

NÁZEV ŽADATELE/POSKYTOVATELE: Diecézní charita Brno – IČO 44 99 02 60
DRUH POSKYTOVANÉ SLUŽBY: §69 Terénní programy
NÁZEV ZAŘÍZENÍ POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY: Terénní programy SOVY
ADRESA ZAŘÍZENÍ POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY: Žižkova 108, 586 01 Jihlava

Popis realizace poskytování sociální služby

a) Jak daná sociální služba probíhá

Úvodní představení služby

Poslání

Posláním terénní služby, je poskytování pomoci a podpory rodinám i jednotlivcům starším 15-ti let, kteří jsou ohroženi sociálním vyloučením. Touto službou usilujeme o snižování rizik a zmírnění/odstranění nepříznivých sociálních situací uživatelů. Službu poskytujeme bezplatně, anonymně a v přirozeném prostředí klientů. Působnost naší služby je převážně v Jihlavě, v jejím v blízkém okolí a v případě potřeby i na dalších místech Kraje Vysočina.¹

Cíl služby

Cílem Terénních programů SOVY je

- vyhledat osoby ohrožené sociálním vyloučením a chudobou
- motivace ke změně sociální situace a ohrožení a nasměrování k řešení
- podpora a pomoc při udržení a zlepšení dovedností pro samostatný život mimo sociální vyloučení
 - získání uspokojivého zaměstnání
 - zlepšení mezilidských vztahů
 - zajištěný přístup k základní lékařské péči
 - základní orientace v právech a povinnostech (občanská gramotnost)
 - zlepšení finanční situace (finanční stabilizace)
 - zlepšení bytové situace
- zajištění návazných odborných služeb

Cílová skupina

Služba je poskytována rodinám, skupinám a jednotlivcům starším 15-ti let, kteří se nachází v dlouhodobě nepříznivé sociální situaci, kterou nedokáží bez pomoci překonat.² Působnost naší služby je převážně v Jihlavě, v jejím v blízkém okolí a v případě potřeby i na dalších místech Kraje Vysočina.

Dlouhodobě nepříznivou sociální situací rozumíme zejména:

- Nevyhovující bytové podmínky – uživatel nemá žádné bytové zázemí, bydlí v nevyhovujícím prostředí (nepřiměřeně vysoký nájem, špatné hygienické podmínky, ohrožení pocitu bezpečí, velikost bytu apod.).
- Zadluženost, exekuce – neschopnost splácení poplatků spojených s náklady

¹ Důležitá je spádovost pod DCHB a OCHJ. V případě potřeby poskytování naší služby v jiné oblasti je nutné si předem domluvit spolupráci s oblastní charitou. Máme pověření od Kraje Vysočina (viz. příloha č. 1 Pověření z Kraje Vysočina).

² Služba nepracuje přímo s dětmi pod touto věkovou hranicí, služby jsou jim ale zprostředkovány nepřímo přes rodiče/zákonné zástupce.

na bydlení (vysoké nájemné), neschopnost splácet půjčky, lichva a jiné.

- Dlouhodobá nezaměstnanost – nedostatečná kvalifikace, ztráta pracovních návyků.
- Neschopnost vytvářet podmínky pro zdárný vývoj dětí – odebrání dětí, ústavní výchova, omezení rodičovských práv, stanovení dohledu.
- Život v lokalitě vykazující znaky sociálního vyloučení – stigmatizace, frustrace, izolace.
- Diskriminace, nedostatečný pocit bezpečí.
- Nedostatečné ekonomické zajištění – příjmy nižší než životní minimum, chudoba.
- Nedostatečná péče o zdraví – absence využívání lékařské péče, nedodržování léčebného režimu, medikace apod.
- Akutní krize – domácí násilí, rodinné a partnerské problémy.

Zásady poskytované sociální služby

- **Individuální přístup** - při práci s uživateli je vždy přihlíženo k jedinečným potřebám a schopnostem každého z nich
- **Zachování lidské důstojnosti, dodržování práv uživatelů** – pracovníci jsou si vědomi své povinnosti respektovat vůli, důstojnost, soukromí dětí a mládeže. Jednají s uživatelem služby s respektem k jeho lidským právům. Zařízení poskytuje služby uživatelům tak, aby vždy byla zachována jejich práva a lidská důstojnost.
- **Profesionalita služby** – pracovníci TP SOV se pravidelně vzdělávají
- **Podpora k aktivnímu a samostatnému řešení vlastní situace** - uživatele motivujeme k aktivnímu řešení jeho situace, podporujeme rozvoj jeho samostatnosti
- **Dobrovolnost** – do využívání služeb klienty nikdo nenutí (dobrovolně do služby vchází a dobrovolně ji opouští)

První kontakt se zájemcem

Oprávněnou osobou pro jednání se zájemcem o službu je vedoucí a klíčový pracovník TP SOV.

