

Popis realizace poskytování sociální služby

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

Aktualizace platná od 17.8.2009

Název poskytovatele	Mana,o.s.
Název služby	Psychosociální centrum
§	§66 , Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením
Působnost služby	Olomoucký kraj

1. Veřejný závazek

a. Poslání

Posláním psychosociálního centra Mana,o.s. je podporovat lidi s duševním onemocněním, v posílení jejich samostatnosti a sebevědomí tak, aby mohli vést plnohodnotný život podle svých představ. Služby odrážejí respekt k celistvosti člověka v jeho bio-psycho-sociálně-spirituálních potřebách. Veškeré služby jsou poskytovány na základě dobrovolného rozhodnutí klienta.

Poslání služby PSC je naplňováno postupnými cíli, které vycházejí z individuální práce s jednotlivými uživateli služby. Jednotlivé cíle vždy reagují na konkrétní situaci uživatele služby a jejich naplněním dochází k posunu uživatele v řešení situace, která byla jím formulována v individuálním plánu. Naplňování cílů není časově omezeno a pomalý postup uživatele či jeho aktuální neschopnost naplnit (jím) stanovený cíl není důvodem k stigmatizaci či ukončení kontraktu ze strany pracovníků.

b. Cíle

Hlavním cílem psychosociálního centra je poskytování širokého spektra služeb, jehož prostřednictvím se ve spolupráci s klienty snaží o zlepšení jejich kvality života po stránce psychické, zdravotní i sociální.

Veškeré služby jsou poskytovány v souladu s patřičnými zákony ČR.

Kritérium: zařízení úspěšně prochází inspekcemi kvalit a odbornými i organizačními audity.

Konkrétní dílčí cíle psychosociálního centra jsou definovány blíže v Operačním manuálu centra.

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

Cílovou skupinou psychosociálního centra jsou osoby s chronickým duševním onemocněním.

Pomocné orientační diagnostické vymezení: Osoby s onemocněním z okruhu psychóz, především schizofrenie a afektivní poruchy (dle MKN-10: F20 – F29, F30 – F39) – prioritní cílová skupina.

Věkové vymezení: Osoby s duševním onemocněním ve věku 18 let a více.

Regionální příslušnost: Osoby s duševním onemocněním žijící na území Olomouckého kraje, – prioritní spádová oblast.

Potřeba využívat službu: Osoby, u nichž v důsledku duševního onemocnění došlo k narušení jejich sociálních rolí, mají nenaplněné potřeby v různých oblastech života a mohou být ohroženy izolací a sociálním vyloučením.

d. Zásady poskytování sociální služby

Služby poskytované v Psychosociálním centru jsou založeny na těchto přijatých principech:

1. Veřejná přístupnost ke službě
2. Model Public Health (Ochrana veřejného zdraví)
3. Bio-psycho-socio-spirituální model
4. Individuální přístup k uživateli služeb
5. Respektování volby a svobodné vůle uživatele služby
6. Dodržování práv uživatele služeb

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

Zájemcem o sociální služby je osoba, která navštíví Psychosociální centrum a zatím s ní nebyla uzavřena dohoda o poskytování sociálních služeb.

Psychosociální centrum informuje zájemce o nabízené sociální službě a o všech právech a povinnostech, které pro něj z dohody o poskytování služby vyplývají včetně podmínek, způsobu poskytování služby a její ceny.

Každý zájemce má možnost získat základní informace o Psychosociálním centru a jím poskytovaných službách. Informace jsou poskytovány prostřednictvím Informačního letáku o Psychosociálním centru, na internetových stránkách občanského sdružení Mana a při osobním jednání pracovníkem PSC.

Jednání se zájemcem o služby Psychosociálního centra je řízeno pravidly definovanými tímto operačním manuálem závazným pro všechny zaměstnance, kteří jsou pověřeni jednat se zájemcem o službu. Toto stanovuje, jakým způsobem se zájemcem jednat a srozumitelně jej informovat o všech podmínkách a možnostech poskytované služby.

