

Popis realizace poskytování sociální služby

k registraci sociální služby v souladu s § 79 zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

Aktualizace k

Název poskytovatele	LIPKA, z. s.
Název služby	Chráněné bydlení
§	51
Působnost služby	Dle zařízení

1. Veřejný závazek

a. Poslání

Posláním pobytové služby chráněné bydlení LIPKA, z. s. v Prostějově -Vrahovicích je poskytovat dospělým lidem s mentálním a kombinovaným postižením přiměřenou podporu k využití svých schopností a dovedností k naplňování svých individuálních potřeb a umožnit jim tak plnohodnotný život v běžném prostředí, srovnatelný s životem svých vrstevníků.

b. Cíle

Cíle služby

Dlouhodobým cílem poskytované sociální služby chráněné bydlení LIPKA, z. s. je vytvářet podmínky pro optimální rozvoj dovedností a podpora vedoucí ke zvyšování soběstačnosti, aktivně podporovat uživatele v rozšiřování osobních možností, schopností a dovedností směrem k postupnému snižování jejich závislosti na službě. Při naší činnosti vycházíme z individuálních potřeb každého uživatele a klademe důraz na dodržování lidských práv a svobod.

c. Cílová skupina (okruh osob, pro které je služba určena a pro které určena není)

Cílovou skupinou poskytovaných služeb jsou osoby v nepříznivé sociální situaci, omezené ve způsobu zajištění svých potřeb pramenících z postižení mentálního a kombinovaného vyžadující podporu a pomoc jiné osoby- např. snížení soběstačnosti v osobní péči a základních životních dovednostech, snížení schopnosti samostatně zvládat běžné životní situace včetně používání veřejných míst a služeb, získávání práce apod., které jsou však schopny alespoň částečně soběstačnosti a mobility ve vlastní domácnosti.

Sociální služba chráněné bydlení je poskytována dospělým osobám s mentálním a kombinovaným postižením ve věku do 60 let. (pozn. primárně se jedná o osoby s postižením mentálním včetně přidruženého postižení smyslového, přičemž smyslové postižení musí být kompenzováno ve smyslu běžné komunikace bez využívání speciálních metod).

Službu neposkytujeme osobám:

- jejichž zdravotní stav vyžaduje poskytování ústavní péče ve zdravotnickém nebo jiném specializovaném zařízení,
- které nejsou schopny pobytu v zařízení z důvodů závažného akutního infekčního onemocnění,
- které vyžadují neustálou zdravotní péči,
- s přidruženým psychickým onemocněním

d. Zásady poskytování sociální služby

- **Zachování lidské důstojnosti uživatelů služby**, s uživateli služby jednáme vždy s respektem, úctou a dodržování pravidel slušného chování, respektujeme soukromí uživatelů, zachováváme mlčenlivost, respektujeme důvěrnost sdělení.

- **Individuální přístup:** poskytovaná podpora vychází z individuálně určených potřeb-každého uživatele vnímáme jako jedinečnou osobnost se svými individuálními dovednostmi, schopnostmi, potřebami a přáními.
- **Respektování lidských práv a svobod:** ve službě podporujeme uplatňování vlastní vůle a rozhodování uživatelů, dodržujeme jejich práva a osobní svobodu (např. samostatný pohyb)
- **Rovnocenný přístup:** službu poskytujeme všem uživatelům bez jakékoliv formy diskriminace- každý uživatel je rovnocenným partnerem.
- **Podpora samostatnosti a soběstačnosti:** prostřednictvím nácviku běžných činností podporujeme rozvoj dovedností uživatelů, působíme na uživatele aktivně, podporujeme rozvoj jejich samostatnosti.
- **Podpora aktivního způsobu života:** ve službě motivujeme uživatele k aktivnímu trávení volného času, k činnostem, které nevedou k prohlubování nepříznivé sociální situace či k dlouhodobému setrvání ve službě, ale k jejich sociálnímu začlenění.
- **Sociální začlenění:** ve službě podporujeme uživatele v udržování přirozených vazeb (rodinných, s přáteli), ve využívání běžných zdrojů ve městě (služby, nákupní síť, kulturní či sportovní zařízení), podporujeme přirozené mezilidské vazby.
- **Odbornost:** službu poskytujeme v souladu se stanovenými pracovními postupy v zájmu uživatelů, bezpečně, odborně a v náležitě kvalitě s využitím moderních poznatků z oblasti sociální práce i průběžného vzdělávání pracovníku služby.
- **Týmová spolupráce:** službu poskytujeme na základě vzájemné komunikace, důsledném přenosu informací v souladu se stanovenými pravidly a kontinuální spolupráce všech členů týmu.

