

# Popis realizace poskytování sociálních služeb

<b>Název poskytovatele</b>	Polovina nebe, o. p. s.
<b>Druh služby Identifikátor</b>	SOCIÁLNÍ REHABILITACE
<b>Forma služby</b>	Ambulantní a terénní služba
<b>Název zařízení a místo poskytování</b>	Polovina nebe, o. p. s., Na Pankráci 1683/127, Praha 4, PSČ 140 00, vchod z ulice Hvězdova

## Cílová skupina

Cílovou skupinou jsou **osoby se zdravotním postižením a senioři se sníženou soběstačností**, kteří z důvodu věku či zdravotního postižení potřebují pomoc jiné fyzické osoby či asistenci.

Službu sociální rehabilitace poskytujeme uživatelům s cílem umožnit jejich integraci do společnosti, samostatný život a rozvoj schopností a dovedností za využití nejmodernějších IT technologií. Hlavní myšlenkou poskytování služby je pomoci lidem s postižením získat a udržet si kvalitu života odpovídající jejich vrstevníkům.

Jedná se především o osoby, které díky postižení horních končetin (kvadruplegie, tetraplegie, nadměrný třes apod.) nemohou ovládat počítač klasickým způsobem myší nebo klávesnicí, proto je tento klasický způsob ovládání plně nahrazen hlasovým ovládáním počítače. Tímto alternativním způsobem odpovídáme na potřeby člověka, kterému zachováváme díky službě sociální rehabilitace jeho schopnosti a kompetence s níženými v důsledku zdravotního postižení.

Klientům nabízíme spektrum základních činností, prostřednictvím kterých cíle služby mohou naplňovat, a zároveň je povzbuzujeme k dalšímu rozvoji. Sociální rehabilitaci poskytujeme formou terénních a ambulantních služeb a směřujeme cílovou skupinu k samostatnosti, nezávislosti a soběstačnosti v běžném životě.

Z uvedené cílové skupiny není služba určena osobám závislým na alkoholu nebo jiných návykových látkách. Mezi uživatele služby neřadíme lidi s mentálním postižením.

## Jednání se zájemcem o službu, vstup uživatele do služby

V případě, že osoba se zdravotním postižením nebo senior požádá naši službu o pomoc, sociální pracovníce nebo pracovník se s tímto zájemcem dohodne na osobním setkání, které většinou probíhá formou schůzky se zájemcem v našich prostorách, po předchozí domluvě lze i v domácím prostředí zájemce. Smyslem tohoto osobního jednání je zjištění situace zájemce a vysvětlení možností a rozsahu naší poskytovaných služeb, nebo přímá pomoc zájemci. Pokud naše nabídka odpovídá cílům klienta, je sepsána smlouva o poskytování služeb. Průběh poskytování služby se řídí standardy poskytování služby sociální rehabilitace a vnitřními předpisy poskytovatele.

## Podrobný popis realizace služby

Základní principy naší práce:

- individuální přístup ke každému, vycházíme z individuálních potřeb uživatele,
- respektujeme přání uživatele,
- aktivizujeme uživatele a postupně snižujeme podporu uživatele v rámci jeho možností,
- respektujeme lidská práva a svobody,
- využíváme běžné zdroje, ale i nejmodernější IT know-how,
- důraz klademe na kvalitu a flexibilitu poskytované služby.

Poskytujeme tyto základní činnosti dle § 70 zák. č. 108/2006 Sb.:

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 samostatného pohybu včetně orientace ve vnitřním i venkovním prostoru,
6. 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:

1. 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 zprostředkování služeb.

Polovina nebe, o.p.s. již desátým rokem pracuje s těžce zdravotně postiženými osobami (dále jen OZP) v rámci projektů financovaných ESF a OPPA, kde hlavním cílem je za využití jedinečného know-how a znalosti softwarů pro hlasové ovládání PC integrovat OZP do společnosti a zaměstnat je. Našimi projekty, kde součástí byl mimo jiné „kurz ovládání počítače hlasem“, prošlo za období od roku 2010 do roku 2015 přes 200 osob se zdravotním postižením.

