



**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:** 4661168
3. **Forma sociální služby** *Ambulantní*
4. **Působnost služby** *ORP Turnov, ORP Železný Brod*
5. **Poskytovatel sociální služby** *FOKUS Turnov, z.s., Skálova 415, 51101 Turnov*
6. **Místo poskytování sociálních služeb:** *Skálova 84, 511 Turnov*
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 (15 – 18 let)
- mladí dospělí (19 – 26 let)
- dospělí (27 – 65 let)

**8. Popis průběhu služby:**

**A) VSTUP UŽIVATELE DO SLUŽBY**

Jednání se zájemcem o službu je rozhovor a je klíčem k budoucí spolupráci poskytovatele služby a zájemce o službu. Je to soubor informací.

První kontakt s přicházejícím zájemcem o službu zajišťuje **sociální pracovník**, v případě jeho nepřítomnosti ředitel spolku.

Sociální pracovník v individuálním rozhovoru zájemce o službu seznámí s charakterem poskytované služby, s provozní dobou, nabídne možnost zajištění stravování. Během rozhovoru zjišťuje, do které cílové skupiny spadá. Získá dostatečné informace o nepříznivé sociální situaci zájemce. Pokud žadatel nenaplnuje jednu ze dvou cílových skupin, je mu poskytnuto základní poradenství a je nakontaktován na jinou odpovídající službu.

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 probíhá** v pracovní dny v kanceláři FOKUSU Turnov, z.s.



## Způsob jednání:

- je volen vhodný, srozumitelný způsob komunikace (mluvit pomalu zřetelně a hlasitě) používat srozumitelná slova a výrazy
- vzájemné představení, zabezpečení potřebného času k jednání a vytvoření nerušeného prostředí v kanceláři FOKUSU Turnov, z.s.
- při rozhovoru se mapují potřeby zájemce (řízený, srozumitelný rozhovor, písemné vyjádření, vyjádření zákonného zástupce nebo osoby blízké)
- sociální pracovník se seznámí s požadavky a očekáváním zájemce o službu, uskuteční prohlídku zařízení
- společně si ústně ujasní, zda požadavky, očekávání a osobní cíle zájemce lze realizovat prostřednictvím služby v STD nebo CDS FOKUSU Turnov, z.s.
- z jednání se sepíše **Zápis z ústní dohody se zájemcem o službu**
- zájemce je informován o provozu, charakteru služby, provozní době
- zájemce převezme k vyplnění **Osobní dotazník a Vyjádření lékaře**, který předá při další návštěvě
- sociální pracovník si zpětně ověří, zda zájemce rozuměl dojednanému
- společně dohodnou termín nástupu do FOKUSU Turnov, z.s. a zkušební dobu na 10 dní před podpisem smlouvy o poskytování sociální služby

Následně je zájemce o službu seznámen s kritérii pro vstup do FOKUSU Turnov, z.s.

## Podmínky pro vstup

- odpovídající diagnóza a věk (u duševně nemocných doporučení od psychiatra, psychologa)
- při podpisu dohody jsou jako přílohy **Souhlas s poskytnutím a uchováváním osobních a citlivých údajů**.
- schopnost sebeobsluhy a základních hygienických návyků (u osob s mentálním postižením)
- ochota dodržovat a podřídit se vnitřním pravidlům organizace (podpis na **Souhlas s pravidly chování**)
- volná kapacita služby

Pracovník, který prováděl první kontakt se zájemcem o službu, předá informace na ranní poradě.

## Odmítnutí zájemce o službu

Snahou pracovníka, který jedná se zájemcem o sociální službu, je řešit nepříznivou sociální situaci zájemce s využitím všech dostupných nástrojů. Existují však důvody pro odmítnutí.

Důvody odmítnutí zájemce o službu jsou dány § 91 odst. 3 zákonem o sociálních službách:

- FOKUS Turnov, z.s. neposkytuje sociální službu, o kterou zájemce žádá nebo potřebuje (viz cílové skupiny)
- FOKUS Turnov, z.s. může odmítnout zájemce o sociální službu, když neodpovídá kritériím cílové skupině-odlišný charakter zdravotního postižení zájemce



- Sociální službu nelze poskytnout z důvodu naplněné kapacity. Okamžitá kapacita u CDS je 15 osob a u STD 25 osob a je uvedena v registraci.
- V případě naplněné kapacity, je žadatel zařazen do pořadníku žadatelů a při uvolnění místa je telefonicky, nebo písemně vyzván sociálním pracovníkem.

