

Popis realizace poskytování sociálních služeb

Název poskytovatele	VIDA z.s.
Druh služby Identifikátor	Odborné sociální poradenství 3550580
Forma služby	Terénní
Název zařízení a místo poskytování	<p>VIDA z.s. – Dukelských hrdinů 969/6, 170 00 Praha 7 VIDA z.s. – kancelářské zázemí služby – náměstí T.G.Masaryka 165/17, Česká Lípa, 470 01</p> <p>Další místa poskytování: <u>VIDA centrum Brno</u> – Běhounská 22, 602 00 Brno <u>VIDA centrum Jemnice</u> – Husova 2, 675 31 Jemnice <u>VIDA centrum Kolín</u> – U Křižovatky 608, 280 02 Kolín <u>VIDA centrum Litoměřice</u> – Dvořákova 959/1, 412 01 Litoměřice <u>VIDA centrum Pardubice</u> – Perštýnské nám. 55, 530 02 Pardubice (budova Evropského spolkového domu) <u>VIDA centrum Plzeň</u> – Tylova č. 1, 301 00 Plzeň <u>VIDA centrum Praha</u> – Dukelských hrdinů 969/6, 170 00 Praha 7 <u>VIDA centrum Prachatice</u> – Vodňanská 375, 383 01 Prachatice <u>VIDA centrum Rakovník</u> – Poštovní 239, 269 45 Rakovník <u>VIDA centrum Šumperk</u> – M.R.Štefánika 1, 787 01 Šumperk</p> <p>PN – psychiatrická nemocnice, PO – psychiatrické oddělení, PA – psychiatrická ambulance, PK – psychiatrická klinika</p> <p>Mobilní týmy vyjíždí do PN Brno – Černovice, na PO Vojenské nemocnice Brno, do PN Jemnice a PN Jihlava, do PN Bílá Voda, PN Kroměříž, PN Šternberk a PN Opava, do PN Sadská a PN Kosmonosy, na PO FN Lochotín Plzeň, na PO nemocnice Klatovy a do PN Dobřany, do PN Praha - Bohnice a do ÚVN Střešovice Praha, do PA Rakovník a PA Nové Strašecí, do PN Petrohrad a do terénu za uživateli.</p>

Cílová skupina

— Lidé s chronickým duševním onemocněním

Jednání se zájemcem o službu, vstup uživatele do služby

Zájemce /uživatel služby/ **se dozvídá** nejčastěji o možnosti využít služeb VIDA centra prostřednictvím letáku a osobním kontaktem s mobilním týmem.

Na informačním letáku nachází informace o základní nabídce. Osobní kontakt je obohacen o možnost kontaktu na telefonu a prostřednictvím emailu. Pracovníci mapují zakázku uživatele, jeho očekávání se konzultují s možnostmi. Často je tématem obava uživatele z nemoci a jeho začlenění zpátky do života – cílem je pak motivovat, vhodným způsobem snížit úzkost a jeho tenzi. Dalším častým tématem je vůbec téma duševním onemocnění, kontakt s pracovníkem může výrazně přispět k destigmatizaci. Ve VIDA centru poskytujeme dluhové poradenství a realizujeme besedy na téma finanční gramotnost v psychiatrických zařízeních a spřátelených organizacích, kde se naše cílová skupina vyskytuje.

Druhy kontaktu uživatele VIDA centra:

- Osobní
- Email
- Telefon
- Dopis

Vstup uživatele do služby

- S uživatelem se jedná ústně a telefonicky. Je zde možnost domluvit se i pomocí emailu. Na dotazy ze schránek se odpovídá písemně.
- Zájemce je kontaktován během předem domluvených hodin v psychiatrických zařízeních, po objednání může přijít do kanceláře VIDA centra nebo je domluveno jiné místo ke konzultaci např. doma u uživatele apod.. Náš pracovník mu je k dispozici.
- Dohoda se uzavírá ústní formou, a jde o formulaci zakázky uživatele.
- Služba končí splněním zakázky, zhodnocením spolupráce, případně rozhodnutím uživatele

Dokumentace

- Poradenské intervence jsou evidovány v databázi Highlander2.
- Uživatel má právo znát zápis o poradenské intervenci.

