



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 Liberec 15 46015
6. **Adresa zařízení sociálních služeb:** Nezvalova 662 Liberec 15 46015
7. **Okruh osob, kterým je služba určena –** Osoby s chronickým duševním onemocněním
Dorost (16 – 18 let), Mladí dospělí (19 – 26 let), Dospělí (27 – 64 let)

8. Popis průběhu služby:

METODY SOCIÁLNÍ PRÁCE PŘI PRVOKONTAKTU

Obecně o prvokontaktu:

Organizace FOKUS Liberec (dále jen FOKUS) poskytuje sociální služby lidem s duševním onemocněním. Poskytované sociální služby - chráněné bydlení (CHB), sociálně terapeutické dílny (STD), podpora samostatného bydlení (PSB), sociální rehabilitace (SR)

V případě sociálně terapeutických dílen pracujeme i s lidmi s mentálním postižením.

Služby vycházejí při jednání se zájemcem o službu z tzv. **PRVOKONTAKTU** - strukturovaného způsobu mapování potřeb a informování zájemce o službu.

V prvokontaktu zájemce v souladu s obecným posláním FOKUSu prokazuje, že má zájem spolupracovat na řešení své sociální, pracovní, zdravotní situace. FOKUS zjišťuje potřeby zájemce o službu a informuje ho o poskytovaných službách, jeho právech i povinnostech. **Zkráceným prvokontaktem** procházejí bývalí uživatelé, kteří nebyli více jak 1 rok v kontaktu s naším zařízením a kteří by rádi s námi obnovili spolupráci nebo zájemci, kteří se chtějí zapojit do vybraných programů v STD.

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)





Příloha č. 2

- 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.**

Základní zásady prvokontaktu:

- ✓ Lidé s duševní nemocí nebo s mentálním postižením se potýkají s poruchami pozornosti, vůle a motivace, potřebují dostatek prostoru a času pro rozhodování zda vůbec chtějí pracovat na svém individuálním plánu a využívat službu – proto je prvokontakt rozložen zpravidla **do 4 setkání**
- ✓ Při jednání se zájemcem o službu dbáme na to, aby měl každý zájemce během jednotlivých setkání dostatek času na vstřebání všech poskytnutých informací, na rozhodování o výběru služby včetně stanovení osobního cíle a na uzavření smlouvy o poskytování služby
- ✓ Důležité je místo setkání – vhodná je místnost izolovaná od společenského hluku (**bez telefonu**) v **klidném a příjemném prostředí (hovorna, kancelář pracovníka, který si vypne při jednání telefon)**
- ✓ Vyjadřovací prostředky, tempo řeči, množství poskytnutých informací přizpůsobujeme možnostem duševně nemocného - jeho schopnosti rozumět, soustředit se a udržet pozornost, pamatovat si
- ✓ **Nikdy zájemce nehodnotíme** (jak v kladném, tak záporném smyslu) ani nesrovnáváme jeho možnosti a schopnosti se schopnostmi uživatelů služeb nebo jiných lidí
- ✓ **Mluvíme pozitivně** - důraz klademe na zachovalé schopnosti zájemce, na to co umí, co zůstalo zdravé, na čem je možno stavět, co může rozvíjet
- ✓ Dobu jednotlivých setkání vždy časově ohraničíme podle možností klienta – maximálně však na 60 min
- ✓ Intenzitu setkání necháváme vždy na zájemci, nedoporučujeme však více jak 2 setkání za týden

Během prvokontaktu (2-4 schůzka) se snažíme také o **zapojení rodiny**, pokud s tím budoucí klient souhlasí. S rodinou mluvíme vždy za účasti zájemce, během hovoru se obracíme vždy přímo na něj. Do rozhovoru se snažíme zapojit všechny rodinné příslušníky. Se souhlasem zájemce je možné domluvit i další, následné schůzky s rodinou. Rodinu informujeme o našich službách i mimo prvokontakt (např. při telefonickém dotazu, osobně, propag. materiály, internet).

Kdo je oprávněn v prvokontaktu jednat se zájemcem o službu:

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)
- v České Lípě vedoucí terénních služeb a vedoucí chráněného bydlení

Kdo je oprávněn podepisovat pracovní smlouvu:

- ředitelka Fokusu Liberec (zastupuje vedoucí psychosociální rehabilitace)



Příloha č. 2

První informativní schůzka:

! Je důležitou **fází připojování** (navození důvěry mezi budoucím klientem a pracovníkem může ovlivnit zásadním způsobem vztah klienta k FOKUSu pro další období).

