

Základní informace o službě

Pravidla poskytování sociální služby Peer mentoring

*Poskytovatel sociální služby: Česká asociace paraplegiků - CZEPA, z.s. (dále jen „CZEPA“)
Registrovaná sociální služba – sociální rehabilitace „Peer mentoring“ č. 4390581*

Posláním služby je posílit a povzbudit lidi po poranění míchy při návratu do každodenního života díky intenzivní podpoře člověkem s podobnou životní zkušeností, tzv. peer mentorem.

Cíle služby

- aktivizovat vnitřní síly pro návrat do běžného života společnosti
- podpořit a poradit v samostatném řešení praktických záležitostí spojených se životem na vozíku
- naučit se nebo vytrénovat dovednosti pro praktický život na vozíku

Cílová skupina

Dospělí lidé ve věku 11-80 let, kteří z důvodu zdravotního postižení – po poškození míchy, případně s jiným druhem tělesného postižení (např. DMO, roztroušená skleróza, rozštěp páter) - potřebují pomoc při zvládnutí životních situací spojených se znovu zapojením se do každodenního běžného života ve společnosti.

Zásady poskytování služby

Osobní přístup – respektujeme možnosti a schopnosti každého člověka

Spolehlivost a důvěra – na čem se domluvíme, to platí

Pomoc a podpora – k samostatnosti a seberealizaci

Profesionální peer mentor

Kapacita

Vždy max. 11 klientů v jeden okamžik (tzv. okamžitá kapacita)

nebo

Celkem max. 55 klientů s aktivní dohodou (tzv. maximální kapacita)

Úhrada za službu

Služba je uživatelům poskytována bezplatně.

Místo poskytování služby:

Služba se poskytuje v místě bydliště klienta nebo v jeho přirozeném prostředí, případně doplňkově po online platformách, na které jsou zvyklí jak klienti, tak i peer mentoři.

Zázemí pro pracovníky se nachází v Praze v sídle organizace CZEPA:

Kontaktní místo pro celou ČR:

Dygrýnova 816/8

198 00 Praha 14 – Černý Most

Telefon: 775 980 952

E-mail: czepa@czepa.cz

Provozní doba kontaktního místa:

po-pá: 8:00–16:00 hod.

(Kontaktní místo je využíváno pouze ve výjimečných případech, pokud to považuje za důležité klient (např. pro podání podnětu, přání či stížností, případně jej lze kontaktovat v případech, kdy výjimečně nejsou dostupní pracovníci sociální služby či chce klient využít jiných služeb, které organizace nabízí)).

Provozní doba služby v terénu:

po-pá 8:00-18:00 hod.

Rozsah spolupráce klienta s peer mentorem a kapacita služby

Klient může využít služby peer mentora v rozsahu max. 3 setkání/ měsíc a v max. rozsahu 4 hod. na setkání. Celkem tedy 12 hod spolupráce měsíčně (lze rozložit i např. na 2 x 6 hod). Ve výjimečných případech lze na základě souhlasu sociálního pracovníka, peer mentora i klienta tento rozsah navýšit dle individuálních potřeb, a to v případě, že to vyžaduje obtížná životní situace klienta.

Služba je poskytována v terénní formě. Intervence probíhají v přirozeném prostředí klienta (doma, v okolí bydliště, v rehabilitačním zařízení apod.) Služba se poskytuje v uvedeném časovém rozmezí a konkrétní čas závisí na domluvě peer mentora a klienta a také aktivity, která je předmětem služby.

Peer mentor je v pravidelném vzdáleném kontaktu s vedoucím služby a sociální pracovníkem. K tomuto účelu mu slouží služební telefon a sdílený zabezpečený informační systém, na který má každý peer mentor přístup v průběhu služby a následně pro zpracování dokumentace kdykoliv ve svém počítači či notebooku.

Dohoda s klientem se uzavírá na 6-12 měsíců podle individuálního případu.

Dále pak může využívat i služeb sociálního pracovníka (návaznost na další služby, sociálně právní poradenství) a komunikovat s ním o svém případě.

