

POPIS REALIZACE POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Název poskytovatele: Práh jižní Morava, z.ú.

Druh poskytované služby: Chráněné bydlení

Název a místo zařízení poskytované sociální služby: Chráněné bydlení Znojmo; Velká Mikulášská 33/18, 669 02 Znojmo

Kdo se na nás může obrátit a co je naším cílem?

Posláním Chráněného bydlení Znojmo je **zvyšovat soběstačnost lidí s psychickými obtížemi z ORP Znojmo**, aby mohli po ukončení pobytu samostatně bydlet v přirozeném prostředí.

Cílová skupina

Lidé s psychickými obtížemi v nepříznivé životní situaci v oblasti bydlení, kteří mají stabilizovaný psychický stav. Za nepříznivou životní situaci v oblasti bydlení považujeme takovou situaci, kdy klient v důsledku psychických obtíží nezvládá samostatné bydlení.

- Lidé s psychickými obtížemi v nepříznivé sociální situaci s diagnózami dle MKN 10: (F 20 – F 29, F 30 – F 39, F 60 - F 69)
- věk 18-64 let
- stabilizovaný psychický stav
- trvalé bydliště ve Znojmě / či na okrese města Znojma

Kritéria odmítnutí poskytnutí služby

- ochranná léčba: protialkoholická, protitoxikomanická, sexuologická
- akutní závislost na alkoholu nebo jiných návykových látkách (diagnostikovaná lékařem) - tým služby chráněného bydlení vždy posuzuje individuálně na základě konzultace s ošetřujícím lékařem zájemce
- agresivní chování (diagnostikované psychiatrem)
- jedná-li se o kombinaci poruch nebo postižení
 - a) kombinace psychických obtíží se střední nebo těžkou mentální retardací
 - b) akutní fáze duální diagnózy
 - c) u kombinace psychických obtíží s tělesným či smyslovým postižením je nutné individuálně posoudit přijetí zájemce podle jeho potřeb a možností a možností služby. O přijetí rozhoduje vedoucí služby po schválení garantem.

Cíle služby

1) Cílem služby je uživatel bydlící samostatně v prostředí, které si sám vybral k životu.

2) Cílem služby je uživatel, který umí si zajistit stravu, udržuje bydlení v čistotě, zvládá hygienické úkony a pečuje o sebe, vyjde s měsíčním příjmem.

3) Cílem služby je uživatel, který umí samostatně zacházet se svou nemocí a má přehled o své medikaci. Zná svoji medikaci a samostatně ji užívá, umí si domluvit preventivní prohlídku u lékařů (zubař, gynekolog, praktický lékař) spolupracuje se svým psychiatrem a dalšími odborníky, ví, co udělat v krizi, případně dokáže využívat jako nástroj pomoci protikrizové plánování.

4) Cílem služby je uživatel, který si umí nakoupit zboží běžné spotřeby, umí si objednat opravy a servisní služby, umí si vyřídit osobní záležitosti na různých institucích (pošta, banka), umí si vyřídit jízdní doklady, umí si vyhledat instituci, která zajišťuje státní sociální podporu, ví, na kterou instituci se obrátit ohledně poskytování důchodu (SSZ) nebo jiných záležitostí, umí si vyhledat občanskoprávní pomoc.

5) Cílem služby je uživatel, který umí navázat kontakt s jinou osobou, navazuje, udržuje vztahy se známými, přáteli, rodinou a umí aktivně a hodnotně dle svých potřeb a možností trávit volný čas.

Jaké jsou naše zásady a jaký je průběh spolupráce?

- Individuální přístup k uživateli služby
- Zachování důvěrnosti informací a ochrana osobních údajů uživatele
- Respekt k soukromí uživatele
- Zajištění bezpečí uživatele služby a pracovníků
- Multidisciplinární přístup
- Spolupráce s klienty dle principů zotavení – naděje, zplnomocnění, odpovědnost sám za sebe, smysluplné životní role.

Formy poskytování a kapacita služby

Podporu uživatelům služby chráněné bydlení, kteří chtějí trénovat zvládnání samostatného bydlení, poskytují pracovníci služby v pracovní dny v čase 8:00 – 16.30. V případě potřeby uživatele služby a možností pracovníka je možné se s pracovníkem dohodnout individuálně na schůzce i mimo provozní dobu služby. Po ostatní dobu jsou vyvěšena důležitá čísla na nástěnce společně s tel. číslem na krizový telefon.