Podrobný popis realizace služby

Cílem poradenství je pomoci uživateli vyřešit jeho zakázku, se kterou do poradny přichází a dále ho vést k autonomii, lepšímu vedení vlastního života a ke snižování závislosti na síti sociálních služeb a uschopnit ho, aby převzal řízení vlastního života do svých rukou pomocí většího pochopení a realistického posouzení své současné životní situace.

Při dlouhodobé podpoře při řešení problému stanovuje potřeby a cíle uživatel s podporou poradce prostřednictvím polořízeného rozhovoru. Vzhledem k charakteru služby, která je poskytována uživatelům s mnoha rozličnými problémy, je práce s uživatelem rozdělena na jednotlivé zakázky, které sledují dílčí cíle. Při definici každé nové zakázky je stanoven žádaný cílový stav a navrhované postupy. O spolupráci je vedený písemný (elektronický) záznam, ve kterém je možno sledovat konkrétní postup.

Základní činnosti při poskytování OSP se zajišťují v rozsahu těchto úkonů:

- Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím – zahrnuje zprostředkování navazujících služeb (např. psychiatrických, psychosociálních, sociálních, právních apod.), podporu využívání zdrojů informací – počítač, internet, zásady mezilidské komunikace.
- Sociálně terapeutické činnosti – poskytnutí poradenství v oblastech orientace v sociálních a zdravotních systémech, práva, psychologie a v oblasti vzdělávání. Sociálně terapeutické činnosti slouží např. k příznivému ovlivnění sociální situace, odstranění psychických problémů, nastartování změny životních stereotypů, posílení sebevědomí a důvěry ve vlastní schopnosti, sebepoznání a stanovení individuálních hranic.
- Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí – pomoc při vyřizování běžných záležitostí, pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím. Pomoc také zahrnuje předávání informací o právech, povinnostech a oprávněných zájmech a hledání společných možností řešení nepříznivé sociální situace. Součástí je např. doprovod uživatele služby na úřady, do následných služeb, sociálně právní pomoc, pomoc s úředními listinami, korespondencí, pomoc při shánění bydlení, zaměstnání atd..

Metody práce

Metody práce s uživatelem

- Realizace poskytování poradenství závisí na povaze kontaktu, který uživatel zvolí a na problematice, která se bude řešit. Jedná se o jednorázově poskytnutou radu nebo dlouhodobou podporu při řešení problému.
- Pracovník s uživatelem hovoří o problému, s kterým přichází. Smyslem poradenství je orientovat uživatele na samostatné, aktivní a efektivní vyrovnání se s danou náročnou situací; pomoci mu při posuzování vlastních možností a při rozhodování o řešení daného problému; v některých případech uživateli pomoci přímo i s řešením problému.
- Poradenství zejména v psychiatrických zařízeních se účastní se sociálním pracovníkem pracovník s vlastní zkušeností s nemocí. Poradenství proto může být obohaceno také o osobní zkušenost pracovníka, pokud o to má uživatel zájem. Přítomnost pracovníka s vlastní zkušeností vede k lepší spolupráci a navázání kontaktu s uživatelem.
- Poradce rozšiřuje prostřednictvím podpory, rad a informací uživateli dosavadní vědomosti a pomáhá mu získat nové potřebné dovednosti. Jde o strukturovaný proces na základě jasně definovaného cíle a plánu, který je zakotven v dohodě obou stran. Volbu konkrétního řešení poradce nechává na uživateli samotném.
- Cílem poradenství je dosáhnout maximální samostatnosti a odpovědnosti uživatele.
- VIDA centrum poskytuje dluhové poradenství a realizuje besedy na téma finanční gramotnost pro lidi s chronickým duševním onemocněním.
- Poradcům je k dispozici Adresář služeb, který si sami vytvořili pro potřeby VIDA centra a který je průběžně aktualizován. V případě zájmu může uživatel obdržet potřebné informace v písemné formě. V prostorách VIDA centra mají uživatelé také možnost sami nahlédnout do informačních materiálů.
- Mezi nejčastější metody práce patří rozhovor, příklady dobré praxe, materiály – letáčky, brožury apod. Neméně důležité je také pozorování, zpětná vazba a studium dokumentů. Tyto poznatky společně s informacemi získanými rozhovorem poradci zpracovávají do karty uživatelů.

