

Popis realizace sociální služby

I. Přesný název služby

Odborné sociální poradenství - §37, zákon č. 108/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů

II. Kontaktní údaje

CENTRUM DENNÍCH SLUŽEB Mariánské Lázně o.p.s.

Centrum denních služeb – denní stacionář

Skalníková 519/11a

353 01 Mariánské Lázně

Pevná linka: 354 602 790

Mobil: 737 108 238

E – mail: cedes@jlx.info

Web: www.jlx.info/cedes

III. Popis objektu – využívání prostor klienty

Popis objektu:

Přízemní bezbariérový objekt bývalých jeslí, kompletně zrekonstruován. Zastavěná plocha 194 m², terasa 73 m², zahrada 380 m². Součástí objektu je i přilehlé parkoviště.

Objekt obsahuje tyto prostory – vstupní chodba, hlavní chodba, WC, WC- bezbariérové, bezbariérová koupelna vybavená zvedacím zařízením - se sprchovým koutem, vanou a WC, kuchyň, společenská místnost, kancelář, hovorna, 3 odpočinkové pokoje, rehabilitační místnost I., rehabilitační místnost II., WC – zaměstnanci, sklad kompenzačních pomůcek.

Využívané prostory klienty pro službu:

Klientům služby jsou k dispozici prostory, kdy je přístupná bez omezení vstupní chodba, hlavní chodba, WC, WC- bezbariérové, kuchyňka a společenská místnost. Kancelář a hovorna jsou přístupné pouze s doprovodem odborného pracovníka.

IV. Popis realizace

Centrum denních služeb - denní stacionář poskytuje služby ve všední dny po dobu své stanovené provozní doby.

Pondělí 12:30 – 14:30 14:30 – 16:30 (pouze pro objednané)

Úterý 12:30 – 14:30 14:30 – 16:30 (pouze pro objednané)

Středa 12:30 – 14:30 14:30 – 16:30 (pouze pro objednané)

Čtvrtek 12:30 – 14:30

Pátek 0

V případě objednání je nutné dodržet datum a čas konzultace.

Pomoc osobám, se závažným zdravotním nebo tělesným postižením a senioři, které potřebují pomoc druhé osoby a jsou ohrožený sociálním vyloučením.

Poslání:

Posláním odborného sociálního poradenství je poskytnutí profesionální rady při řešení nepříznivé sociální situace a včasné zprostředkování potřebné služby v závislosti na individuálních potřebách klienta za pomoci a podpory kvalifikovaných sociálních pracovníků.

Cíle:

- snižování rizika sociálního vyloučení
- zmírnění dopadu závislosti na dalších osobách a udržení klienta v jeho přirozeném domácím prostředí
- podpora soběstačnosti klientů
- napomáhat k udržování společenských kontaktů a zapojení do společnosti

Principy:

- včasná a dostupná pomoc
- klient je rovnocenný parter profesního týmu
- individuální přístup a orientace na klienta v jeho přirozeném prostředí
- dodržování práv a respektování potřeb klienta
- pružná reakce na aktuální změny potřeb klientů v rámci komplexu poskytovaných
- flexibilní a transparentní informační servis o poskytovaných službách odborné i laické veřejnosti

Cílová skupina:

Osoby s tělesným postižením

Senioři

Osoby se zdravotním postižením

Poradenství je určeno také blízkým osobám těchto výše uvedených skupin osob, jimž má usnadnit a zlepšit podmínky pečující osoby.

Prvotní kontakt:

Základní informace o poskytovaných službách získává zájemce bezodkladně. Informace je možné získat při osobním kontaktu na adrese sídla zařízení, telefonicky, na internetových stránkách organizace a také z informačních materiálů. Základní informace zahrnují okruh osob, kterým je služba určena, nabídku služeb, podmínky poskytování, časové hledisko poskytování služby, informace o formálních náležitostech podání žádosti o službu (zejména předání formulářů a informace o jejich vyplnění). Tyto informace jsou předány i v písemné podobě formou informačních letáků.

Zdůvodnění potřeby:

Hlavním důvodem potřeby je individualizovaná pomoc a podpora, která pomáhá udržet nebo obnovit rovnováhu mezi jedincem a prostředím, v němž žije.

Poradna poskytuje služby převážně formou telefonického rozhovoru, osobní návštěvou klienta v zařízení nebo písemnou odpověď na dopis nebo e-mail. Poradna poskytuje své služby i mimo své sídlo v rámci doprovodných činností jako jsou jednání na úřadech, doprovod k soudu atd.. Zájemce službu se může objednat nebo se dostavit bez objednání. Služby jsou poskytovány dle dohody. Klienti mohou také doplňkově používat veřejné PC pracoviště s internetem.