Nabídka činností sociální služby

Základní činnosti při poskytování sociální rehabilitace se zajišťují v rozsahu těchto úkonů, které zajišťují peer mentoři v prostředí klienta (v domácnosti, v okolí bydliště, v institucích):

a) nácvik dovedností pro zvládnání péče o vlastní osobu, soběstačnosti a dalších činností vedoucích k sociálnímu začleňování:

1. nácvik obsluhy běžných zařízení a spotřebičů,
2. nácvik péče o domácnost, například péče o oděvy, úklid, drobné údržbářské práce, chod kuchyně, nakupování,
3. nácvik péče o děti nebo další členy domácnosti,
4. nácvik samostatného pohybu včetně orientace ve vnitřním i venkovním prostoru,
5. nácvik dovedností potřebných k úředním úkonům, například vlastnoručního podpisu,

b) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:

1. doprovázení dospělých do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na zájmové aktivity a doprovázení zpět,
2. nácvik schopnosti využívat dopravní prostředky,
3. nácvik chování v různých společenských situacích,
4. nácvik běžných a alternativních způsobů komunikace, kontaktu a práce

s informacemi,

c) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:
upevňování získaných motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností,

d) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:

1. podávání informací o možnostech získávání rehabilitačních a kompenzačních pomůcek,
2. informační servis a zprostředkovávání služeb,

Průběh služby

Každému klientovi je v úvodu poskytování přidělen peer mentor, který je jeho klíčovým průvodcem službou (klíčový pracovník). Ten i úzce komunikuje se sociální pracovníkem služby a vede klientskou dokumentaci.

Klíčovým hlediskem výběru dvojice peer mentor/klient je dopravní dostupnost ke klientovi, dále vhodnost peer mentora s ohledem na potřeby a specifickou zakázku klienta.

V rámci jedné smlouvy může 1 klient využívat i více peer mentorů, z nichž jeden je vždy hlavním a jejich spolupráce má největší rozsah. Další peer mentor je přizván do případu v případě, že to vyžadují individuálně určené potřeby klienta (na některé nácviky nebo edukaci je vhodný podobný věk, stejné pohlaví, podobná životní zkušenost apod.).

Při prvním setkání/kontaktu může být v úvodu přítomen i sociální pracovník, obvykle online formou nebo osobně, a to v případech, kdy jeho přítomnost nebude narušovat důvěrnou atmosféru pro sdělování informací mezi klientem a peermentorem. Sociální pracovník se v souladu se zákonem o sociálních službách podílí na mapování situace zájemce o službu, uzavírá ústní dohodu o poskytování služby, spolupracuje na individuálním plánování sociální služby a podílí se na vyhodnocení spolupráce s klientem. Je i k dispozici klientům i peermentorům především v oblasti pomoci při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí (např. žádosti o pomůcky, dávky, invalidní důchod apod.).

Principy spolupráce klienta a peer mentora

- 1) Základním principem peer mentoringu je přizpůsobení podpory individuálním potřebám a cílům klienta.
- 2) Délka a intenzita spolupráce klienta a peer mentora je věcí společné domluvy.
- 3) Kontakt s peer mentorem je možný osobně, telefonicky, e-mailem nebo prostřednictvím jiné elektronické komunikace. Způsob komunikace, místo a termín setkání je věcí společné domluvy klienta a peer mentora.

Klient se zavazuje dodržovat následující pravidla:

- 1) Pokud má klient s peer mentorem domluvenu konzultaci, jsou v případě vzniklých překážek oba povinni oznámit zrušení setkání druhé straně nejpozději 24 hodin před termínem setkání. **Klient bere na vědomí**, že dohodnutý čas návštěvy a služby je orientační (pracovník se nečekaně zdrží u jiného klienta, na cestě apod.). Pokud je zdržení delší než 20 minut proti plánovanému času, informuje peer mentor klienta vždy telefonicky s předstihem – tedy před plánovaným časem setkání.
- 2) Setkání může peer mentor zrušit v případě, že je klient viditelně pod vlivem návykové látky.

