

Popis realizace poskytování sociální služby

Název poskytovatele	Jistoty Domova, z. ú.
Kontaktní místo	tř. Václava Klementa 35/5, Mladá Boleslav, PSČ 293 01
Druh služby	Odborné sociální poradenství
Identifikátor služby	60 18 085
Forma služby	Ambulantní a Terénní
Místo poskytování služby	tř. Václava Klementa 35/5, Mladá Boleslav, PSČ 293 01

Posláním služby je poskytovat odbornou sociální pomoc občanům, kteří se dostali do těžké životní situace, nebo jim taková situace hrozí a nemohou nastalou situaci řešit vlastními silami.

Cílová skupina: občané se zdravotním postižením, rodiny s dětmi a senioři, kteří se dostali do nepříznivé sociální situace z důvodu svého věku, nebo zhoršení zdravotního stavu.

Doplňující informace k cílové skupině: Služba není určena osobám závislým na alkoholu, tvrdých drogách, s projevy agresivního chování.

Vymezení nepříznivé situace: nepříznivou situací rozumíme, že občané z cílové skupiny mají problém si sami bez pomoci druhé osoby vyřídit běžné záležitosti na úřadech, využít navazujících služeb, neorientují se v sociálních systémech a dávkách, právu, psychologie a vzdělávání, mají problém s obnovou nebo upevněním kontaktu se sociálním prostředím.

Cílem služby je občanům prostřednictvím služby se zaměřením na potřeby jednotlivých okruhů sociálních skupin zvyšovat právní vědomí, samostatnost, znalosti a dovednosti potřebné pro zlepšení či vyřešení jejich stávající situace.

Dostupnost služby:

Ambulantní forma: je poskytována v poradně na tř. Václava Klementa 35/5, Mladá Boleslav

Provozní doba: PO, ST, PÁ 8:00 – 12:00

Počet intervencí: 6 uživatelů po 30 min. jednání, max. 2 hod/den

Kapacita služby je 1 klient v daný okamžik

Terénní forma: je poskytována v přirozeném prostředí – domácnosti uživatele, nebo vyřizování a doprovody uživatelů na úřady a apod..

Provozní doba: ÚT a ČT 13:00 – 16:00

Počet intervencí: 6 uživatelů po 30 min. jednání, max. 2 hod/den

Kapacita služby je 1 klient v daný okamžik

Poskytované základní činnosti služby: dle zákona 108/2006 Sb.

- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- sociálně terapeutické činnosti,
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

Neposkytujeme činnosti jako:

- výpočty daní, poplatků, důchodů, mezd, pojištění, dávek státní sociální podpory atp.
- nezastupujeme u soudu, neprovádíme studium spisů a obsáhlých dokumentů
- neradíme v komerčních záležitostech (např. půjčky, komerční pojištění, investice, daňová přiznání)
- neposkytujeme ubytování, stravu ani finanční prostředky

Popis realizace poskytování sociální služby

Zásady poskytování služby: při poskytování služby dbáme profesionálního přístupu, pro klienty jsme partnery a uplatňujeme níže vypsání principy:

- Poskytování služby všem potřebným bez ohledu na národnost, rasu, víru, věk, pohlaví, sexuální orientaci, politickou příslušnost, ekonomickou situaci a společenské postavení.
- Dodržování zákonů ČR, vnitřní pravidla a závazné předpisy poskytovatele
- Dodržování práv a svobod: dbáme na ochranu základních lidských práv a svobod klientů daných Listinou práv a svobod.
- Zachování důstojnosti klientů: pracovníci respektují individualitu klienta a zvláštnosti každé rodiny.
- Respekt na soukromí klientů: pracovníci zachovávají mlčenlivost a dbají, aby klient nebyl vystaven nevhodným situacím např. při úkonech osobní hygieny.
- Individuální přístup: pracovníci přistupují ke každému klientovi dle jeho individuálních potřeb.
- Vlastní volba: klient může uplatnit vlastní vůli při poskytování služby. Rozhoduje o svém vlastním životě a je respektován jeho názor.
- Spolupráce s rodinou a dalšími zdroji pomoci: v zájmu klienta spolupracujeme s osobami zainteresovanými na jeho péči, především s rodinnými příslušníky.
- Flexibilita: poskytování sociální služby uzpůsobujeme situacím a změnám potřeb klienta. Služba je vždy nastavena, aby pomohla klientovi v potřebném čase a vyhovovala jeho požadavkům a potřebám.