Jednání se zájemcem

Zájemce nás může kontaktovat osobně, prostřednictvím telefonu, e-mailu a facebooku.

Při prvním kontaktu se pracovník snaží rychle zorientovat v tom, co zájemce přivádí a co očekává. Cílem je zjistit, zda se jedná o zájemce o poskytnutí sociální služby. Pokud je již při prvním kontaktu zřejmé, že poskytovatel neposkytuje sociální službu, o kterou zájemce žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob, pro které je služba určena, informuje o tom pracovník zájemce a doporučí mu jiného poskytovatele, který tuto službu poskytuje a poskytne mu základní sociální poradenství.

Při prvním kontaktu jsou zájemci sděleny informace o sociální službě (podle letáčku – Základní informace o službě TP SOV – letáček v elektronické nebo písemné podobě), aby se zájemce mohl rozhodnout, zda má zájem o využití sociální služby. V případě, že se zájemce rozhodne, že nevyužije sociální službu, ujistíme ho, že

se na nás může kdykoli znovu obrátit, nabízíme zájemci kontakty, které by mohl využít.

Rozhodování o poskytnutí služby

Při rozhodování o poskytnutí služby se pracovníci řídí

- ✓ maximální kapacitou služby, která je uvedena v Registru poskytovatelů sociálních služeb, maximální kapacita nesmí být překročena,

Uzavření smlouvy/ústní dohody

- ✓ Uzavřením ústní dohody o poskytnutí sociální služby TP SOVY se z žadatele stává uživatel.
- ✓ Ústní smlouva o poskytnutí sociální služby TP SOVY uzavírá vedoucí nebo jím pověřený klíčový pracovník
- ✓ Smlouva o poskytnutí sociální služby TP SOVY se uzavírá ústně
- ✓ Pracovník se snaží mluvit se zájemcem o službu srozumitelně, otázkami zjišťuje, zda porozuměl sděleným informacím. Pokud má zájemce specifické potřeby postupujeme podle standardu č.3.
- ✓ Ústní dohodu pracovník nahrává do e-Quipu, kterou přikládáme ke každému klientovi, se kterým se uzavírá IP

Sjednávání dohody o poskytnutí služby

- ✓ Pracovník seznamuje uživatele podrobně s jednotlivými body ústní dohody a ujišťuje se o tom, že uživatel porozuměl obsahu i účelu dohody, dává prostor pro vyjasňování, pro dotazy uživatele;
- ✓ Před uzavřením ústní dohody jsou poskytnuty informace o nabídce služeb a pravidlech poskytování. Zjišťují se potřeby uživatele. Pracovník informuje o bezplatnosti služby, ochraně osobních údajů a možnosti si stěžovat. Toto vše probíhá se zájemcem o službu viz. standard č.3.
- ✓ Zakázka uživatele je zapsaná do IP. IP je uzavřen ve stejný den, jak ústní smlouva.
- ✓ Stanovuje s uživatelem cíle, kterých chce uživatel dosáhnout během poskytování sociální služby prostřednictvím individuálního plánu,
- ✓ Seznamuje uživatele s pravidly TP SOV

Pokud by pracovník sjednával smlouvu s lidmi se specifickými potřebami (s mentálním, zrakovým sluchovým postižením apod.), postupuje podle kapitoly „Jednání s lidmi se specifickými potřebami“ v SQ 3 Zájemce o službu.