Pokud je zájemce rozhodnutý již před první schůzkou pro konkrétní službu, může si informativní schůzku domluvit přímo s pracovníkem dané služby, o kterou má zájem. Pokud rozhodnutý není, jsou oprávněni provést první informativní schůzku pracovníci kterékoliv sociální služby, vedoucí psychosociální rehabilitace a ředitelka organizace. Pracovník seznámí zájemce s aktuálními službami naší organizace. Pracovník dotazem zjistí, zda zájemce patří do naší cílové skupiny a sepiše s ním *Záznam z 1. informativní schůzky prvokontaktu* a vysvětlí zájemci způsob práce, individuální plánování služby, ochranu práv i informací atd. Pokud přijde rodina se zájemcem společně již na 1. informativní schůzku a chce mluvit s ředitelkou (velmi obvyklé) – ředitelka udělá informativní schůzku pro zájemce i rodinné příslušníky.

Podrobný obsah schůzky:

- vzájemně se představíme - krátký společenský úvod, aby se zájemce rozmluvil
- zeptáme se na cestu, kdo mu doporučil FOKUS, jak se o nás dozvěděl, co od nás očekává, o jakou pomoc žádá, důvod proč k nám přišel apod
- informujeme ho o podstatě prvokontaktu (průběh jednání, cílech)
- vezmeme si od zájemce základní informace, které zapíšeme do *Záznamového archu* (zaznamenáváme pouze jméno zájemce, kontakt - adresu, telefon) a informujeme ho o zacházení s těmito údaji – pro případ dokončeného/ nedokončeného prvokontaktu a o předávání informací vedoucímu služby
- informujeme o poslání, cílech, cílové skupině a základních principech naší práce ve FOKUSu
- informujeme o nabízených sociálních službách (sociálně terapeutické dílny – pracovní rehabilitace, chráněné bydlení, podpora samostatného bydlení, sociálně aktivizační služba – terénní a ambulantní služba) o jejich podmínkách, včetně způsobu ověření cílové skupiny
- hovoříme o metodách psychosociální rehabilitace (individuální práce s osobním cílem klienta, týmová spolupráce - předávání informací v týmu a mlčenlivost, práce s komunitou)
- informujeme o vnitřních pravidlech organizace
- informujeme o možnostech zaměstnání na chráněných pracovních místech (Liberec, Jablonec n/N), vysvětlíme rozdíl mezi zaměstnáváním a službou sociálně terapeutická dílna
- předáme zájemci propagační materiály a doporučí mu, aby do jednání o službě zapojil i svoji rodinu
- v případě, že chce zájemce v prvokontaktu pokračovat, sepišeme s ním *Žádost o poskytnutí služby* (pokud tak zájemce neučinil již dříve)
- domluvíme se zájemcem a vedoucím vybrané služby termín další schůzky

Na druhou schůzku přinese zájemce potvrzení od svého ambulantního psychiatra, že splňuje naší cílovou skupinu. Pokud lékař cílovou skupinu nepotvrdí, jsou zájemci doporučeny jiné sociální služby v jiných sociálních zařízeních a prvokontakt je s ním ukončen (viz. Odmítnutí zájemce o službu). Pokud zájemce souhlas nedonese (např. nedostavil se k lékaři), požádáme ho znovu a pokračujeme v prvokontaktu, případně hledáme se souhlasem zájemce jiný způsob ověření cílové skupiny (telefon lékaři, ověření v PN, apod.)

Další schůzky prvokontaktu

Druhé setkání



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Příloha č. 2

Setkání probíhá ve vybrané službě. Na začátku druhého setkání představí pracovník, který prováděl 1. informativní schůzku zájemci vedoucí vybrané služby (popř. pověřeného zástupce).

- přivítáme zájemce, ujistíme ho, že jsme rádi, že přišel
- shrneme informace, které zájemce získal
- doplníme informace o vybrané službě (kapacita, trvání, podmínky, cena apod.)
- v případě, že bude v době jednání kapacita zcela naplněna, informujeme o dalších možnostech či postupech (např. pořadník do služby - žádost) a započatý prvokontakt nedokončíme

Dále zjišťujeme základní informace o zájemci:

- cílovou skupinou (pokud dosud nedonesl potvrzení od lékaře) a vztah zájemce ke své nemoci
- jaké jsou jeho potřeby, očekávání = stanovení základního osobního cíle
- jaké je jeho sociální zázemí (možnost spolupráce s rodinou)
- doplníme *Záznamový arch* o budoucím klientovi, který zájemce podepíše a poté se ukládá do databáze a písemně k vedoucí psychosociální rehabilitace
- sepíšeme *Záznam z mapování a schůzky*, dáme zájemci k souhlasu a podpisu

Třetí setkání

Setkání probíhá s vedoucí vybrané služby nebo pověřeným pracovníkem.