### **Uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby:**

Jestliže služba naplňuje přání a potřeby zájemce, dojde k uzavření Dohody o poskytování sociální služby. Další vzájemná spolupráce s uživatelem se řídí individuálním plánem, který popisuje cíle a potřebné kroky k dosažení cíle uživatele.

## **B) MOTIVACE A ZAPOJOVÁNÍ UŽIVATELŮ DO SLUŽBY**

Pomocí pracovní rehabilitace se sociálně terapeutická dílna snaží získávat, obnovovat a zdokonalovat pracovní návyky uživatelů a přispívá tak ke zlepšení stability jejich duševního zdraví.

### **Principy poskytování služby:**

1. **dobrovolnost** – služba je poskytována na základě svobodného rozhodnutí uživatele
2. **individualita** - klademe důraz na individuální přání a potřeby uživatele – sociální pracovníce a uživatel sestaví společně Individuální rehabilitační plán. Pomoc uživateli při naplňování jeho reálného osobního cíle je nápomocen klíčový pracovník.
3. **respekt** – služba je poskytována s úctou k uživateli se zachováním všech jeho práv a důstojnosti, respektuje jeho znalosti, dovednosti a možnosti. Respektuje práva uživatele na ochranu jeho osobních údajů a důvěrných informací. Jedná s uživatelem jako s partnerem.
4. **soběstačnost** – služba je směřována takovým způsobem, aby nevytvářela závislost na službě, klade důraz na podporu a zvyšuje míru vedoucí k soběstačnosti.
5. **podpora, motivace** – strukturování denní činnosti, navazování pracovních terapeutických a mezilidských kontaktů. Smyslem je motivovat uživatele ke zvládnutí přiměřeného pracovního tempa, pobývat v pracovním týmu, procvičovat zvládnuté pracovní dovednosti, podporovat jeho samostatnost.
6. **komunitní přístup** – spolupráce s jinými poskytovateli sociální služby, úřady, lékaři, rodinou aj.

### **Metody realizace poskytování služby:**

Základem práce s uživateli je individuální přístup a podpora. Každý uživatel vstupující do služby je seznámen s pravidly práce na jednotlivých dílnách a jejich denním režimem. Práce na dílnách je dobrovolná a bezplatná. O každém uživateli vede sociální pracovníce společně s klíčovým pracovníkem dokumentaci (IP, denní záznam činnosti, osobní spis).



### **Nabízené aktivity:**

Nabízené aktivity spočívají v pravidelném setkávání uživatelů. Uživatelé jsou vedeni k pravidelnosti a dodržování denního režimu, odpovědnosti za vykonanou práci. Získávají nové dovednosti, možnost kontaktu, posilování sebevědomí a získají denní rytmus pravidelné docházky. Mají možnost uplatnit i svůj um při prodejních akcích vlastních výrobků z dílen - stávají se prodejci.

Pracovní rehabilitace v dílnách naplní potřeby uživatele a řeší jeho problémy ve zlepšení zručnosti, schopnosti se soustředit na práci, schopnost spolupráce a komunikace s ostatními, mnohdylepší i jeho výkonnost a zdravotní stav.

### **Program pracovní rehabilitace na dílnách**

Pracovní rehabilitace probíhá na základě IP uživatele, následně probíhá hodnocení plnění IP a stanovení nových cílů.

**Výtvarné dovednosti** – různé rukodělné a kreativní aktivity z hlíny, papíru, textilu, vlny, přírodních materiálů (pedig, filcování, batikování, malování, tkaní, navlékání korálků, obrázky z kůže, textilu, vlny, ubrusková technika, volná ruční výroba-mýdel, ...).

Denní služba udržuje pořádek na dílně.

**Ruční práce (šicí dovednosti, háčkování, pletení, žehlení)** – práce s látkami – stříhání a šití, tašek, polštářků,...

**Kuchyň** – možnost uvaření čaje, kávy, příprava pitného režimu, nácvik vaření, pečení, zpracování výpěstků ze zahrady. Denní služba na kuchyňce utírá nádoby, uklízí a udržuje čistotu. Součástí kuchyně je relaxační koutek sloužící k vypití kávy, čaje, přečtení tisku, poslechu hudby, popovídání s kamarády, přáteli, známými, k vzájemné komunikaci,...

Je zde poskytována uživatelům na požádání magnetoterapie ke zlepšení jejich zdravotních problémů.