Metody práce s uživatelem

S uživatelem pracujeme v terénní formě (pracovníci navštěvují rodiny v jejich přirozeném prostředí). S každým uživatelem sociální služby se pracuje individuálně. Práce s uživatelem je charakterizována přímým, záměrným a připraveným kontaktem pracovníka s uživatelem, prováděním sociální terapie, která spočívá v sociálně výchovném ovlivnění a působení na uživatele, aby změnil postoj ke své sociální situaci. Úkolem pracovníka při práci s uživatelem je podpora schopností uživatele, nabízení nových úhlů pohledu a způsobu řešení situace, kterou uživatel vnímá jako problémovou a neřešitelnou, pomoc uživateli v orientaci jeho problému. Vždy jednáme v souladu s možnostmi a schopnostmi uživatele a plně respektujeme

jeho osobní názor. Služba TP SOVY nabízí uživatelům dlouhodobou individuální spolupráci, která obnáší stanovení si cíle spolupráce, dílčích cílů a jakými způsoby bude tohoto cíle dosaženo, včetně rizik, zisků a ztrát plynoucích z této změny.

Základní činnosti při poskytování terénních programů pro rodiny, jednotlivce a skupiny se zajišťují v rozsahu těchto úkonů:

a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:

aktivity umožňující lepší orientaci ve vztazích odehrávajících se ve společenském prostředí,

Motivace ke změně sociální situace a ohrožení a nasměrování k řešení- navázání vztahu, kontaktní rozhovory)

Vyhledat osoby ohrožené sociálním vyloučením a chudobou- monitoring, mapování, předání kontaktů, domluva další spolupráce

- **Prvokontakt** – Navázání spolupráce se zájemcem o službu, získání základních informací od zájemce o službu, předání informací o podmínkách poskytování služby, pravidlech zařízení apod.
- **Kontakt**- Jakýkoliv kontakt s uživatelem osobní, telefonický či elektronický, krátký neformální rozhovor nebo pozdrav v rozmezí 5 až 15 minut
- **Kontaktní práce** – Rozhovor s klientem delší než 15 minut bez poradenské činnosti za účelem prohloubení znalosti klienta a pracovníka (obsahem kontaktů jsou témata související s běžnými událostmi v životě či ve světě kolem nás)
- **Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím**- Informování uživatelů o nejruznějších společenských akcích, buď osobně, nebo prostřednictvím FB, popřípadě doprovod na akce.
- **Zajištění návazných odborných služeb**- zprostředkování kontaktu a doprovodu

b) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:

1. pomoc při vyřizování běžných záležitostí a

Podpora a pomoc při udržení a zlepšení dovedností pro samostatný život mimo sociální vyloučení

✓ **Bytové poradenství:**

- Prevence ztráty bydlení
- Pomoc s hledáním bydlení/ při vyhledávání bydlení
- Zprostředkování kontaktu
- Kompetence pro bydlení (smlouva, energie, sousedské vztahy)
- Zvyšování kvality bydlení
- Pomoc s vyplněním žádostí, vystavení doporučení
- Doprovod
- vedení rodin k zajištění a udržení vhodného bydlení; napomáhání při hledání bydlení prostřednictvím inzerce v tisku, realitních kancelářích, internetové inzerce; upozorňování na nevýhodné či rizikové nájemní a podnájemní smluvní vztahy; upozorňování na zdravotně nevhodnou a závadnou hygienu bydlení a pomáhání při řešení těchto situací; motivace uživatele k úklidu a udržování pořádku ve svém obydlí i okolí;

pomoc při zajišťování náhradních forem bydlení – ubytování v azylových domech, startovacích bytech a jiných forem sociálního bydlení; napomáhání při organizaci stěhování a zprostředkování další potřebné pomoci související s řešením bytové situace;

✓ **Finanční a dluhové poradenství:**

- Mapování finanční situace klienta
 - Poradenství ohledně příjmů a výdajů, priority výdajů uživatele
 - Poradenství v možnostech finanční gramotnosti
 - Nárok na dávky HN (hmotná nouze) a SSP (státní sociální podpora)
 - Pomoc při registraci na ÚP
 - Motivace ke studiu, kurzy, rekvalifikace
 - Půjček (nedoporučujeme žádné formy půjček, poukazujeme na důsledky nesplácení)
 - Dluhy a exekucí (co může exekutor zabavit a co ne, jaké dluhy jsou upřednostněny)
 - Konzultace možnosti insolvence
 - Sestavení rozpočtu
 - Možnosti zvýšení příjmu
 - Pomoc s vyplňováním žádostí na nadace
- motivace k zajištění příjmu vlastní prací či uplatněním nároku na sociální dávky; poskytnutí osvěty k finanční gramotnosti; motivace uživatele k včasným platbám, zejména spojeným s bydlením; motivace klienta k rozvážnosti ve svém finančním rozpočtu, upozorňují na rizika „rychlých“ nebankovních půjček, na nebezpečí neuváženého zadlužování domácnosti, na riziko exekucí; motivují uživatele k jednání s věřiteli v případě zadlužení a pomáhají vyjednávat splátkové kalendáře;