1. přivítáme zájemce, zopakujeme stručně obsah předchozí schůzky
2. seznámíme zájemce s prostředím, kde je služba poskytována
3. pomůžeme zájemci formulovat osobní cíl, který bude uveden ve smlouvě a vysvětlíme mu systém spolupráce na individuálním plánu s jeho **"klíčovým pracovníkem"**
4. informujeme budoucího uživatele (na základě vnitřních pravidel) o kompletní nabídce vybrané sociální služby a o všech povinnostech, které pro něho vyplývají ze smlouvy a jejích příloh, včetně podmínek, způsobu poskytování služby a její ceny. Připravíme veškeré podklady pro uzavření smlouvy, návrh smlouvy dostane zájemce domů k prostudování

Čtvrté setkání

Setkání probíhá s vedoucí vybrané služby nebo pověřeným pracovníkem.

1. Projdeme si s budoucím klientem znovu obsah smlouvy a zeptáme se ho, zda nechce něco změnit
2. Každého zájemce před podpisem smlouvy o poskytování služby seznámíme s možností, kdykoliv službu ukončit, se svým právem nahlížet do údajů o něm vedených a poskytnutím dobrovolného souhlasu se zařazením do databáze FOKUSu
3. Zájemce podepíše *Zápis ze schůzky prvokontaktu* a doplněný *Záznamový arch*, obojí je archivováno podle vnitřních směrnic organizace
4. Informujeme zájemce, že smlouvu za organizaci podepisuje ředitelka nebo VR a je nutno jejich podpis zajistit
5. Během 2-4 setkání může dojít také k tomu, že si zájemce rozmyslí výběr služby a bude chtít službu jinou. V takovém případě vedoucí služby popř. její zástupce předá zájemce vedoucí služby, kterou si zájemce vybral. Postup při jednání je pak stejný (viz. 2-4 setkání)

Poznámka:

Témata rozhovorů jsou při každém setkání různá a záleží na tom, jak dochází k navozování vztahu a vytváření atmosféry důvěry. Nemá smysl držet se striktního postupu – hierarchie témat. Přístup k zájemci by měl být individuální a mělo by se vycházet z jeho zakázky. Podrobný popis vstupu zájemce do služby, doplněný o specifika jednotlivých služeb je popsán v metodice jednotlivých služeb





Příloha č. 2

Zkrácené formy prvokontaktu

a) jednání se zájemcem o službě SR

Lidem, kteří přicházejí do naší organizace se zájmem o tuto službu, nabízíme formu tzv. zkráceného prvokontaktu. Tento prvokontakt je rozložen do 1-3 informativních setkání, která probíhají s pracovníkem služby.

b) jednání se zájemcem, který nebyl v kontaktu s FOKUSEM 1 rok a méně

Lidem, kteří již spolupracovali s FOKUSEM, ale z nějakého důvodu spolupráci ukončili a přicházejí znovu s žádostí o službu, doporučujeme formu zkráceného prvokontaktu - 2 setkání.

Při prvním setkání pověřený pracovník služby informuje zájemce o změnách v naší organizaci a předá mu důležité informace o poskytovaných službách a domluví termín jednání s vedoucí vybrané služby.

Při druhém setkání vedoucí služby nebo pověřený pracovník služby informuje o kompletní nabídce vybrané sociální služby a o všech povinnostech, které pro něho ze smlouvy pro poskytování služby vyplývají včetně podmínek, způsobu poskytování služby a její ceny. Dále ho informuje o kapacitě služby a v případě, že bude v době jednání zcela naplněna, sdělí mu další možnosti (např. pořadník do služby). V případě, že bude zájemce přijat do služby, seznámí ho s obsahem smlouvy o poskytování služby a připraví s ním veškeré podklady nezbytné pro uzavření smlouvy. Pomůže mu se stanovením jeho základního osobního cíle a informuje ho o systému spolupráce na individuálním plánu s jeho klíčovým pracovníkem. Doplní nebo obnoví *Záznamový arch klienta* a napíše *Záznam ze schůzky prvokontaktu*. Smlouvu o poskytování služby s ním podepíše pověřený pracovník (viz. výše).

c) jednání se zájemcem, který je již uživatelem naší služby a pro splnění svého cíle potřebuje další

V tomto případě odpadá první informativní schůzka a dojde ke dvěma až třem setkáním (individuálně, podle potřeb klienta) přímo ve vybrané službě. Další službu si podle schopností zajistí klient sám nebo mu pomůže jeho klíčový pracovník.

d) jednání se zájemcem o program Artedílna a kreativní ateliér / rukodělné činnosti /workshop v STD

Lidem, kteří přicházejí do naší organizace s vyhraněným zájmem o některý z těchto programů, nabízíme formu tzv. zkráceného prvokontaktu. Tento prvokontakt je rozložen do 1-3 informativních setkání, která probíhají s vedoucí služby nebo pověřeným pracovníkem.

