

## 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: 1.11.2021

Název poskytovatele	JITRO Olomouc, o.p.s.
Název služby	Chráněné bydlení
§	51
Působnost služby	Regionální

### 1. Veřejný závazek

#### a. Poslání

Posláním služby Chráněného bydlení JITRO je podporovat lidi s mentálním postižením v běžném životě tak, aby s podporou asistenta mohli bydlet samostatně a využívat příležitostí místní komunity.

#### b. Cíle

- Lidé, kteří využívají službu, žijí běžným způsobem života podle svých přání a možností. Starají se o domácnost, tráví volný čas podle svých představ, využívají běžné služby v komunitě, prožívají vztahy.
- Lidé, kteří využívají službu, samostatně nebo s přiměřenou podporou, rozhodují o svém životě.

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

Služba je určena

lidem od 18 let (věk pro přijetí je 18 – 64 let)

- s lehkým až středně těžkým mentálním postižením,
- s kombinovaným postižením, z něhož určující pro poskytovanou podporu je postižení mentální.

Službu **nemůžeme** poskytnout lidem vyžadujícím vysokou míru potřebné podpory, kterou způsobuje jejich zdravotní postižení (např. vážná forma epilepsie, těžké zrakové nebo sluchové postižení). Nejsme schopni poskytovat sociální službu lidem vyžadujícím bezbariérové prostředí.

#### d. Zásady poskytování sociální služby

- individuální přístup zaměřený na člověka
- respektování uživatele a jeho práv
- spolupráce s jeho širším okolím s rodinou a přáteli
- běžné prožívání rytmu dne, týdne, roku
- rozlišování oblasti práce od oblasti bydlení a volného času

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

## **Informace o službě**

Soubor předávaných informací o sociální službě je uveden v letáku, předat je může každý pracovník služby (poslání, cíle, zásady, cílová skupiny služby, nabídka a způsoby poskytování služby, kapacita služby, ceny za služby, místo a čas poskytované služby). V případě vyjádření zájmu jsou zájemci ukázány prostory chráněného bydlení na fotografii nebo na místě (musí se předjednat s uživateli bytu).

Pracovníci předají zájemci leták, formulář Žádosti o poskytnutí sociální služby (dále jen žádost) a kontakt na sociální pracovníci. Zájemce má možnost si žádost stáhnout z internetových stránek organizace.

Další jednání pak se zájemcem (žadatelem) vede sociální pracovnice chráněného bydlení. V případě její nepřítomnosti pak sociální pracovnice denního stacionáře (smlouva o zastupování). Sociální pracovnice zpracovává veškeré výstupy z jednání.

## **Žádost (žadatel)**

Podmínkou pro jednání o poskytnutí sociální služby je podání písemné žádosti, která obsahuje: kontaktní údaje o žadateli a vyjádření lékaře o zdravotním stavu žadatele (nesmí být starší jednoho měsíce). Vyplněnou žádost, tedy oba výše uvedené tiskopisy, může žadatel doručit poštou nebo osobně na adresu organizace nebo adresu chráněného bydlení.

## **Postup pro vyřizování žádosti o poskytnutí sociální služby**

Po přijetí žádosti si organizace vyhrazuje lhůtu 30 dnů na její vyřízení. Pokud sociální pracovnice shledá, že je třeba obsah žádosti (např. zdravotní stav či specifika žadatele) konzultovat s dalším odborníkem, může ho o to požádat (speciální pedagog, lékař).

Pokud sociální pracovnice zjistí, že žádost není úplná nebo je třeba její doplnění, kontaktuje žadatele a určí mu dobu, do kdy má žádost doplnit. Pokud tak žadatel neučiní, nebude o žádosti do doby dodání rozhodnuto.

