

Popis realizace poskytování sociálních služeb

Název poskytovatele	Sociální služby pro osoby se zdravotním postižením, příspěvková organizace
Druh služby	Chráněné bydlení
Identifikátor	9988033
Forma služby	Pobytová
Název zařízení a místo poskytování	Chráněné bydlení Fryšták Na Hrádku 455, 763 16 Fryšták

Poslání

Posláním sociální služby Chráněné bydlení Fryšták je poskytovat mobilním dospělým lidem s mentálním postižením nebo s mentálním postižením v kombinaci s jiným druhem postižení takovou míru podpory a pomoci dle toho, v čem ji opravdu potřebují.

Služba respektuje osobnost klientů, jejich názory. Pracuje s běžnými riziky, které přináší život a akceptuje jejich přiměřenou míru. Podporuje klienty v maximální míře využívání služeb, které jsou běžně dostupné a určené pro veřejnost a snaží se rozvíjet jejich sociální kompetence a samostatné rozhodování o vlastním životě.

Služba usiluje o postupné začleňování klientů do společnosti včetně pracovního uplatnění.

Cílová skupina

Sociální služba je určena dospělým **mobilním** osobám ve věku **od 19 do 64 let**, které mají sníženou soběstačnost z důvodu mentálního postižení nebo mentálního postižení v kombinaci s jiným druhem postižení v nepříznivé sociální situaci, kteří nejsou schopni sami nebo za pomoci blízkých osob tuto situaci řešit nebo chtějí žít svůj život samostatně.

Zásady poskytování sociální služby

Při práci s klienty všichni pracovníci respektují zásady:

- **Respektování základních lidských práv** – klient je pro nás vždy partner, bez ohledu na své omezení. Respektujeme rozhodnutí klienta, jak si přeje svůj život prožívat. Pracovníci klientům pouze navrhnou různé způsoby a možnosti řešení. Klient se rozhoduje sám, je veden k odpovědnosti za vlastní rozhodnutí.
- **Respektování individuálních potřeb a přání klientů** – v jejich osobním i pracovním životě respektujeme práva, vůli a zájmy klienta.
- **Podpora samostatnosti klienta** – klientovi poskytujeme takovou míru podpory, kterou pro zajištění svých potřeb opravdu potřebuje. Vedeme klienta, aby maximální míru činnosti zvládal sám či s nezbytnou podporou pracovníka.

- **Začleňování klientů do společnosti** – v rámci poskytování sociální služby podporujeme rozvoj sociálních dovedností klientů potřebných k maximálnímu zapojení do běžného života. Klienty vedeme k co možná nejvyššímu využívání běžných dostupných veřejných služeb.
- **Práce s riziky a respektování jejich přiměřené míry** – nepřebíráme za klienty nadměrnou odpovědnost, ale učíme je i sebe pracovat s riziky a respektovat jejich přiměřenou míru.
- **Pomoc při prosazování vztahů** – přijímáme partnerský život a sexualitu jako nedílnou a podstatnou součást plnohodnotného života klientů.
- **Spolupráce s rodinami a opatrovník** – podporujeme klienty v udržování přirozené vztahové sítě.
- **Zvyšování kvality služby, profesionalita** – pracovníci služby jsou průběžně vzdělávání v oblastech zaměřených na kvalitu služby a osobní růst.

Jednání se zájemcem o službu, vstup klienta do služby

V případě zájmu o poskytování sociální služby může zájemce potřebné informace získat:

- Přímou v místě poskytování sociální služby – Na Hrádku 455, 763 16 Fryšták.
- Telefonicky na mobilním telefonním čísle (+420) 735 115 868.
- Prostřednictvím internetových stránek poskytovatele www.ssozp.cz.
- Prostřednictvím Registru poskytovatelů sociálních služeb MPSV a Katalogu sociálních služeb ve Zlínském kraji.

Jednání se zájemcem o sociální službu je zahájeno na základě přijaté Žádosti o poskytnutí sociální služby (dále jen „Žádost“) nebo na základě osobní, písemné nebo telefonické domluvy.

Jednání se zájemcem o službu se vždy uskutečňuje osobně s osobou, která má o sociální službu zájem a je případným budoucím klientem služby.