1.1 Kritéria pro vstup klienta do služby

- Klient patří do cílové skupiny
- Doporučení člena týmu PSC
- Souhlas s pravidly PSC
- Potřeba a motivace využívat službu

1.2 Kritéria pro odmítnutí zájemce o službu

- Zájemce nepatří do cílové skupiny
- Zájemce požaduje výhradně služby, které Psychosociální centrum neposkytuje
- Akutní dekompenzace zdravotního stavu vyžadující hospitalizaci

3. Popis služby

a. Naplnění základních činností ze zákona

- Zprostředkovávání kontaktu se společenským prostředím – viz. aktivity denního klubu PSC

- Sociálně terapeutická činnost – viz popis služby

- Pomoc při uplatňování práv, zájmů při obstarávání osobních záležitostí – Program Psychosociálního centra umožňuje klientům prolomit izolaci, vytvářet smysluplnou náplň jejich volného času, jejich začlenění do společnosti. Podmínky pro uplatňování vůle uživatelů služby úzce souvisí a vycházejí ze zásad poskytování služby, které již byly popsány. Naše práce a přístup k uživateli služby je postaven zejména na respektu a motivaci k uplatňování vlastní vůle a aktivity. Pracovníci PSC pohlíží na uživatele služby jako na partnera, který má právo sám formulovat svoje potřeby a podílí se na tvorbě individuálního plánu.

Psychosociální centrum vytváří příležitosti k tomu, aby jeho klienti mohli uplatňovat vlastní vůli:

- klademe zásadní důraz na vzájemný dialog
- každého klienta informujeme o nabídce služeb PSC (ústně i písemně), snažíme se, aby tato nabídka byla podána srozumitelným způsobem a pokud je potřeba věnujeme dostatek času rozšíření podané informace a vysvětlení
- v rámci pravidelných setkávání podporujeme a povzbuzujeme klienty PSC ve formulaci jejich přání, cílů, společně potom hledáme možné způsoby jejich realizace
- Posilujeme silné stránky klientů, rozvoj jejich schopností a dovedností
- podporujeme klienty ve vyjádření vlastního názoru k chodu i programu PSC a vítáme jejich návrhy ke změnám, či k novým aktivitám, činnostem

Zaměstnanci psychosociálního centra přistupují ke klientům od prvního kontaktu individuálně:

- Jednají se zájemcem o možnostech služby
- Klient ve spolupráci s pracovníkem psychosociálního centra sestavuje svůj individuální rehabilitační plán a stanovuje své osobní cíle
- Po celou dobu poskytování služby přistupuje veškerý personál ke klientovi s respektem k jeho vůli, vychází z jeho potřeb a zájmů
- Klient může podle svého rozhodnutí službu kdykoliv ukončit, nebo znovu začít
- Služba psychosociálního centra je přizpůsobena potřebám uživatelů, ne naopak

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

Základní práva klienta Psychosociálního centra

- Klient má právo na samostatnost a nezávislý způsob života
- Klient Uživatel služby má právo na rovný přístup při využívání služby - pracovníci PSC ctí jedinečnost každého člověka bez ohledu na jeho pohlaví, rasu, původ, etnickou příslušnost, národnost, barvu jeho pleti, identitu, věk, duševní a fyzické vady, zdravotní stav, předešlou kriminální činnost, veřejné postavení, mateřský jazyk, sexuální orientaci, ekonomickou situaci, náboženské a politické přesvědčení a bez ohledu na to, jak se podílí na životě celé společnosti
- Klient má právo, aby určoval zakázku (například rozhodoval o tom, které z nabízených služeb chce využívat) a sám si zvolil tempo a postup při naplňování zakázky.
- Klient má právo, aby jeho zakázka byla vypracována písemně. V písemném zpracování musí být zakázka jasně formulována, stejně jako odpovědnosti a úkoly klienta i pracovníka při naplňování zakázky
- Klient má právo získat od pracovníka všechny informace, které se týkají naplňování jeho zakázky
- Klient má právo znát jména osob, které s ním na naplňování zakázky spolupracují.
- Klient má právo na ochranu svých osobních údajů uvedených v jeho dokumentaci.
- Klient má právo znát jména osob, které mají přístup k jeho dokumentaci.
- Klient má právo stěžovat si na pracovníky a kvalitu služeb. Musí být informován, jakým způsobem a komu může podat stížnost a jakým způsobem je jeho stížnost řešena. Za podání stížnosti nesmí být klient žádným způsobem diskriminován.
- Klient má právo odmítnout nabízené služby nebo pracovníka, který s ním pracuje na zakázce.
- Uživatel služby má právo na důstojnost a respekt po celou dobu kontaktu se zařízením. Se všemi uživateli služby je proto jednáno tak, aby byla chráněna jejich důstojnost a lidská práva.
- Žádná informace o uživateli služby není poskytnuta třetí straně bez jeho informovaného souhlasu.
- Uživatel služby má právo na ukončení programu v jakékoliv jeho fázi bez fyzického či psychického nátlaku.
- Pro všechny uživatele služby platí stejný vnitřní řád pobytu.
- Uživatel služby není z povahy zařízení považován za pacienta. Nabízené služby jsou mu nabízeny na základě jeho zakázky.
- Vzájemné postavení pracovník - uživatel služby není postaveno na nadřazenosti a podřazenosti (rovný vztah založený na budování důvěry), je respektována jeho volba na způsob života.

