



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** *Podpora samostatného bydlení*
2. **Identifikátor sociální služby:** 7471836
3. **Forma sociální služby** *terénní*
4. **Působnost služby** *ORP Turnov, ORP Semily, ORP Železný Bord, ORP Jilemnice*
5. **Poskytovatel sociální služby** *FOKUS Turnov, z.s., Skálova 415, 51101 Turnov*
6. **Adresa zařízení sociálních služeb:** *Skálova 84, 511 01 Turnov (místo poskytování)*
7. **Okruh osob, kterým je služba určena:**

Cílová skupina:

- Osoby s chronickým duševním onemocněním
- Osoby s mentálním postižením
- Osoby s kombinovanými vadami

Věková struktura:

- Dorost (16 – 18 let)
- Mladí dospělí (19 – 26 let)
- Dospělí (27 – 64 let)
- Mladší senioři (65 – 80 let)
- Starší senioři (nad 80 let)

Pozn.: Pro projekt bude služba poskytována uživatelům od 18 do 65 let.

8. Popis průběhu služby:

A) Vstup uživatele do služby

Prvokontakt

Prvokontakt, je součástí jednání se zájemcem o službu a samotnému jednání a uzavření Dohody o poskytování služby předchází. Se zájemcem jednají pracovníci sociální služby Podpora samostatného bydlení (dále PSB) PSB po té, co projevil zájemce o službu zájem sám, nebo prostřednictvím blízké osoby či lékaře.

Prvokontaktem se rozumí jedno i více setkání s uživatelem před samotným jednáním o službě. Při těchto setkáních pracovníci PSB seznamují zájemce se službou, navazují s ním kontakt a nechávají mu prostor na rozhodnutí s ohledem na jeho momentální duševní stav, medikaci a diagnózu.

Sociální pracovník se při jednání se zájemcem o službu řídí Etickým kodexem sociálních pracovníků ČR, který byl schválen Společností sociálních pracovníků 19. 5. 2006 a Etickým kodexem FOKUSU Turnov, z.s.



Jednání se zájemcem o sociální službu

Platí zásada, že zájemce žádá o službu vždy na základě vlastního rozhodnutí, na doporučení jiných organizací, lékaře, osob blízkých apod. Pracovník PSB FOKUS Turnov, z.s. přistupuje ke každému zájemci s respektem a úctou, vždy poskytne dostatek prostoru k jeho vyjádření, trpělivě jej vyslechne a nenásilně, s citem ho směřuje k identifikaci jeho problému, přání či potřeb.

Vzhledem k cílové skupině, jednání se zájemcem probíhá postupně ve dvou či více krocích. Pracovník PSB se se zájemcem setká na domluveném místě, kde se vzájemně představí, pracovník představí službu, zjistí základní potřebu zájemce a zájemci podle zjištěných informací nabídne spolupráci. Předá zájemci základní informace o službě na tištěném letáku, informuje jej o možnosti kontaktu na uvedených telefonních číslech a www stránkách. Po jednom či dvou takových Prvokontaktech, když je žadatel rozhodnut spolupracovat, domluví pracovník se zájemcem schůzku se sociálním pracovníkem.

Při vstupním pohovoru jsou zájemci poskytnuty komplexní informace týkající se nabízené sociální služby. Jednání se zájemcem vede a informace podává sociální pracovník a pracovník v sociálních službách PSB.

Podávané informace se týkají těchto oblastí – cílové skupiny, věkové hranice, kapacity poskytovaných služeb, způsobu a výši finanční úhrady, pravidel spolupráce.

Každý kontakt vyžaduje komunikaci založenou na důvěře, empatii, rovnoprávnosti, porozumění, vzájemném respektu. Naslouchání je pojátkem, jehož kvalita, vstřícnost a racionální zainteresovanost výsledně pozitivně poznamená efekt spolupráce s žadatelem. Na základě žadatelem sdělených informací a s ohledem na dosavadní zkušenosti se pracovník PSB FOKUS Turnov, z.s. snaží zhodnotit situaci a společně s ním hledá možnosti a způsob jejího řešení. Informace, podněty a pozorování získávané v průběhu práce se zájemcem jsou zpracovány do záznamů.