S uživatelem se uzavírá smlouva na 6 měsíců s možností prodloužení. Bydlení se nachází v bytovém domě, a to v 1. patře bytového domu ve dvou bytech nasedajících přímo na sebe. Poskytuje bydlení až pro 5 osob. První byt má 2 jednolůžkové pokoje a společné prostory: kuchyň, koupelna, toaleta, předsíň. Byt je plně zařízen, ale uživatel si po domluvě může nastěhovat i drobnější nábytek a své osobní věci. Druhý byt má 3 jednolůžkové pokoje a společné prostory: obývací místnost, kuchyň, koupelna, toaleta, předsíň.

Kapacita služby: 5 lůžek

Základní činnosti

Služba je realizována prostřednictvím zákonných činností podle vyhlášky 505/2006 Sb., k jejichž naplňování dochází prostřednictvím plánů průběhu služby.

Zákonné činnosti:

- 1) Pomoc při zajištění stravy
- 2) Poskytnutí ubytování
- 3) Pomoc při zajištění chodu domácnosti
- 4) Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti
- 5) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- 6) Sociálně terapeutické činnosti
- 7) Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí
- 8) Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu

Průběh sociální služby

Informování o službě

Všichni členové týmu chráněného bydlení (dále jen CHB) jsou oprávněni podávat zájemcům informace o službě (telefonicky, osobně). Všichni členové týmu poskytují zájemcům základní sociální poradenství, zprostředkovávají kontakt na ostatní služby Práh jižní Morava, z. ú. a na jiné poskytovatele služeb.

Vedením schůzek se zájemci o službu je pověřen vedoucí příslušného týmu nebo pověřený pracovník.

Pověřený pracovník jednání se zájemcem předává zájemci zejména informace o:

- poslání a cílech služby
- podmínkách přijetí do služby, podmínkách odmítnutí
- druhu, popisu a rozsahu služby
- místu a času poskytování služby
- výši úhrad a možnosti požádat si o slevu
- seznámení se způsobem spolupráce – plánem průběhu poskytování služby
- postupu při uplatňování námětů, připomínek a stížností uživatele

Jednání se zájemcem o službu

Za zájemce jsou považovány všechny osoby, se kterými probíhá jednání před uzavřením Smlouvy o poskytnutí služby. Cílem jednání se zájemcem je zjistit, co zájemce od služby očekává, seznámit jej se všemi podmínkami služby a ověřit, zda jsou pro něj podmínky přijatelné a jaká je jeho nepříznivá sociální situace.

Jednání se koná zpravidla formou 3 - 4 schůzek (počet schůzek nelze určit s přesností, odvíjí se podle potřeby), které mají individuální časový rámeček. Jednání se zájemcem probíhá následovně: Na začátku jednání se vedoucí služby, případně pověřený pracovník, zájemci představí a předává zájemci veškeré informace o službě, informuje zájemce o možnostech služby, možnostech zařazení zájemce do služby, aktuální kapacitě služby, předá mu informační leták služby.

Pracovník si musí dát pozor, aby nepřecenil schopnosti zájemce vstřebat množství informací, které pracovníkovi připadají samozřejmé. Pracovník se doptává, jestli zájemce informacím rozumí, na schůzce nechává dostatečný prostor pro otázky a připomínky zájemce. V případě, že je informací pro zájemce mnoho najednou, může pracovník zájemci nabídnout přerušení schůzky a pokračování na příští schůzce.

Cílem schůzek je zjistit adekvátnost služby pro zájemce o službu:

- a) Je třeba zjistit, jestli zájemce splňuje podmínky pro vstup do služby. Pokud pracovník zjistí, že zájemce nesplňuje vymezenou cílovou skupinou, případně nesplňuje jiné podmínky, tak jej o této skutečnosti informuje a dále mu poskytuje základní sociální poradenství. Pracovník také vysvětluje důvod takového postupu a to dle možností a schopností zájemce.

- b) Pracovník také zjišťuje nepříznivou sociální situaci zájemce a potřeby zájemce v oblasti bydlení, aby mohl odhadnout, zda a jak služba může naplnit potřeby uživatele. Optimální strategie je nejprve zjistit, co zájemce už o službě ví a co se dozvědět chce, aby k tomu pracovník mohl přiměřeně a plynule připojit své informace. Na základě zjištění těchto informací probíhá další jednání

Zájemce je seznámen se dvěma dokumenty. Souhlas se shromažďováním osobních a citlivých údajů potvrzuje podpisem. Dotazník pro vstupní kontakt vyplní. Pracovník zájemci nabídne možnost, že si dotazník vyplní sám nebo že ho mohou vyplnit společně, kdy zájemce poskytuje pracovníkovi údaje, které pracovník do dotazníku zaznamenává. Následně je zájemci předán formulář Psychiatrické potvrzení k zařazení zájemce do služby CHB, který zájemce nechá vyplnit a potvrdit u svého ambulantního psychiatra. Na základě tohoto formuláře se ověří splnění podmínek pro vstup do služby, proto je potvrzení nutné přinést během následujících schůzek, ještě však před uzavřením smlouvy.