2. Jednání se zájemcem o službu, vstup uživatele do služby

Jednání se zájemcem o sociální službu

Základní informace o službě chráněné bydlení mají zájemci možnost získat pracovníků organizace, ti jim sdělí základní informace. Dále jsou zájemcům k dispozici internetové stránky www.oslipka.cz, informační letáky nebo mohou informace získat také od lidí, kteří naše služby již využívají. Zájemce o službu má v této fázi zájem především o informace o podmínkách přijetí a ceně poskytované služby, zde zpravidla dochází k prvotnímu kontaktu s potenciálním zájemcem nebo s jeho rodinou a námi jako poskytovateli sociální služby.

1. První kontakt se zájemcem

Zájemci poskytovaní služby se na nás často v první fázi obrací telefonicky. V telefonickém rozhovoru je zájemce třeba seznámit:

- s druhem a popisem služby
- komu je služba určena – podmínky přijetí i odmítnutí zájemce
- kde je služba poskytována a v jakém časovém rozsahu
- naplněnost služby
- odkaz na webové stránky
- nutnost podání žádosti o poskytování sociální služby chráněné bydlení

V případě, že služba zájemci již po této základní informaci nevyhovuje, dle zájmu je mu nabídnuta jiná možnost služby (viz. Průvodce sociálními službami Prostějovska“). Pokud zájemce po této první telefonické informaci projeví o službu chráněné bydlení zájem, je pozván na první informační setkání (je dohodnut termín).

První informační setkání se zájemcem - schůzka je nezávazná a trvá v rozmezí 45 - 60 min.

1. Schůzka se uskutečňuje v prostorách zařízení, kde je nerušené prostředí pro uskutečnění rozhovoru. V případě, že si to zájemce přeje, jednání může probíhat za přítomnosti rodičů nebo opatrovníka
2. Vzájemné představení, představení organizace LIPKA, z. s, i prostředí kde rozhovor probíhá
3. Při osobním setkání je zájemce srozumitelným způsobem obeznámen s podmínkami a cenou poskytované služby. Je třeba zajistit, aby u každého jednání bylo respektováno právo zájemce na komplexnost informací, dotazy a prohlídku zařízení. Veškeré informace musejí být podány tak, aby jim člověk se zdravotním postižením rozuměl. Pracovník sleduje jeho reakce, využívá prostředky alternativní komunikace, komunikuje i s doprovázející osobou.
4. Zjistí, zda zájemce něco ví o zařízení a pokud ano, odkud se informace dověděl, proč zájemce přišel, jaké má vědomosti o službě, co si od služby slibuje a jaké jsou jeho představy, cíle, apod.
5. Pracovník seznámí zájemce se základními informacemi o poskytovaných službách, včetně základních podmínek poskytování, jako je uzavření smlouvy, ceník služeb, apod. – využije informační leták. Poskytne zájemci informace v následujícím rozsahu veřejného závazku:
 - druh a popis služby
 - poslání a cíle služby
 - komu je služba určena – podmínky přijetí i odmítnutí zájemce
 - místo a čas poskytování služby
 - úhrady za poskytované služby
 - možnosti uplatňování vlastních názorů, přání, cílů
 - možnosti uplatňování námětů, připomínek, podání stížnosti
6. Každou činnost pracovník dobře vysvětlí a seznámí zájemce s tím, co služba obnáší, ověří si, zda zájemce informaci rozumí.
7. Pracovník nabídne zájemci prohlídku zařízení, v případě zájmu prohlídku uskuteční.
8. Dobře kladenými otázkami pracovník zjistí o jaké činnosti ve službě má zájemce zájem, jaké má specifické potřeby vzhledem ke svému zdravotnímu postižení, vzhledem ke svému zdravotnímu stavu, co očekává od služby:
 - s čím potřebuje pomoci
 - jaké má představy o svém místě, cíli v životě
 - co potřebuje k tomu, aby se mu žilo podle jeho představ
 - jak se zájemci dařilo doposud zvládat situaci, kdo mu dosud pomáhal
 - jakou roli v tom má hrát služba, o kterou se zajímá
 - kdo mu tyto služby doporučil
 - co od služby očekává
9. Pracovník ponechá dostatečný prostor pro dotazy zájemce, položené otázky odpoví, vhodně volenými dotazy zjistí, zda poskytnutým informacím zájemce dobře porozuměl.
10. Před ukončením schůzky shrne základní informace. Pokud zájemce bude mít zájem o službu, pracovník dohodne termín druhé schůzky, předá zájemci domů informační materiály. V případě nevhodnosti služby pro zájemce, předá kontakty na jiné organizace či poskytovatele, které by naplnily potřeby a očekávání zájemce.