Odmítnutí zájemce o službu při prvokontaktu:

Odmítnutí zájemce o službu se může stát pouze v případě, že:

- neposkytneme sociální službu, o kterou zájemce žádá (včetně nesplnění podmínky cílové skupiny)
- nemáme dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou zájemce žádá
- zdravotní stav zájemce, který žádá o poskytnutí sociální služby, vylučuje poskytnutí takové sociální služby (tyto zdravotní stavy stanoví prováděcí právní předpis)
- osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, byla vypovězena v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouva o poskytnutí těžké sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy

Postup při odmítnutí:

Při odmítnutí zájemce o službu jednáme vždy na základě aktuální situace.





Příloha č. 2

- v případě, že zájemce žádá o službu, kterou neposkytujeme, doporučíme mu jiná zařízení (podle Katalogu sociálních služeb, podle seznamu kontaktů)
- v případě, že je zcela naplněná kapacita, vedoucí služby provede záznam o odmítnutí zájemce - záznamy eviduje vedoucí psychosociální rehabilitace, vedoucí služby pak evidují zájemce v pořadníku služby. Je-li pak doba čekání na přijetí do služby delší než půl roku, zájemce před vstupem do služby prochází tzv. zkráceným prvkontaktem. Domluvíme si s odmítnutým žadatelem postup při informování o uvolnění kapacity ve vybrané službě.

V případě, že bylo zájemci přijetí do služby zamítnuto, dostává, na jeho žádost, písemné odůvodnění. Dále jsou mu předány kontakty na jiné organizace. Odmítnutý zájemce má možnost odvolat se proti rozhodnutí k vedení Fokusu a ke Dozorčí radě organizace. Odmítnutému zájemci vedoucí služby předává (v písemné formě) telefonické a emailové kontakty na vedení organizace a emailové kontakty na Dozorčí radu. Písemné vyjádření k odvolání zasílá písemně ředitelka do 14-ti dnů od přijetí odvolání.

Některé otázky pro mapování potřeb

Základní oblasti při mapování potřeb

Pomoc v nemoci: Jak se Vám daří zacházet s nemocí? Kdy přichází nemoc? Co vám vadí a stresuje? Co je pro vás důležité? Jakým situacím se raději vyhnete? Jak se nemoc projeví? Co pomáhá?

Vzdělání, získání dovedností: Máte zájem rozšířit si (dokončit) vzdělání? Můžeme vám v tom pomoci. Co Vás baví, a rád byste se naučil? Jsou nějaké překážky učení...?

Jak vypadá Váš den-mapování struktury dne

Volný čas: Jaké máte koníčky? Co Vás baví, ale z nějakého důvodu se tomu nevěnujete? Máte s kým trávit volný čas? Jak odpočíváte? Chcete zkusit i něco jiného?

Finance: Jak vycházíte s penězi? Hospodaříte sám, někdo Vám pomáhá? Co Vám dělá potíže? Máte představu, kolik byste potřeboval peněz na jídlo pro sebe na den, na měsíc?

Rodina, sociální kontakty: Rodiče, sourozenci, příbuzní, manžel, manželka, druh, družka, děti, přátelé. Vztahy s rodinou? Kdo je nejbližší, komu důvěřujete? Jak doma mluvíte o vaší nemoci? Co by teď asi říkala maminka, kdyby tu byla? Mohli bychom ji na příští schůzku pozvat?

Bydlení: Jak bydlíte? Jste spokojený? Něco vám vadí? Co můžete změnit sám? S naší pomocí? Máte zájem o podporu v bydlení?

Práce: Máte zájem o práci? Kolik hodin denně spíte? Chcete pomoci při hledání zaměstnání? (mimo Fokus) Jaká práce by Vás bavila? Kolik hodin denně? Kde jste pracoval? Proč jste odešel? Chcete být zaměstnán ve Fokusu? Máte zájem o rehabilitaci, o pracovní poměr?

Aktivní naslouchání:

Pravidla:	Techniky:
<ul style="list-style-type: none">• dát druhému vědět, když nerozumím• nikdy neinterpretovat• po několika větech zopakovat, jak sdělení rozumím• umět vyjádřit zaujatost a pochopení	<ol style="list-style-type: none">1. povzbuzování, stimulace k hovoru2. objasňování, vysvětlování k získání lepšího obrazu3. parafrázování, rezonance4. zrcadlení, reflexe5. shrnutí, sumarizace6. validizace, uznání potřeb a myšlenek druhého





VSTUP ZÁJEMCE DO SLUŽBY STD

Domlouvání první schůzky – oslovený pověřený pracovník domluví termín setkání a zjistí si, zda zájemce využíval některou ze služeb organizace.

