

POPIS REALIZACE POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Název poskytovatele:	Svaz neslyšících a nedoslýchavých osob v ČR, z.s., Spolek neslyšících Plzeň, p.s.
Adresa:	Tylova 405/14, Plzeň 301 00
IČO:	70950431
Druh služby:	Sociálně aktivizační služby pro seniory a OZP
Identifikátor:	5641396
Forma služby:	ambulantní, terénní
Kapacita služba:	okamžitá amb. 40, ter. 30
Název zařízení a místo poskytování sociální služby:	Svaz neslyšících a nedoslýchavých osob v ČR, z.s., Spolek neslyšících Plzeň, p.s. místo poskytování ambulantní služby: Tylova 405/14, Plzeň 301 00 místo poskytování terénní služby: dle domluvy s klienty
Kontakt:	www.snplzen.cz

Poslání organizace: Vytvářet prostor pro kvalitní poskytování sociálních služeb

Poslání sociálně aktivizační služby pro seniory a OZP (dále jen „SAS“):

Posláním služby SAS Spolku neslyšících Plzeň, p.s. je pomáhat vytvářet příležitosti uživatelům služby, kteří jsou ohroženi sociálním vyloučením, k zapojení do sociálního a kulturního života.

Cíl služby:

Je pomocí volnočasových, vzdělávacích a kulturních aktivit vytvářet klientům podmínky pro navazování přirozených sociálních kontaktů.

Cílová skupina a věková struktura:

Osoby se sluchovým postižením od 16ti let.

Služba je poskytována i osobám blízkým sluchově postižených a rodinným příslušníkům těchto osob

Územní působnost:

Plzeňský kraj

Zásady a principy poskytování služby:

Odbornost – umíme se s lidmi se sluchovou vadou domluvit český znakovým jazykem, znakovanou češtinou, zvládneme využití artikulační tlumočení

Bezplatnost – služba je poskytování zdarma

Individuálnost – pracovníci respektují názor a svobodnou vůli klienta při využívání služby

Jednání se zájemcem o službu, vstup uživatele do služby, uzavření smlouvy:

Jednání se zájemcem o službu je prvním krokem k navázání dobrého vztahu a budoucí spolupráce mezi klientem a poskytovatelem služby. Jak zájemce, tak soc. pracovník, který jednání vede, potřebují od sebe navzájem získat informace (zájemce o nabízených službách a

soc. pracovník – zda klient spadá do cílové skupiny, jaká je skutečně nepříznivá situace, jaké jsou jeho schopnosti, dovednosti, možnosti.

Uživatel má možnost naši organizaci kontaktovat jak osobně, on-line, e-mailem, sms či pomocí internetových komunikačních aplikací (např. Messenger, whatsapp, facetime atd.).

Obrátit se na nás může osoba se sluchovým postižením, rodinní příslušníci či osoby blízké (přátelé) osob se sluchovým postižením.

Mezi organizací a uživatelem služby je uzavírána písemná smlouva o poskytování sociální služby. Uživatel je seznámen s Vnitřními pravidly pro poskytování služby odborné sociální poradenství.

Odmítání zájemců:

Zájemce o službu může být odmítnu pouze z důvodů uvedených v zákoně č. 108/2006 Sb. §91:

- v organizaci neposkytuje sociální službu, o kterou zájemce žádá
- zájemce patří do jiné cílové skupiny
- v organizaci není dostatečná kapacita

Pracovník zájemci zdůvodní, proč nemůže být přijat a podá mu informace o dalších organizacích, které službu, o kterou žádá, nabízejí.

Ukončení poskytované služby:

Ze strany klienta kdykoliv bez udání důvodu ústní formou. Ze strany organizace z důvodů, že klient porušuje podmínky stanovené smlouvou.

Popis poskytované služby:

SAS jsou určeny osobám se sluchovým postižením.

Rozsah služby:

- Základní činnosti:

- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, prostředím navazujících služeb (zájmové, vzdělávací a volnočasové aktivity)
- sociálně terapeutické činnosti: orientace v sociálních systémech, práva a vzdělávání, dále činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob, nácvik dovedností (např. obsluha mobilního zařízení...), nácvik samostatnosti pohybu včetně orientace ve venkovním prostoru, nácvik dovedností potřebných k úředním výkonům
- výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, upevňování získaných motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností (podpora uživatele pomocí rad, vzdělávací činnost zaměřená např. na práci s PC, organizace času, hospodaření s penězi...)
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí (běžné záležitosti, pomoc při obnově nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím)

- Základní poradenství:

- poskytnutí informací směřujících k řešení nepříznivé sociální situace prostřednictvím sociální služby
- poskytnutí informace o možnostech výběru druhu sociální služby podle potřeb osob a o jiných formách pomoci, například o dávkách pomoci v hmotné nouzi a dávkách sociální péče,
- poskytnutí informace o základních právech a povinnostech osoby, zejména v souvislosti s poskytováním sociálních služeb, a o možnostech využívání

běžně dostupných zdrojů pro zabránění sociálního vyloučení a zabránění vzniku závislosti na sociální službě,

Způsob poskytování služby: ambulantní a terénní

Ambulantní:

Služba je poskytována v prostorách organizace (zadní trakt budovy) a to osobně.