11. O jednání pracovník provede stručný záznam – v připraveném formuláři a po dohodě se zájemcem záznam předá do evidence zájemců o službu.

DRUHÁ SCHŮZKA SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU - DRUHÝ KONTAKT

Pokud se zájemce rozhodne, že chce službu využívat a splnil podmínky pro přijetí do služby, uskuteční se druhá schůzka se zájemcem.

1. Sociální pracovník se přivítá s žadatelem o službu a při vzájemném rozhovoru si ověří, zda všemu, co se dověděl na informativní schůzce, rozuměl – případně doplní informace.
2. Osobní přítomnost zájemce je při jednání nutná, stejně tak jako potřeba jeho co největšího porozumění a aktivního zapojení do jednání
3. V případě, že při první schůzce nebyla uskutečněna prohlídka zařízení, uskuteční ji nyní a seznámí zájemce s jednotlivými pracovníky služby.
4. Pracovník, který vede schůzku, zjistí, zda se zájemce rozhodl pro nabízenou službu a v jakém rozsahu. Znovu seznámí zájemce (rodiče, opatrovníka) s podmínkami poskytování služby, se stanovenými pravidly. Předá zájemci základní dokumenty potřebné k uzavření smlouvy o poskytování sociální služby chráněné bydlení.
5. Projedná se zájemcem jeho konkrétní osobní přání a cíle, jaká očekávání a osobní cíle mu pomůže služba naplňovat a jaké jsou možnosti služby.
6. V rozhovoru zjistí, zda zájemce zná některé uživatele, ve kterých pokoji by rád bydlel, v rámci kapacitních a prostorových možností chráněného bydlení mu vyhovuje.
7. Je-li zájemce rozhodnutý a projeví vážný zájem o využití služeb chráněného bydlení, dohodne s ním sociální pracovník formu podání žádosti (mailem, osobně na místě) a zavede ji do systému evidence zájemců a domluví si schůzku k potvrzení a podepsání žádosti. Je-li kapacita služby naplněná, je o tom zájemce o službu informován a zároveň je dotazován, zda si přeje být zařazen na seznam zájemců o sociální službu. Pokud ano, je žádost uložena a jakmile se uvolní místo, je zájemce kontaktován.
8. Je-li podepsána a potvrzena žádost o přijetí žadatele na chráněné bydlení a žadatel spadá do vymezené cílové skupiny, dojedná si sociální pracovník schůzku se žadatelem. Jedná se většinou o osobní setkání s žadatelem v jeho přirozeném prostředí, sociální pracovník zjišťuje základní potřeby žadatele a naopak žadatelí podá podrobné informace sociální službě chráněné bydlení, o podmínkách jejich poskytování a zodpoví zájemci na jeho případné dotazy. Sociální šetření by mělo vždy probíhat v klidné a důstojné atmosféře v souladu s etickým kodexem. Sociální pracovník vystupuje profesionálně, vyjadřuje se přesně, jasně a srozumitelně.

Kritéria přijetí zájemce:

- volná kapacita služby pro přijetí nového zájemce,
- žadatele odpovídá cílové skupině uživatelů služby chráněné bydlení,
- zdravotní stav zájemce, který žádá o poskytnutí služby, není v rozporu s negativním vymezením okruhu osob,
- služba chráněné bydlení je v souladu s požadavky zájemce.