Postup

- **pokud zájemce u nás již využíval nebo čerpá jinou službu** – pracovník si vyhledá záznamy ve složce *Vyřazené záznamy o klientech* nebo *Záznamy o klientech*
 - **pokud zájemce nebyl v kontaktu se sdružením 1 rok a méně, probíhá forma zkráceného prvokontaktu**
 - **pokud zájemce nebyl v kontaktu se sdružením více jak jeden rok, probíhá úplný prvokontakt**, výjimkou je zájemce o službu artedílna a kreativní ateliér nebo rukodělné činnosti, workshopy STD, který projde formou zkráceného prvokontaktu
- **pokud zájemce nevyužíval službu – probíhá úplný prvokontakt**, výjimkou je zájemce o službu artedílna a kreativní ateliér nebo rukodělné činnosti, workshopy STD, který projde formou zkráceného prvokontaktu

1. schůzka prvokontaktu – jedná se o informativní schůzku s pověřeným pracovníkem - viz *Metody sociální práce při prvokontaktu*

Dokumenty

- ověření nebo zjištění cílové skupiny – *Psychiatrická ordinace potvrzení u duševně nemocných a Potvrzení praktického lékaře u mentálně postižených* - pokud zájemce nespadá do cílové skupiny, jsou mu doporučeny jiné sociální služby v jiných zařízeních a prvokontakt je ukončen
- vyplnění *Záznamového archu* a předložení zájemci k odsouhlasení a podpisu
- sepsání *Záznamu z 1. schůzky prvokontaktu* a předložení zájemci k odsouhlasení a podpisu (je možné záznam připravit i na další schůzku)
- sepsání *Žádosti o poskytnutí služby*

Pokud není volná kapacita ve službě, pracovník nabídne žadateli předpokládaný termín uvolnění místa. Pracovník se s žadatelem domluví na způsobu informování o aktuální obsazenosti služby, případně pracovník nabídne žadateli jinou službu.

2. schůzka prvokontaktu – ve vybrané službě s vedoucí služby nebo pověřeným zástupcem služby - viz *Metody sociální práce při prvokontaktu*

Dokumenty

- sepsání *Záznamu z mapování* a předložení zájemci k odsouhlasení a podpisu (je možné záznam připravit i na další schůzku)

Jsou-li naplněna *Kritéria pro přijetí zájemce do služby STD*, pokračuje prvokontakt ve vybrané službě STD

3. až 4. schůzka prvokontaktu – ve vybrané službě s vedoucí služby – viz. *Metody sociální práce při prvokontaktu*

Dokumenty

- podpis *Smlouvy o poskytování služby STD, Pravidel poskytování služby STD*
- sepsání *Záznamu z 3. až 4. schůzky prvokontaktu* a předložení uživateli k odsouhlasení a podpisu





Příloha č. 2

Ukončení prvokontaktu

- * předání smlouvy (po přiřazení evidenčního čísla u vedoucí služby) k podpisu vedoucí psychosociální rehabilitace nebo paní ředitelce
- * předání smlouvy uživateli
- * založení dokumentace podle *Ukládání dokumentů během služby* a metodický postup *Složky uživatelů služby STD u klíčového pracovníka*

Nedokončení prvokontaktu, nenastoupení žadatele do služby

Postup

- * sepsání *Záznamu o nenastoupení do služby STD*
- * založení dokumentace podle *Ukládání dokumentů během služby*

MOTIVACE A ZAPOJOVÁNÍ KLIENTŮ DO SLUŽBY

Individuální plánování

Individuální plánování vychází z metodiky 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

Individuální schůzky s uživatelem

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.

Dlouhodobý individuální plán

Cíl vychází z předběžného cíle, který je uveden ve smlouvě, na přání uživatele může být během služby změněn, ale musí spadat do rozsahu poskytované služby. Formulace cíle je jasná, srozumitelná, konkrétní, pozitivně laděná a časově ohraničená - ne delší, než je datum trvání smlouvy. Cíl nemusí být vždy uskutečnitelný, ale měly by z něj vyplývat konkrétní kroky pro jeho





Příloha č. 2

dosažení. Hodnocení dlouhodobého plánu probíhá po dohodě s uživatelem a na základě jeho potřeb, minimálně jednou za 6 měsíců.