Povinnosti klientů PSC

- Klient je povinen dodržovat pravidla Psychosociálního centra, provozní řád
- Klient je povinen dbát na bezpečnost svou i ostatních klientů PSC

c. Metody práce, plánování služby

POSKYTOVANÉ SLUŽBY A PRACOVNÍ POSTUPY

(úplný výčet metod a postupů viz Operační manuál centra)

Sociální práce

Jedná se o cílenou práci při řešení sociálních otázek. Hlavní snahou je podpořit, pomoci udržet či znovu začlenit uživatele do systému sociální sítě. Podpořit jeho vlastní schopnosti a dovednosti. Sociální práce se týká těchto oblastí:

- Zaměstnání – nalezení a udržení vhodného zaměstnání, brigády, zajištění kontaktu a spolupráce s úřady práce
- Invalidní důchody a sociální dávky – jednání s úřady, s odbory sociální péče
- Asistence při hledání ubytování – kontakty na azylové domy, ubytovny, podnájemy
- Vztahy uvnitř rodiny, udržování a rozvoj kontaktů v rámci rodiny
- Partnerské vztahy
- Oblast rodičovství, vztahy s dětmi

Děje se tak formami sociální práce jako jsou nácvik sociálních dovedností, nácvik některých praktických dovedností souvisejících s hledáním a udržením zaměstnání. Jako nezbytné vnímáme podrobně a opakovaně mluvit s klienty o možnostech pomoci a neustále klienty v jejich aktivitách povzbuzovat. Uplatňujeme proaktivní přístup.

Kritérium: PSC má k dispozici odpovídající a důstojné prostory pro poskytování dané služby, pracovníci zařízení mají odpovídající odbornou znalost a dbají na etický kodex zařízení. Služba je poskytována kvalifikovaně a citlivě.

Prvokontakt:

Prvokontaktem je míněn první kontakt (rozfázovaný rozhovor) s novým zájemcem o službu. Prvokontaktem procházejí všichni zájemci o službu. Zkráceným prvokontaktem prochází bývalý uživatel, který nebyl více jak 1 rok v kontaktu s naším zařízením a který by rád s námi obnovil spolupráci. Úkolem prvokontaktu je dostatečně informovat zájemce o službu o poskytovaných službách, možnostech, jeho právech a povinnostech.

Během prvokontaktu je stanoven **základní osobní cíl zájemce o službu** a je s ním **uzavřena smlouva o poskytování služby**. Pověřený pracovník během prvokontaktu zjišťuje, co zájemce od služby očekává, a společně pak formulují, jakým způsobem bude poskytovaná služba dohodnuté cíle naplňovat.

Tři hlavní cíle prvokontaktu:

1. informovat zájemce o:

- cílové skupině, poslání, cílech a principech naší práce
- nabídce služeb (kapacita, pravidla, doba trvání, systém spolupráce)
- systému psychosociální rehabilitace
- spolupráci naší organizace s nabídkou jiných služeb

2. zjistit se zájemcem:

- zda-li je naší cílovou skupinou
-
- jaké jsou jeho potřeby

- jaké je jeho sociální zázemí (možnost spolupráce s jeho rodinou)
- jaká jsou jeho očekávání = stanovení základního osobního cíle v poskytnuté sociální službě
- jaký má vztah ke své nemoci (má-li dostatek informací o své nemoci, zda-li spolupracuje s lékařem aj.)

