

## Popis realizace poskytování sociální služby

k registraci sociální služby v souladu s § 79 zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

Platnost od: 1. 1. 2024

Název poskytovatele	JITRO Olomouc, o.p.s.
Název služby	Sociálně terapeutická dílna
§	67
Působnost služby	dle zařízení

### 1. Veřejný závazek

#### a. Poslání

Sociálně terapeutická dílna JITRO Olomouc, o.p.s. (dále jen STD) podporuje dospělé lidi s mentálním a kombinovaným postižením v upevnění a získání pracovních dovedností a návyků na základě jejich individuálních potřeb. V průběhu poskytování služby je respektována jedinečnost a důstojnost uživatele, jsou podporovány a rozvíjeny jeho dovednosti a schopnosti.

#### b. Cíle

Cílem služby je uživatel, který má příležitost:

- rozvinout své dovednosti a schopnosti podporující samostatnost,
- rozvinout své nadání,
- umí komunikovat s kolegy a v týmu,
- získat placené zaměstnání,
- zachovat a rozvíjet svou manuální zručnost,
- získávat další dovednosti v sebeobsluze a snižovat tak svoji závislost na pomoci druhých,
- rozhodovat se sám za sebe.

Hodnocení cílů je provázáno s individuálními plány klientů.

#### c. Cílová skupina (okruh osob, pro které je služba určena a pro které určena není)

Cílovou skupinu osob u sociální služby sociálně terapeutické dílny (§67) tvoří dospělé osoby s mentálním a kombinovaným postižením, které jsou motivované k získávání, udržování a rozvoji pracovních návyků a dovedností a dosažení dalších cílů sociální služby, jsou schopny v přiměřeném rozsahu zapojení do pracovních činností a spolupráce v kolektivu a jsou v potřebné míře soběstačné a samostatné. Služba nemůže být poskytována osobám s verbálně nebo fyzicky agresivním chováním.

#### d. Zásady poskytování sociální služby

##### ➤ principy normality

- zachování rytmu běžného dne a týdne
- oddělení sféry práce (vzdělávání) od sféry bydlení a volného času,
- prožívání běžného ročního rytmu,
- respektování vývojové fáze člověka s postižením,
- respektování vlastních přání, potřeb a rozhodnutí a nárok na uznání,
- akceptování života ve světě obou pohlaví,
- dostupnost běžného životního standardu jako základní předpoklad pro samostatný život,

- život v běžných životních podmínkách,
- individuální přístup zaměřený na člověka,
- práce s širším okolím uživatele (rodinou, přáteli),
- uživatelé mají informace, které potřebují (o průběhu poskytování sociální služby, o svých právech, možnostech atd.),
- respektování člověka a všech jeho práv,
- princip partnerství

## 2. Jednání se zájemcem o službu, vstup uživatele do služby

Zájemce je člověk, který projeví zájem o informaci o poskytované sociální službě, případně uvažuje o využívání služby STD. Jednáme vždy přímo se zájemcem (potenciálním uživatelem), nikoliv s jeho zástupcem (opatrovníkem, rodinným příslušníkem, kamarádem). Blízké osoby zájemce však mohou být jednání se zájemcem přítomny.

### První kontakt se zájemcem

Místo, kde se první schůzka odehrává, záleží na dohodě. Cílem prvního setkání je především představení služby sociálně terapeutické dílny JITRO Olomouc, o.p.s. – tedy předání základních informací o službě srozumitelným a jasným způsobem. Sociální pracovník (SP) v průběhu setkání vždy ověřuje, zda jsou informace pro zájemce srozumitelné. Veškeré informace budou zpracovány i ve formě snadného čtení.

V průběhu dalších setkání se snaží SP citlivě získat informace o zájemci, patří-li do cílové skupiny, a zda je služba schopna pokrýt jeho potřeby a očekávání a řešit jeho nepříznivou sociální situaci.

Pracovník předává zájemci především tyto informace:

- co mu sociální služba může nabídnout - jaké nabízí činnosti, na co se zaměřuje, kdy je poskytována, pro koho je určena,
- jak probíhá poskytování sociální služby, na jakých zásadách stává (ochrana osobních údajů, individuální přístup zaměřený na člověka atd.),
- o smlouvě o poskytování sociální služby a dojednání cíle spolupráce.

Mezi hodnotící kritéria pro vstup do služby STD JITRO Olomouc, o.p.s. patří:

- patří zájemce do naší cílové a věkové skupiny a je v nepříznivé sociální situaci?
- odpovídá nepříznivá sociální situace zájemce službě STD, tedy jejím základním činnostem?
- ví, co od služby očekává (má zakázku)?
- jsou naše služby schopny očekávání a zakázku pokrýt s ohledem na objektivní potřeby zájemce?
- máme volnou kapacitu?