Jestliže je zájemce omezen ve svéprávnosti, zastupuje jej při jednání soudem stanovený opatrovník, ale i v tomto případě je jednání uskutečněno na základě osobního kontaktu se zájemcem. Jednání se může účastnit i další osoba, kterou si zájemce určí, např. rodinný příslušník. Osobní jednání se zájemcem je podmínkou pro rozhodnutí o zařazení Žádosti do Evidence žadatelů o službu.

V místě bydliště nebo aktuálního pobytu klienta provede sociální pracovník sociální šetření, kdy zájemci o službu současně nabídne seznámit se s prostory služby.

Cílem jednání se zájemcem o službu je zjistit, zda:

- Zájemce splňuje zákonem stanovené požadavky pro přijetí do sociální služby, zda splňuje cílovou skupinu dané sociální služby dle platného Rozhodnutí o registraci.
- Zájemce splňuje požadavky na nepříznivou sociální situaci v souladu s § 3 písm. b) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.
- Služba dokáže naplnit potřeby, očekávání a osobní cíle zájemce o poskytnutí sociální služby.
- Zjistit důvody, které vedly zájemce k rozhodnutí požádat o poskytnutí sociální služby.
- Jaké jiné alternativy zájemce zvažoval před rozhodnutím využít tento typ služby.
- Potřeby zájemce o službu v jednotlivých oblastech jako např. stravování, chod domácnosti, hospodaření s financemi, využívání návazných a jiných služeb, užívání léků, orientace, mobilita, trávení volného času, způsob komunikace aj.

Sociální pracovník informuje zájemce o službě a o jejích možnostech, o podmínkách pro přijetí do služby, úhradách za službu, důvodech odmítnutí Žádosti a další.

Sociální pracovník při jednání se zájemcem postupuje vždy tak, aby zájemce porozuměl všem důležitým sděleným informacím. Zájemci jsou poskytnuty písemné materiály vztahující se ke způsobu poskytování služby, může využít propagační letáky, případně fotografie z Chráněného bydlení Fryšták.

Je postupováno tak, aby zájemce měl dostatečný prostor a čas se rozhodnout, zda Smlouvu o poskytnutí sociální služby uzavře.

Zájemce o službu je ze strany poskytovatele písemnou formou vyrozuměn o způsobu vyřízení Žádosti.

Splňuje-li zájemce kritéria pro poskytnutí sociální služby chráněné bydlení, ale poskytovatel nemá aktuálně volnou kapacitu, Žádost bude zařazena do Evidence žadatelů o sociální službu odmítnutých z kapacitních důvodů.

V případě, že jednání proběhlo bez podání Žádosti a služba odpovídá potřebám zájemce, je zájemce informován, jakým způsobem může Žádost podat.

Nesplňuje-li zájemce kritéria pro poskytnutí sociální služby, bude jeho Žádost odmítnuta.

Důvody zamítnutí Žádosti o poskytnutí sociální služby

Zájemce o poskytnutí sociální služby může být odmítnut z následujících důvodů:

- Poskytovatel nemá aktuálně volnou kapacitu pro přijetí nového klienta.
- Zájemce žádá o poskytnutí sociální služby, kterou poskytovatel neposkytuje.
- Zájemce nespadá do cílové skupiny služby.
- Zdravotní stav zájemce vylučuje poskytnutí sociální služby.
- Zájemci byla vypovězena Smlouva o poskytnutí sociální služby v naší organizaci v době kratší než 6 měsíců před podáním Žádosti.

Pokud poskytovatel není schopen poskytnout sociální službu, kterou zájemce požaduje, je mu poskytnuto základní sociální poradenství o možnostech řešení jeho nepříznivé sociální situace nebo jejího předcházení. Jsou mu předány informace o jiných druzích či formách sociálních služeb, včetně poskytnutí kontaktů, případně poskytnutí dalších informací, které by mohly směřovat k řešení situace zájemce o službu.

Postup při obsazování uvolněné kapacity služby

Při uvolnění kapacity služby sociální pracovník telefonicky nebo písemně kontaktuje vhodné zájemce o službu.

