



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 **Sociálně terapeutické dílny:**
 2. Identifikátor sociální služby: 5563434
 3. Forma sociální služby **ambulantní**
 4. Působnost služby **Liberec**
 5. Poskytovatel sociální služby **Fokus Liberec o. p. s., Nezvalova 662/18, Liberec 15**
 6. Adresa zařízení sociálních služeb: **Nezvalova 662/18 Liberec 15**
 7. Okruh osob, kterým je služba určena – **osoby s chronickým duševním onemocněním a osoby s mentálním postižením**
- Cílová skupina: věk 15 - 65

8. Popis průběhu služby:

Povinná struktura:

- vstup uživatele do služby
- motivace a zapojování klientů do služby
- způsob vyřizování stížností klientů
- podmínky ukončení poskytování služby
- materiální a technické zabezpečení služby
- časový rozsah poskytování služby v rámci dne a týdne
- popis personálního zajištění poskytovaných sociálních služeb
- evaluace dosahování cílů plnění zakázky

Vstup klienta do služby probíhá během prvokontaktu

Tři hlavní cíle prvokontaktu

- **informovat zájemce o:**
 - cílové skupině, poslání, cílech a principech naší práce
 - nabídce služeb (kapacita, pravidla, doba trvání, systém spolupráce)
 - systému psychosociální rehabilitace (vysvětlit rozdíl mezi službou sociálně terapeutické dílny a zaměstnáním na chráněných pracovních místech)
 - spolupráci naší organizace s komunitou (nabídka jiných služeb)
- **zjistit o zájemci:**
 - zda je naší cílovou skupinou
 - jaký má vztah ke své nemoci (má-li dostatek informací o své nemoci, zda spolupracuje s lékařem aj.)
 - jaké jsou jeho potřeby

- jaké je jeho sociální zázemí (možnost spolupráce s jeho rodinou)
- jaká jsou jeho očekávání = stanovení základního osobního cíle v poskytnuté sociální službě
- **uzavřít se zájemcem smlouvu o poskytování služby, popřípadě mu doporučit sociální služby jiného vhodného zařízení.**

Kdo je oprávněn v prvokontaktu jednat se zájemcem o službu:

- a) 1. informativní setkání:
 - pracovník vybrané služby
 - vedoucí služby, vedoucí psychosociální rehabilitace, ředitelka
- b) 2 - 4 schůzka:
 - vedoucí vybrané sociální služby
 - její zástupce - pověřený pracovník

Kdo je oprávněn podepisovat smlouvu o službě:

- ředitelka Fokusu Liberec (zastupuje vedoucí psychosociální rehabilitace)

Kdo je oprávněn podepisovat pracovní smlouvu:

- ředitelka Fokusu Liberec (zastupuje vedoucí psychosociální rehabilitace)

Rozsah práce klíčového pracovníka

Schůzky s uživatelem
 Sestavování a vyhodnocování individuálních plánů, vč. krizového (dle potřeby)
 Práce s uživatelem podle individuálních plánů
 Zpracovávání dokumentace

Motivace uživatele

Konají se v dohodnutém termínu, s ohledem na pravidla poskytování služby. Uskutečňují se alespoň 1x měsíčně, a pokud schůzka není zrealizována, je domluven náhradní termín. U služby artedílna a kreativní ateliér a u služby rukodělné činnosti nejméně 1x do 3 měsíců. Probíhají v soukromí, mimo pracovní skupinu. Obsah schůzek je zaznamenáván v PC a je zakládán v tištěné podobě každé čtvrtletí do složky uživatele. Záznam schůzek je na vyžádání poskytnut uživateli k nahlédnutí.

Obsah schůzek vychází z potřeb uživatele:

Informativní - vstup do služby, pravidla ve službě, změny ve službě, zprostředkování informací

Poradenský - podpora v rozsahu základního sociálního poradenství, zprostředkování další služby

Plánovací a vyhodnocovací - sestavování a přehodnocování individuálních plánů

Podporovací - podpora při řešení sociálních vztahů, podpora v rozsahu poskytování podpory na chrán. prac. místě

Individuální plánování

K zaznamenání a zhodnocení individuálního plánování slouží formuláře, tyto vyplňuje uživatel sám za přítomnosti a případné podpory klíčového pracovníka. Individuální plány jsou číslovány. Originál si zakládá uživatel, kopii klíčový pracovník. Termín sestavení dlouhodobého i dílčího individuálního plánu jsou do 1 měsíce od zahájení služby.