### **Uživatelům služby dále nabízíme, zprostředkováváme:**

- společné návštěvy kulturních a společenských akcí (kina, divadla, výstavy)
- aktivní účast na společenských, sportovních akcích
- společné vycházky, výlety
- prodejní akce, jarmarky
- nakupování v obchodech
- společné vaření
- pomoc při zajištění odborného lékaře
- asistence nebo pomoc při vyřizování osobních záležitostí (jednání na úřadech, poště, policii, peněžní ústavy, pedikúra, kadeřník průkazky ZTP, ZTP/P, pomůcky, ...)

Pracovníci FOKUSU Turnov, z.s. v CDS a STD se snaží podporovat své uživatele ve využívání běžných veřejných služeb, podporují je v samostatném životě nezávislém na sociální službě a to v navazování vztahů a vazeb s lidmi mimo zařízení. Volí optimální míru podpory a asistence (doprovod k lékaři, na úřady do obchodu aj.).

Cílem je, umožnit uživatelům využívat služby institucí v regionu, podporovat a rozvíjet spolupráci s rodinou a přáteli. Navazovat přirozené vazby v rodině, s přáteli i známými.



## **Informovanost o poskytované sociální službě umožňující kontaktování nových uživatelů**

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:

### **Soubor základních informací:**

- Katalog poskytovatelů sociálních služeb
- Výroční zpráva
- Členská schůze spolku 2x ročně.
- Soubor standardů kvality sociální péče
- Informační letáky
- Internetové stránky
- Průběžné informování – propagace, informace o službě

### **Katalog poskytovatelů sociálních služeb - výstup Komunitního plánování sociálních služeb**

**Výroční zpráva** je zpracována každoročně, je k dispozici na jednání členské schůze a ve FOKUSU Turnov, z.s. Umístěna na webových stránkách. Výroční zprávu je veřejným dokumentem a obsahuje informace o činnosti, hospodaření a plánech spolku.

**Informační letáky** jsou k dispozici v kanceláři FOKUSU Turnov, z.s., na odboru sociálních věcí v Turnově a u lékařů psychiatrů. Rozdávány jsou též na akcích pro veřejnost.

**Internetové stránky** [www.fokusturnov.cz](http://www.fokusturnov.cz)

## **C) ZPŮSOB VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ UŽIVATELŮ**

**Prioritou je kvalita poskytované sociální služby a proto se zajímáme o náměty, připomínky a stížnosti vztahující se k poskytované službě.**

Námět, připomínku, stížnost lze podat

- ústně
- písemně
- zápisem do Knihy stížností
- anonymně do schránky na stížnosti, která je umístěna v budově v přízemí před vstupem do FOKUS Turnov, z.s.

**Námět** podání, které obsahuje přání, představu a přináší něco nového. Námět může uživatel podat ústně, v tom případě je projednán ihned. Písemný námět se projedná ve lhůtě do 30 dnů a odpověď bude v písemné formě.

**Připomínka** je reakce-upozornění na kvalitu poskytované služby. Připomínku může uživatel podat ústně či písemně. Přijmout a projednat připomínku je oprávněn kterýkoliv zaměstnanec



FOKUSU Turnov, z.s. a pokud možno se odstraní na místě. Podat připomínku za uživatele může učinit ten, kterého uživatel požádá.

**Stížnost** je vyjádřená nespokojenost vyžadující řešení. Právo na stížnost má každý uživatel nebo rodina. Je to jakékoliv sdělení, které uživatel považuje za stížnost. Každý má právo stěžovat si na cokoli, co se týká poskytování sociální služby, např. na kvalitu nebo způsob poskytované služby, prostředí, kde je služba poskytována, jednání zaměstnanců apod. Stížnost je **písemná, ústní** nebo **anonymní**. Při podání stížnosti může uživatele zastoupit zákonný zástupce, rodič, kamarád. Konkrétní postup vyřizování stížností je uveden v **Pravidlech pro podávání, evidenci a vyřizování stížností**.

**Stěžovatel** je uživatel sociální služby, zaměstnanec, zákonný zástupce, rodinný příslušník, nebo osoba, kterou uživatel požádá. Ústní nebo písemnou formou se domáhá svých oprávněných požadavků.

**Pravidla pro podávání, evidenci a vyřizování stížností** jsou vyvěšena na nástěnce na chodbě FOKUSU Turnov, z.s. Kniha stížností je k dispozici zavěšená u nástěnky v jídelně. Každému uživateli při nástupu do sociální služby STD nebo CDS jsou **Pravidla pro podávání, evidenci a vyřizování stížností** objasněna a vysvětlena sociálním pracovníkem.

