

## POPIS REALIZACE POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Název poskytovatele: **Práh jižní Morava, z. ú.**

Druh poskytované služby: **Centrum duševního zdraví**

Název a místo zařízení poskytované sociální služby: Práh jižní Morava, z.ú.: Jihlavská 340/20, 625 00 Brno; Jugoslávská 772/17, 613 00 Brno

### Kdo se na nás může obrátit a co je naším cílem?

Centra duševního zdraví (CDZ) jsou multidisciplinární sociálně - zdravotní službou, jejíž funkcí je prevence hospitalizací či jejich zkracování a podpora lidí se závažným duševním postižením v běžném životě. Podporují lidi se závažným duševním postižením v procesu zotavení tak, aby byli samostatní v prostředí, které si sami vybrali k životu. Služby CDZ jsou poskytovány prostřednictvím pracovníků vykonávajících odbornou činnost v sociálních službách a zdravotnických pracovníků a v jejich úzké součinnosti.

Centrum duševního zdraví Brno (adresa: Jihlavská 20) je poskytováno na základě smlouvy o spolupráci mezi organizacemi Práh jižní Morava (sociální část) a Fakultní nemocnicí Brno (zdravotní část).

Centrum duševního zdraví PN Brno (adresa: Jugoslávská 17) je poskytováno na základě smlouvy o spolupráci mezi organizacemi Práh jižní Morava (sociální část) a Psychiatrická nemocnice Brno (zdravotní část).

Služba je poskytována bezplatně klientům služby na území okresu Brno-město formou převážně terénní a částečně ambulantní.

**Oblast působnosti CDZ Brno, Jihlavská 340/20, 625 00 Brno:** městské části Brno - střed (konkrétně městská čtvrť Štýřice, Trnitá, Staré Brno, Veveří a Stránice), Jundrov, Bohunice, Starý a Nový Lískovec, Bystřec, Kohoutovice, Bosonohy, Žebětín, Kníničky

**Oblast působnosti CDZ PN Brno, Jugoslávská 772/17, 613 00 Brno:** městské části Brno Komín, Žabovřesky, Královo Pole, Ponava, Medlánky, Řečkovice, Ivanovice, Mokrá Hora, Jehnice, Ořešín, Útěchov, Soběšice, Lesná, Husovice, Černá Pole, Zábrdovice Obřany, Maloměřice.

### Cílová skupina

Cílovou skupinou jsou lidé ve věku 18–80 let se závažným duševním onemocněním nebo jeho projevy, případně osoby v riziku rozvoje závažného duševního onemocnění.

## Cíle služby

Cílem služby je klient, který v rámci svých možností a schopností má stabilizované fyzické a psychické zdraví.

1. rozumí svému zdravotnímu stavu a umí s ním zacházet
2. ví, na které odborníky se má kdy obrátit (např. psychiatr, psycholog, praktický lékař, psychiatrická sestra, diabetolog soc. pracovník, apod.)
3. ví, jaké jsou možnosti podpory zotavení – terapie, užívání medikace, sociální podpora, svépomocné aktivity, rodinná terapie - a ví, v které chvíli je využít
4. ví, co udělat v krizi, případně dokáže využívat jako nástroj pomoci protikrizové plánování

Cílem služby je klient, který si umí udržet kontakty na osoby v přirozeném okolí a umí navázat nové kontakty s dalšími osobami.

Cílem služby je klient, který si rozvíjí schopnosti a dovednosti pro samostatný a smysluplný život v běžném prostředí.

Cílem služby je klient, který umí smysluplně a aktivně využívat svůj volný čas a pracovat.

## Jaké jsou naše zásady a jaký je průběh spolupráce?

- Individuální přístup ke klientovi
- Multidisciplinární profesionální přístup
- Zajištění bezpečí klienta služby a pracovníků
- Spolupráce s klienty dle principů zotavení – naděje, zplnomocnění, odpovědnost sám za sebe, smysluplné životní role

Služba je realizována prostřednictvím zákonných činností, k jejichž naplňování dochází prostřednictvím plánování průběhu služby

### **Zákonné činnosti:**

### **Nácvik dovedností pro zvládnání péče o vlastní osobu, soběstačnosti a dalších činností vedoucích k sociálnímu začlenění**

- podpora při nácviku správného užívání léků nebo využívání preventivních opatření
- nácvik samostatného pohybu včetně orientace (například orientace při pohybu ve městě – nácvik jízdy k lékaři, na volnočasovou aktivitu)

