



Příloha č. 3 ZD

Projekt „Podpora a rozvoj služeb v komunitě pro osoby se zdravotním postižením v Libereckém kraji“ reg. č. CZ.03.2.60/0.0/0.0/15_005/0003862

Popis realizace poskytované sociální služby

1. **Druh sociální služby** Sociální rehabilitace
2. **Identifikátor sociální služby:** 8208204
3. **Forma sociální služby** ambulantní a terénní
4. **Působnost služby** Česká Lípa Nový Bor
5. **Poskytovatel sociální služby** Fokus Liberec Nezvalova 662 Liberec 15
6. **Adresa zařízení sociálních služeb:** Ruská 3332, Česká Lípa, Dubická 3322 Česká Lípa
7. **Okruh osob, kterým je služba určena** – Osoby s chronickým duševním onemocněním

8. Popis průběhu služby:

Posláním služby je dlouhodobá pomoc duševně nemocným zvládat projevy nemoci tak, aby mohli i nadále žít ve svém přirozeném prostředí nebo se do něho navrátit.

Cílovou skupinu tvoří duševně nemocní lidé z Libereckého kraje - SMI (psychózy-schizofrenie, bipolární porucha, schizoafektivní porucha apod.) starší 11 let. Poskytujeme službu lidem hospitalizovaným na Psychiatrickém oddělení Krajské nemocnici v Liberci, v Psychiatrické nemocnici Kosmonosy a Horní Beřkovice. Návštěvy v domácnostech nabízíme lidem z ORP Liberec, Frýdlant, Jablonec nad Nisou, Tanvald, Česká Lípa, Nový Bor. Uživatelem služby se může stát po dobu 3 měsíců i blízké okolí nemocného (rodina, nebo lidé žijící po delší dobu s duševně nemocným ve společné domácnosti).

Cílem služby je zejména motivovat klienty po ukončení hospitalizaci k aktivitě při zvládnání jejich sociální situace. Udržovat formou terénních služeb kontakt s dlouhodobě hospitalizovanými lidmi a s lidmi, kteří již ukončili jiné služby Fokusu. Asertivním způsobem vyhledávat osoby s duševním onemocněním a nabízet jim služby.

Služba vychází z těchto obecných principů:

- Podpora samostatnosti a soběstačnosti, vyrovnávání příležitostí (např. v oblasti práce, bydlení, společenských vztahů, trávení volného času apod...)
- Individuální přístup respektující potřeby a volbu klienta
- Asertivní přístup – aktivní vyhledávání osob s duševním onemocněním
- Dlouhodobé provázení osob s duševním onemocněním
- Práce s širším okolím klienta, zejména s jeho rodinou
- Informovanost klienta (o poskytovaných službách, službách jiných poskytovatelů, běžných veřejných službách apod...)

- Respektování a obhajoba práv duševně nemocných (při kontaktu s úřady, zdravotnickými službami, soudy, institucemi apod...)
- Respektování práv klientů na ochranu osobních údajů a důvěrnost informací
- Respektování uživatelů služeb jako rovnoprávných partnerů
- Komunitní přístup při poskytování služeb a komunitní práce

Popis služby

Služba poskytuje terénní a ambulantní péči po ukončené hospitalizaci - zejména dlouhodobé hospitalizaci v psychiatrické nemocnici a lidem, kteří potřebují podporu k tomu, aby mohli nadále žít ve svém přirozeném prostředí. Součástí služby je dále kontaktování stávajících uživatelů služeb Fokusu, nových zájemců, základní sociální poradenství (realizované v rámci terénní služby nebo ambulantně) a asertivní vyhledávání lidí s možným duševním onemocněním. Služba je určena i lidem, kteří se z důvodu zhoršení zdravotního stavu uzavírají v domácnostech, přerušili léčbu nebo docházku do sociálních služeb Fokusu Liberec. S těmito uživateli služba spolupracuje na vyhledávání jiných vhodných služeb.

