

Popis realizace poskytování sociálních služeb

Název poskytovatele	Arcidiecézní charita Praha
Druh služby	Sociální rehabilitace
Forma služby	Pobytová
Název zařízení a místo poskytování	Dům Fatima – centrum pro tělesně postižené Slaviborské náměstí 4/3, 196 00 Praha 9 - Třeboradice

Poslání

Posláním Domu Fatima je poskytovat podporu lidem, kteří mají sníženou soběstačnost z důvodu zdravotního postižení.
Nabízíme klientům přechodné ubytování, podporu a pomoc při dosažení a zachování maximální míry soběstačnosti tak, aby se naučili naplňovat své individuální potřeby jak sami, tak s pomocí osobních asistentů.

Cílová skupina

Cílovou skupinu tvoří osoby ve věku nad 18 let.

1. Osoby, které z důvodu zdravotního postižení ztratili soběstačnost a chtějí tuto situaci změnit, příp. si chtějí vyzkoušet nové dovednosti k získání maximální možné soběstačnosti včetně spolupráce s osobním asistentem
2. Osoby se zdravotním postižením, kterým se změnila jejich sociální situace a chtějí tuto situaci řešit, nebo překlenout.
3. Osoby, které již se zdravotním postižením nějakou dobu žijí a chtějí se více osamostatnit.

Zásady poskytování sociální služby

1. Uplatňujeme partnerský přístup ke klientům.
2. Při své práci trváme na dodržování společenských norem.
3. Zaměřujeme se na konkrétního člověka, kterého podporujeme při řešení jeho problémů.
4. Vytváříme domácí prostředí, tj. které se v co nejvyšší míře podobá prostředí běžné domácnosti.
5. Pracujeme tak, aby byla zachována co nejvyšší míra soběstačnosti klienta.
6. Soběstačnost chápeme jako schopnost klienta zajistit si všechny své potřeby, ať už vlastními silami, nebo z pomoci asistenta. Do soběstačnosti tedy zahrnujeme i schopnost klienta spolupracovat efektivně s asistentem.
7. Pomáháme klientům pouze při těch činnostech, které nezvládne vlastními silami, nebo s pomocí kompenzační pomůcky.
8. Cíleně přizpůsobujeme míru naší poskytované podpory rozvíjejícím se schopnostem klienta.
9. Při práci s klientem uplatňujeme principy týmové spolupráce.

10. Pilířem programu je nácvik činností spojených s fungováním v běžném životě.
11. Klient si sám stanovuje individuální cíle, kterých chce pomocí služby dosáhnout, my vytváříme podmínky umožňující jejich naplnění.

Jednání se zájemcem o službu, vstup uživatele do služby

Jako zájemce o službu vnímáme každého člověka, který se chce informovat o podmínkách a pravidlech poskytované služby programu sociální rehabilitace.

Zájemce o službu kontaktuje většinou službu sám, popřípadě ji kontaktuje sociální pracovníce, lékař, nebo jiné jemu blízké osoby (rodina, přátelé zájemce, apod.). Vždy chceme komunikovat přímo se zájemcem o službu. **Pro naši další vzájemnou spolupráci je důležité, aby zájemce chtěl aktivně spolupracovat na programu sociální rehabilitace.**

První kontakty probíhají obvykle telefonicky nebo elektronicky. Pracovník pověřený jednáním se zájemcem mu sdělí základní informace o poskytované službě. Dále zjistí, jaká nepříznivá sociální situace vede zájemce k tomu, že oslovuje přímo nás a s čím očekává, že mu pomůžeme, co od nás potřebuje. V případě, že zájemce popisuje sociální situaci, kterou umíme řešit a má aktivní zájem o službu, dohodne s ním pověřený pracovník termín osobní návštěvy v prostředí, které je zájemci blízké (domov nebo zařízení, ve kterém dočasně pobývá). Účelem osobní schůzky je především to, aby se obě strany dohodly, ujasnily, zda tedy a v čem může služba zájemci pomoci. Jde tedy o podrobné zjišťování sociální situace zájemce a předání podrobných informací o poskytované službě. Na závěr setkání zájemce obdrží písemné materiály o poskytované službě. Pracovník se zájemcem (v tuto chvíli již žadatelem) se dohodnou na termínu sdělení svých rozhodnutí (žadatel – ne/využije nabídky; Poskytovatel ne/poskytne službu).