Dílčí individuální plán

Cíl uživatele stanovený v dílčím plánu je zaměřen na zmenšování nebo překonávání překážek, které brání v dosažení cíle dlouhodobého plánu. Jednotlivé plány na sebe musí navazovat. Cíl uživatele má být konkrétní, srozumitelný, podrobný a pozitivně laděný. K přehodnocování dochází po dohodě s uživatelem a na základě jeho potřeb, jednou za měsíc, u arte dílny a rukodělných činností do 3 měsíců. Naplnění Díl.P hodnotí jak uživatel, tak i klíčový pracovník. Pokud není možné individuální plán vyhodnotit ve stanoveném termínu – provede klíčový pracovník písemný záznam o tom, proč k tomu nedošlo.

Měřitelnost cíle – jasně popsáno, podle čeho poznáme, že byl cíl splněn? Jaké to bude, až tam budete? Kdy tam budete?

Kroky - popis činností, které by měly vést k naplnění cíle a se kterými potřebuje uživatel pomoci, jasné kroky, kdo co kdy udělá s konkrétním datem realizace a *kdo na tom pracuje* (já, asistent, skupina..) a *kdy bude splněno* (četnost návštěv)

Krizový plán uživatele

Cílem krizového plánu je podchytit krizové situace, naučit uživatele těmto situacím předcházet nebo s nimi pracovat. Sestavení je nepovinné, vyplňuje se na přání uživatele nebo vyplyne-li tato potřeba z průběhu služby. Plán sestavuje uživatel za podpory klíčového pracovníka, případně za pomoci rodinných příslušníků. Po každé krizové situaci (hospitalizaci) je krizový plán zhodnocen a dle potřeby aktualizován.

Složka uživatele - obsah:

- Kopie přerušeni po ukončení přerušeni, jinak vystavené oba originály do doplnění ukončení přerušeni – informace pro zástup, zda je uživatel aktivní, poslouží k připočítání dnů pro prodloužení smlouvy.
- Záznam individuálních schůzek - od nejstarší po nejnovější je povinné, první list má v záhlaví logo a jméno uživatele – tisk ke konci pololetí
- Kopie DIP aktuální – seřazení od nejnovějších po nejstarší je povinné (nutné číslování)
- Kopie Díl.P aktuální – seřazení od nejnovějších po nejstarší je povinné (nutné číslování)
- Karta klienta z databáze
- Kopie BOZP + tabulka s podpisy, stvrzující proškolení Rizik a opatření na pracovišti - pouze záznam na chráněné místo, je uložena v šanonu složek uživatelů
- Kopie Krizového plánu – pokud je zpracován
- Kopie zdravotního průkazu – pouze CHK Floriánka
- Přidělení klíčového pracovníka (originál)
- Kopie Souhlas uživatele se zveřejněním artefaktu, vzniklém ve službě STD artedilna a kreativní ateliér

Složka uživatele je po celou dobu služby klíčovým pracovníkem ukládána na bezpečné místo (uzamčený prostor). Počítače používané pracovníky služby jsou chráněny hesly.

Na přání uživatele je mu umožněno nahlédnout do složky.

ZPŮSOB VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Příloha č. 2

Stížnosti, připomínky, podněty k naší práci, předávejte ústně, písemně (na adresu Fokusu nebo do schránky na stížnosti) nebo mailem svému klíčovému pracovníkovi, se kterým pracujete na svém individuálním plánu. Chcete-li si stěžovat na práci klíčového pracovníka, obraťte se na **vedoucího služby a to jsou:**

- V případě služby chráněného bydlení (CHB):
- V případě služby podpora samostatného bydlení (PSB):
- V případě sociálně aktivizační služby (SR):
- V případě služby sociálně terapeutické dílny (STD):
- V chráněné kavárně Floriánka v Jablonci n. Nisou:
- V pobočce v České Lípě:

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

vedoucí psychosociální rehabilitace.

Pokud ani zde s řešením nebudete spokojeni, obraťte se na

- ředitelku

o.p.s. Fokus Liberec.

- Anonymní stížnosti se prošetřují, výsledky jsou zveřejněny na nástěnce u hlavního vchodu do Fokusu v Nezvalově ulici.
- Odpověď na stížnost vám zašleme do 30 dnů po doručení zprávy.
- Pokud nebudete spokojen/a s vyřízením stížnosti a budete se odvolávat dále k vedení Fokusu (vedoucí psychosociální rehabilitace, ředitelka) je **maximální** lhůtou pro vyřízení stížnosti 60 dní.
- Stížnosti, připomínky, podněty týkající se *soužití v chráněném bydlení* jsou zaznamenávány do sešitu nazvaného „Schůzky s klienty bydlení“ a řešeny vždy při nejbližším setkání. Pokud by nedošlo k uspokojivému vyřešení, použijte výše uvedený způsob – předání: 1. vedoucímu služby, 2. řediteli.