Metodika pro vyřizování stížností, podnětů, připomínek:

- ☞ Ve všech objektech Fokusu musí být vyvěšeny aktuální informace s Postupem pro vyřizování stížností – přímo ručí vedoucí služby.
- ☞ **Klíčový pracovník** je povinen připomínku, stížnost, podnět předat vedoucí služby, která bude věc řešit a evidovat.
- ☞ **Evidence přijatých stížností** (eviduje vždy vedoucí služby, vedoucí psychosociální



rehabilitace, ředitelka) musí obsahovat:

- kdy byla stížnost přijata, od koho (v případě ústní stížnosti)
 - nebo písemnou verzi stížnosti se jménem stěžovatele
 - způsob řešení podepsaný stěžovatelem – nejedná li se o anonymní stížnost
 - řešení anonymních stížností se vyvěšuje na nástěnce v budově Nezvalova, nebo na nástěnce jednotlivých služeb
 - jedná li se o stížnost zasloupanou mailem, je možné odpovědět stejným způsobem. Maily je však nutno vytisknout a založit do evidence
- 3 Všechny maily a písemné stížnosti na Fokus Liberec bez uvedení jména adresáta přijímá ředitelka a předává je k vyřízení kompetentním osobám.
- 3 **Vedoucí služby** vyřizuje a eviduje během roku došlé stížnosti – viz. Pravidla pro vyřizování stížností. Dále předává ředitelce 1x ročně (listopad) soupis stížností vztahujících se ke službě, které byly na úrovni dané služby vyřešeny. Tento přehled zakládá ředitelka do šanonu „Stížnosti, kvalita“
- 3 **Vedoucí psychosociální rehabilitace** vyřizuje stížnosti, které jí byly doručeny (stížnosti určené přímo vedoucí psychosociální rehabilitace, nebo odvolání) a eviduje je v šanonu „Stížnosti, kvalita“. Jedná li se o stížnost, jejíž vyřízení bude při předběžném posouzení vyžadovat více času, informuje ředitelku a zvolí společný postup pro vyřízení stížnosti tak, aby byla dodržena maximální lhůta 60 dní.
- 3 **Ředitelka** vyřizuje a eviduje stížnosti, které jí byly doručeny (stížnosti určené přímo ředitelce nebo odvolání) a ukládá přehled stížností do šanonu „Stížnosti, kvalita“.
- 3 Za výběr schránky na stížnosti (vybírání se 1x týdně) zodpovídá: vedoucí rehabilitace (Nezvalova ul.), vedoucí pobočky v České Lípě, vedoucí služby chráněného bydlení (Krásná Studánka) a vedoucí kavárny ve Spolkovém domě.
- 3 Za aktualizaci a rozdělení dotazníků (2x ročně) zjišťujících spokojenost uživatelů ručí vedoucí služby.
- 3 Další postupy práce se stížnostmi jsou uvedeny ve vnitřních *Pravidlech pro zjišťování kvality služeb*

UKONČENÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY STD

Ze strany poskytovatele

- Uživatel splnil svůj stanovený dlouhodobý cíl
- Uživatele přehodnotil svůj cíl a tento již nespadal do rozsahu služby STD, uživateli bylo nabídnuto využití jiné služby
- Uživatel přestal pracovat na svém rozvoji – nenaplnoval cíle stanovené ve svém individuálním plánu
- Uživatel se opakovaně omlouval a nenaplnil minimální procentuální využití služby, což je 50% a ve službě Zácvek na chráněné kavárně Floriánka, zácvek na chráněné místo v řemeslné dílně 75% (možnost ověření v evidenci docházky). Vždy je nutno posuzovat situaci uživatele individuálně.
- Uživatel po vyčerpání lhůty na přerušení nepokračoval do 14 dnů ve službě
- Uživatel přestal souvisle využívat službu a do 14 dnů nepodal vysvětlení (omluvu nepřítomnosti), nepožádal o přerušení a neodstoupil od smlouvy
- Uživatel po opakovaných ústních upozorněních dostal třetí písemné napomenutí pro nedodržování *Pravidel poskytování služby STD* nebo ujednání uvedených ve *Smlouvě o poskytování služby STD*.