9. Zájemce je seznámen s dokumenty, které je potřeba předložit poskytovateli sociální služby při uzavření smlouvy o poskytování sociální služby:

- kopii listiny opatrovníka (pokud je zájemce částečně omezen ve svéprávnosti),
- kopii rozhodnutí o přiznání příspěvku na péči,
- kopii rozhodnutí o přiznání invalidního důchodu.

10. Při jednání se zájemcem o službu jsou mu předány dokumenty potřebné k uzavření smlouvy:

3. Popis služby

a. Naplnění základních činností ze zákona

Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy:

- Pomoc s přípravou stravy - snídaně a večeře si uživatelé zajišťují sami nebo s podporou pracovníka, a to individuálně nebo skupinově. Uživatelé mají možnost odebírat v zařízení oběd i večeři. Stravu dodává externí dodavatel.

Poskytnutí ubytování

- Ubytování, které má znaky domácího bydlení. 12 pokojů je jednolůžkových, jeden pokoj

dvoulůžkový.

- Každý pokoj má k dispozici běžné vybavení nábytkem, bytovými textiliemi, ložním prádlem apod., společnou televizní anténou a možností připojení na PC, domácí telefon. Každý byt má k dispozici vlastní sociální zařízení, koupelnu, kuchyňku.
- V případě potřeby praní a drobné opravy ložního a osobního prádla, ošacení a žehlení.

Pomoc při chodu domácnosti:

- Pomoc při běžném úklidu a údržbě domácnosti. Uživatel si obývaný pokoj udržuje v čistotě samostatně, podle míry jeho soběstačnosti je mu poskytována podpora při úklidu.
- Dle potřeby podpora či pomoc při údržbě domácích spotřebičů.
- Podpora v hospodaření s penězi včetně pomoci s nákupy a běžnými pochůzkami. Uživatel chráněného bydlení je podporován v samostatném hospodaření s finančními prostředky, volbě a výběru potravin a dalšího zboží při nakupování. Míra podpory vychází z individuálních potřeb a míry soběstačnosti uživatele.

Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:

- Pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím.
- Nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností.
- Součástí denního programu je nabídka aktivit, směřovaných k udržení již získaných vědomostí a dovedností či jejich rozšíření. Uživatelům jen poskytována podpora dle jejich individuálních potřeb např. při nácviku praktických dovedností potřebných pro každodenní činnost v domácnosti. Uživatelé mohou využít nabídku zájmových aktivit včetně pohybových, jsou podporováni v rozvoji a upevňování komunikačních dovedností v pravidelném kontaktu s přirozeným prostředím.
- Mimo nácvik běžných činností, souvisejících se sebeobsluhou, samotným vedením domácnosti mají uživatelé možnost získávat pracovní návyky v sociálně terapeutické dílně v podobě cukrárny pro veřejnost.
- Podpora v oblasti partnerských vztahů.

Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:

- Doprovázení do školy, zaměstnání, k lékaři, na zájmové aktivity, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět. Dle potřeby doprovod zajištěn pracovníky služby - objekt chráněného bydlení je v bezprostřední blízkosti zastávky MHD, která je obsluhována nízkopodlažním autobusem, dle potřeby a přání uživatele je možno zajistit přepravu osobním vozidlem formou fakultativní služby.
- Pomoc a podpora při obnovování nebo upevňování kontaktu s rodinou. Pomoc a podpora při aktivitách směřujících k sociálnímu začleňování uživatelů.
- Ve službě chráněné bydlení mají uživatelé potřebný přístup k informacím, směřujícím k řešení nepříznivé sociální situace, o možnostech výběru adekvátních sociálních služeb, ale i k informacím o dostupných veřejných službách, kulturním, společenském životě v regionu, o sportovních aktivitách apod.

Sociálně terapeutické činnosti:

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

Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

- Pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů.
- Služba uživatelům zabezpečuje potřebné informace, podporu při jednání na úřadech apod.
- Pomoc při vyřizování běžných záležitostí.
- Uživatelům je dle zájmu a potřeby poskytována podpora při vyřizování běžných záležitostí, při jednání a úřadech, orientaci v legislativě, např. i při zajištění kompenzačních pomůcek, dle potřeby i při návštěvě rehabilitace či logopedie.