3. uzavřít se zájemcem smlouvu o poskytování služby, popřípadě mu doporučit sociální služby jiného vhodného zařízení.

V **průběhu prvního setkání** získává zájemce o službu důležité informace o nabízených sociálních službách v našem zařízení. O průběhu je veden statistický záznam. Dohoda o poskytování služeb se standardně uzavírá písemně (v případě nesouhlasu klienta či jeho přání ústně) a stanoví všechny důležité aspekty poskytování služby včetně osobního cíle, který má služba naplňovat a ceny za službu.

Poradenství / krizová intervence

Tato služba je poskytována v prostorách PSC.

PSC poskytuje základní sociálně-právní a psychologické poradenství. Je to základní služba poskytovaná všem uživatelům zdarma. Jedná se o obecné sociální poradenství, často spojované s odkazem na další poskytovatele a poradenství odborné, vztahující se k problematice duševního zdraví.

Jedná se o krátkodobý kontakt uživatele se službou (do pěti setkání) a jeho výsledkem může být započatí řešení daného problému, případně i dohoda s uživatelem o následné individuální práci. Poradenství v PSC je zaměřeno pro klienty, sekundárně osoby jim blízké – tzn. rodiče, přátelé, partneři apod. Jedná se zde o základní poradenství, či zprostředkování kontaktů na instituce a zařízení. Klientům rovněž předáváme informace o jeho právech a povinnostech, informujeme jej o možnostech řešení a v případě potřeby kontaktujeme jiné odborné pracoviště: (Nezávislá občanská poradna Olomouc, Studentská právní poradna při PF UP, poradna pro dlužníky SPES, poradna pro rodinu a mezilidské vztahy, PMS, apod.)

Rovněž krizová intervence je krátkodobou formou kontaktu s uživatelem, která pomáhá řešit konkrétní problém v aktuálním čase (tady a teď) s využitím stávajících možností a zdrojů uživatele. PSC neposkytuje telefonickou formu poradenství, telefonický kontakt je spíše využíván k poskytování informací o službě a k domluvě osobní schůzky.

Kritérium: PSC má k dispozici odpovídající a důstojné prostory pro poskytování dané služby, pracovníci zařízení mají odpovídající odbornou znalost a dbají na etický kodex zařízení. Služba je poskytována kvalifikovaně a citlivě.

Asistenční služba

Tato služba v podmínkách PSC představuje doprovod uživatele na patřičné instituce v případě, že se cítí nejistý nebo ohrožený a o tuto formu pomoci má zájem. Pracovník při výkonu této služby neřeší situaci za uživatele, pouze s ním dopředu probere možný vývoj situace, společně si důvodně předvídané reakce a pracuje na primárně pozitivním nastavení uživatele společně s podporou jeho přiměřeného sebevědomí.

Vývoj situace pak sleduje v případě přání uživatele jako svědek a zasahuje pouze na uživatelské přání nebo v případě, že dochází ke zjevnému porušování práv uživatele ze

strany autority. Při příchodu k jednání se pracovník vždy představí, se sdělením v jaké roli vystupuje. Pracovník na jednání přichází vždy ustrojen neprovokujícím způsobem a vyvarovává se konfliktů. Asistenční službu je možno vykonávat jako doprovod na policii, úřady a jiné instituce, k lékaři, do jiné služby, apod...

Kritérium: Uživatelé mají důvěru v pracovníky zařízení a nečiní jim problém požádat o tuto službu. Pracovníci při výkonu této služby dbají na etický kodex zařízení, při jednání zachovávají nestrannost a jsou pro svou práci patřičně vyškoleni. Pracovníci mají rovněž přehled o institucích a dalších službách v daném regionu.

d. Pravidla pro vyřizování stížností

Vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností klientů PSC na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby.

