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, do společnosti a do zaměstnání
- 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 po úrazu páteře nebo onemocnění míchy – potřebují pomoc při zvládnutí životních situací spojených se znovu zapojením se do každodenního běžného života ve společnosti a jejich rodinní příslušníci či osoby blízké.

Zásady poskytování služby

Odbornost

Dostupnost

Individuální a respektující přístup

Důstojnost a důvěrnost

Kapacita
Vždy max. 14 klientů v jeden okamžik (tzv. okamžitá 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 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 zpravidla 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 případu.

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 zvládání 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 sdělovaní 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, je zodpovědný za 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 a není schopen čerpat službu.
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) Klient je povinen zajistit vyhovující podmínky pro poskytnutí podpory (např. přístup do domu/bytu, na toaletu apod.), které slouží k minimalizování rizika úrazu peer mentora. V opačném případě mu (do doby nápravy) služba nemusí být poskytnuta anebo je společně plánována v jiném vhodném prostředí.
6) V případě infekčního onemocnění klienta nebo jiného člena domácnosti je klient povinen tuto skutečnost oznámit. Služba může být z tohoto důvodu pozastavena a naplánována na jiný termín.

Peer mentor:

1) se zavazuje poskytovat klientovi vyvážené informace, jejichž kritériem je prospěch klienta, jeho individuální potřeby a naplnění cíle klienta.
2) nesmí protěžovat a nabízet klientovi konkrétní obchodní společnost nebo značku. Nabízí v souvislosti s potřebami klienta po poškození míchy obecný přehled trhu, aby se klient mohl sám svobodně rozhodnout.
3) má odborný výcvik a pracuje pod supervizí.
4) v případě potřeby konzultuje nebo zprostředkuje klientovi konzultaci s externími odborníky či dalšími pracovníky CZEPA (spinální specialistka, poradenský pracovník), a to vždy se souhlasem klienta případně anonymně, bez uvedení jeho osobních údajů.
5) je vázán mlčenlivostí o osobních a citlivých informacích o klientovi a jeho situaci, sděluje je pouze pracovníkům služby Peer mentoring (také vázáni 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://czepa.cz/gdpr/

6) může odmítnout poskytnout některé činnosti, je-li tím ohrožen jeho život nebo zdraví, a to do doby odstranění důvodu ohrožení (bariérové nebezpečné prostředí, 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.

Casemanagement – případová práce v CZEPA

V případě, že to vyžaduje konkrétní zakázka klienta, lze se souhlasem klienta konzultovat konkrétní případ s pracovníky odborného sociálního poradenství CZEPA. Tato skutečnost je uvedena v písemném „Souhlasu o zpracování osobních a citlivých údajů", kde může klient vyjádřit souhlas či nesouhlas s případovou prací.

Ukončení poskytované služby

Ukončení služby proběhne zpravidla 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 (především aktivní spolupráce klienta na řešení jeho nepříznivé sociální situace) 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

Právo nahlédnout do dokumentace

Klient či jím určený zástupce má právo nahlédnout do dokumentace sociální služby, která je o něm vedena. Zájem klient sdělí klíčovému pracovníkovi, který je náhled povinen zprostředkovat.

Kontakty

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