



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:** OSOBNÍ ASISTENCE, v souladu s § 39 Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů
2. **Identifikátor sociální služby:** 5793673
3. **Forma sociální služby:** terénní
4. **Působnost služby:** na území obcí s rozšířenou působností Liberec a Hodkovice nad Mohelkou
5. **Poskytovatel sociální služby:** DH Liberec, o.p.s.  
Vlčí vrch 323/54  
460 01 Liberec 15
6. **Adresa zařízení sociálních služeb:** Vlčí vrch 323/54, 460 01 Liberec 15
7. **Okruh osob, kterým je služba určena:**  
Cílová skupina: osoby s mentálním postižením a kombinovaným postižením  
Věková skupina:
  - starší děti (11-15)
  - dorost (16 – 18 let)
  - mladí dospělí (19 – 26 let)
  - dospělí (27 – 64 let)
  - mladší senioři (65 – 80 let)

**8. Popis průběhu služby:**

DH Liberec, o.p.s. poskytuje sociální služby lidem s mentálním postižením od roku 1993. Službu osobní asistence od roku 2011. Vznikla na základě požadavků zájemců o službu, kteří potřebovali sociální službu poskytovanou v přirozeném prostředí, zejména na pracovišti. Organizace se aktivně účastní komunitního plánování, spolupracuje se Statutárním městem Liberec.

Osobní asistence poskytovaná obecně prospěšnou společností DH Liberec je terénní služba poskytovaná osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu mentálního nebo kombinovaného postižení, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby.

Cílem služby je zajištění takové podpory pro každého uživatele, aby se snižovala jeho závislost na pomoci jiné osoby či institucionální péči a nabídnout možnost samostatného života v běžném prostředí se vším, co k takovému životu patří – včetně zaměstnání. Podporovat uživatele v dodržování jejich lidských práv a svobod ve všech složkách běžného života. V zaměstnání je cílem, aby uživatelé zažívali pocit úspěchu z dobře odvedené práce tak, jak ho zažívají lidé, žijící v běžné společnosti. Cílem je integrovaný člověk s individuální podporou.

Základní činnosti poskytované služby:

- pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu:
  - a) pomoc a podpora při podávání jídla a pití
  - b) pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek,
  - c) pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním i vnějším prostoru,
  - d) pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík,
- pomoc při osobní hygieně:

- a) pomoc při úkonech osobní hygieny,
  - b) pomoc při použití WC,
- pomoc při zajištění stravy:
  - a) pomoc při přípravě jídla a pití,
- pomoc při zajištění chodu domácnosti:
  - a) pomoc s úklidem a údržbou domácnosti a osobních věcí,
  - b) nákupy a běžné pochůzky,
- výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:
  - a) pomoc a podpora rodině v péči o dítě,
  - b) pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob,
  - c) pomoc s nácvikem a upevňováním motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností,
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:
  - a) doprovázení do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na zájmové a volnočasové aktivity, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět,
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:
  - a) pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů,
  - b) pomoc při vyřizování běžných záležitostí.

Poskytovatel s každým klientem individuálně plánuje. Postup plánování zpracován ve standardech.