- Uživatel se dopustil zvláště závažného přestupku, který je popsáný v *Pravidlech poskytování služby STD*
- Skončila platnost smlouvy
- Služba byla z organizačních či jiných důvodů zrušena

Uživatel má právo se odvolat proti rozhodnutí poskytovatele, který ukončil poskytování služby.

Ze strany uživatele

9. Kdykoliv, i bez udání důvodu
10. Skončila platnost smlouvy o poskytování služby
11. Pro nedodržování podmínek ze strany poskytovatele

O ukončení smlouvy je vedena dokumentace, která je archivována.

Klíčový pracovník nebo pověřený pracovník služby

Vyplní 2x *Záznam ukončení smlouvy STD*

Originál předá uživateli, v případě jeho nepřítomnosti pošle poštou

Druhý originál předá vedoucí služby nebo pověřenému pracovníkovi a je postupováno podle *Metodického postupu DOKUMENTY UŽIVATELE po ukončení služby*

Složku uživatele předá vedoucí služby nebo přímo vedoucí rehabilitace k archivaci

MÍSTNÍ A ČASOVÁ DOSTUPNOST SLUŽBY STD

Poskytování služby STD

Služba je určena pro zájemce z celého Libereckého kraje a pro zájemce s rodinnými vztahy na Liberecký kraj.

Místní dostupnost služby

Služba probíhá v prostorách:

- Nezvalova 662, 460 15 Liberec 15, Fokus Liberec o.p.s.
- E. Floriánové 8 – SDJ, 466 01 Jablonec nad Nisou

Prostory Fokusu Liberec, Nezvalova 662, 460 15 Liberec 15 - objekt se nachází na sídlišti Kunratická v okrajové čtvrti Liberce, autobusem z Liberce města- Fúgnerova - spoje číslo 22, 29, výstupní zastávka Východní a pak dále do sídliště podél "Skvoš" centra, rovně před panelákem vpravo, kde pak jsou již šipky (na veřejném osvětlení) směřující k Fokusu. Přízemí budovy je z části bezbariérové.

Prostory Fokusu Liberec ve Spolkovém domě, Emílie Floriánové 1736/8 Jablonec nad Nisou 2 - budova je umístěna ve středu města. Budova je bezbariérová a je vybavena výtahem.

Prostory Fokusu Liberec v Eurocentru, Jiráskova 7, Jablonec nad Nisou 2 - budova je umístěna ve středu města, je bezbariérová a vybavena výtahem.

Časová dostupnost služby

Poskytování služby v Liberci

12. od pondělí do pátku od 8 do 16 00 hodin
13. během vánočních svátků a letních měsíců bez omezení a po dohodě s uživatelem



Poskytování služby ve Spolkovém domě v Jablonci nad Nisou

14. od pondělí do pátku od 8 do 16 00 hodin

15. během letních měsíců, po dobu dovolené v chráněné kavárně Floriánka (poslední týden v červenci a první týden v srpnu), zde není služba poskytována. Uživatelům služby je nabídnuta možnost využít klub v Jablonci nad Nisou nebo v Liberci a STD – výtvarné akce mimo Fokus

Poskytování programu Artedílna a kreativní ateliér v Eurocentru v Jablonci nad Nisou

16. v úterý od 9 30 do 11 30 hodin a od 13 00 hodin a ve čtvrtek od 10 00 do 12 00 hodin

17. v případě nemožnosti zajistit zástup, je uživatelům služby je nabídnuta možnost využít program Artedílna a kreativní ateliér v Liberci, klub v Jablonci nad Nisou nebo v Liberci, STD – výtvarné akce mimo Fokus

18. během vánočních svátků a letních měsíců bez omezení a po dohodě s uživatelem

Personální zajištění služby STD

Věra Šámalová 0,5 Sociální pracovníce

Pracovníci v sociálních službách:

Eva Lejsková 0,3

Alena Zerelová 0,7

Jaromír Bulíř 0,5

CELKEM 2,0

Evaluace dosahování cílů:

Rozhodující pro plnění zakázky je dosažení cílů uživatelů, které je vyhodnocováno pravidelně po jednotlivých krocích, pravidelně dochází k vyhodnocení individuálních pánu

19. Údaje o kapacitě služby

Okamžitá kapacita služby

14

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 takovouto 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