Pracovník PSB ponechává prostor pro možné dotazy a připomínky.

Žadatel je také pracovníkem PSB FOKUS Turnov, z.s. informován o možnosti své osobní cíle nebo formulované řešení problému či situace v průběhu poskytnutí služby přehodnocovat nebo pozměňovat podle své potřeby.

Podmínky pro poskytnutí služby:

- duševní onemocnění (schizofrenie, deprese, maniodepresivita), ostatní diagnózy nejsou předem vyloučeny
- mentální postižení (osoby schopné sebeobsluhy, částečně vzdělavatelné)
- pro projekt bude spodní věková hranice 18 let, horní věková hranice 65 let
- bydliště v ORP Turnov, ORP Semily, ORP Jilemnice a ORP Železný Brod
- volná kapacita služby
- potřeba uživatele využívat službu
- formální náležitosti
 - o uzavření Dohody o poskytování sociální služby (může být i v ústní formě)
 - o závazek dodržovat pravidla vzájemné spolupráce



- o doporučení ošetřujícího lékaře – psychiatra, praktický lékař

Podmínky pro neposkytnutí služby:

- osoby s těžkým mentálním postižením
- osoby s těžkými smyslovými vadami
- zdravotní stav vylučuje poskytování služby
- naplněná kapacita
- nejedná se o službu, o kterou zájemce žádá

Dohoda o poskytování sociální služby

Po té, co je se zájemcem o službu dohodnuto, že chce službu PSB využívat, je mu nabídnuto uzavření Dohody o sociální službě. Tuto dohodu s uživatelem sjedná sociální pracovník a uživateli vysvětlí její obsah a předá veškeré přílohy patřící k dohodě. Souhlas s dohodou a přílohami stvrdí obě strany svým podpisem na dohodě. Takto vypracovaná dohoda je předložena ke schválení statutárnímu orgánu FOKUS Turnov, z.s..

Sociální pracovník s uživatelem vypracuje individuální plán a informace předá terénním pracovnícům, aby z individuálního plánu mohly vycházet v následné práci s uživatelem.

B) Motivace a zapojování klientů do služby

Cíle služby

- podpora uživatelů udržet si vlastní bydlení
- rozvoj praktických sociálních dovedností potřebných pro vedení domácnosti (nákup, úklid, praní, žehlení, hospodaření s penězi)
- podpora při rozvíjení a posilování samostatnosti v rozhodování a obhajování svých práv
- podpora při využívání veřejných míst a služeb
- podpora při obnovení či upevnění kontaktu s rodinou
- podpora při využívání volného času

Zásady služby

- individuální přístup respektující potřeby a volbu uživatele
- podpora samostatnosti a soběstačnosti
- práce s širším okolím uživatele (rodina, přátelé)
- dobrovolnost uživatele
- informovanost uživatele (o poskytovaných službách, o službách dalších poskytovatelů, veřejných službách)
- respektování a obhajoba práv uživatelů

Nabízené činnosti

Základem služby je nácvik dovedností spojených se samostatným bydlením uživatele. V rámci služby se uživatelé učí zvládat a zdokonalovat se ve veškerých dovednostech potřebných k zajištění soběstačnosti při vedení domácnosti. To znamená, že společně s pracovníkem FOKUS Turnov, z.s. probíhá nácvik domácích prací, hospodaření s penězi,



péče o vlastní osobu a vlastní domov. Dále se uživatelé učí využívat běžně dostupná místa, zvládat kontakt se společenským prostředím a aktivně využívat svůj volný čas.

Pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením

Základním smyslem je zajistit ochranu uživatelů, aby nedošlo k porušování jejich základních lidských práv. S riziky stigmatizace jednotlivců nebo skupin, předsudků nebo negativního hodnocení uživatelů a jejich předcházení jsou seznámeni všichni pracovníci služby PSB FOKUS Turnov, z.s.