Uživatel služby má možnost vyjádřit se ke kvalitě a způsobu poskytování sociálních služeb, má možnost navrhnout jinou službu a dohodnout se individuálně na jiné službě (která je v souladu s pracovní náplní pracovníka a nepřesahuje rámec kompetencí a možností daného programu). Při rozhovoru s uživatelem je dáván prostor k vyjádření se ke službě, její efektivitě a využitelnosti. Pracovníci upozorňují při rozhovoru na možnost podat stížnost v případě nespokojenosti uživatele. Kritika je brána v rámci služeb PSC jako příležitost k dalšímu rozvoji služeb, zvýšení její kvality a efektivnosti a jsou cennou informací a zpětnou vazbou o spokojenosti s poskytovanou službou či prostředím, ve kterém je služba poskytována.. Veškeré stížnosti mohou být osobní nebo anonymní.

Informace o možnosti podávat stížnosti jsou uživateli služby předány před uzavřením dohody, a v informačním letáku. Zároveň je na veřejně přístupném místě v klubové místnosti vyvěšen srozumitelný návod, jak v případě stížností postupovat.

Uživatelé služby jsou informováni o:

1. možnostech a způsobech (písemný a ústní, anonymní a osobní) podávání a vyřizování stížností
2. osobách, ke kterým lze stížnost podat a s kontakty na tyto osoby
3. lhůtách pro vyřízení stížností
4. možnosti zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížností
5. způsobu evidence stížností
6. možnostech odvolání se proti vyřízení stížnosti k dalším orgánům

e. Pravidla pro ukončení služby

Ukončení poskytování služby

K ukončení poskytování služby dochází převážně tehdy, rozhodne-li se klient nadále do centra nedocházet z důvodu naplnění svých potřeb a tuto skutečnost sdělí pracovníkům. Ve většině případů však klienti po určité době opět přicházejí s novými přáními a cíly. Někteří klienti docházejí do centra nepravidelně, vždy jen na aktivitu, která je zaujme a chtějí se jí účastnit.

Způsoby ukončení poskytované služby:

- Vzájemnou dohodou uživatele a zařízení (ústní nebo písemná)
- Přerušením kontaktů

Důvody pro ukončení poskytování služby ze strany Psychosociálního centra:

- Splnění cílů programu a nezájem klienta o nové
- Hrubé porušení pravidel centra (agrese, krádeže, apod.)
- Předání klienta do další návazné péče (zde se jedná o přerušení)

Důvody pro ukončení poskytování služby ze strany klienta:

- Uživatel může kdykoliv ukončit užívání služeb bez udání důvodu
- Naplnění cílů
- Nesoulad zakázky uživatele a nabídky služeb centra
- Přejít do zařízení návazné péče
- Návrat do pracovního procesu
- Úmrtí uživatele

Zájemce o službu může být odmítnut z níže uvedených důvodů:

1. zájemce nespadá do cílové skupiny
2. vážné porušení pravidel - zvláště hrubé porušení interních pravidel pobytu v zařízení, které ohrožuje bezpečnou práci zaměstnanců i bezpečnost ostatních
3. nesoulad nabídky služeb a zakázky zájemce
4. kapacita zařízení je naplněna (kapacita je stanovena na 17 klientů v jeden okamžik v denní místnosti). Zájemce či uživatel je zařazen do pořadníku čekatelů a je o tom informován. Má právo odmítnout zařazení do pořadníku. Pořadník je veden v Knize PSC programu (datum, klient, čas).
5. havarijní, nouzové a mimořádné situace v rámci služby

Pravidla pro odmítnutí zájemce o službu

Zájemce o službu je jasně a srozumitelně informován o důvodech vedoucích k odmítnutí. Zájemce, který se domnívá, že mu byla možnost stát se uživatelem služby odmítnuta neoprávněně, může podat stížnost. O možnosti podání stížnosti, její formě a pravidla pro vyřizování je informován při odmítnutí. Stížnost může podat ústně i písemně, do Knihy přání a připomínek, emailem, sms, poštou. Podávání a vyřizování stížností se řídí dle interních pravidel zařízení.