Pokud zájemce není z cílové a věkové skupiny, poskytneme pouze základní sociální poradenství a doporučíme jiné sociální služby. Nejasně formulovaná zakázka ze strany zájemce není důvodem k odmítnutí. Důvodem pro odmítnutí zájemce jsou pouze důvody vymezené v §91, odst. 3 zákona o sociálních službách.

Pokud zájemce patří do cílové skupiny, ale STD nemá volnou kapacitu - postupujeme takto:

- zjistíme, zda zájemce má zájem být v naší evidenci zájemců - pak mu vyhovíme a kontaktujeme zájemce ihned po uvolnění kapacity

### **Uzavření smlouvy o poskytnutí sociální služby:**

Smlouvu o poskytnutí sociální služby uzavíráme dle ustanovení zákona o sociálních službách.

Základní zásady při uzavírání smlouvy:

- smlouvu připravuje sociální pracovník STD (ten, který jednal se zájemcem),
- smlouva individuálně zohledňuje zakázku zájemce (výběr a konkretizace základních činností, cíl spolupráce, rozsah a průběh poskytování sociální služby, frekvence a čas docházky do STD, atd.), v rámci všech základních bodů písemné smlouvy jsou obsaženy individuální ujednání,
- smlouva je vyhotovena vždy ve dvou stejnopisech, z nichž každá strana obdrží jeden originál (v případě, že je uživatel zastoupen opatrovníkem, je smlouva vyhotovena ve třech stejnopisech, aby smlouvu obdržel uživatel, opatrovník a poskytovatel služby),
- smlouvu podepisuje ředitel JITRA Olomouc, o.p.s. a zájemce o službu, případně jeho zákonný zástupce, pokud je ustanoven,
- před podpisem smlouvy je zájemce seznámen s jejím obsahem, pracovním mu vysvětlí všechny náležitosti smlouvy tak, aby jim skutečně porozuměl.

## **3. Popis služby**

### *a. Naplnění základních činností ze zákona*

#### **Nabízené činnosti a úkony sociální služby**

Služba je poskytována v souladu se zákonnými předpisy, především zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o sociálních službách“) a prováděcí vyhláškou č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Uživatelům jsou nabízeny všechny činnosti dle zákona o sociálních službách, §67:

- a) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- b) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,
- c) nácvik dovedností pro zvládání péče o vlastní osobu, soběstačnosti a dalších činností vedoucích k sociálnímu začlenění,
- d) podpora vytváření a zdokonalování základních pracovních návyků a dovedností

### *b. Pravidla poskytování služby (obsažená v domácích řádech a dalších předpisech, omezení vyplývající z charakteru služby)*

Pravidla pro poskytování služby STD JITRO Olomouc, o.p.s. jsou obsažena ve Smlouvě o poskytování sociální služby, ve Vnitřním řádu, v Provozním řádu a v dokumentu Práva a povinnosti uživatele.

STD je provozována od pondělí do pátku v době od 7:00 do 15:30. Uživatel má po celou dobu pobytu v zařízení dodržovat pravidla pro poskytování služby STD JITRO Olomouc, o.p.s.

Příchod a odchod uživatelů zaznamenává pracovník do příslušného formuláře. Uživatel má ve smlouvě dojednaný počet hodin využívání služby za období jednoho měsíce. V případě **plánované** nepřítomnosti má povinnost toto oznámit nejméně jeden den dopředu. Způsob komunikace s opatrovníkem je zajištěn dle dohody (e-mail, telefon, ústní předání informací, deníček).

Strava je dovážena ze školní jídelny (snídaně, obědy), přihlašování a odhlašování je potřeba zajistit nejpozději den předem do 9:00 hodin určenému pracovníkovi.

### *c. Metody práce, plánování služby*

#### **Individuální plánování podpory s klientem (dále jen IP)**

Ohledně dohody o spolupráci (po uzavření smlouvy) je uživateli přidělen klíčový

pracovník (dále jen KP). Toho stanoví už v procesu uzavírání smlouvy sociální pracovník. Sociální pracovník plní roli metodika IP. Je za proces a kvalitu IP zodpovědný, poskytuje podporu všem KP. Jeho zodpovědností je provádět kontrolu postupů určených KP v rámci plnění IP. Rozhoduje také o změně a zastupování KP v případě potřeby. Změnu KP navrhuje klient nebo osoba, která zastupuje jeho zájmy, případně KP sám.

KP ve spolupráci se sociálním pracovníkem mapuje a upřesňuje s uživatelem jeho potřeby a očekávání. Vycházíme z principů případové práce. Potřeby uživatele jsou mapovány formou souboru několika otázek zaměřených na důležité oblasti života člověka v souladu s uzavřenou smlouvou s uživatelem (mapujeme ty oblasti, ve kterých uživatel potřebuje podporu - viz cíle spolupráce, smlouva o poskytování sociální služby).

