

## **Veřejný závazek sociální služby PEER MENTORING**

**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 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.

### **Služba není určena pro osoby, které:**

- nespadají do cílové skupiny nebo
- požadují činnosti, které sociální služba neposkytuje
- nejsou schopny samostatně formulovat své potřeby
- osoby omezené na svéprávnosti

### **Zásady poskytování služby**

***Odbornost***

***Dostupnost***

***Individuální a respektující přístup***

***Důstojnost a důvěrnost***

### **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 – Česká asociace paraplegiků, z.s.

*Kontaktní místo pro celou ČR:*

Dygrýnova 816/8

198 00 Praha 14 – Černý Most

Telefon: 775 980 952

E-mail: [czepa@czepa.cz](mailto:czepa@czepa.cz)

Provozní doba kontaktního místa:

Út a čt : 9:00–16:00 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 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 služby 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.).

Na jednání se zájemcem o službu (mapování potřeb a nepříznivé sociální situace) participuje sociální pracovník či vedoucí služby, výjimku tvoří případy, kdy jeho přítomnost může narušovat přirozeně navozenou atmosféru pro sdělování informací mezi zájemcem o službu a peermentorem (především

při depistáži v rehabilitačních ústavech, či v situacích, kdy zájemce o službu kontaktuje telefonicky přímo peermentora). V takových případech sociální pracovník ověřuje informace získané peermentorem v rámci uzavírání ústní dohody. Uzavírání ústní dohody o poskytování služby a spolupráce při individuální plánování a následné případné vyhotovení individuálního plánu klienta a jeho revize je v gesci sociálního pracovníka či vedoucího služby v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

### **Ukončení poskytované služby**

Ukončení služby proběhne po vzájemné dohodě sociálního pracovníka, peermentora 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) – viz. zákonné důvody.

### **Kontaktní osoby:**

#### ***Mgr. Marek Jonczy, vedoucí služby***

Telefon: 777 045 644

E-mail: [peer@czepa.cz](mailto:peer@czepa.cz)

#### ***Lucie Marková, DiS., sociální pracovnice služby***

Telefon: 736 194 007

E-mail: [markova@czepa.cz](mailto:markova@czepa.cz)

### **Kontakty na jednotlivé peermentory/ky:**

<https://peermentor.cz/peer-mentoring/peer-mentori/>

## **Uplatňování vlastní vůle klientů sociální služby**

Klienty sociální služby vnímáme jako rovnocenné partnery s právem svobodné volby a s plnou odpovědností nést důsledky své volby. Tato skutečnost se projevuje tím, že klient služby:

- se sám rozhoduje, zda bude službu využívat, v jakém rozsahu, s jakým peermentorem/kou bude v rámci služby spolupracovat
- podílí se ve spolupráci se sociálním pracovníkem a peermentorem na individuálním plánování
- může hodnotit průběh poskytování služby i práci všech pracovníků sociální služby i ostatních pracovníků poskytovatele;
- může podat stížnost na kvalitu či dostupnost sociální služby (viz. samostatný dokument)
- může kdykoliv vypovědět ústní dohodu o poskytování služby sociální rehabilitace, a to i bez uvedení důvodu.

## Ochrana uživatele před předsudky a negativním hodnocením

V rámci služby i při jednání se zájemcem o službu jsou respektována základní lidská práva daná Listinou základních práv a svobod. Služba je klientům poskytována bez diskriminace z důvodu pohlaví, náboženského, politického a filosofického přesvědčení, rasové nebo národnostní příslušnosti, společenského postavení či sexuální orientace.

Pracovníci služby výše zmíněné skutečnosti nezjišťují, s výjimkou informace o pohlaví, která je potřebná pro vykazování dat o sociální službě pro registrující orgán. Pohlaví je v rámci služby peermentoring důležité také z hlediska případné spolupráce s peermentorem/kou v rámci osobních a citlivých témat souvisejících se zdravotním postižením a jeho důsledky.

Pracovníci služby dbají o rovný přístup ke všem uživatelům stran výše zmíněných skutečností. Při poskytování služby se pracovníci řídí pravidly pro poskytování služby. Pokud pracovník služby má za to, že pravidla služby jsou diskriminační nebo vedou k předsudkům vůči uživateli, oznámí tuto skutečnost vedoucímu služby, který následně podnět řeší a případně aktualizuje metodiku sociální služby.

Pracovníci služby i další zaměstnanci organizace dbají o to, aby byly minimalizovány předsudky vůči klientům a jejich negativní hodnocení. Nejčastějšími projevy předsudků a negativního hodnocení mohou být zneschopňování, škatulkování či stigmatizační terminologie.

Konkrétnímu předcházení, pravidlům a způsobům komunikace s klienty včetně osvětové činnosti o zdravotním postižení je věnována samostatná kapitola metodiky k poskytování sociální služby. Tato je k nahlédnutí u pracovníků sociální služby.