Při jednání s uživatelem

Pracovníci FOKUS Turnov, z.s. při komunikaci s uživateli nepoužívají zdrobněliny nebo takové výrazy, které by znevážily nebo ponížily osobnost uživatele, nepoužívají zbytečně ani cizí slova či výrazy, pracovník FOKUS Turnov, z.s. komunikuje přímo s uživatelem služby, ne s doprovázející osobou. Pracovník služby je dostatečně poučen o tom, že vnější vzhled uživatele, jako například nedostatečná hygiena, tělesné deformity nebo jiné jevy vyvolávající negativní hodnocení na veřejnosti, nesmí být překážkou pro poskytnutí potřebné podpory nebo pomoci.

Při jednání s institucemi a organizacemi

Pracovník FOKUS Turnov, z.s. zná problematiku svých uživatelů a umí na veřejnosti nebo při jednání se státními i nestátními institucemi či organizacemi vhodným způsobem předcházet nebo napomáhat k odstraňování přetrvávajících předsudků nebo negativních hodnocení jednotlivých uživatelů nebo určité skupiny.

Informovanost o poskytované sociální službě umožňující kontaktování nových uživatelů

FOKUS Turnov, z.s. má zpracován soubor informací o poskytované sociální službě, a to ve srozumitelné formě, tak aby osoby, kterým je služba určena, těmito informacím dobře porozuměly.

FOKUS Turnov, z.s. zpřístupňuje veřejnosti informace o poslání, cílech, cílové skupině, zásadách a další informace, které usnadní orientaci pro zájemce o službu těmito způsoby:

- na internetových stránkách organizace (www.fokusturnov.cz a www.facebook.com/fokus.turnov)
- v informačním letáku, který lze získat na odboru sociálních věcí MěÚ Turnov, Semily, Jilemnice, Lomnice nad Popelkou, Železný Brod, Vysoké nad Jizerou, u obvodních lékařů a psychiatrů, PN Kosmonosy
- v Katalogu sociálních služeb
- v místním tisku a regionálních rádiích
- <http://iregistr.mpsv.cz>

Minimálně jednou ročně se uskutečňuje Členská schůze. Na této schůzi se členům sdělují informace o chodu zařízení, sociálních službách nebo připravovaných změnách.



O sociálních službách organizace dále informuje v rámci otevřených akcí pořádaných např. v rámci týdne sociálních služeb nebo Staročeských trhů pořádaných Městem Turnov a jiné.

Jednou ročně FOKUS Turnov, z.s. vydává Výroční zprávu, která je veřejným dokumentem. Tento dokument obsahuje informace o činnosti, hospodaření a plánech spolku a je umístěn na webových stránkách organizace.

C) Způsob vyřizování stížností klientů

Uživatelé jsou informováni o možnosti podávat stížnosti na službu v okamžiku sepisování Dohody o sociální službě, kdy obdrží přílohu k dohodě č. 2.

Uživatelé mohou podávat podněty, připomínky nebo si stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování služeb, aniž by tím byli jakýmkoliv způsobem ohroženi.

Uživatelé jsou dále seznámeni s možností obrátit se, v případě nespokojenosti s vyřízením podnětů, připomínek, stížnosti na další nezávislé orgány (Členská schůze FOKUSU Turnov, z.s., Krajský úřad, MPSV, Veřejný ochránce práv)

Stížnosti lze podávat:

- Ústně – neanonymně sociálnímu pracovníkovi, pracovníkům v sociálních službách, řediteli FOKUS Turnov, z.s.
- Písemně – neanonymně zaměstnancům, poštou, anonymně do poštovní schránky, která je umístěna na budově FOKUS Turnov, z.s.
- Telefonicky +420 481 321 424
- Mobil +420 775 083 008
- Elektronicky – e-mail: fokus@fokusturnov.cz

Způsob podání podnětů, připomínek, stížností

Uživatel se může vyjádřit k poskytnuté sociální službě, pokud je pro něj omezující, porušuje jeho důstojnost a soukromí, nemá možnost volby, neuspokojuje jeho potřeby, není spokojen s pracovníkem FOKUS Turnov, z.s.