Pracovník zapíše odmítnutí zájemce o sociální službu do kniha PSC programu. Zápis obsahuje tyto náležitosti: datum, přezdívkou či jméno zájemce o službu, důvod k odmítnutí

a podpis pracovníka, který službu odmítl poskytnout.

Každé odmítnutí služby je zhodnoceno na poradách týmu s cílem pečlivě zvážit, zda nedošlo k pochybení, zda je možné doporučit zájemci o službu jiné instituce, na které by se mohl obrátit. V případě pochybnosti pracovníka i celého týmu o správném postupu existuje vždy možnost vše řešit za pomoci svého nadřízeného nebo supervizora.

Zájemci, který byl odmítnut z kapacitních důvodů je sdělen nejbližší termín jeho přijetí do programu. V praxi Psychosociálního centra se jedná při poradenství po jeho skončení cca 45 minut, při vstupu do denní klubové místnosti do doby než se kapacita místnosti uvolní (zkušenostně cca 20minut).

f. Úhrady za služby, spoluúčast osoby blízké na úhradě

Služby PSC jsou poskytovány zdarma

g. Další doplňující informace

Pracovníci Psychosociálního centra se snaží, aby jeho klienti měli možnost k využívání běžně dostupných veřejných služeb. V případě potřeby poskytujeme klientům asistenční službu – doprovod na úřady, k lékaři a podobně. Snažíme se klienty podporovat v samostatnosti a motivovat je k využívání veřejných služeb. (viz. průběh asistenční služby, Operační manuál centra)

1. Pracovníci zjišťují při definování uživateli / zájemcovi zakázky, zda ji mohou uspokojit, zda není pro uživatele / zájemce vhodnější mu doporučit jiné zařízení, které odpovídá jeho situaci.
2. Pokud pracovníci zjistí během práce na zakázce uživatele, že její řešení překračuje jejich profesní možnosti nebo schopnosti, mají povinnost na to uživatele upozornit a doporučit / vybrat mu zařízení, které dokáže jeho zakázku uspokojit
3. Pracovníci představují uživateli jednotlivá zařízení, vysvětlují mu jejich výhody, nevýhody, možnosti a limity a nechávají jeho samotného, aby si vybral organizaci podle svých potřeb (pracovníci mohou na žádost uživatele doporučit zařízení se kterým mají dobré zkušenosti)
4. Pokud o to uživatel stojí, mohou pracovníci v daném zařízení předjednat schůzku nebo uživatele do zařízení doprovodit
5. Pokud o to uživatel stojí, mohou pracovníci spolupracovat se zařízením, které si vybral na dalším jeho osobnostním růstu
6. Na přání uživatele mohou pracovníci moderovat, sjednat setkání uživatele a instituce, rodiny, blízkých na neutrální půdě v zařízení

4. Fakultativní služby (jsou-li poskytovány)

Ne

5. Prostory, materiální a technické vybavení (bezbariérovost)

Sociální služba je poskytována v místě působnosti Psychosociálního centra (Dolní náměstí 51, 772 00 Olomouc). Prostory Psychosociálního centra jsou situovány v samém centru města Olomouc a svojí polohou splňuje dostupnost ze všech míst olomouckého regionu.

Standardní pracovní doba PSC je od 8:00 d 16:30 hodin každý pracovní den. Klubová místnost a další aktivity (otevřené pro služby klientům) je otevřena od 8:30 do 16:00 hodin v Po, St a Čt, v Úterý od 9:30 do 16:00 a v Pátek od 8:30 do 15:00 Toto platí po celý rok kromě státních svátků.

Aktuální kapacita denní místnosti je 17 osob v jeden okamžik. V Klubové místnosti je přítomen nejméně jeden zaměstnanec, pokud to nevyžadují mimořádné události. Klubová místnost je chráněným prostředím, majícím charakter neformálního prostředí (s jasně definovanými a transparentními pravidly). Tyto aspekty mají za cíl odbourávat bariéry a podporovat s dalšími nástroji práce zaměřené programu.

Kontakt: vedoucí psychosociálního centra 774 403 431

Email: manaol@seznam.cz

Web: www.mana.estranky.cz

Zpracoval: Předseda sdružení Mana, o.s.

Dne: 10.8.2007