#### 8.1 vstup uživatele do služby (detailní popis viz. Standard č.3)

|           |  |
|-----------|--|
| KDO a JAK | Zájemce nebo osoba jednající v jeho zájmu se na poskytovatele může obrátit písemně, telefonicky, osobně.   |
| KDY a KDE | S ředitelkou (nebo zástupcem) DH Liberec domluví termín prvního setkání. Setkání se uskuteční v DH Liberec, nebo jinde dle dohody se zájemcem.   |
| PRŮBĚH    | Účastníci jednání: Zájemce a další osoby, zástupci zájemce, opatrovník, rodinní příslušníci, osoba blízká, osoba, která o zájemce pečuje, odborník, apod. Jednání se nemůže zúčastnit žádná z těchto osob (vyjma opatrovníka), pokud si to zájemce nepřeje.<br>Za poskytovatele: ředitelka, nebo jmenovaný zástupce, případně další pracovník poskytovatele. |
|           | Při prvním jednání se obě strany domluví na dalších schůzkách, kdy a kde se uskuteční, kdo se jich zúčastní.   |
|           | Zájemce je proveden celými prostorami, kde je služba poskytována.  |
|           | Zájemce je seznámen se službou.  |
|           | Při rozhovorech si obě strany vyjasní, jaká má zájemce očekávání, jaký je jeho cíl, jak si představuje pomoc, aby se mu lépe žilo, co sám zvládne. Během rozhovoru pracovník zjišťuje, zda zájemce patří do cílové skupiny.  |
|           | Pokud je zjištěno, že služby DH Liberec, o.p.s. odpovídají potřebám zájemce a ten je má zájem využít, předloží zájemce, nebo jeho opatrovník, písemnou žádost.   |
|           | Rozhodnutí, zda zájemce patří nebo nepatří do cílové skupiny, je v kompetenci Správní rady.  |
|           | V případě volné kapacity je svolaná ředitelkou nebo jejím zástupcem Správní rada, a ta rozhodne o přijetí (nepřijetí) žadatele.<br>V případě, že kapacita zařízení není volná, je zájemce zařazen do evidence zájemců o službu, o tom je písemně informován.   |



## 8.2 motivace a zapojování klientů do služby

Už v procesu jednání o službu je zjišťováno, zda jsou potřeby a cíle zájemce v souladu s cílem služby. Stane-li se ze zájemce o službu jejím klientem, je nezbytné začít hledat cesty, jak klienta motivovat a zapojovat do služby.

Prvotní motivací bývá už jen samo vstoupení do služby, které představuje nový impuls, kontakt s novými lidmi, přináší změnu denního režimu. Tyto novinky se však po nějaké době stanou každodenností a zde nastupuje úkol pečujícího personálu hledat motivy, které u klientů podnítky zaČÍLené chování.

Je tedy potřeba stanovovat cíle ve spolupráci klienta a pracovníka. Každý klient má svého klíčového pracovníka, aby byla zajištěna osobní (adresná) odpovědnost pracovníka. Výstupem je písemně zpracovaný individuální plán klienta. Při sestavování individuálního plánu se sejde klíčový pracovník a další člen týmu, který je do služeb zapojen, uživatel a případně rodinný příslušník, opatrovník nebo ten, kdo je uživateli blízký. Pokud chce uživatel cokoli změnit, může se obrátit na kohokoliv, většinou se však obrací na svého klíčového pracovníka. *Individuální plánování detailně viz. standard č.5.*

V každodenní práci při poskytování osobní asistence je cílem uživatele motivovat k aktivitě, ne ho k ní nutit. Tenkou hranicí mezi motivací (vychází z přání klienta) a manipulací (vychází z přání mimo klienta, jde o přání pracovníka, rodiny, organizace) diskutuje tým na poradách. Supervize zajišťuje pohled zvenčí.

## 8.3 způsob vyřizování stížností klientů (detailní popis viz. Standard č.7)

Informace o podávání stížností jsou nedílnou součástí smlouvy o poskytování sociální služby a standardů. TZN. že jsou s nimi seznámeni všichni uživatelé i personál.