Pomoc při osobní hygieně a poskytnutí podmínek pro osobní hygienu

- Pomoc při úkonech osobní hygieny.
- Pomoc při základní péči o vlasy a nehty.
- Pomoc při použití WC.

b. Pravidla poskytování služby (obsažená v domácích řádech a dalších předpisech, omezení vyplývající z charakteru služby)

Pravidla soužití uživatelů sociální služby chráněné bydlení Prostějov - Vrahovice nahrazují tzv. domácí řád a jsou předpisem, který podrobněji upravuje poskytování pobytové sociální služby **chráněné bydlení** dle § 51 zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách a prováděcí vyhlášky č. 505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů. S tímto dokumentem jsou uživatelé seznámeni před podpisem Smlouvy o poskytování sociální služby a je pro všechny uživatele i zaměstnance Chráněného bydlení závazný.

INFORMOVANOST O SLUŽBĚ

- Základní soubor informací o poskytovaných službách Chráněné bydlení LIPKA, z. s. jsou uvedeny na webových stránkách LIPKY, z. s. www.oslipka.cz.
- Informace o poskytovaných službách s uvedením veškerých kontaktních údajů jsou uvedeny v Katalogu poskytovatelů sociálních služeb v Prostějov, dostupném na <http://socket.prostejov.eu/>.
- Základní informace jsou uvedeny také v registru poskytovatelů sociálních služeb, který zájemce nalezne na stránkách MPSV- <https://www.mpsv.cz/web/cz/registr-poskytovateluu-sluzeb>.
- Každý pracovník LIPKY, z. s. je oprávněn informovat zájemce z řad veřejnosti v rozsahu odpovídajícím obsahu informací zveřejněných na webových stránkách.
- Aktuální informace jsou umístěny na informačních panelech v prostorách objektu Chráněného bydlení ve Vrahovicích.

c. Metody práce, plánování služby

Metody práce:

Rozhovor, besedy, diskuse, náhled, názor, příklad, vysvětlení, opakování, popis, nácvik, výcvik, seminář, šetření, odborné vyšetření, psychosociální rehabilitace, sociální učení, četba a práce s psanými zdroji, dokumenty, videoprojekce, práce s PC a internetem, zájmová činnost

Základní metodou je individuální plánování, které začíná již při jednání se zájemcem o sociální službu, při kterém zájemce hovoří o svých osobních cílech a přáních.

Podrobné metodické postupy individuálního plánování průběhu služby chráněné bydlení jsou zpracovány a popsány v metodice Chráněného bydlení LIPKA, z. s.

d. Pravidla pro vyřizování stížností

Podávání a vyřizování stížností

1. Každý uživatel chráněného bydlení LIPKY, z.s. má možnost si stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby. Stížnost může podat nejen uživatel, ale i jeho zákonný zástupce či jiná osoba, která jedná v jeho zájmu.
2. Každý uživatel má právo vyjádřit svůj názor k programové náplni, průběhu a způsobu poskytování služby nejen formou stížnosti, ale i podáním různých námětů a připomínek, které jsou důležitým zdrojem informací - uživatel může touto formou službu ovlivnit, pracovníky služby jsou využívány k jejímu dalšímu zkvalitňování.
3. Uživatel má možnost si při podání stížnosti zvolit svého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat.
4. Stížnost může být podána ústně či písemně kterémukoliv pracovníkovi služby.
5. Stížnost může být podána anonymně, prostřednictvím schránky na náměty, připomínky a

stížnosti, která je umístěna ve společných prostorách organizace. Schránku pověřený pracovník pravidelně kontroluje.

6. Informace k podávání stížností jsou zveřejněny v písemné formě i ve formě s použitím piktogramů.

POSTUP PODÁNÍ STÍŽNOSTI

Ústní podání

Uživatel nebo opatrovník může stížnost podat ústně a to u:

- svého klíčového pracovníka,
- sociálního pracovníka nebo u kteréhokoliv pracovníka v sociálních službách,
- ředitelky spolku LIPKA, z. s.
- vedoucí služby chráněné bydlení LIPKA, z. s.

O stížnosti je sepsán zápis, který je bezprostředně (nejdéle do dvou dnů) předán ředitelce zařízení a zařazen do evidence stížností.