✓ **Zdravotní poradenství:**

- Předávání informací o důležitosti prevence v oblasti zdraví
 - Motivace k návštěvě lékaře nejen při potížích
 - Informace o možných komplikacích při zanedbání zdravotního stavu
 - Pomoc s vyhledáváním lékařů/lékařské péče
 - Doprovody k lékaři
 - Interpretace informací od lékaře
 - Motivace pro zdravý životní styl
 - Logopedie (v případě potřeby pro děti školního věku)
- vedení k zjištění řádné lékařské péče, pomoc s vyhledáním dostupného zubního a jiného odborné lékaře; motivace k pravidelným návštěvám lékaře, k dodržování termínů pravidelného očkování a preventivních lékařských prohlídek dětí, k dodržování stanoveného léčebného režimu či rehabilitace; motivace rodičů k docházce dětí na logopedii a k pravidelnému procvičování nastavených logopedických cvičení; motivace těhotných matek k pravidelným odborným i preventivním lékařským prohlídkám a k dodržování zásad správné výživy; v případě potřeby poskytnutí doprovodu za účelem zajištění

zdravotní péče;

✓ **Kariérní poradenství:**

- Připomínání povinné předškolní docházky
- Komunikace s MŠ a ZŠ
- Motivace rodiny i dítěte k úspěšnému dokončení školy
- Hledání možností v případě potřeby doučování
- Pomoc při výběru SŠ, učiliště
- Pomoc se žádostmi o stipendia
- Pomoc při sepisování životopisu, motivačních dopisů
- Vyhledávání a předávání volných pracovních pozic/nabídek práce z internetu
- Informace o rekvalifikačních kurzech
- Informace o pozitivních legálních zaměstnání (motivace)

✓ **Zlepšení mezilidských vztahů:**

- Doprovázení
- Posilování samostatného zvládnutí

✓ **Právní poradenství:**

- Jednoduché právní poradenství, týkající se zejména občanského zákoníku, trestního zákoníku nebo zákoníku práce.
- Základní poradenství
- Možnost doprovodu
- Vyhledávání informací na internetu + tisk
- Nácvik vyplňování formulářů

✓ **Poradenství vedoucí k zajištění základních životních potřeb**

- Potravinová pomoc z projektu MPSV, potravinové banky a národní potravinové sbírky (vypisování poukazu)
- Zprostředkování oblečení, obuvi, nábytku, domácích potřeb od dárců
- Potravinová pomoc z projektu MPSV, potravinové banky a národní potravinové sbírky (vypisování poukazu)
- Klienti jiné sociální služby – v případě, že je k nám odeslán pro PoMPo uživatel jiné sociální služby nebo jiné instituce, představujeme sociální službu, doptáváme se na situaci klienta a nabízíme pomoc. Klient může obdržet poukaz ze služby, ze které přichází, nebo po předchozí domluvě se sociálním pracovníkem může poukaz vypsát pracovník TP SOVY. Tento typ výkonu je vykázán v e-Quipu k anonymním uživatelům.
- Klienti naší služby – PoMPo je určena především pro
 - o Rodiče samoživiteleRodiny v akutní nouzi
 - o Starobní a invalidní důchodci s nedostačujícím příjmem
- V případě zájmu o PoMPo je důležité, aby zájemce byl naším uživatelem a zároveň, aby se snažil svoji nepříznivou sociální situaci aktivně řešit. (spolupráce s TP SOVY, individuální plán,

