

Popis realizace sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením

KONTAKT bB - občanské sdružení pro studium, rehabilitaci a sport bez bariér Středisko Karlovy Vary

Vstup uživatele do služby

Zájemce o službu získá prvotní informace o službě z výročních zpráv organizace v popisu oblasti činnosti CIT v tištěné podobě anebo zveřejněných na webových stránkách poskytovatele www.kontaktbb.cz v odkazu Výroční zprávy. Ve výročních zprávách jsou zveřejňovány vize, poslání a cíle sdružení. Na webových stránkách jsou taktéž uvedeny kontaktní údaje a stručná charakteristika činnosti ve všech čtyřech střediscích poskytovatele. Zájemce o službu dále může získat informace ve spolupráci se zdravotnickými zařízeními, jako např. RÚ Kladruby, Rehabilitační ústav Hanzova léčebna Luže Košumberk, RÚ Hrabyně, Rehabilitační klinika FN Motol a dalších poskytovatelů sociálních služeb (např. v Praze Centrum Paraple, v Brně ParaCENTRUM Fenix, Liga vozíčkářů apod.) Řada uživatelů se o službě dovídá při neformální výměně informací s jinými osobami se zdravotním postižením při léčebných pobytech či jiných setkáních, nebo výměnou informací mezi rodiči zdravotně postižených dětí. Zájemci o službu přichází též na doporučení fyzioterapeutů, kteří znají metody poskytované sociální služby.

První kontakt se zájemcem o službu probíhá většinou telefonicky nebo emailem. Se zájemcem se domluví první osobní schůzka respektující možnosti zájemce o službu a možnosti realizace poskytované služby daného střediska- místo a čas, jméno kontaktní osoby. Na první schůzce je zájemce otestován ve vodě, kdy pověřený pracovník zjišťuje, zda zájemce spadá do okruhu osob pro poskytování služby, úroveň samostatnosti pohybu ve vodním prostředí a současně si zájemce má možnost ověřit si, zda pro něj služba bude vhodná.

Zájemce může být z kapacitních důvodů zařazen do čekatelského režimu (a zařazen jakmile se kapacita uvolní) nebo může být odmítnut, protože nespadá do okruhu osob.

Při vstupu do služby je se zájemcem vedeno individuální jednání s pověřeným pracovníkem, z něhož je vždy pořízen písemný záznam. Zájemce je seznámen s přednostmi, nároky, rizikovými oblastmi a pravidly poskytování služby. Zájemce sděluje svá přání, potřeby, představy. Podpisem smlouvy o poskytování sociální služby se zájemce stává klientem sociální služby. Na základě zjištěných potřeb a přání klienta, pověřený pracovník stanoví cíle, které se zaznamenávají do individuálního plánu klienta.

Zásadní témata individuálního jednání při vstupu uživatele do služby:

- způsob jakým poskytovatel zajišťuje základní činnosti poskytované služby: a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, b) sociálně terapeutické činnosti, c) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí
- nabídka termínů, ve kterých může klient realizovat dílčí činnosti služby
- odbornost a způsob přístupu pracovníků k uživatelům v rámci poskytování služby
- metody práce, kterými se řídí nosná aktivita poskytované služby
- možnosti asistence/ pomoci před poskytnutím služby (převlékání na šatně), během poskytování služby (vstup/výstup do/z bazénu) a po ukončení služby (převlékání na šatně)
- poskytnutí informací o možnosti dopravy na poskytovanou službu
- oblasti činnosti realizovanými poskytovatelem mimo sociální službu
- způsob sběru, zpracovávání a práce s osobními a citlivými údaji nezbytnými pro realizaci poskytované služby

Metody práce s uživatelem

Sociální služba je založena na individuální práci s uživatelem a její přednost je v tom, že je poskytována v běžném prostředí a zařízeních (bazénech) využívaných i většinovou populací. Tím je zajišťován kontakt se společenským prostředím. Sociálně terapeuticky působí samotné zapojení do programu, neboť uživatel při něm překonává osobní bariéry, dostává se často z izolace do kolektivu, překonává ostych ze svého handicapu kdy jej na bazénech a v plavkách nic neskrývá a pokroky při plavecké činnosti posilují jeho sebevědomí. Uživatel je schopen ovládat své tělo bez jakékoliv pomůcky, případně s minimem podpory a postupným plaveckým je podporován i jeho rozvoj v jeho bio-psycho-sociální rovině s akcentem na jedinečnost klienta.

Pomoc při uplatňování práv, zájmů a obstarávání osobních záležitostí je poskytována např. pomoc při sestavování žádostí o příspěvky na nadace, doporučením pro konkrétní typy žádostí, ve specifických

případech delegace na další poskytovatele služby, či doporučení do specializovaných zdravotnických zařízení.