Popis služby

Naplnění základních činností ze zákona

S každým klientem uzavíráme písemnou smlouvu o poskytované službě, která obsahuje i individuální ujednání, vycházející z potřeb a možností klienta – především se domlouváme na cíli spolupráce, který lze v průběhu pobytu měnit a upravovat.

Pracovníci sestavují společně s klientem individuální plán, který vychází ze stanoveného cíle spolupráce. Individuální plán společně pravidelně vyhodnocují a doplňují a upravují podle aktuálních potřeb a situace klienta.

Do plánu je možné zařadit nácvik těchto činností a dovedností:

- vyprazdňování
- osobní hygiena a hygiena celého těla
- přesuny na a z vozíku na a z lůžka, do a z auta, na toaletu
- jízda na mechanickém vozíku
- jízda na elektrickém vozíku
- vstávání z lůžka, ulehání, změna poloh na lůžku
- oblékání a svlékání
- jedení
- příprava jídla
- chování v různých společenských situacích
- využívání běžně dostupných služeb
- využívání běžně dostupných informačních zdrojů
- strukturování dne a týdne
- efektivní využívání osobní asistence
- obsluha běžných zařízení a spotřebičů
- úklid v domácnosti
- nakupování
- vaření

- praní osobního prádla
- cestování dopravními prostředky
- vlastnoruční podpis
- získání pomůcek a zacházení s nimi včetně péče o ně
- vyřizování osobních záležitostí na úřadech
- hospodaření s vlastními příjmy
- hospodaření s příspěvkem na péči
- pracovní návyky
- telefonování
- osobní komunikace s úředníky
- řešení zdravotních komplikací
- naučit se prosadit
- naučit se odpovědnosti za sebe a své jednání
- zmírnit strach z veřejných prostor
- naučit se odpovědnosti za sebe a své jednání

Po celou dobu pobytu klienta v domě s ním spolupracuje tým pracovníků, ve složení, sociální pracovník a pracovníci v sociálních službách – asistenti (dále jen asistenti), kteří zajišťují klientům 24 hodinovou péči.

Sociální pracovník pomáhá klientům při řešení jejich sociální situace a s vyřizováním osobních záležitostí, ale také s nácvikem soběstačnosti a výběrem vhodných kompenzačních pomůcek.

Asistenti pomáhají klientům s běžnými denními činnostmi, které nezvládnou vlastními silami a zároveň je podporují při zlepšování soběstačnosti podle stanovených individuálních plánů, zpracovaných ve spolupráci klienta se sociálním pracovníkem.

Všechny činnosti probíhají v době, která je v životě běžná, klienti jsou pracovníky podporováni po celých 24 hodin denně, ve dne i v noci.

Sociální pracovník i asistenti pracují ve směnném provozu tak, aby mohli klienty podporovat při nácviku dovedností pro zvládání péče o vlastní osobu i v nočních hodinách, tedy v době, kdy je tato činnost pro člověka přirozená (např. pomoc s uložením na lůžko, s hygienou nebo mobilitou na lůžku).

Klienti domu Fatima, jsou lidé, kterým se z důvodu úrazu, či nemoci změnil zdravotní stav natolik, že nejsou schopni se o sebe postarat a většina z nich se pohybuje s pomocí mechanického vozíku. Do Fatimy přicházejí sice zdravotně v pořádku, ale po dlouhodobém pobytu ve zdravotnických zařízeních jsou závislí na 24 hodinové péči druhé osoby. Většina z přicházejících klientů ztratila během dlouhodobého pobytu ve zdravotnických zařízeních základní dovednosti patřící k běžnému životu. Tyto dovednosti si musí znovu osvojit a musí se naučit nové činnosti, které potřebují k tomu, aby mohli aktivně žít.

Někteří z přicházejících klientů neovládají na začátku ani základní běžné sociální dovednosti, př. základní komunikační dovednosti, udržet a rozvíjet mezilidské vztahy.