Podpora je poskytována v oblastech: udržení samostatného bydlení, podpora při vyřizování sociálních dávek a jednání s úředními osobami, podpora při dodržování léčebného režimu a pravidelných denních aktivit, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, zlepšení komunikace s okolím, koordinace sociálně-zdravotnických služeb. Služba úzce spolupracuje s ostatními službami Fokusu, s týmy chráněného a podporovaného bydlení a sociálně rehabilitační dílny, s dalšími poskytovateli služeb i mimo organizaci Fokus, s institucemi, orgány státní správy i samosprávy a s dalšími subjekty ve prospěch klienta.

Kapacita služby

Kapacita služby vychází z okamžité kapacity, tj. počet uživatelů v jeden okamžik. Každý pracovník se může věnovat v jednom okamžiku pouze jednomu uživateli. Okamžitá kapacita služby je 19 uživatelů. Kapacita pro ORP Česká Lípa- Nový Bor – 6 Kapacita ambulantní formy je 5 osob

Využití služby ukazuje efektivita přímé péče.

VSTUP UŽIVATELE DO SLUŽBY

Prvokontaktem se rozumí jednání s možným zájemcem o službu, během něhož je se službou seznámen, a jsou s ním vyjednávány cíle služby. Toto seznámení se službou probíhá na 1. – 4. schůzce, počet schůzek, které jsou potřeba před uzavřením smlouvy, závisí na potřebách možného zájemce, jeho schopnostech a situaci, ve které se nachází.

Možný zájemce je během přípravné fáze informován o:

- službě a cílech služby
- formě a charakteru spolupráce s pracovníkem
- svých právech a povinnostech, způsobu podávání stížností a podnětů
- má možnost se seznámit s metodikou práce služby, výroční zprávou, strukturou organizace, stanovami atd.

S možným zájemcem je schůzka vedena tak, aby mu bylo zajištěno maximální soukromí, tedy:

- koná-li se schůzka v prostorách organizace, je konána v hovorně, koná-li se v kanceláři, pak je zajištěno, že po dobu schůzky nebude přítomna jiná osoba nežli možný zájemce a pracovník/pracovníci, který schůzku vede, příp. další osoba, s jejíž přítomností dal zájemce ústní souhlas
- je-li schůzka konána v domácím prostředí, pak je v případě, že je přítomen jiný člen domácnosti, potřeba ústní souhlas zájemce s jeho přítomností,



- je-li schůzka konána během hospitalizace (v PN Kosmonosy, PN Horní Beřkovice, na PO Liberec apod.), pak je schůzka konána v návštěvní místnosti, příp. v jiných prostorách, kde je zajištěno soukromí, s přítomností sociální pracovnice zdravotnického zařízení, zdravotní sestry nebo lékaře dává zájemce ústní souhlas
- je-li možný zájemce kontaktován na ulici, pak je mu služba pouze představena, jsou mu předány informační letáky, vizity apod., od zájemce nejsou vyžadovány žádné osobní informace, přeje-li si službu využívat, je pak pozván na osobní schůzku do prostor organizace

PROCES JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU

Je-li zřejmé, že možný zájemce chce služby organizace využívat, stává se zájemcem o službu tím, že podepíše 1. informativní schůzku. V této chvíli podepsal souhlas s evidencí jeho osobních dat, je možné ho zadat do databáze a zapisovat k němu služby.

Se zájemcem je během přípravné fáze projednáváno, jakou službu chce využívat:

- je ověřováno, zdali chce využívat službu sociální rehabilitace/podpory samostatného bydlení, jinou službu organizace nebo služby jiných poskytovatelů
 - chce-li využívat službu SR/PSB – je s ním pokračováno v prvkontaktní
 - chce-li využívat jinou službu organizace, je s ním vyplněna žádost o službu a je nakontaktován na pracovníky vybrané služby
 - chce-li využívat služby jiných poskytovatelů, jsou mu v rámci základního sociálního poradenství předány kontaktní údaje

Ve službě SR/PSB jsou se zájemcem dále projednávány:

- zájemcoví požadavky a cíle
- je zmapována jeho **sociálně nepříznivá situace**, ve které se nachází, v rámci popisu je zřejmé, o jakou situaci se jedná, jak nemoc ovlivňuje tuto nepříznivou situaci a jakým způsobem je možné poskytnout podporu sociální službou. (Tedy nehledá se diagnóza, ale důsledek nemoci pro běžné fungování člověka).
 - **Př.:** Nemám peníze, přišel jsem o práci, protože se bojím lidí, potřebuji pomoci s nalezením práce.
 - **Př.:** Mám úzkosti, proto se bojím cestovat autobusem, proto potřebuji doprovod.
- na zaznamenání sociálně nepříznivé situace je používán **formulář základní mapování**

Cílová skupina je podle uvážení pracovníka ověřována:

- doneseným potvrzením od ambulantního lékaře – je součástí složky uživatele
- výpisem z databáze, z něhož je jasné, že cílová skupina zájemce o službu byla projednávána s lékařem zdravotnického zařízení – potvrzení nebo výpis z databáze je součástí složky uživatele.
- potvrzení slouží především jako nástroj spolupráce klienta se službou a jeho udržení ve službě
- jeho získání je na posouzení pracovníka služby (jestli je potřeba, kdy a jak s ním naloží)
- pracovník služby má možnost vyžádat si potvrzení v závislosti na průběhu služby, IP apod.
- konečné rozhodnutí o cílové skupině je na pracovnících služby, zájemce se totiž nestává cílovou skupinou pouze na základě potvrzení lékaře, ale důležité jsou také

další skutečnosti – zdali se skutečně nachází v sociálně nepříznivé situaci a zdali chce spolupracovat

Motivace klienta a zapojování klientů do služby:

- **Stanovování cíle**
- **Předběžný cíl formulujeme se zájemcem již při prvokontaktu.** Na základě mapování stanovujeme cíle. Cíl si stanovuje uživatel ve spolupráci s klíčovým pracovníkem. Procesu plánování se účastní uživatel služby, který má při plánování hlavní roli, sám si rozhoduje o svých cílech a sám je i hodnotí a mění a klíčový pracovník, v roli poradce, který pomáhá a navádí uživatele, pomáhá hledat kroky k naplnění uživatelského cíle.
- **Hodnocení plánu**
- Individuální plán je hodnocen nejdéle do tří měsíců od data jeho sestavení. Hodnotíme jednotlivé oblasti, naplnění cíle a změnu sociálně nepříznivé situace, příp. stanovujeme jiné dílčí cíle a kroky k jejich naplnění.
-

Pravidla pro vyřizování stížností

Stížnosti, připomínky, podněty k naší práci, předávejte ústně, písemně svému klíčovému pracovníkovi nebo na adresu Fokusu (Fokus Liberec o.p.s., Nezvalova 662, Liberec 15, PSČ 460 15), kde je případně také umístěna schránka na stížnosti. Schránku na stížnosti mají také jednotlivé pobočky.

Chcete-li si stěžovat na práci klíčového pracovníka, obraťte se na vedoucího služby:

- V případě sociální rehabilitace, Liberec (SR): **Ing. Ivana Kovářová, tel.č. 722 693 965**
- V případě služby PSB a SR, Česká Lípa: **Mgr. Jitka Stránská, tel.č. 727 967 009**
- V případě služby PSB a SR, Tanvald: **Bc. Nikol Špráchalová, tel.č. 606 588 256**

Pokud stížnost nebude vyřízena k vaší spokojenosti, obraťte se na:

Růženu Bergmanovou, DiS – vedoucí psychosociální rehabilitace, tel.č. 731 866 305

Pokud ani zde s řešením nebudete spokojeni, obraťte se na PhDr. **Janu Horákovou** - ředitelku o.p.s. Fokus Liberec, tel.č. 604 209 619

- Prošetřují se i anonymní stížnosti, výsledky jsou zveřejněny u hlavního vchodu do Fokusu v Nezvalově ulici v Liberci nebo na nástěnce v pobočkách.
- Odpověď na stížnost bude zaslána do 30 dnů po doručení zprávy.
- Pokud nebudete spokojeni/a s vyřízením stížnosti a budete se odvolávat dále k vedení Fokusu (vedoucí psychosociální rehabilitace, ředitelka), je **maximální** lhůtou pro vyřízení stížnosti 60 dní.