#### **Složení pracovního týmu k řešení stížností:**

- ředitel spolku
- vedoucí pracovník v sociálních službách
- sociální pracovník
- pracovník v sociálních službách

#### **Vyřizování stížností**

1. Vůči stěžovateli nesmí být uplatněny žádné sankce z důvodu, že podal stížnost.
2. Sociální pracovník zapisuje došlé stížnosti do **Deníku evidence stížností**.
3. Prošetřování všech bodů stížnosti musí být prováděno bez průtahů a odpovědně.
4. Stížnost, jejíž vyřízení náleží do působnosti jiné organizace, musí být **postoupena k vyřízení do 5 dnů** ode dne doručení. O postoupení musí být stěžovatel informován. Požádá-li stěžovatel, aby jeho jméno nebylo uváděno, nebo je to v zájmu správného vyřízení stížnosti, postoupí se k prošetření jen opis stížnosti bez uvedení jména stěžovatele.
5. Stížnost na kvalitu práce pracovníků FOKUSU Turnov, z.s. vyřizuje ředitel spolku.
6. Stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile po jejím prošetření byla učiněna potřebná opatření k odstranění zjištěných závad a stěžovatel byl písemně informován.
7. vyřízení stížnosti je stěžovatel písemně informován. Rozhodným dnem je den odeslání písemného vyrozumění.
8. S pravidly pro podávání, evidenci a vyřizování stížností jsou uživatelé seznámeni při nástupu.

#### **Odvolání v případě nespokojenosti**

Stěžovatel má právo odvolat se v případě nespokojenosti s postupem při vyřizování jeho stížnosti do 15 dnů od data doručení odpovědi na stížnost.



**V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se lze obrátit na:**

- Fokus Turnov, z.s., k rukám ředitele spolku, Skálova 84, 511 01 Turnov
- Městský úřad Turnov, místostarosta Dvořákova 335, 511 01 Turnov
- Městský úřad Turnov, odbor sociálních věcí, Mgr. Hana Kocourová, tel. 481 366 854
- MPSV ČR, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2
- Veřejný ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno
- Český helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5

## **D) PODMÍNKY UKONČENÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY**

**Dohoda o poskytování sociální služby mezi uživatelem a FOKUSEM Turnov, z.s. může být ukončena**

- Ze strany uživatele služby:
  - a) kdykoliv na vlastní žádost uživatele
  - b) odchodem uživatele do jiného zařízení
- Ze strany poskytovatele:
  - a) při porušení Pravidel chování ve FOKUSU Turnov, z.s. (seznámen při vstupu)
  - b) při nezaplacení úhrad za poskytované služby (upozornění – neuhrazení za 1 měsíc, ukončení při neuhrazení min. 2 měsíce)

Při odchodu uživatele ze služby podepsáno **Ukončení dohody o poskytování sociální služby**.

Při odchodu ze služby je uživateli v případě jeho zájmu učiněna nabídka náhradní služby:

- **uživatel s duševním onemocněním:** Fokus Liberec, Fokus Semily, Fokus Mladá Boleslav
- **uživatel s mentálním onemocněním:** Domov Tereza Benešov u Semil, Stacionář Kamarád Jičín, ÚSP Domov Pod Skalami Kurovodice, Domov Harcov, Domov a Centrum aktivity Hodkovice nad Mohelkou

## **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.

Nachází se v budově, kde si organizace pronajímá prostory od MěÚ. Budova je bezbariérová. Prostředí a podmínky odpovídají kapacitě, charakteru služeb a potřebám cílových skupin. Prostředí je čisté a upravené. Vstup do budovy je ze Skálovy ulice.

V přízemí se nachází provozní část ambulantní služby STD. Je zde šatna, 1 místnost (kancelář sociálního pracovníka a zázemí pro ostatní pracovníky služby), kuchyňka s jídelnou, sklady



výrobků a materiálu se zázemím pro údržbu, dvě prostorné sociálně terapeutické dílny a WC pro muže a pro ženy. Součástí přízemního prostoru je rovněž balkón.  
V prvním patře jsou kancelářské prostory a malá zasedací místnost.