Písemné podání

Uživatel nebo opatrovník může podat stížnost písemně a to:

- do schránky, která je umístěna v chodbě (anonymně i s uvedením svého jména)
- poštou na adresu LIPKA, z.s. Tetín č. 1506/1, 796 01 Prostějov
- poštou na adresu Jano Köhlera 180/2 Prostějov-Vrahovice 798 11
- elektronickou poštou na adresu oslipka@oslipka.cz

POSTUP ŘEŠENÍ STÍŽNOSTÍ

1. Pracovník, který převezme stížnost je povinen o stížnosti sepsat písemný záznam, (viz. formulář Stížnosti), který nejdéle do dvou pracovních dnů předá ředitelce zařízení k evidenci.
2. Stížnost je s uživatelem, který podal stížnost, projednána nejdříve ústně, případně s přizváním pracovníků, jejichž pracovní činnosti se předmětná stížnost týká.
3. Podaná stížnost na průběh služby či jednání pracovníků služby projednává s uživatelem, který si stěžoval, ředitelka zařízení. Po posouzení konkrétní situace může k vyřízení stížnosti pověřit některého z pracovníků zařízení.
4. Stížnost, která byla podána na ředitelku zařízení, vždy projednává výbor LIPKY, z.s. případně kontrolní orgán – tj. revizní komise.
5. Vyřízení stížnosti je vždy provedeno písemným záznamem do formuláře (viz. formulář Stížnosti) a to nejdéle do 15 pracovních dnů ode dne podání stížnosti. V písemném záznamu vyřízení stížnosti jsou stanovena opatření, která povedou k nápravě, případně k prevenci situace, na kterou si uživatel stěžoval.
6. Ve stejné lhůtě je vždy informován stěžovatel (uživatel, opatrovník), stejně jako se závěry a přijatým opatřením. Na nejbližší organizační poradě jsou informováni i ostatní pracovníci služby.
7. Při projednávání a vyřízení stížnosti je stěžovatel vždy dotázán, zda je způsob vyřízení jeho stížnosti dostačující, zda je dostačující provedený záznam ve stanoveném formuláři nebo zda požaduje zaslat písemnou odpověď. S uživatelem, který nedisponuje schopností číst, je projednávání jeho stížnosti vždy za přítomnosti jím vybraného pracovníka rodiče nebo opatrovníka.
8. Anonymní stížnosti jsou evidovány a projednány běžným způsobem na základě posouzení jejich obsahu, tedy v případě upozornují-li na závažná porušení pravidel poskytování služby, případně pokud se jejich předmět opakuje. S obsahem takové stížnosti a výsledkem jejího projednání jsou seznámeni všichni pracovníci na organizační poradě, řešení stížnosti je vyvěšeno na nástěnce pro uživatele v hale objektu. Ostatní typy anonymních stížností jsou chápány jako informativní.
9. V případě, že uživatel (opatrovník), je nespokojen se způsobem vyřešení stížnosti, má možnost se proti postupu prošetření jeho stížnosti odvolat ke statutárnímu orgánu LIPKA, z.s. - výboru

(revizní komisi) nestátní neziskové organizace a to písemnou formou ve lhůtě 15 dnů ode dne doručení (ústního projednání) závěrů týkajících se vyřízení stížnosti.

10. LIPKA, z.s. a ředitelka zařízení mají právo neřešit stížnosti, které se netýkají poskytované služby – stěžovatel je o této skutečnosti ředitelkou zařízení informován.

Evidence a lhůta pro vyřízení stížnosti

1. Veškeré stížnosti jsou evidovány u ředitelky zařízení. Každá stížnost je opatřena písemným zápisem, který obsahuje údaje o podané stížnosti i údaje o způsobu a formě vyřízení stížnosti.
2. Výběrem stížností ze schránky je pověřen sociální pracovník (nebo jeho zástupce). Schránku kontroluje 1x týdně. Pokud je ve schránce umístěna stížnost, provede záznam do sešitu.
3. Lhůty pro vyřizování stížností:
 - 2 dny pro předání stížnosti ředitelce zařízení,
 - 15 dnů pro projednání, stanovení opatření (vyřízení) stížnosti,
 - 15 dnů pro informování stěžovatele o vyřízení stížnosti písemnou formou.