Pravidla poskytování služby:

- Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách
- Vyhláška 505/2006 Sb.
- Listina základních práv a svobod
- Vnitřní pravidla a metodiky vydané poskytovatelem
- Etický kodex pracovníků

Cena služby je stanovena v souladu Vyhlášky 505/2006 Sb.

Služba je poskytována bez úhrady

Popis realizace služby:

- Individuální podpora uživatele – přistupujeme ke každému uživateli, pomáháme mu naplnit jeho reálný osobní cíl, respektujeme jeho schopnosti, znalosti, možnosti a podmínky, služba vychází z potřeb a přání jednotlivce
- Zajištění anonymity - v případě že uživatel chce zachovat anonymitu, je tato vůle respektována a veškeré záznamy o poskytnuté pomoci jsou vedeny zcela anonymně.
- Respektování důvěrnosti sdělení, diskrétnost – bez souhlasu uživatele nejsou poskytovány žádné informace s výjimkou zákonné oznamovací povinnosti
- Podpora rozvoje nezávislosti na službě - služba uživatele aktivizuje, vede jej k samostatnosti a převzetí zodpovědnosti za vlastní život - služba podporuje

Popis realizace poskytování sociální služby

samostatnost a uplatňování vlastní vůle v maximální možné míře,

- Podporuje aktivní způsob života, motivuje uživatele k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvávání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace, ale posilují jejich sociální začleňování
 - Rovnost přístupu – služba je určena pro všechny bez ohledu na rasu, pohlaví, politické nebo náboženské přesvědčení, handicap nebo sexuální orientaci (pracovníci respektují jedinečnost každého člověka); pracovníci přistupují k uživatelům služby s úctou, dodržují rovnoprávný přístup
- a) Za zájemce může jednat zákonný zástupce nebo osoba určená soudním rozhodnutím – opatrovník. Pro přijetí od služby je limitující příslušnost k cílové skupině, rozsah nepříznivé situace.
- b) Smlouva o poskytování sociální služby: poskytnutí služby není vázáno na uzavření písemné Smlouvy.
- c) Uživatele doprovází sociální pracovníce na úřady, veřejné služby, k advokátovi na veřejné instituce apod.

Vyřizování stížnosti: Stížnost může podat uživatel jeho rodinný příslušník nebo osoba blízká. Podání stížnosti: ústně nebo písemnou formou

- Ústně osobně kterémukoliv pracovníkovi, který ji předá nadřízenému
 - Telefonicky: 728 985 457 vedoucí služby
 - Písemně: Jistoty Domova, z.ú., tř. Václava Klementa 35/5, 293 01 Mladá Boleslav
 - Elektronickou poštou: jistotydomova@seznam.cz
- a) Vyřízení: stížnost mohou řešit vedoucí služby, případně správní rada nebo orgány veřejné moci,
- b) Lhůta: V případě vyřizování stížnosti vedoucí služby je uživatel seznámen o způsobu řešení stížnosti do 7 dní od podání stížnosti a o výsledku řešení stížnosti je uživatel seznámen nejdéle do 30 dní od podání stížnosti.
- c) Evidence stížnosti: Každá stížnost je písemně evidována a archivována.

Materiální a technické zabezpečení:

- Poradna je provozována v kanceláři sociálních služeb a nemá separátní místnost určenou pouze pro jednání se zájemcem/uživatelem odborného sociálního poradenství.
- Technické zázemí: počítač, tiskárna, připojení na internet.
- Služba je zajišťována s pomocí MHD Mladá Boleslav a jedním služebním automobilem.

Fakultativní úkony:

- Zapůjčení kompenzační pomůcky (individuální ceník)
- Dovoz klienta do 4 km (cesta tam a zpět)
- Dovoz klienta nad 4 km (cesta tam a zpět)

Popis realizace poskytování sociální služby

Aktualizace 12.10.2018

Zhotovila: Iveta Koudelová, ředitelka