Pokud sociální pracovnice neshledá, že je třeba žádost doplnit o další náležitosti nebo o sociální šetření, předá žádost k posouzení komisi, která žádost zhodnotí a rozhodne:

- Pokud žadatel splňuje podmínky pro přijetí a je volná kapacita služby, vyrozumí o tomto žadatele co nejdříve a pokračuje v procesu vyjednávání služby a uzavírání smlouvy.
- Pokud žadatel splňuje podmínky pro přijetí a je zaplněna kapacita služby informuje o tom žadatele oznámením o odmítnutí uzavřít smlouvu z kapacitních důvodů a zeptá se ho, zda má zájem být veden v evidenci čekatelů. Přijetí žádosti do evidence čekatelů (při plné kapacitě) neznamena automatický nárok na pozdější uzavření smlouvy, jelikož uzavření smlouvy předchází proces vyjednávání s žadatelem, který vyžaduje vzájemné poznání a vyjasnění potřeb klienta a možnosti organizace a aktualizaci dat uvedených v původní žádosti.
- Pokud žadatel nespadá do cílové skupiny poskytované sociální služby (např. z důvodu věku nebo typu postižení), nebo není v nepříznivé sociální situaci, kterou služba řeší, nebo jeho zdravotní stav vylučuje poskytnutí takové sociální služby (dle vyhlášky), nebo je osobou, které vypověděl v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy – oznámí písemně žadateli odmítnutí uzavřít smlouvu.

Každá žádost je evidována v Evidenci žadatelů. Odmítnuté žádosti však nejdéle po dobu 1 roku (následně je žádost uložena do archívu) a údaje v evidenci (tabulce) anonymizovány. Žádosti jsou zařazeny do evidence žadatelů i čekatelů chronologicky - dle data podání žádosti.

### **3. Popis služby**

*a. Naplnění základních činností ze zákona*

Služby jsou poskytovány 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.

Poskytované základní činnosti dle zákona o sociálních službách, § 51:

a) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy

Prostorové a materiální zázemí chráněného bydlení JITRO umožňuje klientům vlastní přípravu pokrmů. Kuchyň v bytě v prvním nadzemním podlaží je vybavena běžnými domácími spotřebiči a jídelna uzpůsobena pro pohodlné stolování šesti osob. Rovněž dvě malé bytové jednotky jsou vybaveny nezbytnými domácími spotřebiči a umožňují přípravu stravy a stolování pro dvě osoby. Pracovník poskytuje uživatelům podporu při nákupu potravin, jejich uchování a při přípravě pokrmů teplé i studené kuchyně. Rozsah a způsob poskytované podpory vychází z individuálních požadavků a potřeb uživatelů služby. Klienti mají možnost si odebírat obědy v ZŠ Demlova nebo v Denním stacionáři JITRO.

b) poskytnutí ubytování

Ubytování je poskytováno celoročně, formou skupinového bydlení (§51, odstavec 1). V chráněném bydlení je šest jednolůžkových pokojů. Tyto pokoje jsou vybaveny základním vybavením (postel, stolek, skříň, křeslo) a slouží jako kombinace ložnice a obývacího pokoje. V bytové jednotce pro čtyři uživatele je koupelna a oddělená toaleta, obojí uzamykatelné, které poskytují důstojné podmínky pro osobní hygienu. Kuchyň s jídelnou splňuje požadavky pro přípravu stravy a stolování. Společné trávení volného času umožňuje samostatný obývací pokoj. Dvě samostatné bytové jednotky (garsoniery) jsou vybaveny obdobně, každá má vlastní kuchyňskou linku, koupelnu a toaletu. Součástí zázemí je technická místnost vybavená pračkou a sušičkou. Ke společným prostorám patří také chodba a schodiště.

c) pomoc při zajištění chodu domácnosti

Pomoc při zajištění chodu domácnosti vyplývá z individuálních požadavků uživatelů služby a je zajištěna v návaznosti na jejich potřeby. Rámcově se podpora zaměřuje především na oblast plánování chodu domácnosti, plánování a koordinaci skupinových a individuálních aktivit, hospodaření s penězi, úklid soukromých a společných prostor, podporu v šetrném zacházení s energiemi, vodou, třídění odpadu, praní, žehlení, nákupy, drobné opravy bytu a jiné.

d) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti

Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti probíhají formou skupinových případně individuálních. Prostorem pro společná setkávání a realizaci skupinových aktivit je obývací pokoj, jídelna, případně pokoje uživatelů. Během pracovního týdne je prioritou při aktivizačních činnostech využívání jiných zdrojů aktivizace – práce, návštěva jiných sociálních služeb či veřejných služeb. Svým zaměřením jsou výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti orientovány především na oblast sociálních dovedností: komunikaci, seznamování, představování, oslovování, rozhovor, trénování dovednosti - říci si o pomoc, plánování a domlouvání, sebeprezentaci, rozhodování, mezilidské vztahy, partnerské vztahy a sexualitu, dále na dodržování pravidel, předcházení a řešení nebezpečných situací apod.

e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

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

Základní pravidla jsou dána Smlouvou o poskytování služby, dále pak vnitřními Pravidly služby, Pravidly soužití, která si určili klienti, a se kterými budou zájemci seznámeni před podpisem Smlouvy o poskytování služby.

*c. Metody práce, plánování služby*

**Individuální plánování podpory**

Proces individuálního plánování v chráněném bydlení JITRO vychází z přístupu plánování zaměřeného na člověka.

Proces individuálního plánování začíná již ve fázi jednání se zájemcem, kdy jsou zjišťovány potřeby, očekávání a přání zájemce. Po uzavření Smlouvy je nově příchozí uživatel seznámen se svým klíčovým pracovníkem. První klíčový pracovník je uživateli přidělen, později může uživatel klíčového pracovníka změnit v souladu s pravidly služby. Sociální pracovník klíčovému pracovníkovi předává základní informace o novém uživateli včetně písemných záznamů o *potřebné míře podpory*.

Klíčový pracovník uživatele poznává, mapuje jeho potřeby a očekávání. Během prvních tří měsíců uživatel ve spolupráci se svým klíčovým pracovníkem vytváří svůj *Profil*. Své potřeby, přání a očekávání sděluje uživatel, pracovník je pouze pomocníkem, který však v případě potřeby s vědomím uživatele může doplnit své poznámky.

Na základě zjištěných potřeb a očekávání se dohodneme s uživatelem na dalším plánu spolupráce, která je písemně zaznamenána v *Plánu podpory*.

*Plán podpory* definuje, v jakých oblastech, jakým způsobem a v jaké míře potřebuje uživatel podporu. Plán podpory je průběžně aktualizován.

*Záznamy o průběhu poskytované služby* slouží k zajištění kontinuity předávání informací a možnosti zpětného hodnocení poskytované služby.

Osobní cíle a postupné kroky k jejich naplnění si uživatel stanoví v *Dohodě*. Dohoda má uživatele motivovat, podporovat v samostatnosti a zodpovědnosti. Předmět dohody má činnostní charakter, tzn., týká se chování, jednání, sebeobsluhy a péče o bytovou jednotku tak, aby bylo možné hodnotit změny. Dohodu pracovník s uživatelem průběžně hodnotí. Zjišťují, co se povedlo, kde došlo ke změnám. Nezbytně nutné je Dohodu vyhodnotit i v případě, že nedojde k jejímu naplnění. V rámci individuálního plánování se zaměřujeme také na rozhodování s podporou. V této oblasti uzavíráme s klienty individuální dohody o tom, jakou od nás potřebují klienti podporu ve formě dohod.

Hlavními metodami práce s cílovou skupinou jsou rozhovory, pozorování uživatele, empatické vcítění, opakování nápodobou a práce s přiměřeným rizikem.

*d. Pravidla pro vyřizování stížností*

K podání stížnosti na poskytované služby je oprávněn uživatel, jeho opatrovník, rodinný příslušník, případně jiná nezávislá fyzická, či právnická osoba zastupující zájem uživatele (praktikant, dobrovolník, apod.). Uživatel si může zvolit vlastního zástupce pro podání a vyřizování stížností.

Uživatel je pravidelně informován o pravidlech pro podávání, evidenci a řešení stížností.

### **Forma stížnosti**

Stížnosti lze podat ústně, písemně, telefonicky, elektronicky, pomocí jiných technických prostředků, případně alternativní formou.