Nosnou aktivitou služby výuka plavání, která je řízena originální metodickou řadou. Plavání je pohybová aktivita, díky které obzvláště jedinec se zdravotním handicapem je schopen prožívat svoji bio-psycho-sociální rovinu bytí v její plnosti. Pro osobu s handicapem má tato řada přesahů, které se promítají právě ve schopnosti navazovat sociální vazby s dlouhodobým efektem, což je jedním z efektů sociální služby. Pravidelná pohybová aktivita ve vodě s sebou nese zlepšení fyzické a psychické kondice. To se pozitivně odráží v rovině sociální, nabízí možnost navazovat přátelství a vztahy. Běžné aktivity mimo zdravotnická zařízení nabízí možnost vyměňovat si zkušenosti z oblasti školní, pracovní nebo různé tzv. „vychytávky“ důležité pro zvládnání maximální možné míry sebeobsluhy. Vše může pomoci nasměrovat k aktivnímu a nezávislému způsobu života. Zásadní je prvek zapojení do běžné volnočasové aktivity, který zejména rodičům s dětmi s vrozeným postižením může pomoci otevřít nový horizont. Ten dosavadní bývá často rámován hlavně operacemi, rehabilitacemi a specializovanými zdravotnickými zařízeními. Možnost vozit své dítě na plavání, stejně jako třeba jejich sousedi vozí své nepostižené děti na tenis, dává silný impuls žít běžným rodinným životem.

Ovládnout své tělo po úraze s možností ponechat vozík na břehu je silně motivující a dodává člověku limitovanému vozíkem odvalu do dalších aktivit jako je studium, práce, partnerský a rodinný život. Ve vodě je člověk s handicapem plně soběstačný a často předčí svými schopnostmi jedince z většinové populace. Díky metodické řadě KONEV autorů Martina Kováře a Jana Nevřky dokážeme naučit plavat i osoby s velmi těžkým tělesným postižením. Při poskytování služby je vždy kladen důraz na individuální přístup k uživatelům jako osobnostem a komunikace v duchu „záleží nám na vás“. Podrobný popis metody a metodické řady je podrobně zpracován v interních materiálech sdružení.

Pro práci s uživatelem využíváme další níže popsané metody:

- osobní rozhovor – je veden při vstupu do služby a pak vždy alespoň jedenkrát během následujícího školního roku pověřeným pracovníkem; z osobního rozhovoru je pořízen zápis, který je kdykoliv přístupný uživateli. V případě oboustranné potřeby je veden rozhovor častěji.
- dotazník spokojenosti – vyplňuje uživatel jedenkrát ročně; dotazník je sestavován především s cílem nápravy slabých míst poskytování služby (dokument dotazník pro uživatele sociálně aktivizační služby KONTAKTU bB).
- individuální a skupinová práce s uživatelem během procesu výuky plavání – výuka plavání jeden na jednoho a v pokročilejší úrovni ve skupině dle metodické řady KONEV
- vzájemné sdílení zkušeností mezi uživateli služby – podle zjištěných témat k řešení souvisejících s osobním rozvojem uživatele vytipujeme v případě zájmu uživatele vhodného zkušeného uživatele služby, který může neformálním rozhovorem poskytnout poradenství z praxe (osobní hygiena, oblékání, přesezení z vozíku do vody a zpět na vozík, při navázání bližšího kontaktu může dojít i na intimnější témata). Pro klienta ve fázi nedlouho po úraze je zásadní vidět co nejdříve v reálu, že někdo s obdobným postižením dokáže aktivně žít a to nejen pracovně, ale např. i partnersky a rodinně.
- skupinové sdílení informací o činnosti s debatou o možnostech vylepšení poskytované služby – jedenkrát ročně se v místě poskytování služby svolá schůzka uživatelů služby, pracovníků a dobrovolníků kde proběhne zhodnocení uplynulého období ze strany pracovníků, vyhodnocení dotazníků spokojenosti uživatelů sociální služby.

Zapojení uživatelů do rozhodování o využití služby

- možnost výběru ze spektra nabídnutých hodin, v nichž poskytujeme službu pro plaveckou úroveň a typ postižení odpovídající uživateli.
- možnost určení týdenní frekvence docházení do služby; frekvence docházky je limitována kapacitou a nastavením pro příslušnou plaveckou úroveň.
- uživatel si nastavuje individuální cíle, z nichž je patrná motivace, se kterou uživatel do služby vstupuje; tato motivace je základem pro nastavení postupů během hlavní aktivity sociální služby; podle očekávání uživatele přizpůsobujeme působení, a pokud aspirace uživatele odpovídají reálným možnostem, poskytujeme poradenství při cestě ke studiu, práci, bydlení, zajištění vybavení na doplňkové pohybové aktivity (např. handbike, speciální tříkolka apod.).