- podpora v oblasti péče o sebe a zdravý životní styl
- nácvik obsluhy mobilního telefonu - psaní a posílání sms, telefonování
- nácvik práce s PC, internetem na uživatelské úrovni
- pomoc s finančními problémy - orientace ve finanční situaci (dluhy, nárok na dávky nebo příspěvky), sestavení finančního plánu
- pomoc s hledáním místa v pracovní nabídce, podpora při hledání zaměstnání (pomoc se sepsáním životopisu, průvodního dopisu, nácvik pracovního pohovoru)
- nácvik zvládnutí domácích prací - úklid, praní, žehlení, vaření, příprava nápojů, nákup, obsluha elektrických spotřebičů
- nácvik činností potřebných pro péči o domácnost – nakládání s odpady, udržování tepelné pohody v bytě/domě, zabezpečení záležitostí spojených s bydlením (přihlášení a odečet elektřiny, vody, plynu, zajištění úklidu společných prostor, drobné opravy v domácnosti, podpora při zajištění řemeslníka)
- trénink sociálních dovedností - nácvik komunikace, zvládnutí konfliktů a stresových situací

### **Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím**

- doprovázení na jednání na úřadech; k lékaři – klienta služby v případě potřeby doprovázíme na jednání na úřadech, kde jsme připraveni hájit jeho práva (exekuce, sociální odbor apod.)
- nácvik modelových společenských situací (například seznámení, komunikace)
- nácvik jízdy hromadnou dopravou v Brně - nejdříve společně, postupně uživatel služby cestuje sám, následuje společné hodnocení, jak se uživatel služby cestování daří

### **Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti**

- podpora při vykonávání činností zaměřených na smysluplné využití volného času (např. sport, koníčky, volnočasové aktivity, využití veřejných služeb např. knihovna, kino, návštěva restaurace)
- pomoc s porozuměním své nemoci a získání dalších informací potřebných pro předcházení zhoršení zdravotního stavu
- podpora při návštěvě lékaře a při zajištění potřebných léků jako prevence zhoršení zdravotního stavu
- činnosti vedoucí ke zlepšení sociálních a poznávacích (paměť, vnímání, představivost) schopností
- podpora při dokončení a rozšíření vzdělání
- podpora klienta při výkonu jeho zaměstnání formou pracovní asistence u zaměstnavatele
- podpora při posilování rodičovských kompetencí

### **Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí**

- pomoc s vyřizováním různých dokumentů, žádostí na úřadech, doprovod na úřady
- podpora v orientaci ve svých právech
- podpora při uplatňování svých práv
- podpora v předcházení riziku zneužití práv

- podpora v uplatňování práv v odpovídajících situacích (např. volby, hmotné zabezpečení, ochrana osobnosti, soukromí, majetku)
- pomoc při řešení bytové situace - podpora při vyřízení žádosti o obecní byt, kontakt na ubytovny, hledání podnájmu
- pomoc při řešení exekucí
- podpora při nakládání s vlastním majetkem

### **Sociálně terapeutické činnosti**

- činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob
- činnosti v rámci zvládnání krize a zátěže (protikrizové plánování a práce s včasnými varovnými příznaky)
- činnosti pro zvládnání psychických obtíží - zvládací strategie, techniky uvolňování napětí a deeskalační techniky pro zvládnání konfliktů.
- práce s klientem k nalezení jeho zájmů a motivace
- podpora v oblasti zvládnání mezilidských vztahů – práce s rodinou

### **Popis koordinace zdravotní a sociální části**

Pracovníci CDZ tvoří jeden multidisciplinární tým. Zdravotní část tvoří psychiatr, psycholog, psychiatrické či všeobecné sestry. Sociální část tvoří sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách, kteří naplňují pozice case managerů, peer konzultanta a IPS pracovníka (pozice dle standardu Center duševního zdraví uvedený ve Věstníku č. 8 Ministerstva zdravotnictví 2021). Zdravotníci a sociální pracovníci pracují dle jednotných postupů v rámci jednoho týmu. O poskytování služby jsou vedeny písemné záznamy.. Každý klient CDZ má jednoho pracovníka ze sociální části, který koordinuje jemu poskytovanou podporu a jednoho zdravotního pracovníka, který zastupuje zdravotní část. Principem týmové práce je sdílení informací, sdílené rozhodování a sdílená odpovědnost jednotlivých členů týmu. Týmově se rozhoduje o přijetí klienta do péče CDZ, všech podstatných změnách v poskytování péče a při rozhodování o ukončování péče v CDZ. Klient aktivně participuje na průběhu poskytování služby. Týmové spolupráci přispívá i systém porad, kterých se účastní všichni členové týmu.