Tito klienti, kteří prošli dlouhodobějším programem sociální rehabilitace v domě Fatima, již při odchodu z Fatimy nepotřebují 24 hodinovou péči jiného člověka, naopak, jsou schopni žít samostatně s pomocí plánované terénní služby poskytované v jejich vlastní domácnosti (např. osobní asistence nebo pečovatelské služby), jsou ekonomicky aktivní, někteří zakládají vlastní rodiny.

Sociálně-rehabilitační pobyty mohou být dle potřeb klienta krátkodobé (minimálně 5 denní) i dlouhodobější (délka pobytu je přizpůsobena potřebám klienta). Nejčastěji poskytujeme podporu klientům v těchto životních situacích:

- Klient je po úraze nebo nemoci upoután na invalidní vozík a potřebuje podporu při zvládnání nové životní situace.
- Klient potřebuje podporu při vyřešení či překlenutí změněné sociální situace (např. z důvodu zhoršení zdravotního stavu, ztráta pečovatele).
- Klient si potřebuje vyzkoušet nové dovednosti k získání maximální možné soběstačnosti včetně spolupráce s osobním asistentem.
- Klient potřebuje využít pobyt k nácviku soběstačnosti, případně k vyzkoušení nových dovedností (viz předchozí body) a zároveň potřebuje bezbariérově upravit svůj byt nebo hledá bydlení nové a na tu dobu využívá přechodné ubytování.

- Službu využívají i klienti, kteří si v Praze potřebují vyřídit osobní záležitosti (návštěva lékaře, úřadů, nákupy, pracovní, či kulturní aktivity apod.). Pobyt si často plánují v době nepřítomnosti pečující osoby. Během pobytu si obvykle vyzkouší činnost, kterou doma nedělají (např. využití pojízdného zvedáku k přesunům, návštěva obchodu s osobním asistentem).

Cíle služby jsou:

- Naučit klienta řešit nové situace vyplývající z jeho konkrétního postižení.
- Podpořit klienta v návratu do původního domova, nebo si vytvořit domov nový.
- Zlepšit soběstačnost klienta prostřednictvím nácviku činností běžného dne alternativním způsobem, nebo s pomocí kompenzační pomůcky.
- Naučit klienta využívat osobní asistenci pro činnosti, které nezvládne vlastními silami.

Klientům Fatimy jsou poskytovány sociální pracovníci, a asistenty nejčastěji tyto činnosti:

1. Základní sociální poradenství:

Poskytnutí informací o možnostech výběru druhu sociálních služeb podle individuálních potřeb.

Poskytnutí informací o dalších formách pomoci, např. o dávkách pomoci v hmotné nouzi a dávkách sociální péče.

Poskytnutí informací o základních právech a povinnostech osoby, zejména v souvislosti s poskytováním sociálních služeb.

Poskytnutí informací o možnostech využívání běžně dostupných zdrojů, směřujících k zabránění sociálnímu vyloučení a vzniku závislosti na službě.

Poskytnutí informací o možnostech podpory členů rodiny v případě, kdy se spolupodílejí při péči o člena rodiny.

2. Nácvik dovedností pro zvládnání péče o vlastní osobu, soběstačnosti a dalších činností vedoucích k sociálnímu začleňování

Jedná se především o tyto činnosti:

- jízda na mechanickém, elektrickém a koupacím vozíku – dle využití v exteriéru i interiéru;
- oblékání;
- přesuny z vozíku na lůžko, do auta, na jiný vozík, na WC a zpět;
- pohyblivost na lůžku;
- pomoc při péči o kůži a prevence a péče o dekubity;
- umět pojmenovat co potřebuji a umět využít osobního asistenta; atd.

Při nácviku těchto činností se klienti nejprve učí zvládnout veškeré dovednosti samostatně, převážně s využitím možnosti náhradního pohybu a využitím kompenzační pomůcky.

Každý klient se učí tyto dovednosti individuálně dle svých možností. V nácviku ho podporuje sociální pracovník a asistenti. Klientům s činnostmi, které nezvládnou sami, pomáháme dle jejich individuálních potřeb. Nácvik, podpora i pomoc při těchto činnostech jsou klientům poskytovány zaměstnanci 24 hodin denně.