Terénní:

SAS je poskytována dle domluvy v rámci Plzeňského kraje na místě, které určí klient.

Způsob podávání a vyřizování stížností:

Při zahájení spolupráce je pracovník povinen informovat uživatele o možnosti podání stížnosti na kvalitu služby, které jsou v zařízení poskytovány a na způsob poskytování služby. Ve vstupní místnosti, předsáli, jsou informace o tom, jak stížnost podat, dále se informace nacházejí na webu organizace.

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby:

Informace o možnosti podat stížnost jsou také součástí „Informačního balíčku“, který je předáván zájemcům o službu při prvním příchodu do zařízení. S tímto právem povinně pracovníci seznamují uživatele. Uživatelé jsou také informováni o možnosti podat stížnost v zastoupení druhou osobou, a o tom, že si mohou k vyřizování přizvat nezávislého zástupce či blízkou osobu. Stížnosti mohou podat též další osoby, které jsou v případě zainteresovány. Povinností organizace je každou stížnost projednat a vyřídit. Je vyloučena jakákoliv diskriminace při možnosti podávat stížnost. Stížnost může být podána ústně (osobně, telefonicky, on-line, video zaslané na e-mail/datovou schránkou/pomocí internetových komunikačních aplikací), písemně (e-mailem, osobně do schránky důvěry, zaslat poštou na adresu organizace, předání pracovníkovi).

Stížnost lze podat i anonymním způsobem.

Stížnost nikdy neprošetřuje pracovník, proti kterému stížnost směřuje. Stížnost je projednána na výboru organizace, kde je rozhodnuto o stížnosti. Stížnost je vyřízena nejpozději do 30ti dnů od doručení. O projednání, vyřízení, závěru a případné nápravě stížnosti je vypracováno písemné rozhodnutí. Rozhodnutí obsahuje datum projednání, přítomné pracovníky, kteří stížnost projednávali, podstatu stížnosti, zda byla stížnost shledána oprávněnou, jaká byla sjednaná náprava, odůvodnění rozhodnutí. Toto písemné rozhodnutí je vždy zasláno stěžovateli. Vyřízení anonymní stížnosti se zveřejňuje na nástěnce v předsáli organizace, spolu se zveřejněním podstaty stížnosti. Proti rozhodnutí se může uživatel písemně odvolat. V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti je možné zaslat písemné odvolání zřizovateli organizace, na KÚPK či veřejnému ochránci lidských práv.

Finanční spoluúčast uživatele na službě: zdarma

Fakultativní služby:

Zájezdy, výlety

Kurzy odezírání pro veřejnost

Přednášky, osvěta pro veřejnost

Místní a časová dostupnost:

SAS je poskytováno *ambulantně* v místě sídla organizace, na adrese: Tylova 14, Plzeň v tyto dny a časy:

	Ambulantní služba
Úterý	12 – 16:00
Středa	12 – 16:30
Čtvrtek	12 – 16:00

	Terénní služba
Pondělí*	8 – 16:00 12:00 – 12:30 obědová pauza
Úterý*	8 – 11:00
Středa*	8 – 11:00
Čtvrtek*	8 – 11:00
Pátek*	8 – 14:00 12:00 – 12:30 obědová pauza
*v případě potřeby a dle předchozí domluvy s klientem je možné SAS poskytnout i mimo výše uvedenou pracovní dobu	

Organizace je snadno dostupná MHD, cca 100-200 m od zastávky tram. č. 4 U práce, autobusové zastávky U Práce – autobus č. 27, trolejbusové zastávky U Práce – trolejbus č. 10, 11, 12, 15, 16, 17

Technické a materiální zabezpečení:

Do budovy je vstup bezbariérový. Kancelář SAS je v zadní traktu dvoru – zcela bezbariérový. Pro dobrou komunikaci s osobou se sluchovým postižením je důležité správné osvětlení místností, ty jsou vybaveny řádným osvětlením, okna závěsy (popř. žaluziemi). Prostory jsou vybaveny 1 počítačem. V místnosti je připojení na internet.

Technické vybavení: 1 počítače pro pracovníky, 1 mobilní telefon, tiskárna.

Materiální zabezpečení: místnosti jsou vybaveny nábytkem (stoly, židle, police, skříně..).

Odpovědní pracovníci:

Bc. Michaela Němečková, DiS.