsou vybaveny běžným kancelářským nábytkem a standardní výpočetní technikou. V místě recepcce je umístěna pohovka, čekajícím jsou k dispozici informační materiály a časopisy.

CZEPA zajišťuje materiální, technické a hygienické podmínky přiměřeného druhu poskytované sociální služby a cílové skupiny.

Dne: 1.7.2022

Zpracoval: Alena Jančíková, ředitelka