

## Popis služby

Služba probíhá celkem ve čtyřech zařízeních. Ve třech bytech pro klienty, v kterých probíhá většina činnosti. Byty jsou hlavním zázemím pro klienty. Čtvrté zařízení je v prostorách Renadi na Bratislavské a je zde zázemí hlavně pro personál. Současně zde probíhají některé činnosti služby, více viz níže.

## Proces výběru klientů do služby

Byty Následné péče Renadi je nastaven tak, aby zvýšil pravděpodobnost přijetí u osob z cílové skupiny, pro které je tato forma podpory zotavení nejvíce vhodná. Není tedy vytvářena čekací listina ani nejsou stanovena objektivní kritéria pro přijetí. Základním nástrojem je dvoukolové výběrové řízení, které v prvním kole hodnotí pouze příslušnost k cílové skupině (formou dotazníku) a v případě více zájemců ve druhém kole služba posuzuje, kterému ze žadatelů může služba nejvíce pomoci (formou rozhovoru). V prvním kole je posuzováno především, jestli zájemce spadá do cílové skupiny služby a to na základě toho, že: zájemce o službu podstoupil lůžkovou péči ve zdravotnickém zařízení, nebo absolvoval/absolvuje ambulantní léčbu, případně v současné době abstinuje.

Dále je posuzován:

- soulad požadavků zájemce s možnostmi služby
- zdravotního stav zájemce - službu není možné poskytnout osobám vyžadující celodenní péči, ani osobám, které potřebují bezbariérový prostor.

## Metody práce s uživatelem

Základním způsobem práce celého týmu je case management, v němž má hlavní úlohu sociální pracovník. Ten je, pokud možno, s klientem v kontaktu ještě před uzavřením smlouvy a usiluje o to, aby činnosti služby nasedaly co nejlépe na potřeby klienta, a to jak prostřednictvím této služby, tak ve spolupráci s jinými poskytovateli služeb i přirozenou sociální sítí klienta. Za tímto účelem sociální pracovník zabezpečuje základní kroky case managementu, kterými jsou:

1. Assessment / Posuzování situace
2. Plánování
3. Propojování
4. Monitorování
5. Obhajoba práv a zájmů

Sociální pracovník ve všech těchto krocích úzce spolupracuje s dalšími členy týmu, s dalšími odborníky, kteří klientovi poskytují podporu a se zástupci přirozené sociální sítě klienta.

## Nabízené činnosti

**Sociálně terapeutické činnosti:** Sociální práce: Podpora při řešení problémů spojených se závislostí, zajištěním návazného bydlení, řešením dluhů/exekucí a v dalších oblastech.

**Komunitní setkávání:** V zařízeních určených pro ubytování se pravidelně konají tzv. komunitní bytová setkání, jejichž účelem je:

- nabídnout ubytovaným klientům prostor, kdy mohou spolu, i s pracovníky, mluvit o tom, co je pro ně podstatné
- věnovat se otázkám souvisejícím s pravidly na bytě, společnými činnostmi, soužitím mezi klienty
- vytvářet atmosféru vzájemného porozumění, podpory a spolupráce na bytě.

Účastní se vždy všichni ubytovaní klienti, pro které jsou setkání povinná, dále potom minimálně dva pracovníci týmu, přivzání mohou být také klíčoví pracovníci, blízké osoby klientů (po předchozí domluvě) a další hosté (například jiní odborníci, po předchozí domluvě).

Délka je dle domluvy, zpravidla 60-90 minut, optimálně 75 minut.

Frekvence: dle domluvy, zpravidla jednou týdně, přičemž vždy po nastěhování nového klienta by mělo být setkání uspořádáno v co nejbližší době (ideálně nejpozději další pracovní den).

**Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:** Klientům zprostředkováváme především:

- zaměstnání a kontakty na NNO, které řeší podporované zaměstnávání či sociální rehabilitaci
- terapeutickou podporu-skupinovou i individuální
- kontakty na vysílající organizace pro možnost stát se dobrovolníkem
- obnovení vztahů v rodině
- smysluplné volnočasové aktivity.

**Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:** Klienti služby jsou podporováni při právních úkonech a komunikaci s úřady (např.: ÚP ČR, ČSSZ, matrika), lékaři, nebo je jim zprostředkován kontakt na organizace řešící danou problematiku.

**Poskytnutí ubytování:** Služba poskytuje ubytování v bytech v běžné zástavbě na území města Brna. Klienti jsou ubytováni po dvou ve sdílených pokojích. Ve všech bytech jsou v samostatných prostorech uzamykatelné koupelny včetně vany. V bytech jsou rovněž zajištěny podmínky pro úklid, praní a žehlení prádla. Další vybavení bytů je zajištěno ze strany služby. Činnost je zpoplatněna 180 Kč za den.

**Pomoc při zajištění stravy:** Všechny byty jsou vybaveny kuchyňskou linkou s dřezem, včetně základních kuchyňských spotřebičů (trouba, sporák). Služba klientům pravidelně zprostředkovává pomoc potravinové banky a kontakty na další organizace, které jim mohou poskytnout stravu.

**Služba je založena na konceptu zotavení (recovery),** který na první místo klade posílení a zmocnění klienta. Od prvního kontaktu se zájemcem je záměrem pracovníků vycházet z individuálních potřeb a přání a v případě, že zatím zájemce / klient nemá žádnou představu vytvořenou, tak pracovníci spíše vytvářejí půdu pro to, aby se vytvořit mohla, než aby zájemcům / klientům navrhovali svou představu. Konkrétně jsou klienti zapojováni do rozhodování v těchto procesech:

1. Uzavírání smlouvy - ve smlouvě jsou zachycena vlastní přání klientů, jak by chtěli službu využít, se zachováním minimálních požadavků ze strany služby (např. kontakt s pracovníkem min. 1x týdně; účast na komunitním bytovém setkání)
2. Individuální plánování - sociální pracovník vytváří s klientem plán na základě jeho vlastních potřeb a přání; ve chvíli, kdy se tyto potřeby a přání mění, plán je upravován+pravidelné revize.
3. Krizové plánování - pro případ krize, zejména takové, která je spojená s návratem k dřívějším vzorcům chování, je zpracováván plán vycházející zejména z dřívějších zkušeností klienta s podobnými situacemi v minulosti; klient tedy rozhoduje o tom, kdo má být u řešení krize přítomen, jaké kroky kdo má podniknout, koho naopak nezapojovat, atd.
4. Využívání bytu a péče o byt - na komunitních bytových setkáních jsou klienti zváni k tomu, aby aktivně navrhovali změny ve vybavení bytu a aby se domluvili na případné společné aktivity na bytě; v tomto ohledu pracovníci kromě základních pravidel nic dopředu nenastavují; například úklid společných prostor je věcí společné domluvy, v níž mají pracovníci pouze facilitační roli.

**Způsob vyřizování stížností uživatelů**

- Při uzavírání dohody je vždy klient informován o možnosti a způsobech podání stížnosti.
- Stížnosti lze písemně podat všem členům týmu, nebo v zařízení Byty Následné péče Renadi na Bratislavské 2, kde je v čekárně k dispozici uzamykatelná schránka. Stížnost vyřizuje vedoucí-koordinátor služby. Pokud je stížnost proti vedoucímu služby, řeší ji ředitel organizace. Je-li stížnost namířena proti řediteli organizace, zabývá se jí Správní rada Renadi, o.p.s.
- Stížnost lze vznést také ústně, kterémukoliv ze zaměstnanců služby, ten ji zaznamená a předá k řešení na týmové poradě.
- Každá stížnost je vždy zaznamenána a uložena do k tomu určené složky, a to včetně jejího vyhodnocení.
- Na stížnost je odpovězeno v nejbližším možném termínu nejpozději však do 14 dnů od jejího podání. Nejpozději v poslední den této lhůty musí být stěžovatel písemně vyrozuměn o výsledku své stížnosti.