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>

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

Písemně můžete stížnost zaslat na adresu: **FOKUS LIBEREC Nezvalova 662 Liberec 15 PSČ 46015. E-mailem na adresu**

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

Úkolem **stížnosti** je upozornit vedení Fokusu, **že již došlo k porušení** stávajících pravidel nebo práv uživatelů služby

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



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Příloha č. 2

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

Přípomínky a podněty jsou zjišťovány zejména na **pravidelných schůzkách** s uživateli služeb (v bydlení, v pracovní rehabilitaci, terénní a ambulantní službě), u všech uživatelů služeb probíhá šetření pomocí dotazníkové metody.

UPOZORNĚNÍ:

Zaměstnanci se zdravotním postižením pracující v chráněných dílnách, nebo zaměstnanci na chráněných pracovních místech (recepce, úklid, údržba) své připomínky, stížnosti, podněty sdělují svému vedoucímu dílny, vedoucí zaměstnávání, dále pak ředitelce sdružení nebo Správní radě.

PODMÍNKY UKONČENÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

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 – nenaplňoval cíle stanovené ve svém individuálním plánu
- Uživatel se opakovaně omlouval a nenaplnil minimální procentuální využití služby, což je 50% a ve službě Zácvik na chráněné kavárně Floriánka, zácvik na chráněné místo v řemeslné dílně 75% (možnost ověření v evidenci docházky). Vždy je nutno posuzovat situaci uživatele individuálně.
- Uživatel po vyčerpání lhůty na přerušování nepokračoval do 14 dnů ve službě
- Uživatel přestal souvisle využívat službu a do 14 dnů nepodal vysvětlení (omluvu nepřítomnosti), nepožádal o přerušování 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 popsán 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

- Kdykoliv, i bez udání důvodu
- Skončila platnost smlouvy o poskytování služby
- 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*





Příloha č. 2

- Složku uživatele předá vedoucí služby nebo přímo vedoucí rehabilitace k archivaci

MATERIÁLNÍ A TECHNICKÉ ZABEZPEČENÍ SLUŽBY PROSTŘEDÍ A PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY STD

Služba je poskytována v prostorách:

FOKUS Liberec, Nezvalova 662, Liberec 15 46015

Poskytovatel zajišťuje podmínky pro důstojné poskytování služby. Je zajištěno vybavení dílen tak, aby vyhovovalo pracovním požadavkům na druh práce zde vykonávané (nábytek, stroje, spotřebiče, pracovní pomůcky a nářadí, materiál, potraviny, ochranné pomůcky, hygienické i čisticí prostředky). Je zajištěno bezpečné prostředí pro poskytování služby tak, aby nedocházelo k ohrožení zdraví uživatelů služby (předcházení a řešení rizik viz pravidlo Mimořádné situace a pravidlo BOZP). Služba je poskytována ve vyhovujících prostorech (dodržují se pravidla určená hygienou – zima, vlhko, prašnost, zápach, apod.) Poskytovatel nepřesahuje kapacitu služby. Dbá na dodržování pravidel poskytování služby.

Uživatelé, kteří čerpají **službu STD ve FOKUSu Liberec v Nezvalově 662**, mají z části bezbariérový vstup a pohyb v přízemí budovy. Nacházejí se zde řemeslné dílny, socioterapeutická dílna, klubovna, kanceláře sociálních služeb, šatny vybavené uzamykatelnými skříňkami, sociální zařízení se sprchou. Poskytujeme pomoc při zajištění stravy. Uživatel si může objednat oběd nebo ohřát svůj donesený oběd v mikrovlnné troubě. Na socioterapeutické dílně je možné si uvařit kávu, čaj. K přestávkám je určena klubovna. V letních měsících mohou uživatelé přestávku trávit i na zahradě, která je vybavena zahradním nábytkem. Na recepci si mohou zakoupit malé občerstvení. Kouření je zde povoleno pouze před budovou nebo na zahradě objektu. Ke schůzkám s uživatelem je využívána kancelář pracovníků a v odpoledních hodinách prostor dílny.

Kancelář je vybavena psacími stoly, PC, internetem tiskárnou, uzamykatelnými skříněmi na šanony s dokumentací o uživatelích služby. K dispozici je kuchyňka, vybavená kuchyňskou linkou, rychlovarnou konvicí, mikrovlnnou troubou a sociální zařízení.

ČASOVÝ ROZSAH 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.