Při výběru nového klienta je zohledněna řada souvisejících kritérií:

- Nepříznivá sociální situace zájemce o službu.
- Prostory pro poskytování služby vzhledem ke zdravotnímu stavu.
- Charakteristika uvolněného místa (muž / žena, věk, představa spolubydlícího, který již v bytě žije, o novém spolubydlícím, specifika v chování zájemce).
- Potřeby zájemce.
- Míra poskytované podpory.

Následně proběhne jednání nejprve v kanceláři sociálního pracovníka a za účasti pracovníka chráněného bydlení, následně v bytě Chráněného bydlení Fryšták, za předpokladu, že spolubydlící souhlasí s prohlídkou bytu a současně je jí sám přítomen.

Cílem tohoto jednání je:

- Představení průběhu a rozsahu služby v bytě.
- Seznámení se stávajícím klientem bytu.
- Předání vzoru Smlouvy o poskytnutí sociální služby CHB a její přílohy.
- Vyjednání podoby případného využívání služby, možný termín stěhování a možnosti vybavení pokoje.

Výsledkem jednání mezi žadatelem a poskytovatelem je, v případě dohody, uzavření písemné Smlouvy o poskytnutí sociální služby a zahájení poskytování sociální služby.

Popis služby

Naplnění základních činností ze zákona

Sociální služba chráněné bydlení poskytuje tyto základní činnosti dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů:

a) Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy

Klienti si připravují stravu z vlastních surovin (snídani, oběd, večeři) samostatně s podporou pracovníka, příp. si klient s podporou pracovníka stravu zajistí jiným způsobem.

b) Poskytnutí ubytování

1. Ubytování, které má znaky bydlení v domácnosti.
2. V případě potřeby praní a drobné opravy ložního a osobního prádla a ošacení, žehlení.

c) Pomoc při zajištění chodu domácnosti

1. Pomoc při běžném úklidu a údržbě domácnosti.
2. Pomoc při údržbě domácích spotřebičů.
3. Podpora v hospodaření s penězi včetně pomoci s nákupy a běžnými pochůzkami.

d) Pomoc při osobní hygieně a poskytnutí podmínek pro osobní hygienu

1. Pomoc při úkonech osobní hygieny.
2. Pomoc při základní péči o vlasy a nehty.
3. Pomoc při použití WC.

e) Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti

1. Pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím.
2. Nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností.
3. Zajištění podmínek pro přiměřené vzdělávání.
4. Podpora v oblasti partnerských vztahů.
5. Podpora při získávání návyků souvisejících se zařazením do pracovního procesu.

f) **Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím**

1. Doprovázení do zaměstnání, k lékaři, na zájmové aktivity, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a zpět.
2. Podporu a pomoc při využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů.
3. Pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začlenění osob.

g) **Sociálně terapeutické činnosti**

Sociálně terapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob.

h) **Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí**

1. Pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů.
2. Pomoc při vyřizování běžných záležitostí.

Pravidla poskytování služby

Pravidla poskytování služby jsou definována v dokumentu *Pravidla vzájemného soužití*, se kterými je klient seznámen před přijetím do sociální služby, a která má klient u sebe k dispozici.

Poskytování sociální služby probíhá na základě zpracovaných vnitřních pravidel, pracovních postupů a dalších dokumentů.

Metody práce

Při realizaci sociální služby primárně vycházíme z:

- Vůle a preferencí lidí, kterým službu poskytujeme.
- Míry potřebné podpory v různých oblastech.

Na základě těchto kritérií stanovujeme **cíle spolupráce**. Společně s klientem zpracujeme Plán péče a Individuální plán, ve kterých si klient stanovuje osobní cíle v souladu se svými přáními, potřebami, schopnostmi a možnostmi a v souladu s cíli sociální služby.

Klient si osvojuje či udržuje každodenní sociální dovednosti, které jsou potřebné pro běžný život, uplatňování své vůle, rozhodovat se a nést následky svých rozhodnutí, ale i respektovat názory a přání druhých.

Pravidla pro vyřizování stížností

Každý klient má právo si stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby. S postupem podání a vyřizování stížnosti jsou klienti seznamováni sociálním pracovníkem již při uzavírání Smlouvy o poskytnutí sociální služby.

V průběhu poskytování sociální služby jsou klienti opakovaně o možnosti stěžovat si informováni sociálním pracovníkem nebo klíčovým pracovníkem.