3. Pomoc při zajištění stravy

Poskytujeme pomoc a podporu klientům při vybírání stravy od běžně dostupných dodavatelů obědů.

Dále podporujeme klienty ve vlastním vaření. Pro vaření klientů je v domě společná kuchyně, která je vybavena pomůckami a pohyblivými pracovními plochami, včetně varné desky. Nedílnou součástí přípravy stravy je nákup potřebných potravin, při kterém jsou klienti také podporováni.

Klienti se individuálně učí zvládnout tyto dovednosti, popř. mají vždy možnost využít asistenta. Podporujeme klienty při přípravě jednoduchých jídel a nápojů, pomáháme jim také při jejich konzumaci. Pomoc je poskytována dle individuálních potřeb klientů 24 hodin denně.

4. Pomoc při zajištění chodu domácnosti

Pomáháme klientům při běžném úklidu jejich pokoje, popř. domácnosti, v případě pobytu ve cvičném bytě a rovněž se všemi činnostmi spojenými s péčí o domácnost. Klient se učí zvládnout tyto dovednosti buď samostatně, nebo s využitím asistenta.

Klientům pomáháme v pracovní dny, případně i o víkendech či svátcích s běžným nákupem především základních potravin, ale i předmětů denní spotřeby.

Klientům také pomáháme s využitím jejich vlastních prostředků při pravidelném praní, žehlení osobního i ložního prádla. K těmto činnostem mohou klienti využívat pračku a žehličku, které jim jsou v domě k dispozici.

5. Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

Zajišťujeme klientům v případě jejich potřeby nácviky cest do různých institucí např. obchody, návštěva lékaře, úřadů, návštěva kostela za účelem účasti na bohoslužbě. Pokud potřebují při cestách doprovod, učí se využívat osobní asistenci a různé kompenzační pomůcky. Během doprovodu se klienti učí také vyřizovat si osobní záležitosti samostatně, využívat městskou hromadnou dopravu či jiné druhy dostupné dopravy dle jejich individuálních potřeb. Dále se učí pracovat s informacemi (internet) a vyřizovat osobní záležitosti také telefonicky. Podpora a pomoc při těchto činnostech je klientům poskytována dle jejich individuálních potřeb 24 hodin denně.

6. Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti: upevňování získaných motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností.

Ve všech schopnostech a dovednostech, které klient má, či získá během pobytu je klient podporován asistenty 24 hodin denně tak, aby žádné z nich opětovně neztratil (např. pokud se naučí přesun zvládnout samostatně, již mu v tom asistent nepomáhá, pokud se naučí vyřizovat osobní záležitosti samostatně, již mu také nepomáhá – míra podpory a pomoci v danou chvíli je určována dle individuálních potřeb a dle situace, v níž se klient zrovna nachází).

7. Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

Sociální pracovník podává klientům informace o možnostech získání rehabilitačních a kompenzačních pomůcek a zároveň klienta také učí, na které instituce se obracet v případě potřeby. V případě potřeby podává informace o možnosti získání finančních prostředků na pomůcky, které neproplácí zdravotní pojišťovna.

Klienty podporujeme také v tom, aby využívali možnost rehabilitačních pobytů v zařízeních k tomu určených.

Klienty také učíme, na které instituce a v jakých případech se obracet se svými záležitostmi, které instituce jim mohou být nápomocny.

8. Poskytnutí ubytování

Klienti jsou ubytováni v jednolůžkových a dvoulůžkových pokojích. Prostory domu jsou bezbariérové a zařízeny tak, aby odpovídaly zároveň potřebám našich klientů, ale aby také byly co nejvíce blízké možnostem běžného života.

Podporujeme klienty, aby si pokoje vybavili vlastním nábytkem, případně televizí či notebookem.