Naše služba Sociální rehabilitace na výše uvedené zkušenosti navazuje. Sociální rehabilitace obsahuje základní činnosti jako je nácvik dovedností pro zvládnání péče o vlastní osobu, soběstačnosti a další činnosti vedoucí k sociálnímu začleňování, k výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, přičemž zároveň jsme zvyklí pomáhat uživatelům s hájením jejich oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí. Nicméně se domníváme, že pro samostatný život našich klientů jsou velice důležité též asistivní technologie, které jsou nezbytnou součástí kvalitního života a měly být též součástí života i osob se zdravotním postižením, kteří mají postiženou jemnou motoriku rukou. Proto naším cílem je aktivně rozšiřovat nové technologie mezi tuto cílovou skupinu osob a též mezi aktivní seniory. Naše služba sociální rehabilitace by měla těmto lidem tuto sféru života přiblížit a obohatit je.

Cílem je díky asistivním technologiím pomoci lidem dosáhnout větší míry samostatnosti, nezávislosti a soběstačnosti v běžném životě. Poskytovatel služby sociální rehabilitace vždy nabízí klientům celé spektrum základních činností, které jsou cíleny vždy na jednotlivce, a prostřednictvím těchto základních činností lze tento cíl služby naplňovat. Pomáháme lidem rozvíjet jejich schopnosti a dovednosti, díky pravidelnému režimu posilujeme pozitivní „pracovní“ návyky a společenský kontakt.

Konkrétním cílem sociální rehabilitace je kromě základních činností naučit uživatele základní ovládání počítače, kdy díky unikátnímu softwaru, kdy namísto myši a klávesnice, mohou jednotlivé pokyny

provádět prostřednictvím jednoduchých hlasových povelů, naučí se dokonale ovládat základní aplikace jako je Word, Excel, Google, aktivně spravují emailový účet, používají Skype apod. Díky kontinuální individuální práci s uživatelem a procvičování se pak uživatelé získané kompetence posilují, upevňují a dále je rozvíjejí, což jim umožňuje rozšiřovat společenské a pracovní kontakty. Naši uživatelé následně běžně komunikují s úřady, s rodinou a s okolním světem prostřednictvím počítače. Během naší dosavadní činnosti se podařilo našim 58 uživatelům následně získat zaměstnání.

Během sociální rehabilitace i následně po něm je uživatelům k dispozici podpora ve věci žádostí o příspěvek na zvláštní pomůcku, podpora při žádostech do projektu „Počítače proti bariérám“, technická podpora při instalaci nebo při poruše apod.

Každému uživateli zajišťujeme osobní a lidský přístup, nabízíme atmosféru bezpečí. Respektujeme uživatele v jeho rozhodnutí, podporujeme jeho start do společenského a pracovního života, samostatné jednání a jeho zodpovědnost za svůj život.

## Metody práce

Při poskytování služby sociální rehabilitace využíváme metodu zaměřenou na individuální práci s uživatelem, která jej motivuje k aktivnímu přístupu k řešení vlastní nepříznivé situace, a to základní sociální poradenství, nácviky dovedností (dovednost hospodaření s rodinným rozpočtem a řešení svých dluhů, komunikační dovednosti v běžném životě i komunikace s úřady, pracovní dovednosti a návyky, obsluha PC díky hlasovým technologiím, dovednost zvládat péči o své zdraví a vzhled, nácviky sebeobsluhy), doprovázení uživatelů služby na úřady nebo k přijímacímu pohovoru do zaměstnání, poskytování zpětné vazby, podpůrný rozhovor, zaměřený na udržení alespoň stávající kvality života.

V této souvislosti v sociální rehabilitaci používáme mj. metodu podporované zaměstnávání.