Úrovně poskytovaných služeb:

Služba dle §37 je poskytována ve čtyřech poradenských úrovních a zahrnuje:

1. Informace: Poskytování přesných a věcně správních informací ústní nebo písemnou formou (znění zákonů, právní úpravy, posouzení věcné správnosti podávaných dokumentů, kontakty na příslušné instituce atd.)
2. Rady: Poskytování cílené rady na zakázku klienta, strategie postupu, rozbor a nabídky alternativ pro řešení dané situace.
3. Aktivní pomoc: Praktická pomoc při vyplňování formulářů, při psaní dopisů a podání (úřady, soudy, apd.), vysvětlení obsahu dokumentů, pomoc a výpočty.
4. Asistence: Činnost ve prospěch klienta, která je vykonávána mimo poradnu.
 - a) Doprovázení – poradce (sociální pracovník, pracovník v sociálních službách) doprovází uživatele mimo poradnu na oficiální jednání, je v pozadí, sám aktivně nezasahuje. Je spíše morální oporou.
 - b) Vyjednávání - poradce (sociální pracovník, pracovník v sociálních službách) jedná v zájmu klienta s třetí stranou.
 - c) Zastupování – poradci (sociální pracovník) je dána plná moc oficiálně zastupovat klienta při úředním jednání

Cílem služby je:

- uživatel se umí lépe orientovat v problematice sociálních systémů a vzdělávací činnost
- uživatel ví, jak uplatňovat vlastní práva a nároky - tzn. uživatel je informovaný o tom, jaká jsou jeho práva a nároky, jak se domoci jejich uplatnění a v případě potřeby ví, kam se obrátit o pomoc při jejich uplatňování
- uživatel využívá veřejná místa a služby, které jsou dostupné v daném místě
- samostatný uživatel – informovaný a aktivizovaný tak, aby byl schopen řešit své záležitosti s co nejvyšší mírou samostatnosti

V. Popis cílové skupiny

1. Senioři

Cílová skupina senioři je vymezena tzv. sociálním stářím, za což je v ČR považován věk od 65 roku života výše.

2. Osoby se zdravotním postižením
3. Osoby s tělesným postižením

Dle Světové zdravotnické organizace (WHO) je zdravotní postižení, kdy tělesné postižení je součástí této skupiny, částečným nebo úplným omezením schopnosti vykonávat některou činnost či více činností. Je způsobeno poruchou nebo dysfunkcí orgánu.

Pojem postižení zahrnuje fyzickou, mentální nebo smyslovou vadu, která může mít přechodný nebo trvalý charakter.

Zdravotní postižení je významnou okolností, která ovlivňuje život jedince a klade na něho i na jeho okolí značné nároky. Zdravotní postižení sebou vedle zdravotních a duševních potíží přináší mnohdy i sociální handicap, jelikož brání vykonávat některé aktivity – což může vést až k sociálnímu vyloučení. Zdravotně postižení jsou bezesporu skupinou osob se specifickými potřebami.

Skupina uživatelů sociálních služeb ve skupině Osoby se zdravotním postižením, osoby s tělesným postižením, včetně mentálního postižení a duševního onemocnění tvoří velmi velkou nehomogenní skupinu, neboť osoby s různým druhem postižení mají zcela různé požadavky na sociální služby vzhledem ke svému druhu postižení či onemocnění, proto jsou v oblasti duševních onemocnění a mentálního postižení stanovena pro přijímání zvláštní pravidla vymezena vnitřními předpisy.

VI. Věková struktura

1. Mladí dospělí (19 – 26 let)
2. Dospělí (27 – 64 let)
3. Mladší senioři (65 – 80 let)
4. Starší senioři (nad 80 let)

VII. Kapacita služby

Kapacita služby je přibližně 900 intervencí ročně. Okamžitá kapacita je jeden klient (to i při poskytování služby celé rodině) – jeden poradce. Při sociálně terapeutické činnosti je okamžitá kapacita – max. 4 klienti.

VIII. Informace o poskytování sociální služby

1. Informace o poskytovaných službách jsou k dispozici:

- a) V informačních vývěskách umístěných na budovách Skalníkova 471 a Hlavní 314 v Mariánských Lázních.
- b) Na internetových stránkách:
 - a) Zařízení www.info.jlx/cedes
 - b) Městských a Obecních úřadů Mariánských Lázní a okolních obcí
- c) Na informačním letáku, který lze získat přímo v zařízení, na Městském úřadě Mariánské Lázně a u praktických lékařů dané oblasti.

2. Jednání se zájemcem:

Jednání se zájemcem o poskytovanou službu vede pověřený pracovník. Kontakt je možný osobně, telefonicky, písemně. Kontaktovat zařízení může zájemce jak osobně, tak v zastoupení.