Své potřeby sděluje uživatel, pracovník je pouze pomocníkem, který však v případě potřeby může doplnit své poznámky - vždy za účasti uživatele a s jeho vědomím.

Na základě zjištěných potřeb a očekávání se dohodneme s uživatelem na konkrétních krocích realizace cíle spolupráce (dílčích cílech spolupráce), které pak realizujeme prostřednictvím IP. Dílčí cíle jsou nástroje IP, prostřednictvím kterých dojde k nastavení jednotlivých kroků vedoucích k naplnění cíle spolupráce (= plán) ujednaného ve smlouvě o poskytování služby.

Plán by měl definovat především CO, JAK, KDO, KDY a KDE udělá a zahrnuje také zamýšlené intervence, včetně míry podpory ze strany pracovníka.

V realizaci plánu podporuje uživatele jemu nejbližší pracovník (KP), který je však vždy připraven na to, že uživatel může v průběhu procesu plány měnit. KP průběžně reflektuje proces realizace plánu – všímá si, co je jinak, než bylo v plánu, jak se daří dodržet naplánované tempo, jak se mění vztah s uživatelem, zda nechybí nějaké informace z fáze mapování atd.

Po dosažení cíle následuje vyhodnocení realizace plánu. Zhodnocení probíhá společně s uživatelem. Ptáme se především na to, co se povedlo, kde došlo ke změnám v původním plánu a proč? Nezbytně nutné je proces zhodnotit i v případě, že nedojde k naplnění cíle, nebo je přerušena spolupráce.

#### **Celý proces tedy probíhá v těchto fázích:**

1. Mapování potřeb a očekávání uživatele, upřesnění výstupů z jednání se zájemcem.
2. Plánování podpory, nastavení cíle spolupráce - je zpracován vstupní IP, který je vyhotovený k datu uzavření smlouvy. Hodnocení vstupního IP probíhá zpravidla po prvních třech měsících poskytování služby. Každý IP má stanovené datum hodnocení, IP je přehodnocen nejméně jednou ročně, v případě naplnění cíle nebo dalších významných změn podle aktuální potřeby. Za změny IP odpovídá KP, celkové přehodnocení probíhá ve spolupráci se sociálním pracovníkem.
3. Realizace podpory, individuální plánování.
4. Vyhodnocení.

Proces IP v STD JITRO Olomouc, o.p.s. vychází z principů individuálního plánování zaměřeného na člověka.

#### *d. Pravidla pro vyřizování stížností*

Stížnosti lze podat ústně, písemně poštou či osobně, elektronicky nebo pomocí jiných technických prostředků (např. faxem.)

Stížnost přijímá každý pracovník, který je povinen ji zaevidovat.

Zápis o stížnosti musí obsahovat datum stížnosti, její důvod, popis událostí, jméno stěžovatele, podpis zapisovatele a datum zápisu.

Stížnost musí být uvedena tak, jak je míněna. Nezaznamenává se interpretace

zapisovatele, ale konkrétní výroky stěžovatele.

Stěžovatel má právo zvolit si osobu, která ho bude při vyřizování stížností zastupovat. Závažné stížnosti musí být ihned nahlášeny ředitelce organizace ke stanovení způsobu vyřízení, popřípadě pro urychlené zjednání nápravy.

#### Anonymní stížnost

může být podána písemně poštou nebo v elektronické podobě. Anonymní stížnost může být vhozena do schránky umístěné ve vstupní chodbě. Vybírání schránky provádí jednou za dva týdny ředitelka nebo sociální pracovnice v přítomnosti další osoby a o vybrání schránky učiní písemný záznam.

#### Evidence stížností

Ředitelka JITRA Olomouc, o.p.s. vede evidenci všech forem stížností. Evidence se provádí v den doručení, nebo v den výběru schránky se stížnostmi do zvláštního deníku, ve kterém jsou uvedeny datum přijetí stížnosti, osoba stěžovatele, zapisovatel stížnosti, osoba, která stížnosti vyřizuje, výsledek šetření včetně opatření k nápravě a datum vyřízení stížnosti.