Námět, připomínku, stížnost může uživatel podat:

- Sám nebo s pomocí napíše svůj námět, připomínku nebo stížnost konkrétně, srozumitelně, čitelně (s uvedením komu je adresována- je třeba uvést jména odpovědných pracovníků; včetně své adresy a podpisu, a odešle, případně předá osobně na adresu FOKUS Turnov, z.s.
- Provedením zápisu do knihy stížností, podnětů, připomínek, která je k dispozici přímo v kanceláři FOKUS Turnov, z.s. (musí být uvedeno datum, nač si uživatel stěžuje, adresa stěžovatele)
- Ústně - ústní námět, připomínka, stížnost, učiněná telefonicky nebo během jednání s pracovníkem FOKUS Turnov, z.s., je tímto pracovníkem písemně zaznamenána.
- Anonymně k předání anonymních námětů, připomínek, stížnosti slouží k tomu určená a řádně označená poštovní schránka, která je umístěna v budově v přízemí před vstupem do FOKUS Turnov, z.s.



Způsob vyřizování podnětů, připomínek, stížností

- Časová lhůta podání vyjádření je 30 dní. Písemná stížnost je vyřizována písemně a odeslána doporučeně na adresu stěžovatele. Uživatel se může do 21 dní po obdržení odpovědi odvolat. Ústní forma námětů, připomínek, stížností je podle možnosti vyřizována na místě, odpověď nemusí být písemnou formou.
- Všechny písemné podněty, připomínky a stížnosti jsou evidovány a zakládány v knize stížností, formuláře jsou založeny v pořadači.
- Připomínka, podnět či stížnost se projednává na úrovni FOKUS Turnov, z.s., Skálova 415, 51101 Turnov – stížnost vyřizuje sociální pracovník a ředitel organizace
- Není-li stěžovatel spokojen s vyřízením stížnosti, může se obrátit na:
 - o Krajský úřad Libereckého kraje-odbor sociálních věcí, U Jezu 642, Liberec
 - o Ministerstvo práce a sociálních věcí, Na Poříčním právu, Praha
 - o Veřejný ochránce práv, Údolní 39, Brno
- Stěžovatel má možnost si svobodně zvolit nezávislého zástupce (fyzická nebo právnická osoba, stojící mimo strukturu organizace), která jej bude při vyřizování stížnosti zastupovat.

Tato pravidla jsou veřejně k dispozici uživatelům i pracovníkům organizace v písemné podobě.

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služby jsou brány jako podnět pro další rozvoj a zkvalitnění služeb.

D) Podmínky ukončení poskytování služby

Dohodu může uživatel ukončit na základě svého dobrovolného rozhodnutí s okamžitou platností.

FOKUS Turnov, z.s. může Dohodu ukončit z těchto důvodů:

- poruší-li uživatel povinnosti vyplývající z Pravidel vzájemné spolupráce
- nezaplatí-li uživatel úhrady za poskytování sociálních služeb za 1 měsíc zpětně

Výpovědní lhůta pro výpověď danou poskytovatelem činí 20 dní a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, v němž byla tato výpověď uživateli doručena.

E) Materiální a technické zabezpečení služby

FOKUS Turnov, z.s. vytváří podmínky pro to, aby prostory pro poskytování sociální služby odpovídaly platným obecně závazným normám.

Budova, ve které sídlí FOKUS Turnov, z.s. je dobře přístupná a nachází se poblíž centra města.



Kancelář služby PSB v Turnově, Skálova 84 se nalézá v 1.patře budovy a je bezbariérově přístupná, k dispozici je výtah. Budova FOKUSU Turnov, z.s. je na průčelí označena tabulí s názvem a logem FOKUS. Dveře kanceláře jsou označeny logem a jmenovkami pracovníků.