Ústně podané stížnosti se v jednoduchých případech vyřizují ihned při jejich podání. V případě, že ústně podanou stížnost nelze vyřídit ihned při podání, sepíše se o jejím podání záznam. Záznam o podání musí být sepsán vždy - i v případě ústně podané stížnosti, která se vyřídí ihned.

Písemné podání - přeje-li si uživatel podat stížnost písemně, ale nemá tuto dovednost, příjemce je povinen pomoci mu na požádání stížnost sepsat. Pokud uživatel nebo jiná osoba předloží či zašle písemnou stížnost je přiložena k formuláři „Zápis o převzetí stížnosti“ jako jeho nedílná součást.

Elektronické podání je vytištěno a přiloženo k formuláři „Zápis o převzetí stížnosti“ jako jeho nedílná součást.

Telefonické podání je zapsáno do formuláře „Zápis o převzetí stížnosti“.

Stížnost přijímá každý pracovník, který je povinen ji zaevidovat do formuláře „Zápis o převzetí stížnosti“. Stížnost podaná jinou písemnou formou (ne do formuláře) se eviduje jako příloha k formuláři „Zápis a převzetí stížnosti“. Pracovník, který stížnost přijme, ji zaeviduje do formuláře. Tento formulář předá neprodleně sociální pracovníci, která má kompetenci k řešení stížnosti, která stížnost může dále postoupit ředitelce organizace. Ředitelka může touto kompetencí pověřit někoho z pracovníků.

### **Anonymní stížnost**

Stížnost může být podána anonymně. Může být vhozena do schránky umístěné na schodišti domu Václava III. 20. Obsah schránky kontroluje sociální pracovnice každý týden, přes průhledné okénko. Pokud je ve schránce viditelný podnět, schránku otevře a vybere jen za přítomnosti jednoho z klientů.

Anonymní stížnost je zaevidována a odpověď na ni je sdělena na poradě klientů, pokud ve stížnosti není uveden způsob odpovědi.

V případě, že stěžovatel není spokojený s vyřízením své stížnosti, má právo se odvolat na postup řešení stížnosti k:

- předsedkyni správní rady
- předsedovi správní rady Jitro
- registrátorovi organizace - Olomouckému kraji, prostřednictvím Odboru sociálních věcí Krajského úřadu Olomouckého kraje,

nebo se obrátit na nezávislé orgány:

- Veřejný ochránce práv,
- Český helsinský výbor

Kontakty jsou klientům k dispozici.

### **Evidenci stížností**

- Evidenci všech stížností vede sociální pracovnice CHB.

### **Lhůta pro vyřízení stížností**

- Stížnost musí být vyřízena v nejkratším možném termínu, nejdéle však 30 dní. V případě, že je řešení stížnosti delší než 30 dnů, musí odpovědný pracovník:
  - zaznamenat důvody doby řešení stížnosti

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

Klient může smlouvu vypovědět písemně bez udání důvodů. Výpovědní lhůta pro výpověď ze strany klienta činí jeden měsíc a počíná běžet od 1. dne následujícího měsíce po doručení výpovědi k rukám ředitelky JITRO Olomouc, o.p.s., Mozartova 43, 779 00 Olomouc.

Ke dni ukončení pobytu je klient povinen uhradit veškeré vzniklé pohledávky spojené s poskytováním sociálních služeb.

Poskytovatel může odstoupit od Smlouvy pouze z těchto důvodů:

- Klient opakovaně hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze Smlouvy a vnitřních předpisů poskytovatele. Za hrubé porušení Smlouvy se považuje zejména, když klient nezplatí úhrady za pobyt v daném termínu, ani po písemné upomínce.
- Jestliže klient vědomě fyzicky napadl jiného klienta nebo pracovníka poskytovatele nebo vědomě vyhrožuje jiným klientům či zaměstnancům fyzickým napadením, které vyvolává oprávněné obavy.
- U klienta došlo ke změnám potřeb, které není poskytovatel schopen zajistit.
- V případě ukončení poskytování služby poskytovatelem z finančních nebo jiných provozních důvodů.