#### Vyřizování stížnosti

- Vyřízením stížnosti nelze pověřit zaměstnance, proti kterému stížnost směřuje.
- Vedení organizace je povinno podat písemnou zprávu o prošetření stížnosti stěžovateli ve lhůtě 28 dnů ode dne jejího doručení.
- Ředitelka rozhoduje o tom, kdo bude provádět šetření. Vychází z obsahu stížnosti a z toho, na koho je stížnost podána.
- Opakovaná stížnost (na stejnou věc) je podnětem k přezkoumání, zda byla prošetřena správně a stěžovatel byl s výsledkem prošetření seznámen.
- Při vyřizování stížnosti musí být vyslechnut stěžovatel i ten, na koho je stížnost podána.
- Stížnost je vyřízena, jakmile je prošetřena, popřípadě jsou přijata nápravná opatření a písemně je vyrozuměn stěžovatel.
- Stěžovatel nesmí být žádným způsobem perzekuován za to, že si stěžoval.
- Ve zprávě musí být uvedeno, kam se může stěžovatel odvolat, není-li s výsledkem šetření spokojen
- V případě, že stěžovatel není spokojen, může se obrátit na Správní radu JITRA Olomouc, o.p.s., na veřejného ochránce práv, Údolní 39, Brno 602 00, Český helsinský výbor, Ostrovského 3, Praha 5 nebo jiný nezávislý orgán, MPSV-inspekce.
- V případě podání anonymní stížnosti je informace o jejím řešení po dobu dvou týdnů vyvěšená na nástěnce v zařízení a rovněž po dobu dvou týdnů je odpověď zveřejněna na webových stránkách služby.

#### *e. Pravidla pro ukončení služby*

V ideálním případě je smlouva ukončena naplněním cílů a očekávání klienta, např. klient získal dostatek potřebných pracovních dovedností a osobních kompetencí, aby mohl uzavřít pracovní smlouvu na chráněném nebo otevřeném trhu práce.

Smlouva může být ukončena dohodou mezi klientem a poskytovatelem.

Klient je oprávněn odstoupit od Smlouvy kdykoli, a to i bez udání důvodu. Výpověď ze strany klienta musí být písemná a výpovědní lhůta činí jeden měsíc. Počátek výpovědní lhůty začíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi.

Poskytovatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy z těchto důvodů:

a) ohrozí-li klient vědomě na zdraví sebe nebo ostatní, vědomě způsobí škody na majetku

dílňny nebo jiných osob,

b) z důvodu zhoršení zdraví klienta nebude možné poskytovat službu, klient bude potřebovat větší podporu, než jakou může poskytovatel zajistit,

c) poskytovatel sociální služby se rozhodne ukončit svou činnost nebo jeho činnost převezme nějaká jiná organizace. V tomto případě činí výpovědní lhůta 3 měsíce,

d) klient už nepotřebouje sociální službu, jejíž využívání je předmětem smlouvy.

Výpovědní lhůta pro písemnou výpověď danou poskytovatelem z důvodů uvedených v odstavci b) a d) tohoto článku je jeden měsíc.

Počátek výpovědní lhůty začíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi. V případě důvodů uvedených v odstavci a) bude poskytování služby ukončeno okamžitě.

#### *f. Úhrady za služby, spoluúčast osoby blízké na úhradě*

Služba je uživateli poskytována bezplatně. Uživatel hradí cenu sjednané stravy.

#### *g. Další doplňující informace*

### **4. Fakultativní služby (jsou-li poskytovány)**

### **5. Prostory, materiální a technické vybavení (bezbariérovost)**

Služba bude poskytována v bezbariérovém prostředí na Mozartově ulici 43a v areálu v centru Olomouce. Uživací právo vzniklo na základě smlouvy o bezúplatné výpůjčce uzavřené s majitelem nemovitostí, tj. Statutárním městem Olomouc na dobu určitou do 31.12.2031.

Pro uživatele STD je k dispozici přízemní část budovy, ve které probíhají základní činnosti s uživateli. V této části se nachází šatna pro uživatele a místnost pro personál, sociální zařízení pro uživatele služby a personál, dvě plně vybavené dílny, využitelné jako dřevařská, keramická, kreativní, košíkářská, údržbářská apod. Dřevařská dílna je vybavena dřevoobráběcími stroji, nástroji a nářadím. Keramická dílna je vybavena dvěma vypalovacími pecemi. Dále místnost určena jak pro individuální práci, tak pro sociální učení. V šatně má každý klient k dispozici vlastní uzamykatelnou skříňku. Ze čtyř WC jsou tři uzpůsobena potřebám osob na vozíku. Součástí WC je sprchový kout a prostory pro hygienické potřeby. Je možno využít i pojízdný paraván k zajištění soukromí nejen v prostorách WC. Největší místnost je jídelna vybavená i kuchyní se základními spotřebiči, využitelná i pro nácvik vaření.

Kancelář sociálního pracovníka je v I. patře.

Budova je bezbariérová, vybavena venkovní výtahovou plošinou, vedlejší vchod do šaten je přístupný pomocí nájezdové rampy přizpůsobené pro osoby používající vozík.

Zpracoval: Vaňková Dana  
Schválil: Vaňková Dana

Dne: 16.8.2023