Každý uživatel má právo zvolit si svého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat.

Zcela nezávislou osobou pro řešení vašich stížností je veřejný ochránce práv:

Kontaktní údaje:

Údolní 658/39, 602 00 Brno-město



Telefon: +420 542 542 111, Fax: +420 542 542 112

E-mail: podatelna@ochrance.cz, WWW: <http://www.ochrance.cz>

Zajímají nás nejen vaše stížnosti, ale také připomínky a podněty.

Úkolem **stížnosti** je upozornit, **že již došlo k porušení** stávajících pravidel nebo práv uživatelů služeb.

Úkolem **připomínky** je upozornit na nedostatky stávajících pravidel (pracovních metod, postupů, apod.) tak, aby v budoucnu lépe vyhovovaly Vaším potřebám.

Podnětem se rozumí konkrétní návrh směřující k doplnění, zlepšení, zefektivnění stávající služby (pracovní metody, pravidla apod.).

Připomínky a podněty jsou zjišťovány zejména na **pravidelných schůzkách** s uživateli jednotlivých služeb.

PRAVIDLA PRO UKONČENÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Ze strany poskytovatele

- 1) Uživatel naplnil cíl své ústní smlouvy a další si nestanovil.
- 2) Uživatel splnil svůj dlouhodobý cíl a další si nestanovil.
- 3) Uživatele porušil ustanovení ve smlouvě zvláště hrubým způsobem (prokázaná krádež, fyzické napadení pracovníka nebo jiné osoby v prostorách FOKUSu Liberec, ohrožování ostatních osob). Závažné přestupky vedou k okamžitému ukončení poskytované služby.
- 4) Zrušení Sociálně aktivizační služby. Uživatelům v tomto případě bude nabídnuta služba jiného poskytovatele.
- 5) Uživatel přestal bez omluvy využívat službu po dobu delší než 3 měsíce.
- 6) Uživatel nespolupracuje, nedochází na schůzky.
- 7) Úmrtí uživatele.
- 8) Uživatel porušil opakovaně ustanovení smlouvy a dostal 3 písemné napomenutí.

Postup napomenutí, které mohou vést k ukončení služby:

- a) ústní napomenutí – uživatel je ústně upozorněn asistentem služby na nedodržení ujednání vyplývajícího ze smlouvy o poskytování služby.
- b) první písemné napomenutí – uživatel je písemně upozorněn asistentem služby na nedodržení ujednání.
- c) druhé písemné napomenutí – uživatel je písemně upozorněn vedoucím služby na nedodržení ujednání.
- d) třetí písemné napomenutí vede k vyloučení z poskytování služby, které provádí vedoucí služby po dohodě s vedoucí s psychosociální rehabilitace.

Uživateli je při každém napomenutí nabídnuta pomoc při zvládnutí jeho problému. Uživatel má právo v případě nespokojenosti s řešením situace postupovat dle pravidel pro vyřizování stížností.

Ukončení ze strany poskytovatele je učiněno vždy písemnou formou.

Uživatel má právo se odvolat proti rozhodnutí poskytovatele, který ukončil poskytování služby (Pravidla pro vyřizování stížností).

Ze strany uživatele

Uživatel může odstoupit od smlouvy kdykoliv a bez udání důvodů s okamžitou platností ústní nebo písemnou formou

O ukončení smlouvy je vedena dokumentace, která je archivována.

Časový rozsah poskytování služby

Služba je poskytována od pondělí do pátku, mimo státem uznané svátky mezi 8,00 a 16,00 hodinou. Uživatelé mají možnost v naléhavých případech kontaktovat pracovníky na služebních telefonech.

Dostupnost poskytování služby se u uživatelů pravidelně zjišťuje pomocí hodnotících dotazníků spokojenosti pro uživatele.