Služba využívá kontaktní prostory v Jilemnici, Dolení 64, v 1. patře budovy, vstupní dveře do místnosti jsou označeny a opatřeny kontaktními údaji na pracovnice PSB. Prostor kontaktního místa je vybaven dvěma stoly pro jednání s uživatelem a 4 židlemi, rychlovarnou konvicí, šálky a kancelářským materiálem. Pro bezbariérovost lze využít zasedací místnosti v přízemí budovy.

Služba PSB používá vybavení FOKUS Turnov, z.s. – má k dispozici výpočetní techniku (5x notebook, tiskárnu, 5x služební telefon) a kancelářské potřeby.

Služba PSB má k dispozici 2 služební automobily, který je vyčleněn výhradně pro její potřeby a umožňuje flexibilitu při práci v terénu.

F) Časový rozsah poskytování služby v rámci dne a týdne

Služba PSB je terénní. Pracovníci služby dojíždí za uživateli zpravidla do místa jejich bydliště a navštěvují je po vzájemné domluvě v jejich domácnosti, nebo se setkají na smluveném místě. Může to být jakékoli místo – např. kavárna, městský úřad nebo další veřejné instituce.

Služba také využívá prostory v provozovně FOKUS Turnov, z.s. Skálova 84 a kontaktní prostory v Jilemnici, Dolení č.p 64, kam může uživatel přijít na smluvenou schůzku.

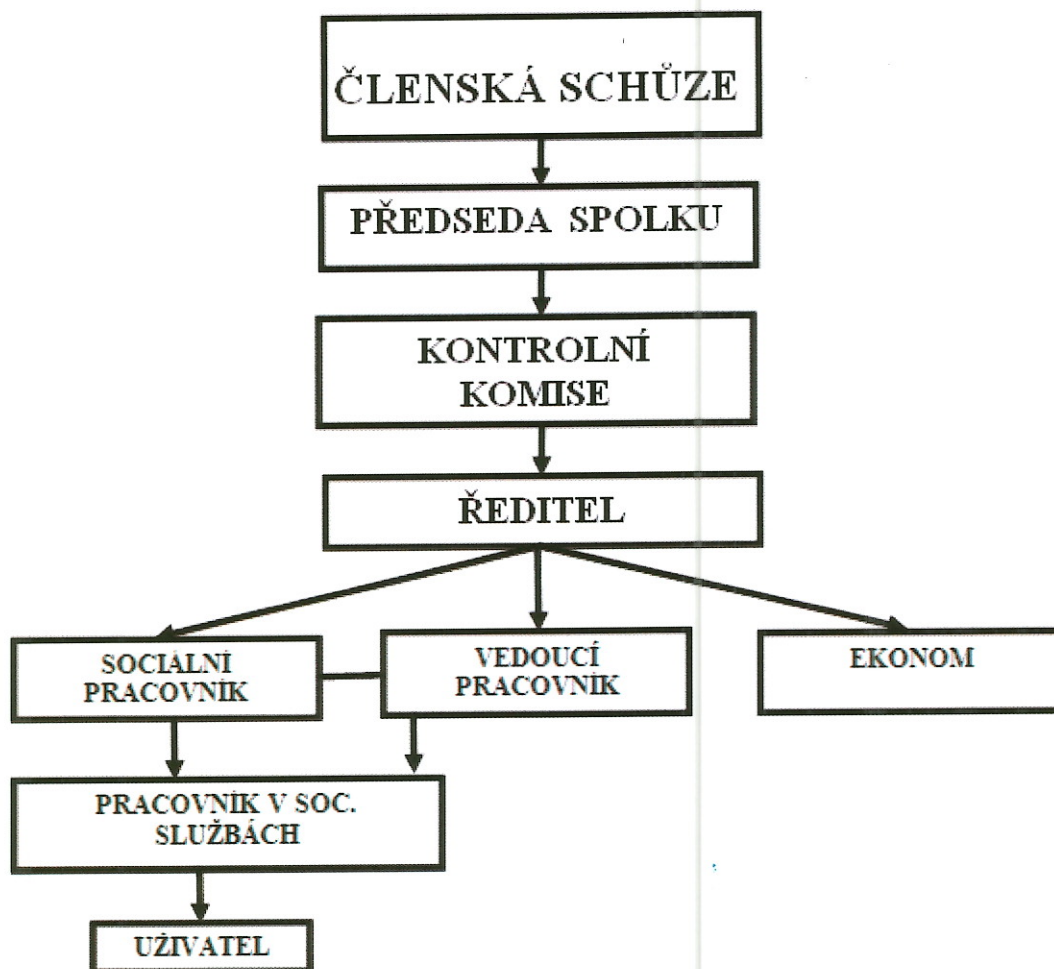
Služba PSB je poskytována v pracovní dny v časech od 8,00 do 16,00 hodin se zápočtem času potřebného na cestu k uživateli a zpět.