Výpověď Smlouvy ze strany poskytovatele musí být dána písemně, výpovědní lhůta činí jeden měsíc ode dne doručení výpovědi klientovi/opatrovníkovi.

V případě, že klient způsobí jinému klientovi nebo pracovníkovi poskytovatele vážnou zdravotní újmu, bude mu Smlouva ukončena s okamžitou platností (max. do 24 hodin).

Při výpovědi nebo odstoupení od Smlouvy ze strany poskytovatele budou klientovi v případě jeho zájmu poskytnuty informace o alternativních sociálních službách.

Smlouva může být ukončena písemnou dohodou obou stran.

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

Úhrady za služby se řídí aktuálními pravidly stanovenými ve vyhlášce 505/2006 sb, a pravidly o platbách stanovenými v chráněném bydlení JITRO, se kterými je zájemce o službu seznámen před podpisem Smlouvy o poskytování služby. Cena za služby je sjednána ve Smlouvě a je zveřejněna na webových stránkách organizace.

#### *g. Další doplňující informace*



### **Normalita**

Chráněné bydlení JITRO své zásady staví na principu normality. Respektujeme běžný způsob prožívání rytmu dne, týdne a roku. Za běžné, tedy normální, považujeme oddělení oblasti bydlení a volného času od oblasti práce. Klienti chráněného bydlení JITRO jsou osoby vyžadující menší míru podpory, u kterých se předpokládá, že během dne využijí další návazné sociální či veřejné služby. Nechceme jim poskytovat zbytečnou podporu – přepečovávat je nebo jim poskytovat službu v oblastech, které mohou využívat z veřejných zdrojů. Respektujeme individualitu člověka.

### **Osobní údaje**

JITRO Olomouc, o.p.s., je správcem osobních údajů, které ke svojí činnosti – poskytování sociální služby - potřebuje. Zpracování osobních údajů provádí v souladu s Nařízením evropského parlamentu a rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti s obecným nařízením o ochraně osobních údajů a další související legislativou, a to pro účely oprávněných zájmů, tedy pro činnosti naplňující účel obecně prospěšné společnosti.

Osobní údaje jsou zpracovávány po dobu nezbytně nutnou. Klient má právo na přístup k informacím o svých osobních údajích, na jejich opravu, výmaz, na omezení zpracování, přenositelnost údajů a právo vznést námitku. Organizace má s klienty písemně zajištěn Souhlas se zpracováním osobních a citlivých údajů a poučení subjektu údajů.

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

Neposkytujeme.

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

Klienti chráněného bydlení mají k dispozici čtyři jednolůžkové pokoje v bytě s kuchyní a příslušenstvím a dvě jednolůžkové garsoniéry s kuchyní a příslušenstvím v rodinném domě se zahradou v olomoucké čtvrti Lazce.

Celková podlahová plocha bytu pro čtyři obyvatele je 84m<sup>2</sup>. Jsou v něm čtyři pokoje (podlahová plocha 11 až 17m<sup>2</sup>), kuchyň s jídelnou (14,49 m<sup>2</sup>) pro vaření pokrmů a stolování, společenská místnost (24 m<sup>2</sup>), koupelna (3,46 m<sup>2</sup>) a samostatné WC (1,15 m<sup>2</sup>).

Plně vybavené garsoniéry mají podlahovou plochu 32m<sup>2</sup> a 29m<sup>2</sup>.

K domu náleží zahrada, na které si mohou klienti pěstovat zeleninu a ovoce dle svých přání, využít ji k posezení, grilování, setkávání s kamarády či sousedy. Na zahradě je povolenou kouření, v domě se kouřit nesmí.

Zaměstnanci mají k dispozici samostatnou kancelář ( 13,25m<sup>2</sup>) a samostatné WC.

Vzhledem k dispozičnímu řešení bytů není možné chráněné bydlení uzpůsobit pro osoby používající invalidní vozík.

JITRO Olomouc, o.p.s. je od roku 2018 majitelem domu, ve kterém je sociální služba poskytována.

*Zpracoval:* Dana Vaňková, DiS.  
*Schválil:* Ing. Anna Taclová, ředitelka

*Dne:* 27.10.2021