Veškeré stížnosti jsou evidovány v Knize stížností. Kniha stížností je umístěna v kanceláři. Do Knihy stížností smí nahlížet asistent-i/-tky, vedoucí sociální služby, ředitelka, členové Správní a Dozorčí rady DH Liberec o.p.s.. Ke skartaci Knih stížností dochází po 2 letech.

|                   |   |
|-------------------|---|
| KDO               | Každý uživatel služby nebo kdokoliv jednající v jejich zájmu může podat stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb, aniž by tím byli jakýmkoliv způsobem ohroženi. Stěžovatel může zůstat v anonymitě.   |
| KOMU              | Asistent-ovi/-ce, vedoucí služby, ředitelce, správní radě, nezávislému orgánu. Anonymně do schránky k tomu určené. Veškeré kontakty uvedeny v příloze smlouvy o poskytování služby nebo na internetu.   |
| JAK               | Zájemce se na poskytovatele může obrátit písemně, telefonicky, osobně.  |
| POSTUP VYŘIZOVÁNÍ | Přijímá-li stížnost jakýkoliv zaměstnanec DH Liberec, o.p.s., neprodleně ji nahlásí vedoucí příslušné sociální služby. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Příslušný vedoucí s ředitelkou stanoví vhodný způsob řešení.</li> <li>• O ústně podané stížnosti a jejich řešení se sepíše zápis, který se archivuje.</li> <li>• Stížnosti musí být řešeny v celém rozsahu. Postupy prověřování jsou voleny tak, aby vedly ke zjištění skutečného stavu, nesnižovaly lidskou důstojnost a neohrožovaly práva žádného z účastníků.</li> <li>• Stížnosti musí být vyřešeny bez zbytečných odkladů.</li> <li>• O vyřešení písemně podaného podnětu, připomínky a stížnosti je písemně uživatel informován do 5 pracovních dnů, v případě podání Správní Radě do 5 pracovních dnů po nejbližším zasedání Správní rady.</li> </ul> |
| VYHODNOCOVÁNÍ     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Podněty, připomínky a stížnosti a jejich řešení jsou vyhodnocovány 1 x ročně na společné poradě týmu s vedením. Vyhodnocení je předkládáno Správní radě DH Liberec, o.p.s.</li> <li>• Vyhodnocení stížností je předloženo k nahlédnutí Dozorčí radě DH Liberec, o.p.s.</li> </ul>  |

#### 8.4 podmínky ukončení poskytování služby

Jsou písemně definovány ve smlouvě o poskytování služby. Výpovědní doba je 1 měsíc.

- Uživatel je oprávněn vypovědět smlouvu kdykoliv, a to i bez udání důvodu.
- Poskytovatel může Smlouvu písemně vypovědět pouze tehdy, když:
  - Uživatel hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze Smlouvy (tzn. Porušuje vnitřní pravidla nebo neplatí úhrady),
  - Uživateli pro podstatnou změnu zdravotního stavu nelze v DH Liberec o.p.s., služby dle této smlouvy poskytovat,
  - Služby poskytované dle této smlouvy nejsou nejméně po 3 měsíce užívány a Uživatel byl na možnost výpovědi smlouvy písemně upozorněn. Výpověď lze dát nejdříve patnáct dnů po tomto upozornění,
  - Pokud bude Poskytovatel zrušen bez právního nástupce.

#### 8.5 materiální a technické zabezpečení služby

Materiální a technické vybavení je dáno konkrétním prostředím, ve kterém je uživateli služba poskytována. Poskytovatel může dané prostředí ovlivnit jen nepřímo pomocí uživateli s úpravou daného prostředí.

Pro pracovníky zajišťuje poskytovatel dostatečné zázemí, a to jak pro různá jednání, prostor pro různá jednání, prostor pro zpracování dokumentace, setkání s kolegy apod. Poskytovatel zajišťuje pro pracovníky také potřebné vybavení, které je pro výkon práce nezbytné, např. mobilní telefon, počítač, osobní automobil.

Poskytovatel má k dispozici samostatnou a uzamykatelnou kancelář s přístupem na toalety a ke kuchyňce, včetně všech služeb a energie. Kancelář je vybavena kancelářským nábytkem a možností využívat počítač, tiskárnu a kopírku. Kancelář se nachází na území Libereckého kraje na adrese Liberec 15 - Starý Harcov, Vlčí vrch 850. Kancelář bude sloužit pro administrativní činnosti v rámci poskytování sociální služby.