POPIS PERSONÁLNÍHO ZAJIŠTĚNÍ

Vedoucí služby – popis pracovního místa

Znalosti (vzdělání):

Požadované minimum:

Vyšší nebo vysokoškolské odborné vzdělání v sociální, nebo speciálně pedagogické oblasti. Minimálně 3 roky praxe v oboru (s lidmi duševně nemocnými nebo mentálně postiženými apod.) specializovaný kurs (min. 200 hodin) - rehabilitace, rehabilitační plány, nácvik Schopnost týmové práce a vedení týmu lidí.

Znalost práce na PC

ŘP skupiny B (aktivní znalost)

Výhodou:



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Příloha č. 2

Manažerské kurzy, vzdělání v oblasti práce s individuálním a krizovým plánem, v oblasti psychosociální rehabilitace, absolvované stáže, znalost světového jazyka AJ, NJ....

Dovednosti (zkušenosti):

- * Komunikační dovednosti (včetně komunikace se zdravotními službami).
- * Organizační schopnosti - vedení lidí při práci, koordinace služeb
- * Administrativní dovednosti (psaní projektů, žádostí, základy účetnictví aj.)
- * Adaptibilita, flexibilita, kreativita.
- * Schopnost pracovat v týmu (předávání informací, spolupráce)
- * Umět prezentovat sdružení navenek (jednání s úřady, médii, poskytovateli služeb, aj.)

Postoje (vztah k lidem)

- * Empatie, schopnost udržet si hranici vztahu.
- * Spolehlivost, samostatnost, seberealizace, sebereflexe, tolerance.
- * Respekt k duševně nemocným a akceptace jejich specifik.
- * Kladný vztah k supervizi.

Asistent ve službě – popis pracovního místa

Znalosti (vzdělání): Sociálně - právní, zdravotnické nebo pedagogické

Minimálně SŠ + specializovaný kurs (min. 200 hodin) - rehabilitace, individuální plánování, nácvik sociálních dovedností, krizová intervence tváří v tvář.

Znalosti práce s psychiatricky nemocnými – (minimálně však Rekvalifikační kurs - sociální rehabilitace, nebo 1 rok praxe v psychiatrickém zařízení, stacionáři, Fokusu apod.)

Stáže v obdobných zařízeních - jednorázové nebo průběžné (min. 30 dní).

Schopnost týmové práce.

Základní znalost práce na PC.

ŘP skupiny B (aktivní znalost)

Dovednosti

Komunikativní dovednosti

- navázat vztah, vést konstruktivní rozhovor, umět naslouchat, přiblížit se jazyku klienta, přirozené chování.

Organizační schopnosti

- samostatnost při rozhodování, schopnost samostatného a okamžitého rozhodnutí v krizové situaci, aktivní přístup při řešení problémů

Manuální zručnost a kreativita

Postoje

Respekt k duševně nemocným a akceptace jejich specifik, respektování etického kodexu Fokusu, empatie.

Možnost absolvovat supervizi.

Kontinuální vzdělávání.

Schopnost udržet si hranici vztahu.

Aktivní schopnost bránit se vyhoření a frustraci - důsledně oddělovat práci a soukromí.





Příloha č. 2

Služba sociálně terapeutické dílny

Místo poskytování Liberec

Pracovní pozice	Úvazek
SP	0.75
PSS	0.50
PSS	0.75

SP 0.75

PSS 1.25

Celkem 2.0

EVALUACE DOSAHOVÁNÍ CÍLŮ PLNĚNÍ ZAKÁZKY

Cílem zakázky je zajištění terénních služeb lidem s chronickým duševním onemocněním v lokalitách, kde dosud tato služba chybí nebo je nedostatečná.

V průběhu zakázky bude probíhat pravidelné hodnocení individuálních plánů, 4 x do roka klíčoví pracovníci s každým uživatelem provedou mapování jeho potřeb a podle tohoto mapování upraví i cíle individuálních plánů. Dvakrát ročně uživatelé služeb hodnotí dopad služby na kvalitu svého života i spokojenost s klíčovým pracovníkem.

Plnění zakázky bude dále hodnoceno podle hodnotících indikátorů daných zadavatelem:

- Počet časových jednotek
- Počet podpořených osob
- Počet osob, které využili službu za dobu trvání smlouvy
- Personální zabezpečení
- Vykazování efektivity práce v přímé péči

Na základě výsledků hodnocení budou přijímána nápravná opatření.

Průběžně bude probíhat vyhodnocování ekonomických ukazatelů a úprava čerpání zdrojů.

Okamžitá kapacita služby:15

V registraci služby je nyní okamžitá kapacita 14.
Navýšení kapacity je zajištěno.

9. Údaje o kapacitě služby

Okamžitá kapacita služby

počet osob
15

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,





Příloha č. 2

uvedte 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 31.7.2017

Podpis statutárního zástupce