Způsob vyřizování stížností uživatelů

- poskytovatel má zpracován postup pro vyřizování stížností v souladu se standardem kvality poskytování sociální služby a uživatel je při vstupu do služby seznámen s možností podávání stížností, s mechanismy jejich podání a osobami kompetentními pro jejich vyřizování. Podanou stížnost projednávají na pravidelné týdenní schůzce pracovníci poskytovatele (pracovníci střediska),

vyhodnotí ji a podají zprávu vedení organizace o podané stížnosti a způsobu řešení. Vedení organizace stížnost též vyhodnotí a může uložit pracovníkům střediska jiný způsob řešení stížnosti. Vedení organizace o stížnosti informuje správní radu sdružení (poskytovatele), která může způsobu řešení zaujmout vlastní stanovisko a navrhnout opatření. Správnost postupu a adekvátnost přijatých opatření kontroluje dozorčí rada sdružení a v případě shledání nedostatků při řešení stížnosti může věc k finálnímu rozhodnutí předložit valné hromadě.

- uživatel má možnost obrátit se v případě neanonymní stížnosti postupně ve výše uvedené hierarchii ke všem orgánům poskytovatele od pracovníků střediska, přes vedení organizace, ke správní radě až k dozorčí radě a valné hromadě; při podání stížnosti je třeba dodržet uvedenou posloupnost.
- možnosti předložení neanonymní stížnosti: na pravidelných schůzkách 1x ročně po ukončení plaveckého programu školního roku poslední týden v červnu; při osobním rozhovoru (alespoň jedno během období školního roku) s pracovníkem sociální služby poskytovatele (vedoucím plavecké výuky nebo vedoucím střediska); elektronicky emailem pracovníkům střediska; označená stížnost vhozená do schránky na stížnosti umístěné v místě poskytování služby.
- možnosti anonymního podání stížnosti - v místě poskytování služby je umístěna na vhodném místě zabezpečená schránka.

Ukončení poskytování služby

Podmínky ukončení poskytování nebo užívání služby jsou specifikovány ve smlouvě s uživatelem následovně:

- a) dohodou smluvních stran
- b) uplynutím doby, na kterou byla uzavřena
- c) výpovědí
- d) úmrtím uživatele

2. Poskytovatel je oprávněn tuto smlouvu vypovědět, jestliže:

- a) uživatel nebo zákonný zástupce hrubě nebo opakovaně porušuje povinnosti vyplývající z této smlouvy
- b) zdravotní stav uživatele neumožňuje sociální službu využívat

3. Výpovědní lhůta při výpovědi podle předchozího odst. 2 činí 14 kalendářních dnů. Výpovědní lhůta počíná běžet dnem následujícím po doručení výpovědi klientovi.

4. Uživatel může tuto smlouvu vypovědět i bez uvedení důvodů. Výpovědní lhůta činí 14 kalendářních dnů a počíná běžet dnem následujícím po doručení nebo předání výpovědi poskytovateli. Jedná-li se o vypovězení této smlouvy ze zdravotních důvodů na straně uživatele, činí výpovědní lhůta 3 kalendářní dny.

5. Zákonný zástupce může tuto smlouvu vypovědět pouze současně s uživatelem.

Spoluúčast uživatele na službě

Služba je v souladu se zákonem o Sociálních službách č. 108/2006 poskytována bez úhrady.

Materiální a technické zabezpečení realizace sociální služby

Službu poskytujeme v pronajatých prostorách. Administrativní zázemí a prostory k možným schůzkám s uživateli tvoří kancelář; bazén je místo hlavní realizace kontaktu se společenským prostředím a místem realizace intenzivní volnočasové aktivity, která je motorem pozitivních dopadů působení sociální služby.

Kancelář Střediska Karlovy Vary KONTAKTU bB – Smetanovy Sady 1, Karlovy Vary 36001, 35m²; kancelář je bezbariérová.

Bazén Alžbětiny Lázně – Smetanovy Sady 1, 25 m, bezbariérový; Bazénové centrum 25m, KV Arena s.r.o - Západní 1812/73 36001 bezbariérový, bazény jsou ve stejnou dobu kdy probíhá volnočasová aktivita sociální služby využíván plaveckými školami a veřejností; to je velmi dobrým stimulem pro uživatele služby neboť se dostávají do přímého kontaktu s běžným prostředím a s většinou populací a to v prostředí kde tělo nelze příliš skrývat a přeneseně je člověk veden i k větší otevřenosti celkové

Zpracoval: Bc. Kateřina Bučíková, sociální pracovnice
Schválil: Mgr. Jan Nevřkla, výkonný ředitel
Datum: 10. ledna 2013