#### 8.6 časový rozsah poskytování služby v rámci dne a týdne

Služba je poskytována terénní formou celoročně v pracovních dnech v časech 7:00-16:00. V pozdějších hodinách a o víkendech dle individuálních požadavků a potřeb uživatele.

#### 8.7 popis personálního zajištění poskytovaných sociálních služeb

Službu řídí vedoucí sociální služby, kterému je podřízen sociální pracovník (0,6 úvazku) a pracovníci přímé obslužné péče (min. 5 úvazků, aktuálně 5,95 úvazku).

Služby pro uživatele řídí klíčový pracovník. Pracovníci pomáhají uživatelům ve všech potřebných adaptačních dovednostech podle individuálně posouzených potřeb. Funkčnost celého pracovního týmu je udržována vzděláváním pracovníků a pravidelnými poradami.

V organizaci jsou zaměstnání administrativní a provozní pracovníci, kteří vykonávají potřebnou činnost také pro osobní asistenci.

#### 8.8 evaluace dosahování cílů plnění zakázky

Dodavatel DH Liberec, o.p.s. bude dosahování cílů plnění zakázky vyhodnocovat monitorováním toho, jak naplňuje indikátory. Indikátory (primárními a sekundárními) stanovené zadavatelem chápe dodavatel jako kvantifikaci cílů zakázky.

| <i>Cíle zakázky převedené do indikátorů</i>                             | <i>Hodnota indikátoru</i> | <i>Evaluace dosahování cílů = měření indikátorů</i>                               |
|---|---------------------------|---|
| Minimální počet časových jednotek za celou dobu trvání smlouvy          | 25 800                    | Evidence poskytnuté péče dle pracovníka/dle klienta                               |
| Minimální počet podpořených osob za celou dobu trvání smlouvy           | 4                         | Seznam podpořených osob<br>Monitorovací list podpořené osoby                      |
| Minimální počet osob za celou dobu trvání smlouvy, které využily službu | 2                         | Seznam osob, které využily službu<br>Monitorovací list osob, které využily službu |



|  |              |  |
|--|--------------|--|
| Minimální personální zabezpečení – počet úvazku pracovníků                       | 5            | Pracovní smlouvy<br>Výkazy odpracovaných hodin |
| Z toho minimální výše úvazku sociálního pracovníka, který se váže na jednu osobu | 0,5          | Pracovní smlouva<br>Výkaz odpracovaných hodin  |
| Minimální okamžitá kapacita  | 5 klientů    | Cíl splněn, registrace na 20 klientů           |
| Individuální plánování   | každý klient | Písemné individuální plány                     |
| Předkládání zpráv o činnosti   | dle smlouvy  | Sepsaná zpráva                                 |
| Realizace supervizí  | 4x           | Prezenční listiny supervizí                    |
| Setkání poskytovatelů služeb organizovaného pracovníky Libereckého kraje         | ---          | Prezenční listina                              |
| Metodická společná porada  | ---          | Prezenční listina                              |

Poskytovatel systematicky posuzuje kvalitu poskytované sociální služby a dodržování deklarovaných hodnot. Věnuje se aktivitě zaměřené na sběr, analýzu, interpretaci, syntézu a sdělování informací o činnosti a efektivitě sociální služby.

## 9. Údaje o kapacitě služby

|  |   |
|--|---|
| <b>Okamžitá kapacita služby dle Registru</b> | Okamžitou kapacitou se rozumí maximální kapacita osob, které je sociální služba schopna obsloužit/učinit v jednom okamžiku. |
| <b>20 osob*</b>                              | Jednotka okamžité kapacity služby: osoba = klient.  |

\* výše okamžité kapacity poptávané v zadávací dokumentaci je 5 klientů. Dle Registru je kapacita 20 klientů denně. Požadavek zadávací dokumentace je tedy splněn.

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 14.2.2020