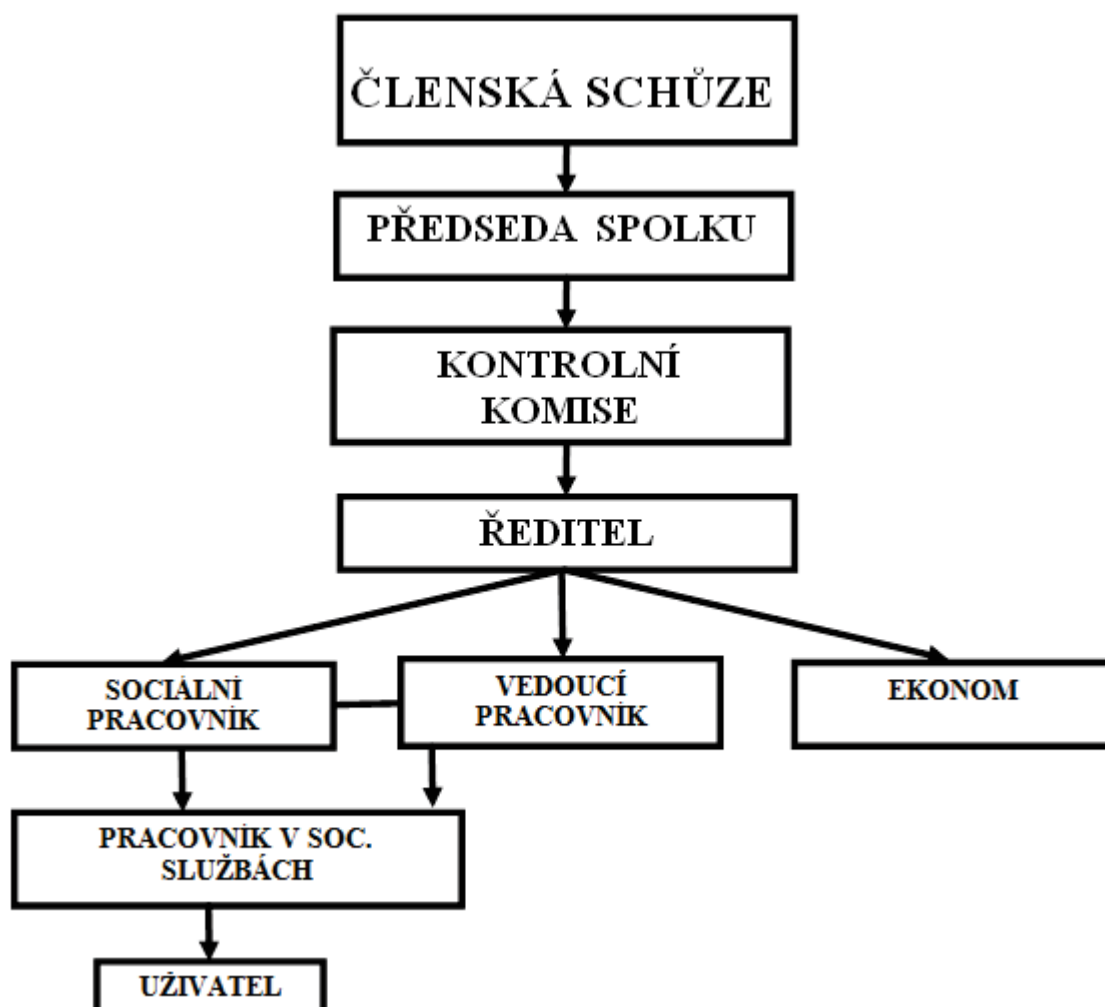
#### **F) ČASOVÝ ROZSAH POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY V RÁMCI DNE A TÝDNE**

Sociální služba je ambulantní a je uživatelům poskytována v pracovní dny **od pondělí do pátku od 7,00 do 15,00 hodin.**

#### **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
- Údržbář

## H) EVALUACE DOSAHOVÁNÍ CÍLŮ PLNĚNÍ ZAKÁZKY

Kvalitou poskytované služby se ukazuje, že se sociální služba stále vyvíjí, zlepšuje a směřuje k co nejvyšší kvalitě. Organizace dbá na to, aby se kvalita poskytovaných služeb neustále zvyšovala. Jsou zpracovány podklady pro hodnocení služby.

Hodnocení a kontrola, zda je způsob poskytování sociální služby v souladu s definovanými cíli a zásadami sociální služby, se provádí průběžně.

S uživateli, pracovníky se průběžně diskutuje o způsobu poskytování sociální služby. Pracovníci mohou průběžně na ranních poradách sdělovat náměty, připomínky, které jsou po zvážení pracovního týmu zpracovány do vnitřních pravidel.

Náměty a připomínky vychází také z vyjádření nebo stížností uživatelů, rodinných příslušníků, veřejnosti i pracovníků.

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

25 osob

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

Jednotka okamžité kapacity služby: osoba = uživatel.

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 uživatelů 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.

Uživatel 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 vědoma případných následků, které by pro mne z nepravdivých údajů vyplývaly.

V Turnově dne 11. 02. 2020

Podpis statutárního zástupce