- plnění předem stanovených kroků)
- Potravinová a materiální pomoc je vydávána podle aktuální nepříznivé sociální situace klientů. PoMPo není vydáváno plošně ani pravidelně, aby se předcházelo vzniku závislosti na službě. Důvodem k vydání potravinové a materiální pomoci může být např. výpadek příjmu, nepředvídatelné výdaje, odchod partnera, stěhování z AD nebo ubytovny do nájemního bytu, návrat dětí z ústavních zařízení do rodiny.
 - Výkony vztahující se k PoMPo zapisujeme do e-Quipu k patřičnému uživateli jako zprostředkování potravinové nebo materiální pomoci (hygiena).
 - Pro lidi bez přístřeší je vyčleněn jeden den v týdnu, kdy si mohou přijít pro poukaz k pracovním TP SOVY, a následně si mohou vyzvednout příslušný balíček s potravinovou či materiální pomocí ve skladu na Mahenově ulici.
 - U těchto zájemců o PoMPo nevyžadujeme žádnou spolupráci se službou TP SOVY, ale průběžně nabízíme možnost využít naši nabídku služeb. Do e-Quipu zaznamenáváme výkony k jednotlivcům, anonymně a rozlišujeme jen pohlaví.

2. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob,

- **Doprovod**- pomoc při vyřizování běžných záležitostí na úřadech nebo v jiných institucích, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- **Kontakt s institucí**- kontakt s jinou sociální službou, úřadem nebo jinou institucí v zájmu klientů bez jejich účasti avšak s jejich vědomím a souhlasem
- **Příležitostné akce** - Akce, které slouží ke zpestření rutiny (každodennosti) nebo k propagaci zařízení - koncerty, turnaje, výjezdní akce atd. Přípravují je pracovníci, pokud je to možné, zapojují do realizace uživatele (Krabice od bot, Mikuláš, Čarodějnice, Den dětí, Amen Khelas, čistá Vysočina)
- **Preventivní, výchovné a pedagogické programy**- Jde o speciální programy vytvořené dle specifických potřeb cílové skupiny a dané lokality. Preventivními programy jsou myšleny tzv. programy specifické prevence. Může se jednat například o: program prevence zneužívání návykových látek, program prevence gamblerství, program prevence sexuálního zneužívání apod. Preventivní programy obsahují předávání informací (ústně, nástěnky, letáčky...), besedy pro uživatele, probírání a nabízení tématu při kontaktní práci atd. (soví hnízdo, Bílý kruh bezpečí- popsát, jak to děláme), péče o tělo, výzkum pro Kraj, poskytování informací o rizicích).

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

- **Krizová intervence/Pomoc v krizi**- Řešení krizové situace, vzniklé v životě uživatele. Jde o diagnosticko-terapeutický přístup přispívající ke zvládnutí psychické krize. Může jít o pozorování chování uživatele s důrazem na posouzení aktuálního psychického stavu, rozhovor směřovaný k základní orientaci v příčinách krizového stavu, cílenou intervencí zaměřenou na zvládnutí potíží. Intervence obsahuje také návrh opatření. Rozsah intervence

závisí na tom, zda je pracovník kvalifikován pro krizovou intervenci. Pracovník bez kvalifikace poskytne uživateli v krizi pomoc pouze v rozsahu akutní intervence s odkázáním (eventuálně doprovodem) na odborníka.

- **Informační servis** - Informování uživatelů o nejrůznějších společenských akcích, buď osobně, nebo prostřednictvím FB, popřípadě doprovod na akce
- **Případová práce**- práce na IP

Způsob, jakým jsou uživatelé zapojeni do rozhodování o využití služby

Pracovníci vycházejí především z potřeb a přání klientů – respektují jejich svobodná rozhodnutí a podporují je v autonomii. Uživatelé využívající službu mohou uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace, jsou informováni (pomocí letáků a nástěnek) o svých možnostech v nabízené službě. Pracovníci zařízení vytváří podmínky, v nichž se uživatelé služeb mohou cítit důstojně, mají volbu se svobodně rozhodovat, jsou vedeni k porozumění důsledků svého rozhodnutí. Pracovníci plně respektují jejich názor i rozhodnutí, nikdy nejednají za ně, považují uživatele za rovnoprávné partnery v komunikaci, snaží se jim pomoci pochopit mnohdy komplikované situace například zjednodušeným příkladem, porovnáním či modelovou situací.

Služba vychází z myšlenky, že rozhodování je sociální dovednost jako každá jiná a pomocí svých rozhodnutí se člověk učí. Pokud by neměl uživatel dostatečný prostor pro vlastní rozhodování, je tím omezena i jeho možnost učit se a rozvíjet se, či si dovednost zachovat.