## Vyřizování stížností

Uživatel je poučen o způsobu podávání stížností, postup podávání stížností je uveden PRAVIDLECH PRO VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ.

Uživatel, případně zájemce o poskytování služby, si mohou stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb poskytovaných Polovinou nebe, aniž by byli jakýmkoli způsobem ohroženi nebo jim nebyly naše služby dále poskytovány.

Právo podat stížnost má každý uživatel nebo zájemce o sociální službu. Stížnost může podat i další osoba, která se domnívá, že sociální služby jsou vykonávány v rozporu s předpisy či v nízké kvalitě. Uživatel nebo zájemce má možno zvolit si zástupce pro podání nebo vyřizování stížnosti.

Stížnost ze strany uživatel nebo zájemce může být podána na vše, co se týká poskytování sociální služby, počínaje jednáním se zájemcem, přes vlastní poskytování sociální služby až po její ukončení.

Forma stížnosti není přesně stanovena. Každá stížnost by však měla obsahovat:

- Identifikaci toho, kdo stížnost podává
- Předmět stížnosti včetně časového upřesnění
- Jsou-li známa, tak konkrétní jména osob, na které je stížnost podávána
- Návrh řešení stížnosti

Stížnosti jsou přijímány telefonicky, elektronickou poštou, písemně nebo při osobní návštěvě. Bude-li stížnost podána ústně (telefonicky, při osobní návštěvě) bude vyhotoven písemný záznam o této skutečnosti. Stížnost bude zařazena do knihy stížností, která je Polovinou nebe vedena.

Stížnosti ve všech formách přijímáme v pracovní dny od 8.30 hod do 17:00 hod. Všechny stížnosti vyřizuje vedoucí příslušné sociální služby, který případně může k řešení přizvat ředitele nebo sociálního pracovníka Poloviny nebe. V případě, kdy je podána stížnost na vedoucího příslušné sociální služby, řeší tuto stížnost ředitel Poloviny nebe. Osoba, která stížnost bude řešit, vyhotoví zápis o stanovisku a se závěrem stěžovatele seznámí.

Uživatel má právo nesouhlasit s vyřešením stížnosti v rámci obecně platných právních předpisů může stížnost postoupit dále (např. sociální odbor městské části, magistrátu, Ministerstvu práce a sociálních věcí ČR, Policii České republiky apod.).

## Ukončení služby

Tato služba se ukončuje:

- dohodou smluvních stran,
- splněním požadavku uživatele,
- v případě uzavření Smlouvy o poskytnutí sociální služby též uplynutím doby a výpovědí (výpovědní důvody specifikovány ve Smlouvě o poskytnutí sociální služby)

Smlouva automaticky zaniká úmrtím uživatele.

## Úhrady za služby

Služba Sociální rehabilitace je uživatelům poskytována **bezplatně**.

## Další doplňující informace

Ambulantní služba je dostupná vždy v pracovních dnech od 8:30 do 12:30 v provozovně poskytovatele adresou Na Pankráci 1683/127, Praha 4, PSČ 140 00, vchod z ulice Hvězdova.  
Ambulantní služba maximálně 2 klienti denně.

Terénní forma sociální služby sociální rehabilitace je dostupná ve všední dny v pracovní době od 13:00 do 16:00 hodin na objednání po předchozí dohodě.  
Terénní služba maximálně 2 klienti denně.

## Fakultativní služby (jsou-li poskytovány)

Bezbariérový převoz klientů

## Prostory, materiální a technické vybavení

Ambulantní služby jsou poskytovány v bezbariérových prostorech na adrese Na Pankráci 1683/127, Praha 4, PSČ 140 00, vchod z ulice Hvězdova.

Prostory jsou vybaveny místem pro výuku hlasových technologií, notebookem s příslušným softwarem, přizpůsobitelným pro jednotlivé druhy hlasů – muž, žena.

Prostory jsou vybaveny bezbariérovým WC.

Dne 2. 8. 2016

Zpracovala:

PhDr. Daniela Rázková