Pokud má zájemce o službu zájem, je seznámen se základními informacemi o službě a splňuje vstupní podmínky k přijetí do služby, vyplní (samostatně nebo ve spolupráci s pracovníkem) žádost o přijetí do služby.

Následuje proces rozhodování o přijetí/nepřijetí zájemce do služby CHB .

Zájemce může využít formulář Příloha k žádosti – potvrzení o finančním dotování zájemce ze strany osoby blízké, pokud nespĺňuje podmínku dostatečného příjmu a osoba blízká se zaručí, že bude doplácet peníze do daného příjmu. Potřebný příjem je odvozen z ceníku služby.

Uzavření smlouvy a plánování průběhu služby

Rozhodnutí o přijetí proběhne do 30 dnů od podání žádosti. Rozhodnutí je žadateli předáno písemně. Jeden výtisk rozhodnutí je uchováván ve složce Služba CHB u vedoucího služby, společně se žádostí o službu, včetně žádostí zamítnutých a vyřazených na vlastní žádost.

Přijatý žadatel je zapsán do Evidenčního listu čekatelů – pořadníku (pokud ve službě není pro uživatele volná kapacita).

Pokud je volná kapacita, začíná osobní pracovník pracovat s přijatým žadatelem ihned a přijetí je završeno seznámením s obsahem smlouvy a zapsání cíle spolupráce do smlouvy o poskytování služby a jejím podpisem. Podpisem smlouvy o poskytnutí služby se žadatel stává uživatelem služby. Pracovník založí novému uživateli spis a vede o průběhu spolupráce s uživatelem písemné záznamy ve spise a elektronické databázi.

Při přijetí do služby uživatel:

- podepisuje smlouvu o poskytování služby a dohodu o bližších podmínkách poskytování sociální služby
- obdrží klíče a přebírá vybavení pokoje/bytu dle písemného protokolu
- předává potvrzení o bezinfekčnosti
- je seznámen s následujícím:
 - obsluha a provoz krizového mobilu
 - umístění uzávěrů vody, plynu, umístěním rozvodné skříně a hasicího přístroje
 - umístění a obsah lékárničky
 - domovním řádem
 - obsluhou elektrických spotřebičů
 - řešením krizových a havarijních situací a kontaktem na havarijní službu

- důležitými telefonními čísly

Při uzavření smlouvy o poskytnutí služby se s uživatelem služby mapuje jeho sociální nepříznivá situace a jeho potřeby, zároveň je klient seznámen s pravidly spolupráce. Po zmapování potřeb se vytváří s uživatelem plán průběhu služby a plánují se činnosti a kroky k naplnění cíle služby. Podpora je realizována jedním či více pracovníky služby dle individuální situace. Na frekvenci poskytování služby se domlouvá pracovník s uživatelem služby a je uvedena v plánu průběhu služby. Probíhá dále pravidelné hodnocení plánu průběhu služby, stejně jako opakované mapování potřeb s uživatelem, aby realizace plánu průběhu služby odpovídala jeho aktuálním potřebám.

Přehled úhrad za poskytování služby

Úhrada za ubytování a poskytování služby v Chráněném bydlení skupinového typu je stanovena v ceníku Chráněného bydlení. Uživatelé služby mají možnost požádat poskytovatele o snížení úhrady za poskytování služby, snížení úhrady je vypočítáno individuálně na základě doložených příjmů uživatele.

Zapojení uživatele do rozhodování o využití služby

Uživatel služby může ovlivnit schůzky (náplň schůzek, místo schůzek, četnost schůzek, délku schůzek a individuální plánování (uživatel služby si stanovuje osobní cíl a rozhoduje o tom, jak dlouho bude službu využívat, jak často bude službu využívat, co bude od služby požadovat, čeho chce ve službě dosáhnout. Dále má právo nahlížení do dokumentace o jeho osobě. Uživatel služby má právo vyjádřit své názory na službu a na konkrétní pracovníky dané služby prostřednictvím dotazníku spokojenosti se službou (1 x rok). V Chráněném bydlení si může uživatel po předchozí domluvě do jisté míry upravit interiér pokoje/bytu.

Ukončení služby

Smlouva může být ukončena výpovědí kteroukoli ze smluvních stran. Uživatel může smlouvu vypovědět kdykoli, bez udání důvodu. Možnosti ukončení služby dále upravuje smlouva o poskytování služby. Ukončení smlouvy ze strany poskytovatele se řídí vnitřním pravidlem služby.