V případě, že je stížnost anonymní, je odpověď na ni vyvěšena v prostorách organizace na veřejně přístupné nástěnce a to po dobu 30 dní.

- Nebude-li stěžovatel s výsledkem řešení stížnosti spokojen, může se vždy odvolat ke Správní radě.
- Stěžovatel se dále může obrátit písemně nebo osobně na:
  1. Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno.
  2. Krajský úřad Jihomoravského kraje, Odbor sociálních věcí, Žerotínovo nám. 3/5, 601 82 Brno.
  3. Český Helsinský výbor, Jelení 1, 118 00 Praha 1

### **Ukončení poskytování služby**

K ukončení služby dojde:

1. uplynutím doby, na kterou byla sjednána služba
2. výpovědí ze strany klienta
3. výpovědí ze strany služby
4. dohodou mezi klientem a službou
5. úmrtím klienta

Uplynutí doby, na kterou byla sjednána služba:

Služba je sjednána na maximálně šest měsíců. Klíčový pracovník pravidelně upozorňuje klienta na blížící se termín, do kterého byla služba sjednána, a zejména v posledních 1-2 měsících s ním intenzivně pracuje na hledání vhodného následného bydlení. Pokud o tuto pomoc nemá klient zájem, pracovník se opakovaně zajímá o to, kde bude klient po skončení podnájmu bydlet a podněcuje jej k zajištění kvalitního a stabilního bydlení.

Výpověď ze strany klienta:

Pokud se klient rozhodne pro ukončení podnájmu předčasně, dle smlouvy je povinen oznámit tuto skutečnost písemně s výpovědní lhůtou 7 dnů. Stane-li se tak, klíčový pracovník se s klientem schází v co nejbližší možné době a zjišťuje okolnosti rozhodnutí. Pokud se zdá, že klientovo rozhodnutí bylo unáhlené, nebo že by mohlo komplikovat jeho proces zotavení, snaží se pracovník klientovi nabídnout alternativní možnosti řešení jeho situace. V každém případě však jeho finální rozhodnutí respektuje, snaží se klienta maximálně podpořit v úspěšném přechodu do nového bydlení a nabízí mu další návazné služby. V co nejkratší době od oznámení výpovědi je uspořádáno komunitní setkání, na kterém dojde ke společnému zhodnocení pobytu klienta na bytě a rozloučení.

Výpověď ze strany služby:

K výpovědi ze strany služby dochází zpravidla při závažném či opakovaném porušení pravidel služby, se kterými jsou klienti seznámeni při nástupu do služby. Zástupce služby, nejlépe klíčový pracovník, doručuje klientovi výpověď písemně, ale platí, že jej informuje v nejkratší možné době poté, co dojde k rozhodnutí o výpovědi. V co nejkratší době od oznámení výpovědi je uspořádáno komunitní setkání, na kterém dojde ke společnému zhodnocení pobytu klienta na bytě a rozloučení.

Úmrtím klienta:

V případě úmrtí klienta jsou informovány příslušné instituce a rodina klienta. Pokud má služba kontakt na rodinu, dohodne se s nimi předání osobních věcí zemřelého/ho. Pokud se rodinu kontaktovat nepodaří, je třeba věci uskladnit až do ukončení dědického řízení. V tomto případě je potřeba kontaktovat notáře, který má dědické řízení na starosti a informovat ho jak o uskladnění osobních věcí (poslat mu obecný seznam těchto věcí), tak o pohledávkách vůči Renadi, pokud nějaké jsou.

Ve službě je zpoplatněno pouze ubytování částkou 180 Kč za den, všechny ostatní činnosti, které služba nabízí jsou poskytovány bezplatně.