Všichni pracovníci v týmu pracují v terénu i ambulantně, přičemž těžiště práce týmu je právě v terénní práci – přirozeném prostředí klienta, včetně důrazu na aktivizaci či vyhledávání přirozených zdrojů klienta.

### **Průběh poskytování služby**

#### **Jednání se zájemcem o službu**

Jednání se samotným zájemcem se dle potřeby účastní pracovníci a zájemce, případně se mohou účastnit příbuzní, blízké osoby nebo další osoby, které si zvolí sám zájemce. Pokud je zájemce omezen ve svéprávnosti, následujícího jednání by se měl účastnit opatrovník zájemce, aby mohla být uzavřena smlouva o poskytnutí služby. Na prvkontaktní schůzku se zájemcem o službu chodí zpravidla dva pracovníci - sociální pracovník a zdravotní sestra. Po dobu jednání se zájemcem se mohou dále účastnit dva nebo více pracovníků. Mezi situace vyžadující přítomnost více pracovníků patří např. o náročné situace v kontaktu, společné schůzky s rodinou, bezpečí pracovníka nebo klienta. Jednání se zájemcem o službu může probíhat v prostorách

pracoviště v místnostech určených pro individuální setkání, dále v místě bydliště klienta služby nebo i kdekoli v terénu v rámci působnosti služby. Dále může jednání probíhat v rámci psychiatrických institucí ve městě Brně.

### **Asertivní jednání s budoucím zájemcem o službu**

Asertivní kontaktování je specifický druh jednání se zájemcem. Asertivním kontaktem se myslí aktivní a opakované kontaktování člověka, který pomoc odmítá.

U asertivního kontaktu předpokládáme, dle informací od rodiny, lékaře, okolí, úředníků apod., že se jedná o kontakt s potencionálním klientem, který nemá zájem o službu kvůli zhoršenému psychickému stavu, ale službu potřebuje. Zájemce je ve zhoršeném zdravotním stavu, může být zanedbaný (stejně tak jeho domácnost), může mít špatné vztahy se sousedy, rodinou, okolím, může být ohrožený nedostatkem financí, může být agresivní (slovně i fyzicky) nebo mohl mít dříve agresivní projevy v důsledku silně zhoršeného psychického stavu. O zájemci předpokládáme, že nemá náhled na svou situaci ani nemoc, může být paranoidní vůči rodině a okolí.

### **Uzavření smlouvy a plánování průběhu služby**

Při uzavření smlouvy o poskytnutí služby se s klientem služby mapuje jeho sociální nepříznivá situace a jeho potřeby, zároveň je klient seznámen s pravidly spolupráce. Po zmapování potřeb se vytváří s klientem plán průběhu služby a plánují se činnosti a kroky k naplnění cíle služby. Podpora je realizována jedním či více pracovníky služby dle situace. Na frekvenci poskytování služby se domlouvá pracovník s klientem služby a je uvedena v plánu průběhu služby. Probíhá dále pravidelné hodnocení plánu průběhu služby, stejně jako opakované mapování potřeb s klientem, aby realizace plánu průběhu služby odpovídala jeho aktuálním potřebám.

### **Ukončení služby**

Smlouva může být ukončena výpovědí kteroukoli ze smluvních stran. **Klient může smlouvu vypovědět** kdykoli, bez udání důvodů, smlouva se považuje za ukončenou dnem, kdy klient služby případně opatrovník nebo zástupce klienta služby o výpovědi informoval svého pracovníka. Ukončení smlouvy ze strany poskytovatele se řídí vnitřním pravidlem služby.