Vyřizování stížností ze strany klientů

Uživatel služby má **možnost stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytované služby** dle grafického znázornění: řešení námětů, připomínek a stížností, které je vyvěšené na každém z našich pracovišť a dle postupu, který je klientovi předán při uzavření smlouvy. Uživatel služby **má právo vznášet připomínky a náměty** pro zkvalitnění služby, dle materiálů, které mu byly předány ke smlouvě a vysvětleny. Uživatelé jsou dále informováni o možnosti a způsobu podání na pravidelných setkáních s pracovníky a také jsou upozorňováni na anonymní schránky.

Schránka se nachází v 1. patře na chodbě na adrese Velká Mikulášská 33/18 ve Znojmě.

Stížnosti jsou evidovány, řešeny a uloženy v kanceláři vedoucího služby. S řešením stížností jsou seznamováni pracovníci na pravidelných poradách.

Odpověď na písemné podání vyjádření musí být doručena na adresu podavatele v písemné podobě a s podpisem osoby zodpovědné za řešení nejpozději do 30 dnů od data přijetí. Za odeslání odpovědi zodpovídá zaměstnanec organizace, který je pověřen vyřešením stížnosti.

Pokud je šetření stížnosti složitější a mohlo by ve výjimečných případech překročit časovou lhůtu 30 dnů, pak ředitelka organizace písemně kontaktuje podavatele, omluví se za prodlení, vysvětlí danou situaci a uvede předpokládaný časový termín vyřízení stížnosti.

Anonymní stížnosti jsou projednány na poradě pracovníků chráněného bydlení. Popis obsahu stížnosti a její řešení je následně vyvěšeno na nástěnce týmu, kterého se stížnost týkala.

Podavatel se může odvolat do 14 dnů od doručení rozhodnutí ve věci vyjádření k/ke:

- **ke správní radě Práh jižní Morava, z.ú**
Janě Podrápské, předsedkyni správní rady ústavu, Tuřanská 12, 620 00 Brno,
- **k sociálnímu odboru Magistrátu města Brna, Malinovského náměstí 5, 620 00 Brno**
- **ke Kanceláři veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno.**

Materiálně technické zabezpečení služby

Místo: Chráněné bydlení skupinové Velká Mikulášská 33/18, Znojmo

Tyto prostory byly poskytnuty městem Znojmem k pronájmu organizaci Práh jižní Morava, z.ú. Organizace zde poskytuje službu Chráněné bydlení skupinové. Služba je poskytována v jednopatrovém zděném bytovém domě s půdou a dvorem.

Jednotlivé byty (byt č. 3 a byt č. 4) Chráněného bydlení se nachází v prvním patře. Byty jsou součástí běžné zástavby situované v klidné části města Znojma. Přístup je hlavním vchodem do bytového domu, schodištěm. Chráněné bydlení Velká Mikulášská tvoří 2 samostatné bytové jednotky. V bytě č. 3 jsou 2 pokoje a v bytě č. 4 jsou pokoje 3 – celkem tedy 5 lůžek. V bytě č. 4 se nachází obývací pokoj – společenská místnost, jinak v obou pokojích je kuchyň s jídelním koutem, WC s umyvadlem, koupelnou s vanou a umyvadlem. Pokoje a kuchyň mají okna, která zabezpečují přímé větrání a příznivé světelné podmínky prostoru. Koupelna a WC mají odvětrávání. Budova není bezbariérová. Byt č. 4 je vytápěn elektrickým kotlem a radiátory jsou regulovatelné na ventily. Byt č. 3 má bojler na ohřev teplé vody a topení je zajišťováno elektrickými přímotopy. Rozvody vody a odpadů jsou napojeny na veřejný vodovod a kanalizaci. Bydlení je plně zařízeno nábytkem a ostatním vybavením. Podlahy jsou opatřeny podlahovými krytinami. V pokoji uživatele je: šatní skříň, postel, psací stůl, židle, křeslo, policová skříňka. Uživatelé si stěhují pouze osobní věci. Kuchyň je vybavena: kuchyňskou linkou s dřezem, elektrickým sporákem, mikrovlnou troubou, chladničkou, kuchyňským náčiním a nádobím. Obývací pokoj je zařízen konferenčním stolem a židlemi, televizí. Úklid skupinového bytu je zajišťován z části uživateli, ale i pracovníkem organizace na pozici uklízečky – na jejíž služby uživatelé přispívají. Podporu uživatelům poskytují pracovníci v sociálních službách a case-manager v pracovní dny 8:00 – 16:30.