- 3) Setkání může peer mentor zrušit nebo ukončit v případě, že je klient hrubý nebo se projevuje agresivně vůči svému okolí. Takové chování je považováno za hrubé porušení pravidel služby Peer mentoring.
- 4) Pokud se v domácnosti klienta vyskytují zvířata, musí být zajištěna tak, aby neohrožovala a nebránila bezpečnému setkání a spolupráci. Pokud se peer mentor cítí ohrožen, může odmítnout nadále poskytovat službu.
- 5) Pokud pracovník požádá klienta, aby v jeho přítomnosti nekouřil, klient je povinen mu vyhovět.
- 6) Klient je povinen zajistit vyhovující podmínky pro poskytnutí péče (vhodné kompenzační pomůcky, přístup na toaletu apod.), které slouží k minimalizování rizika úrazu peer mentora. V opačném případě mu (do doby nápravy) služba nemusí být poskytnuta.
- 7) V případě infekčního onemocnění klienta nebo jiného člena domácnosti je klient povinen tuto skutečnost nahlásit. Služba může být z tohoto důvodu pozastavena.

Peer mentor:

- 1) se zavazuje poskytovat klientovi vyvážené informace, jejichž kritériem je prospěch klienta, jeho individuální potřeby a naplnění cíle klienta.
- 2) nesmí propagovat žádnou obchodní společnost nebo podávat klientovi informace, které bezprostředně nesouvisí s potřebami klienta s poškozením míchy.
- 3) má odborný výcvik a pracuje pod supervizí.
- 4) úzce spolupracuje s odbornými garanty (sociální pracovnice, spinální specialista, psycholog). S odbornými garanty peer v případě potřeby konzultuje nebo zprostředkuje konzultaci klienta přímo s odborníkem.
- 5) je vázán mlčenlivostí o osobních a citlivých informacích o klientovi a jeho situaci, sděluje je pouze pracovníkům služby Peer mentoring (také vázání mlčenlivostí), a to výhradně za účelem efektivního řešení situace klienta, při konzultaci ve prospěch klienta s odborníky z jiných organizací, které poskytují služby spinálním pacientům, pokud klient čerpá služby zároveň od této organizace a pokud se sdílením informací souhlasí. Klient bude vždy o konzultaci výslovně informován. Konzultace bude provedena pouze, pokud s ní vysloví souhlas.

Podrobné informace o nakládání s osobními údaji ze strany CZEPA, naleznete na <https://www.czepa.cz/ochrana-osobnich-udaju/>

- 6) může odmítnout poskytnout některé činnosti, je-li tím ohrožen jeho život nebo zdraví, a to do doby odstranění důvodu ohrožení (poškozené rozvody elektřiny, vadné elektrické přístroje, agresivní chování klienta či jiné osoby apod.).
- 7) nevykonává úkon, který z důvodu odbornosti nespadá do jeho pracovní náplně (např. zdravotnické úkony, odborné poradenství). Peer mentor v takovém případě kontaktuje sociálního pracovníka, který klientovi poskytne bezplatné poradenství, jak tuto situaci řešit.

Opakované porušení těchto Pravidel může být důvodem pro ukončení poskytování služby Peer mentoring.

Ukončení poskytované služby

Ukončení služby proběhne po vzájemné dohodě sociálního pracovníka a klienta, kdy obě strany vyhodnotí, že klient již samostatně zvládne vše potřebné k běžnému životu. Ukončit spolupráci může i klient na vlastní žádost. Ze strany poskytovatele může být dohoda ukončena při neplnění povinností a nedodržování pravidel služby (jedná se především o ohrožení bezpečnosti pracovníka).

Možnost podat si stížnost na kvalitu poskytované služby

Zájemce o službu, klient, rodinný příslušník či jakákoli další osoba má dle zákona možnost podat stížnost na kvalitu poskytované služby či její podmínky. Bližší doporučený postup na vyžádání sdělí jakýkoli pracovník služby, postup je k dispozici také na webu www.peermentor.cz

Kontakty

Kontaktní osoby:

Lucie Marková, DiS., sociální pracovnice služby

Telefon: 736 194 007

E-mail: markova@czepa.cz

Mgr. Marek Jonczy, vedoucí služby

Telefon: 777 045 644

E-mail: peer@czepa.cz

Kompletní povinné informace o službě jsou dostupné na: www.peermentor.cz