Stížnost na poskytování služby může podat:

- Klient.
- Opatrovník nebo podpůrce klienta.
- Blízká osoba klienta.
- Osoba zmocněná klientem.
- Rodinný příslušník klienta.
- Zaměstnanec poskytovatele.
- Kterákoliv jiná osoba.

Formy podání stížnosti:

- Ústně.
- Písemně.
- Telefonicky.
- Elektronicky.
- Anonymně.
- Případně jinou formou komunikace.

Stížnost lze podat:

- Kterémukoli zaměstnanci služby.
- Vložením do *Schránky pro podněty a stížnosti*, která je umístěna po pravé straně vstupních dveří do chráněného bydlení.
- Zasláním poštou na adresu zařízení: Na Hrádku 100, 763 16 Fryšták.
- Elektronickou formou prostřednictvím e-mailu na e-mailovou adresu: podatelna@ssozp.cz.
- Vložením do poštovní schránky umístěné u vstupní brány do areálu organizace.

Schránka pro podněty a stížnosti je kontrolována v pravidelném intervalu 1x týdně. O přijaté stížnosti provede sociální pracovník písemný zápis do knihy Evidence stížností.

Vyřizování stížností:

Stížnosti jsou řešeny zpravidla vedoucí zařízení. Vedoucí zařízení řeší stížnosti samostatně nebo určí osobu oprávněnou k vyřízení. V případě stížnosti na vedoucí zařízení vyřizuje stížnost ředitelka organizace.

Stížnosti na poskytování sociálních služeb lze podat nejpozději do 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, jež je předmětem stížnosti.

Osoba pověřena vyřízením stížnosti je povinna:

- Stížnost prošetřit neprodleně, nejpozději však do 30 dnů ode dne, kdy byla poskytovateli sociální služby doručena. Tato lhůta může být ze strany organizace ve výjimečných a v odůvodněných případech prodloužena o dalších 30 dnů.
- Zjistit veškeré skutečnosti týkající se projednávané věci.
- Učinit písemný zápis o řešení stížnosti s případnými nápravnými opatřeními.
- Seznámit stěžovatele o průběhu a způsobu šetření stížnosti, o závěrech a přijatých opatřeních.

Anonymní stížnosti jsou řešeny stejným způsobem, jen o výsledku řešení stížnosti není informován stěžovatel. Výsledek šetření anonymní stížnosti, která se týká kvality poskytované služby, je zveřejněn ve vstupním prostoru vpravo u *Schránky pro podněty a stížnosti*, po dobu 14 dnů.

Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti či nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může požádat stěžovatel ve lhůtě do 60 dnů od doručení vyjádření organizace ke stížnosti nebo od uplynutí lhůty pro její vyřízení Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR o prověření vyřízení této stížnosti. V žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.

Kontakt:

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR

Na Poříčním právu 1/376

128 00 Praha 2

Webové stránky: www.mpsv.cz

E-mail: posta@mpsv.cz

Telefon: (+420) 950 191 111

ID datové schránky: sc9aavg

Další možností je prověření vyřízení stížnosti u nadřízeného či nezávislého orgánu (zřizovatel, nezávislé organizace zabývající se ochranou lidských a občanských práv).

Zřizovatel poskytovatele služby:

Zlínský kraj

Odbor sociálních věcí

třída Tomáše Bati 21

761 90 Zlín

Webové stránky: www.zlinskykraj.cz

Elektronické podání na e-mail: podatelna@zlinskykraj.cz (může být vyžadován elektronický podpis)

Telefon: (+420) 577 043 111

ID datové schránky: scsbwku

Nezávislá organizace:

Veřejný ochránce práv (ombudsman):

Kancelář veřejného ochránce práv

Údolní 39

602 00 Brno

Webové stránky: www.ochrance.cz

E-mail pro podávání podnětů veřejnému ochránci práv a jejich doplnění: podatelna@ochrance.cz

Telefon: (+420) 542 542 888

ID datové schránky: jz5adky

Pravidla pro ukončení služby

Smlouva o poskytnutí sociální služby (dále jen „Smlouva“) může být ukončena:

1. Uplynutím smluvně stanovené doby.

2. Výpovědí ze strany klienta:

Klient může Smlouvu písemně vypovědět bez udání důvodu.