IX. Pravidla pro uzavření smlouvy o poskytování sociální služby, odmítnutí uzavření smlouvy o poskytování sociální služby

1. Uzavření smlouvy o poskytování sociální služby:

Uzavření smlouvy je výsledkem jednání mezi zájemcem a zástupcem poskytovatele, kdy se obě strany shodnou na společném zájmu. Smlouva o poskytování služby je uzavírána v současném platném právním prostředí na základě principu dobrovolnosti ze strany uživatele. Podstatou uzavření smlouvy o poskytování služby je úprava vztahů mezi uživatelem a poskytovatelem sociálních služeb.

Smlouvy jsou uzavírány písemně, ve dvou vyhotoveních (jedno obdrží uživatel, druhé organizace).

Pokud je uživatel zbaven způsobilosti k právním úkonům musí opatrovník předložit rozsudek soudu o změně způsobilosti, poté proběhne společné jednání s uživatelem i s opatrovníkem. Smlouvu o poskytnutí pečovatelské služby podepisuje opatrovník.

Při omezení způsobilosti uživatele k právním úkonům, které v rozsudku nezahrnuje uzavírání smluvních vztahů jedná a podepisuje smlouvu uživatel, opatrovník je zde pouze jako svědek.

Při neschopnosti uživatele smlouvu podepsat jej zastupuje pověřený pracovník obecního úřadu obce s rozšířenou působností (§ 91, odstavec 6).

2. Odmítnutí uzavření smlouvy o poskytování sociální služby

Pravidla pro odmítnutí žadatele jsou ošetřena Standardy kvality sociálních služeb a vnitřními pravidly zařízení tak aby byla v souladu s §91, odst. 3), zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Základní důvody pro neuzavření smlouvy o poskytování sociálních služeb:

- a) Zařízení neposkytuje službu, o kterou zájemce žádá
- b) Není dostatečná kapacita pro poskytnutí služby, o kterou zájemce žádá
- c) Zdravotní stav není slučitelný s poskytovanou sociální službou
- d) Žadatel není cílovou skupinou
- e) Žadatel neodpovídá registrované věkové struktuře
- f) Žadatel má epidemiologicky závažnou diagnózu vyžadující karanténní opatření. Po pominutí karanténních opatření a nebrání tomu jiné důvody, je se žadatelem smlouva uzavřena.
- g) Žadatel, jehož chování by z důvodů duševní poruchy závažným způsobem narušovalo kolektivní soužití např. osoby se závažnými psychiatrickými onemocněními, osoby se závislostí na alkoholu a návykových látkách s výjimkou nikotinu

X. Způsob vyřizování stížností

Se způsobem podávání a vyřizování stížností je uživatel či jeho zákonný zástupce seznámen při podpisu smlouvy o poskytování sociálních služeb.

Stížnost může podat jak uživatel služby, tak jakákoliv další osoba, která jedná v oprávněném zájmu uživatele. Stížnost přijme každý sociální pracovník a pracovník v sociálních službách zařízení. Při podávání stížnosti je nutné respektovat způsob podání. Stížnost musí být podána osobně, písemně, telefonicky nebo do schránky k tomu určené a to i anonymně.

Stížnost bude vyřízena písemně do 30 dnů od podání a doručena dle podmínek uvedených ve stížnosti.

Odpověď na anonymní stížnost bude vyvěšena na nástěnce nad schránkou na stížnosti.

XI. Podmínky pro ukončení poskytování služby ze strany poskytovatele, ukončení poskytování služby ze strany uživatele.

1. Základní důvody pro ukončení poskytování služby ze strany poskytovatele:

- a) uživatelům s epidemiologicky závažnou diagnózou vyžadující karanténní opatření a nerespektující pravidla k tomu se vztahující
- b) uživatelům, jejichž chování by z důvodů duševní poruchy závažným způsobem narušovalo kolektivní soužití např. osoby se závažnými psychiatrickými onemocněními, osoby se závislostí na alkoholu a návykových látkách s výjimkou nikotinu
- c) uživatelům či jejich zákonným zástupcům, kteří hrubě porušují své povinnosti plynoucí ze smlouvy o poskytování sociálních služeb

2. Základní důvody pro ukončení poskytování služby ze strany uživatele či jeho zákonného zástupce

- a) Bez udání důvodu, výpovědní lhůta 30 dní
- b) Při přechodu uživatele k jinému poskytovateli soc. služeb, ukončení okamžitě
- c) Při přestěhování ke dni stěhování

XII. Datum účinnosti, oprávněná osoba

Popis realizace sociální služby s platností a účinností od 10.10.2016.

Lenka Špačková – ředitelka



CENTRUM DENNÍCH SLUŽEB
Mariánské Lázně o.p.s.
Skalníkova 519, ①
353 01 Mariánské Lázně
IČ: 709 57 142, Tel.: 354 602 790