Způsob vyřizování stížností/zpětné vazby uživatelů

Pravidla pro podávání zpětné vazby (stížností)

Služba TP SOVY usiluje o co možná nejvyšší kvalitu poskytovaných služeb a jejich stálé zlepšování. TP SOVY vytváří podmínky pro získávání zpětné vazby. Zpětná vazba může mít podobu námětů, připomínek a stížností. Zpětná vazba se může týkat provozu a chodu TP SOVY, prostředí, ve kterém je služba poskytována, jednání pracovníků. Zpětnou vazbu může uplatnit kdykoliv a každý uživatel, či jiná osoba, která by ho zastupovala.

Stížnosti jsou poskytovatelem chápány jako informace o spokojenosti s poskytovanou službou a o tom, zda služba odpovídá potřebám uživatelům. Je to důležitý zdroj informací o možnostech, jak zlepšit službu. Současně jde o nástroj kontroly uživatele nad službou, která je mu poskytována. Stížnost je brána jako přirozená obrana proti neoprávněnému zásahu do práv a zájmů klientů.

Práva podavatele

- ✓ Zůstat v anonymitě
- ✓ Obdržet vyrozumění o způsobu řešení zpětné vazby
- ✓ Požádat o pomoc při formulování zpětné vazby pracovníka TP SOVY
- ✓ Možnost zvolit si nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížností zastupovat
- ✓ Vzít si tlumočnicka (kontakt na tlumočnicka je k dispozici v kanceláři TP SOVY)

Způsob podání

Zpětnou vazbu je možno podat ústně nebo písemně u pracovníka TP SOVY, do poštovní schránky, která je umístěná u vchodových dveří do budovy Centrum sociálních služeb, Žižkova 108, emailem nebo telefonicky. Pokud je zpětná vazba podávána ústně, ujistí se pracovník o tom, že záznam o podání odpovídá tomu,

co jím chce podavatel říci.

Způsob vyřizování (zpracování zpětných vazeb)

Každá zpětná vazba je okamžitě zaevidována v Knize námětů, připomínek a stížností. Při evidenci se pracovník ujistí o tom, že záznam o podání odpovídá tomu, co jím chce podavatel říci.

Zpětná vazba je projednávána na pracovní poradě. Pokud je to potřeba, vyřídí pracovník zpětnou vazbu bezprostředně po jejím podání a na pracovní poradě se toto řešení projedná.

Pro projednávání platí následující pravidla:

- ✓ zpětná vazba je projednávána v celém rozsahu
- ✓ v případě, že se zpětná vazba týká uživatele služeb, může být uživatel na poradu pozván, aby se mohl k věci vyjádřit, jeho přítomnost ale není podmínkou pro projednání
- ✓ v případě, že se zpětná vazba týká pracovníka TP SOVY, je věc projednávána za přítomnosti vedoucího a pracovníka, který má právo se k věci vyjádřit
- ✓ v případě, že se zpětná vazba týká vedoucího TP SOVY, je věc projednávána za přítomnosti zástupce ředitele pro oblast sociální prevence a vedoucího, který má právo se k věci vyjádřit

Vyjádření k zpětné vazbě je zpracováno bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne podání. Vyjádření je zaznamenáno v Knize námětů, připomínek a stížností. Pokud skutečná lhůta překročí limit 30 dnů, je o tom podavatel ústně nebo písemně informován.

Neanonymnímu podavateli je vyjádření předáno písemně, nebo ústně (podavatel podepíše v Knize námětů, připomínek a stížností, že mu bylo vyrozumění předáno).

V případě anonymního podání stížnosti je vyjádření zveřejněno na nástěnce po dobu 14ti dnů, vyjádření není zveřejněno, pokud by to mohlo ohrozit bezpečí uživatelů.

Odvolání

Proti vyjádření k zpětné vazbě se může podavatel odvolat na adresu: TP SOVY, Žižkova 2076/108, 586 01 Jihlava a to do 14 dnů od doručení tohoto vyjádření.

Pracovníci TP SOVY odvolání předají:

- ✓ zástupci ředitele pro oblast sociální prevence OCHJ – v případě, že se jedná o odvolání proti stížnosti na pracovníka TP SOVY
- ✓ řediteli OCHJ – v případě, že se jedná o odvolání proti stížnosti na vedoucího TP SOVY

Postup řešení odvolání je obdobný jako při řešení stížností a platí pro něj stejné časové lhůty.