G) Popis personálního zajištění poskytovaných sociálních služeb

Sociální služba má stanovenou strukturu a počet pracovních míst. Struktura a velikost personálu odpovídá potřebám organizace a aktuálnímu počtu uživatelů. Změny ve struktuře a pracovním týmu se dějí v závislosti na změně počtu a potřeb uživatelů. Tyto změny jsou také závislé na finanční situaci spolku.



Organizační struktura



Personální složení

- Ředitel spolku
- Vedoucí pracovník v sociálních službách
- Sociální pracovník
- Ekonom
- Pracovníci v sociálních službách
- Správce webových stránek

H) Evaluace dosahování cílů plnění zakázky

Dodržováním veškerých standardů a metodik, se soustavně pracuje na zvyšování kvality naší služby PSB, standardy se revidují pravidelně 1 x ročně.

Hlediska (kritéria) hodnocení způsobu poskytování PSB v souladu s definovaným posláním, cíli a zásadami PSB a osobními cíli jednotlivých uživatelů:



- Uživatel po dohodě s pracovníkem PSB si sám určuje frekvenci schůzek a pravidelně na každém setkání s uživatelem se hodnotí dosažení dílčích cílů a tím se také průběžně prověřuje spokojenost uživatele s poskytovanou službou.
- Z jednání s uživateli se pravidelně píše zápisy, ve kterých je vyjádřen jejich názor na průběh služby a spokojenost se službou.
- V individuálním plánu se pravidelně 1x za ¼ roku, nebo dle aktuální potřeby, hodnotí dosažení stanovených cílů.
- Je zpracován soubor pravidel pro podávání námětů, připomínek a stížností.
- Na pracovišti jsou konány pravidelné porady pracovního týmu týkající se činností a postupů při práci s uživateli a organizace práce, ze kterých je vyhotoven zápis.

Evaluace bude probíhat prostřednictvím pravidelných písemných Zpráv o činnosti, které se předkládají objednateli za zúčtovací období, a to vždy do 15. dne prvního měsíce následujícího kalendářního pololetí.

Zpráva o činnosti musí obsahovat následující informace:

- indikátory plnění, včetně seznamu podpořených osob, včetně anonymních,
- požadované personální zabezpečení,
- příklady z praxe,
- průběžnou evaluaci dosahování cílů plnění zakázky,
- realizaci supervize a prokázání účasti sociálních pracovníků na této supervizi

Sociální pracovník bude za každý měsíc shromažďovat jednotlivé indikátory plnění včetně potřebné dokumentace k tomu potřebné, které měsíčně předloží řediteli spolku.

Ředitel spolku bude pravidelně evaluovat rozsah a kvalitu dané sociální služby a řešit případné nedostatky dle potřeb okamžitě či na pravidelných týdenních poradách.

9. Údaje o kapacitě služby

Okamžitá kapacita služby

5 osob

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 požávaná 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, případně rozdíly okomentujte. Pokud je okamžitá kapacita v registru menší, než je požadovaná



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



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 Turnově dne 13.2.2020

Ludka
Kanclířová

Digitálně podepsal
Ludka Kanclířová
Datum: 2020.02.13
21:49:35 +01'00'