Na závěr pobytu jsou klienti ubytováni v jiném typu bydlení, v tzv. cvičném bytu, zde si mohou vyzkoušet život, který je čeká po jejich odchodu od nás (např. život s plánovanou osobní asistencí, bez přítomnosti asistenta 24 hodin a také kompletní starost o svou vlastní domácnost). V tomto typu ubytování je služba poskytována i s přihlédnutím ke konkrétním podmínkám bydlení, které si v době pobytu ve cvičném bytě již klient zařizuje (např. výběr terénních služeb v okolí bydliště, jejich pracovní doba a podmínky poskytování).

9. Pomoc při osobní hygieně a poskytnutí podmínek pro osobní hygienu

Klienti se učí novým způsobem pečovat o své tělo v oblasti hygieny. Asistenti, pod vedením sociálního pracovníka, pomáhají klientům v nácviku těchto činností současně s použitím kompenzačních pomůcek. Pomůcky různého typu jsou u nás dostupné k zapůjčení. Nácvik těchto dovedností probíhá 24 hodin denně dle individuálních potřeb klientů.

S činnostmi, které klienti nezvládnou, jim vždy pomůžou naši asistenti. Součástí osobní hygieny je i nácvik přesunu klienta na toaletu vlastními silami, s pomocí kompenzačních pomůcek či s pomocí asistenta.

Pravidla poskytování služby

1. Doba poskytování služby:

Služba je každému z klientů poskytována nepřetržitě, po dobu 24 hodin denně.

Sedm dní v týdnu, 24 hodin denně je v zařízení přítomen a zajišťuje službu klientům stále jeden z asistentů (střídají se ve 12 ti hodinových směnách). Klienti nejsou nikdy v zařízení sami bez přítomnosti asistenta.

V pracovní dny v době od 8:00 do 16:00 je přítomen také sociální pracovník, který je v případě potřeby přítomný i o víkendech a svátcích, v odpoledních a nočních hodinách.

Konkrétní čas, rozsah a četnost poskytování služby se řídí aktuálními potřebami jednotlivých klientů, je vždy přihlédnuto k jejich individuálním potřebám, s ohledem na personální a provozní možnosti poskytovatele.

2. Ochrana osobních údajů:

Zaměstnanci poskytovatele služby jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích klientů a skutečnostech, které se dozvěděli v souvislosti s výkonem práce, to vše v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, vše v platném znění. Klient stvrzuje svým podpisem souhlas se zpracováním osobních a citlivých údajů pro účely evidence klientů, který bude založen v osobní dokumentaci klienta. Klient má možnost souhlas kdykoliv odvolat a má možnost požádání nahlédnout do své osobního dokumentace.

3. Platby za poskytnuté služby:

Vyúčtování poskytnutých služeb (dle platného Ceníku služeb) za každý kalendářní měsíc provádí a klientovi předkládá sociální pracovník. Platba je splatná do 15. dne následujícího kalendářního měsíce.

Metody práce

Základní metodou práce je rozhovor s klientem, pozorování klienta. Práce s klientem jako s jednotlivcem a skupinou.

Všichni pracovníci pracují s jednotlivými klienty individuálně a zároveň je uplatňován princip týmové spolupráce tak, aby byl zajištěn jednotný přístup ke každému jednomu klientovi.

Pravidla pro vyřizování stížností

V případě nespokojenosti se způsobem poskytování sociální služby má klient právo vyjádřit svou připomínku, či stížnost (dále jen stížnost). Stížnost může předat písemně na adrese poskytovatele nebo ústně pracovníkům poskytovatele. Stížnost je možno podat i anonymně (poštou, telefonicky). K podání stížnosti lze využít i nezávislé instituce. Všechny stížnosti i ústní poskytovatel vždy evidujeme a řeší v souladu s Pravidly pro přijímání a řešení stížností, která je přílohou smlouvy o poskytování sociální rehabilitace.

V průběhu kalendářního roku jsou všichni klienti dotazováni na stížnosti při pravidelných (min. 1 x za 2 měsíce) společných schůzkách s vedoucí domu, která je zároveň sociální pracovnící. Jejich podněty jsou zpracovány do pracovních postupů a pravidel poskytovatele. V případě obavy klienta, že kritické informace budou mít vliv na kvalitu poskytované služby, je mu vedoucí domu nabídnuto, že jeho stížnost bude řešena jako anonymní.