Závěrečná ustanovení

V případě jakýchkoliv nejasností se podavatel může obrátit na vedoucího TP SOVY se žádostí o vysvětlení.

Podavatel se v případě nespokojenosti s vyřízením zpětné vazby může obrátit na

neustranné instituce, např.

- ✓ Český helsinský výbor (Ostrovského 253/3, 150 00 Praha 5)
- ✓ Kancelář veřejného ochránce práv (Údolní 39, 602 00 Brno)

Ukončení poskytování služby

Způsoby ukončení poskytování služby

Výpovědní lhůta je okamžitá, tzn., že ukončení nastává v okamžiku, kdy např. uživatel předal výpověď poskytovateli, poskytovatel se s uživatelem dohodl na ukončení poskytování služby apod.

Pokud dojde k výpovědi ze strany poskytovatele, nemá poskytovatel povinnost oznámit výpověď uživateli. Často se stává, že dojde k přerušení kontaktu s uživatelem a doručení výpovědi by nebylo možné.

- **Výpověď ze strany uživatele**
 - Výpověď může uživatel sepsat samostatně, podle vzoru výpovědi, který mu poskytne klíčový pracovník, nebo s pomocí klíčového pracovníka, nebo může poskytovateli pouze oznámit, že se rozhodl nevyužívat jeho služby. Pracovník o ukončení dohody vyhotoví záznam v osobní dokumentaci uživatele.
 - V případě, že se pracovníci dozvědí o úmrtí uživatele, vyhotoví o tom záznam do osobní dokumentace uživatele a ukončí poskytování služby.
- **Výpovědi ze strany poskytovatele důvodu opakovaného porušování pravidel**
 - Ústní smlouva obsahuje Ujednání o dodržování vnitřních pravidel poskytování služby. Uživatel je zavázán k jejich dodržování.
 - Při porušení pravidel uživatelem, upozorňují ústně pracovníci uživatele na porušení a na možnou výpověď dohody v případě opakování. Vyhotovují o tom záznam do osobní dokumentace uživatele.
 - Pokud k výpovědi dojde, popíše klíčový pracovník do e-Quipu podrobný popis situace, kvůli které došlo k výpovědi
- **Výpovědi ze strany poskytovatele z provozních důvodů**
 - Klíčový pracovník popíše podrobný popis situace do e-Quipu, kvůli které došlo k výpovědi
- **Výpovědi ze strany poskytovatele z důvodu přerušení kontaktu s uživatelem na dobu přesahující 1 rok**
 - Klíčový pracovník o tom vyhotoví záznam do osobní dokumentace uživatele.
- **Dohodou obou stran**
 - Klíčový pracovník o tom vyhotoví záznam do osobní dokumentace uživatele.

Spoluúčast uživatele na službě

Základní činnosti služby jsou poskytovány bezplatně.

b) Materiálně - technického zabezpečení sociální služby

Adresa: Žižkova 108, 586 01 Jihlava

Služba využívá prostory v přízemí samostatné budovy, která je ve vlastnictví Diecézní charity Brno. Kolaudace domu proběhla v roce 2019. Tato budova je využívána pěti službami – Následnou péčí Jihlava, Azylovým ubytováním Jihlava, NZDM ERKO, SAS Klubíčko a TP SOVY. Budova má bezbariérový přístup. Přestože je objekt situován na kraji městské zástavby, je dobře dostupný, cca 20 minut chůze z centrálního náměstí, zastávka MHD 5 min. chůze.

Samotné poskytování služby probíhá zejména v přirozeném prostředí uživatelů služby.

Terénní programy SOVY mají k dispozici:

- ✓ kancelář pro pracovníky (49m²) - 7 pracovních míst, výpočetní technika a další vybavení odpovídá potřebám pro poskytované služby;
- ✓ Poradna (9m²) - pro individuální práci s klienty služby;
- ✓ skladovací prostory (8 m²)
- ✓ koupelna s WC
- ✓ úklidová komora
- ✓ kuchyňka (4 m²)- s kuchyňskou linkou, lednicí, varnou deskou a mikrovlnou troubou.

Do společného užívání jsou službě k dispozici

- ✓ víceúčelová místnost (58m²) – pro pořádání vzdělávacích seminářů, workshopů pro uživatele; místnost je vybavená dataprojektorem, 4 variabilními stoly, 30 židlemi;

Datum vyhotovení dokumentu: 3. 7. 2020