### **Vyřizování stížností ze strany klientů**

Postup pro podávání a vyřizování stížností je dán interním předpisem. V této záležitosti má klient služby právo:

- vyjádřit své přání nebo stížnost ústně nebo písemně s možností zachování anonymity;
- vhodit své písemně zpracované přání nebo stížnost do Schránky
- na podněty/připomínky a stížnosti viditelně označené a umístěné v prostorách Jihlavská 20, Brno u vchodu do velké hovorny (CDZ Brno) a na Jugoslávské 17, Brno v chodbě po vstupu do budovy (CDZ PN Brno);
- podat/předat ústně nebo písemně, a zároveň s využitím anonymity, své přání nebo stížnost kterémukoli zaměstnanci Práh jižní Morava, z.ú.;
- zaslat své/svou přání/stížnost na adresu poskytovatele;
- se v případě nespokojenosti se způsobem, postupem a formou řešení stížnosti, odvolat.

Za zpracování a přijetí řešení je odpovědná ředitelka Prahu jižní Morava, z.ú., která pověřuje prošetřením stížnosti garanta, příp. vedoucího týmu, který zpracuje vyjádření určené

žadateli/stěžovateli, předá návrh ke schválení ředitelce a poté, bez zbytečného odkladu (nejpozději však do 30 dnů ode dne podání), zajistí jeho předání/doručení.

V případě anonymního přání (stížnosti) je odpověď zveřejněna v prostorách Jihlavská 20, Brno či Jugoslávská 17. Pro odvolání platí obdobný postup jako při podání přání/stížnosti se stejnými časovými lhůtami. Žadatel/stěžovatel má v případě nespokojenosti s vyřízením přání/stížnosti možnost obrátit se s podnětem k prošetření postupu při vyřizování přání/stížnosti k nezávislému orgánu. Tím mohou být například: Kancelář veřejného ochránce práv, Odbor sociálních věcí a zdravotnictví Magistrátu města Brna, Odbor sociálních věcí Krajského úřadu Jihomoravského kraje, MPSV.

### Kdy nás můžete kontaktovat?

Služba Centrum duševního zdraví je poskytována v pracovní dny, v obvyklou denní dobu, v termínu dojednaném s klientem služby. V případě akutní potřeby služby je pracovník k dispozici na kontaktním telefonu i mimo běžnou pracovní dobu. Pracovník se s klientem mohou následně domluvit, pokud to situace vyžaduje, na neodkladné podpoře i mimo běžnou provozní dobu služby.

- **Terénní forma** (v tuto dobu mají pracovníci schůzky s klienty služeb)
  - ❖ **Pondělí až pátek 7:30–17:30**
- **Ambulantní forma** (klient služby nebo zájemce o službu může přijít nebo zavolat bez předchozí domluvy)
  - ❖ **Pondělí 8:00–10:00**

Maximální okamžitá kapacita terénní formy služby je 14 klientů.

Maximální okamžitá kapacita ambulantní formy služby je 14 klientů (6 klientů CDZ Brno a 8 klientů CDZ PN Brno).

### Materiálně technické zabezpečení služby

**Místo: Psychiatrická klinika Fakultní nemocnice Brno, pavilon G, Jihlavská 20, 625 00 Brno**

Sociální služba je poskytována v prostorách Psychiatrické kliniky Fakultní nemocnice Brno na ulici Jihlavská. Prostory se nacházejí v přízemí pravé části budovy a jsou přístupné hlavním i zadním vchodem.

**Pro přímou práci s klienty slouží dvě místnosti:**

- **B.G.D. 1.07** pro individuální i skupinovou práci
- **B.G.D. 1.04** pro individuální konzultace

Zázemí pro pracovníky tvoří vybavená kancelář s kancelářským nábytkem, technikou a připojením k internetu.

Lokalita je dobře dostupná městskou hromadnou dopravou z oblastí Brno-střed i Brno-západ.

**Místo: Jugoslávská 772/17, 613 00 Brno**

Služba je poskytována v pronajatých prostorách třípodlažní budovy na ulici Jugoslávská, v blízkosti tramvajové zastávky. Místo je dobře dostupné pro cílovou skupinu. Budova není bezbariérová.

Pro zázemí pracovníků slouží 3 kanceláře, které jsou vybaveny kancelářským nábytkem, technikou a připojením k internetu.

**Pro přímou práci s klienty jsou určeny:**

- **Hovorna č. 203** pro individuální práci s klienty
- **Skupinová místnost v přízemí** pro týmové porady, aktivity a schůzky s klienty
- **Místnost pro** individuální práci s klienty v suterénu

V přízemí se dále nachází také pracovny zdravotnické části Centra duševního zdraví. Klientům je k dispozici čekací zóna na chodbě.