3. Výpovědí ze strany poskytovatele:

Poskytovatel může Smlouvu vypovědět pouze z těchto důvodů:

- a) Jestliže klient/opatrovník hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze Smlouvy. Za hrubé porušení se považuje zejména nezaplacení úhrady za poskytnutí sociální služby po dobu delší než 31 kalendářních dnů.
- b) Jestliže nebyly sděleny pravdivé a podstatné informace o zdravotním stavu klienta, které by měly za následek odmítnutí uzavření Smlouvy ze strany poskytovatele z důvodu nesplnění podmínek stanovených pro okruh osob, kterým je poskytovaná sociální služba určena.
- c) Jestliže se klientova situace, jeho požadavky, očekávání, osobní cíle, možnosti a schopnosti změnily takovým způsobem, že poskytovatel není schopen pomocí nabídky svých služeb řešit změněnou klientovu situaci a naplnit jeho potřeby.
- d) Jestliže klient zvláště hrubým způsobem opakovaně (minimálně 2x během poskytování služby) hrubě narušuje soužití. Za hrubé porušení soužití je považováno zejména fyzické napadení jiného klienta nebo zaměstnance poskytovatele, verbální agresivita vyšší intenzity, vyhrožování fyzickým napadením, které může důvodně vzbudit obavy u jiného klienta nebo u zaměstnance poskytovatele. V tomto případě může být Smlouva ukončena poskytovatelem bezodkladně bez výpovědní lhůty. Pokud však takové projevy klienta pramení z jeho zdravotního postižení, s tématem se individuálně pracuje a tyto projevy nevedou nutně k opatření směřujícím k vypovězení Smlouvy.
- e) Výpovědní lhůta pro výpověď ze strany klienta i výpověď ze strany poskytovatele končí uplynutím posledního dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena, pokud není výše uvedeno jinak.
- f) Výpovědní lhůta ze strany poskytovatele zaniká okamžitě v případě, že klient druhému klientovi či pracovníkovi fyzicky ublíží zvláště závažným způsobem.

4. Smrtí klienta.

5. Dohodou smluvních stran.

Úhrada za služby

Úhrady jsou stanoveny v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a prováděcí vyhláškou č. 505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů, k tomuto zákonu.

Výše úhrady je stanovena v ceníku, který je vždy v aktuálním znění zveřejněn na webových stránkách poskytovatele www.ssozp.cz.

Další doplňující informace

Ubytování je poskytováno nepřetržitě 24 hodin denně. Ostatní činnosti jsou poskytovány následovně:

- Pondělí až pátek: od 6:30 hod. do 18:30 hod.
- Sobota a neděle: od 9:00 hod. do 17:30 hod.

V době nepřítomnosti pracovníka je služba zajištěna formou podpory pracovníka na telefonu.

Podrobnější informace o zařízení jsou na internetových stránkách organizace www.ssozp.cz.

Fakultativní služby

Fakultativní služby nejsou poskytovány.

Prostory, materiální a technické vybavení (bezbariérovost)

Sociální služba Chráněné bydlení Fryšták je poskytována ve dvou bytech, ve 2. NP bytového domu, v běžné zástavbě. Každý byt je určen pro dvě osoby. Objekt není bezbariérový. Přístup k bytům je zajištěn společným schodištěm.

Celková podlahová plocha bytu č. 1 je 41,61 m². Sestává z před síně, kuchyně a pokoje, samostatné koupelny a samostatného WC.

Celková podlahová plocha bytu č. 2 je 53,99 m² a sestává z před síně, obývacího pokoje s kuchyňským koutem, dvou pokojů, samostatného WC, samostatné koupelny a balkónu. Podlahová plocha balkónu je 9,77 m².

Kuchyňské linky jsou plně vybaveny elektrickými spotřebiči (lednice, rychlovarná konvice, mikrovlnná trouba, sporák). Součástí technického zázemí každého bytu je pračka se sušičkou.

Pokoje klientů jsou vybaveny postelí, matrací, polštářem, přikrývkou, nočními stolky, skříněmi na ošacení.

Každá bytová jednotka je vybavena televizí, klienti mají možnost připojení k internetu.

Datum aktualizace: 1. 10. 2025

Zpracovala: Mgr. Ing. Adéla Machalová, ředitelka