Tým VIDA centra je sestaven ze sociální pracovnice/ sociálního pracovníka a pracovníků s vlastní zkušeností s duševním onemocněním.

Vyřizování stížností

Způsob vyřizování stížností uživatelů

- Stížnosti se vyřizují písemně a jsou evidovány.

Uživatelé si mohou stěžovat na kvalitu služby nebo způsob jejího poskytnutí, aniž by tím byli ohroženi. VIDA centrum má stanovena vnitřní pravidla, se kterými jsou seznámeni pracovníci VIDA centra. Uživatelé mají možnost se s těmito vnitřními pravidly seznámit.

- S postupy jsou obeznámeni pracovníci VIDA centra. Uživatelé mají možnost se informovat o způsobu vyřizování stížností.
- Uživatelé jsou poučeni o možnosti obrátit se v případě, že nejsou spokojeni s vyřízením stížnosti, na VIDA z.s. Lhůta pro vyřizování stížností je maximálně 30 dnů.
- Stížnosti jsou vyřizovány písemně a jsou evidovány.

Stížnost může podat kdokoli

Způsob podání stížnosti:

- Ústní (vyplní se formulář pro stížnost)
- Telefonický (vyplní se formulář pro stížnost)
- Email (email se vytiskne a založí)
- Písemně
- Schránka

Stížnosti a jejich vyřízení se archivuje v **Knize přání a stížností**

Zodpovědnost nese: Vedoucí VIDA centra

- Vede evidenci
- Příjem stížnosti
- Vyřízení stížnosti
- Stížnost přijímá pracovník VIDA centra
- Stížnost se řeší na pracovním setkání celého týmu VIDA centra
- Stížnost na konzultanty VIDA centra vyřizuje Vedoucí VIDA centra
- Stížnost na Vedoucího VIDA centra vyřizuje pracovník VIDA
- Stížnost na VIDA z. s. vyřizuje Předsednictvo VIDA z.s.
- Odpověď na stížnost se zasílá doporučeně.
- Stěžovatel má právo se odvolat do 15-ti dnů ode dne doručení vyřízení stížnosti. Odvolání se podává do VIDA z. s. k rukám předsedy organizace.

Ukončení služby

- Splnění zakázky sjednané uživatelem a poradcem VIDA centra.
- Jestliže uživatel hrubě porušuje své povinnosti. Za hrubé porušení se považuje zejména, když je uživatel opakovaně pod vlivem alkoholu nebo omamných látek, chová-li se uživatel vůči pracovníkům poradny či ostatním uživatelům sociální služby opakovaně hrubě, agresivně či opakovaně diskriminuje poradce nebo určitou skupinu obyvatel, nebo neplní-li uživatel opakovaně dohodu zaznamenanou v kartě uživatele, jež uzavřel s poradcem o dalším postupu v řešení své situace.
- Pokud uživatel nedá písemný souhlas s poskytnutím osobních nebo citlivých údajů, v případě, že je to pro další poskytnutí služby nezbytné.
- Jestliže organizace nebude schopna službu dále zabezpečit z důvodů provozních, odborných, finančních apod. V tomto případě nabídne organizace pomoc při hledání náhradní služby.
- Dohodou mezi uživatelem a poskytovatelem z důvodů, že služba již nepřispívá k naplnění osobních cílů uživatele.