Pravidla pro ukončení služby

Sociální služba může být ukončena více způsoby. Všechny způsoby včetně výpovědních lhůt jsou definovány ve smlouvě o poskytnuté sociální službě.

K ukončení poskytování služby ze strany klienta může dojít okamžitě, kdykoliv. Klient nemusí poskytovateli sdělit důvody ukončení, ale smlouva je vždy ukončována písemně, během setkání

klienta se sociální pracovnící, kdy dojde také k vyrovnání vzájemných závazků, př. platby, předání pokoje.

Ze strany poskytovatele dochází k ukončení poskytování sociální rehabilitace klientovi z těchto důvodů:

1. z důvodu splnění (naplnění) cíle pobytu klienta,
2. pokud došlo ke změně poměrů klienta, zejména zdravotního stavu a poskytovatel není oprávněn, případně nezvládne poskytovat sociální služby v takovém rozsahu, které v důsledku této změny klient potřebuje a požaduje,
3. pokud je klient v prodlení s úhradou sjednanou za poskytovanou sociální službu nejméně jeden měsíc tzn., že neuhradil sjednanou úhradu za příslušný kalendářní měsíc do posledního dne kalendářního měsíce po něm následujícího,
4. jestliže klient i po opětovném písemném napomenutí hrubě poruší povinnosti, které mu vyplývají z vnitřních pravidel poskytovatele pro poskytování sociální služby,

Výpověď ze strany poskytovatele musí mít písemnou formu a musí být klientovi doručena.

Úhrady za služby

V sociální rehabilitaci si klient hradí ubytování, stravu a pomoc při osobní hygieně a poskytnutí podmínek pro osobní hygienu a za fakultativní služby.

Cena za ubytování činí 200Kč/den.

Cena za 1 hodinu poskytované pomoci při osobní hygieně a poskytnutí podmínek pro osobní hygienu

je stanovena na 135,- Kč za jednu hodinu.

Fakultativní služby – služby je možné poskytnout klientům, kteří využívají základní činnosti nabízené Poskytovatelem. **Podrobněji** viz aktuální Ceník služeb zveřejněný na webu Poskytovatele.

Prostory, materiální a technické vybavení

Sociální služba je poskytována v domě se zahradou. Budova je bezbariérově upravena.

Klienti jsou ubytováni v jednolůžkových a dvoulůžkových pokojích, součástí vybavení některých pokojů jsou elektrická polohovací lůžka. Klienti jsou podporováni při své snaze vybavit si pokoj vlastním nábytkem a doplňky.

Koupelny a WC jsou pro klienty společné pro více pokojů, jsou vybaveny kompenzačními pomůckami.

Kuchyně a její příslušenství jsou přizpůsobeny potřebám klientů. Jsou zde polohovací pracovní desky, na jedné z nich je umístěna varná deska, rovněž mycí dřezy jsou polohovatelné.

V přízemí domu je společná jídelna, která slouží klientům také jako společenská místnost s televizí a umožňuje přímý výstup do přilehlé zahrady.

Součástí domu je i místnost, která je vybavená polohovacím cvičebním lehátkem, motomedem a speciálními pomůckami určenými pro tělocvik klientů.

Přilehlá zahrada je také bezbariérově upravená, je zde hřiště s basketbalovými koši a bezbariérově upravený skleník. Klienti mají také možnost na zahradě grilovat.

V prostoru zahrady jsou parkovací místa pro vozy ubytovaných klientů, do zahrady se vjíždí branou s elektrickým dálkovým ovládáním.

V zahradě v přilehlém objektu je zřízen tzv. cvičný byt. Jedná se o samostatný dvoupokojový bezbariérový byt, který simuluje podmínky běžného bydlení. Je vybaven jako běžná domácnost.

Dne: 31. 1. 2023

Zpracoval: Sylvie Smidová, DiS. – vedoucí Domu Fatima



Arcidiecézní charita Praha

Londýnská 44, 120 00 Praha 2 ②

Centrum pro tělesně postižené Fatima

Slaviborské nám. 3/4, Praha 9 196 00

IČ: 43873499 Tel.: 283 932 031