Personální zajištění služby SR Česká Lípa

Jitka Stránská 0,5 SP

Pracovníci v sociálních službách:

Věra Horáčková	0,2
David Hnídek	0,125
Eva Skořepová	0,3
Jaroslava Cyranyová	0,375
Pavλίna Pokorná	0,3
Tereza Hrňová	0,2
CELKEM	2,0

Evaluace dosahování cílů plnění zakázky:

Spokojenost uživatelů služeb je zjišťována touto formou:

- ✓ Dotazováním vedoucí služby na pravidelných schůzkách s uživateli. O průběhu těchto schůzek jsou vedeny záznamy. Četnost schůzek je stanovena v pravidlech konkrétních služeb. Výstupy (stížnosti, připomínky, podněty) jsou předávány vedení Fokusu 1x za uplynulý rok vždy do konce ledna. Stížnosti mohou být ředitelce doručeny i přímo a pak jsou řešeny podle: *Pravidel pro vyřizování stížností* a také zakládány do složky „Stížnosti-kvalita“.
- ✓ Dotazováním vedoucí rehabilitace a kontrolou namátkou zvolených individuálních plánů individuálních plánů: Viz vnitřní směrnice č. 14. Výstupy předává VR ředitelce vždy do konce března dalšího roku
- ✓ Dotazováním ředitelkou - namátkově, Viz. *Vnitřní směrnice č. 14*
- ✓ Pravidelným dotazníkovým šetřením spokojenosti uživatelů služby – 2x ročně. Výstupy z dotazníků jsou předávány vedení vždy do konce ledna a července

Dále je kontrolována kvalita těmito způsoby:

- ✓ Efektivita práce v přímé péči - kontrola procenta přímé péče a vykazování činností v databázi - kontrolu provádí vedoucí každý měsíc, na konci čtvrtletí jí odevzdávají vedení organizace a do 5. ledna předávají VR souhrn
- ✓ Hodnocení naplnění cílů uživatelů služby. Výstupy jsou předávány 1x za rok (v prosinci)

9. Údaje o kapacitě služby



Okamžitá kapacita služby

počet osob
6

Okamžitou kapacitou se rozumí maximální kapacita osob, které je sociální služba schopna obsloužit/učinit v jednom okamžiku.

Jednotka okamžité kapacity služby: osoba = klient.

Pro účely zpracování nabídky musí být okamžitá kapacita služby jednotlivých forem poskytování sociální služby rovna nebo vyšší než minimální okamžitá kapacita poptávaná v zadávací dokumentaci.

Pokud je sociální služba již registrovaná a jednotky okamžité kapacity v registru poskytovatelů sociálních služeb se liší od jednotek uvedených v zadávací dokumentaci, uveďte navíc okamžitou kapacitu v jednotkách (jednotky upřesněte) podle registru, případné rozdíly okomentujte. Pokud je okamžitá kapacita v registru menší, než je požadovaná kapacita dle zadávací dokumentace, sdělte, kdy a jakým způsobem bude tato zabezpečena (nejpozději je nutno okamžitou kapacitu zabezpečit na požadovanou dle zadávací dokumentace, a zároveň ji prokázat platným rozhodnutím o registraci sociální služby před podpisem smlouvy o poskytování sociální služby).

Unikátnost klientů musí být poskytovatel sociální služby schopen prokázat zadavateli veřejné zakázky při kontrolách zakázky.

Pro účely zpracování nabídky musí být minimální kapacita služby za celou dobu trvání projektu jednotlivých forem poskytování sociální služby rovna nebo vyšší než minimální okamžitá kapacita poptávaná v zadávací dokumentaci.

Klient služby – osoba, která uzavřela písemný nebo ústní kontrakt o poskytování sociální služby; započítává se pouze jednou po dobu trvání projektu, i když během něj využije službu/uzavře kontrakt opakovaně. S takovou osobou je individuálně plánováno.

Veškeré údaje v popisu služby jsou pravdivé a jsem si vědom(a) případných následků, které by pro mne z nepravdivých údajů vyplývaly.

V Liberci dne 6. 3. 2020