Uživatel může dohodu o poskytování služby vypovědět kdykoli bez uvedení důvodu.

Úhrady za služby

Služba odborného sociálního poradenství je bezplatná, uživatel za její využití neplatí.

Další doplňující informace

Fakultativní služby (jsou-li poskytovány)

Prostory, materiální a technické vybavení

VIDA centrum Brno

VIDA centrum je umístěno na místě, které je dobře dostupné pro potenciální uživatele.
VIDA centrum Brno je umístěno v pronajatých prostorách, nemá bezbariérový přístup.
Majitelem budovy je KHJ, a.s. - k dispozici máme 1 kancelář.

VIDA centrum Jemnice

VIDA centrum je umístěno na místě, které je dobře dostupné pro potenciální uživatele.
VIDA centrum Jemnice je umístěno v pronajatých prostorách, nemá bezbariérový přístup.
Majitelem budovy je Město Jemnice - k dispozici máme 1 kancelář.

VIDA centrum Kolín

VIDA centrum je umístěno na místě, které je dobře dostupné pro potenciální uživatele.
VIDA centrum Kolín je umístěno v pronajatých prostorách, nemá bezbariérový přístup.
Majitelem budovy je JIRMA, spol. s r.o. - k dispozici máme 1 kancelář.

VIDA centrum Litoměřice

VIDA centrum je umístěno na místě, které je dobře dostupné pro potenciální uživatele.
VIDA centrum Litoměřice je umístěno v pronajatých prostorách, nemá bezbariérový přístup.
Majitelem budovy firma IMMOTEL a.s. - k dispozici máme 1 kancelář.

VIDA centrum Pardubice

VIDA centrum je umístěno na místě, které je dobře dostupné pro potenciální uživatele.
VIDA centrum Pardubice je umístěno v pronajatých prostorách, nemá bezbariérový přístup.
Majitelem budovy je magistrát Pardubice - k dispozici máme 1 kancelář.

VIDA centrum Plzeň

VIDA centrum je umístěno na místě, které je dobře dostupné pro potenciální uživatele.
VIDA centrum Plzeň je umístěno v pronajatých prostorách, nemá bezbariérový přístup.
Majitelem budovy je Ing. Jiří Krkoš - k dispozici máme 1 kancelář.

VIDA centrum Praha

VIDA centrum je umístěno na místě, které je dobře dostupné pro potenciální uživatele.
VIDA centrum Praha je umístěno v pronajatých prostorách, nemá bezbariérový přístup.
Majitelem budovy je Ing. Jindra Pelikánová - k dispozici máme 1 kancelář.

VIDA centrum Prachatice

VIDA centrum je umístěno na místě, které je dobře dostupné pro potenciální uživatele.
VIDA centrum Prachatice je umístěno v pronajatých prostorách, nemá bezbariérový přístup.
Majitelem budovy je TESLA investiční společnost, a.s. - k dispozici máme 1 kancelář.

VIDA centrum Rakovník

VIDA centrum je umístěno na místě, které je dobře dostupné pro potenciální uživatele.
VIDA centrum Rakovník je umístěno v pronajatých prostorách, nemá bezbariérový přístup.
Majitelem budovy je paní Iva Nejmanová - k dispozici máme 1 kancelář.

VIDA centrum Šumperk

VIDA centrum je umístěno na místě, které je dobře dostupné pro potenciální uživatele.
VIDA centrum Šumperk je umístěno v pronajatých prostorách, nemá bezbariérový přístup.
Majitelem budovy je OSAPO v.o.s. - k dispozici máme 1 kancelář.

VIDA z.s. – kancelářské zázemí služby

Kancelářské zázemí služby je umístěno na místě, které je dobře dostupné.
Kancelářské zázemí je umístěno v pronajatých prostorách, nemá bezbariérový přístup.
Majitelem budovy je Mgr. Milan Baier - k dispozici máme 1 kancelář.

Dne: 1. 12. 2020

Zpracoval: Mgr. Jitka Styblíková