Přesný postup a pravidla pro způsob a postup vyřizování stížností je stanoven ve vnitřním předpisu organizace LIPKA, z. s., pod názvem - Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby.

e. Pravidla pro ukončení služby

Ukončení služby- výpovědní důvody a výpovědní lhůty:

Uživatel může smlouvu vypovědět z důvodu:

1. Uplynutím sjednané doby poskytování sociální služby, sjednané ve Smlouvě o poskytování služby,
2. Vypovězením smlouvy o poskytování služby ze strany uživatele- uživatel(opatrovník) může smlouvu vypovědět bez udání důvodu. Výpovědní lhůta činí 15 dní.
3. Předčasně dohodou mezi uživatelem a poskytovatelem, kdykoliv v průběhu poskytování služby.

Vypovězením smlouvy o poskytování služby ze strany poskytovatele:

1. Opakovaného hrubého porušování povinností uživatele, které vyplývají z Pravidel soužití. O porušování vymezených pravidel je uživatel vždy informován, seznámen s možnými důsledky a je vždy proveden zápis.
2. Opakované porušení smlouvy o poskytování služby – neplacení úhrady za poskytnuté sociální služby za dobu delší jak dva po sobě jdoucí kalendářní měsíce.
3. Zhoršení zdravotního stavu uživatele, vyžadující trvalou lékařskou či zdravotní péči.
4. Nutnost poskytovatele kapacitně omezit či ukončit poskytování sociálních služeb, z ekonomických nebo provozních důvodů.
5. Smlouva o poskytování služby zaniká také odebráním oprávnění k poskytování sociálních služeb poskytovateli, vstupem poskytovatele do likvidace nebo prohlášením konkurzu na jeho majetek.

Výpovědní lhůta pro výpověď danou poskytovatelem je 15 dní a počíná běžet prvním dnem následující po dni, v němž byla tato výpověď uživateli (opatrovníkovi)doručena.

f. Úhrady za služby, spoluúčast osoby blízké na úhradě

CENNÍK ZÁKLADNÍCH ČINNOSTÍ V SOULADU s §17, vyhl. č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů: Ceník je uveden na stránkách LIPKA, z. s., <https://www.oslipka.cz/cennik-sluzeb>

4. Fakultativní služby (jsou-li poskytovány)

Služba chráněné bydlení nabízí svým uživatelům následující fakultativní služby:

- doprava osobním vozidlem s doprovodem i bez doprovodu,
- připojení samostatného/vlastního televizního či rozhlasového přijímače na pokoji,
- připojení a užívání vlastního PC/NTB na pokoji na internet,
- dle zájmu a přání uživatelů výlety, exkurze, poznávací výjezdy,

Úhrada za poskytnuté fakultativní služby je blíže specifikována v ceníku služby Chráněné bydlení LIPKA, z. s. - <https://www.oslipka.cz/cennik-sluzeb>

5. Prostory, materiální a technické vybavení (bezbariérovost)

PROSTOROVÉ ZÁZEMÍ SLUŽBY CHRÁNĚNÉ BYDLENÍ

Ubytování je zajištěno celkem v pěti bytech, z toho tři dvoupokojové, jeden třípokojový. 12 pokojů je jednolůžkových, dva pokoje dvoulůžkové. Celková kapacita je 14 osob.

1. I.NP- vchod z atria- jeden dvoupokojový bezbariérový byt
2. I.NP- vchod z atria- jeden dvoupokojový byt
3. II.NP- jeden dvoupokojový bezbariérový byt
4. II.NP- jeden třípokojový byt, z toho jeden pokoj dvoulůžkový
5. II.NP- jeden čtyřpokojový byt

Každý byt má k dispozici vlastní sociální zařízení, koupelnu a vlastní kuchyňku. V každém pokoji je běžné vybavení nábytkem (postel, psací stůl, židle, skříň, komoda, noční stolek, křesílko/pohovka) bytové textilie, ložní prádlo apod. společná televizní anténa, připojení PC, domácí telefon.

Celé zařízení je bezbariérové, obslužnost je zajištěna výtahem. Společným zázemím v II. NP je:

- společná prostorná kuchyně umožňující i společné vaření,
- navazující výdejna jídla (v případě dovozu hotové stravy), sklad potravin,
- společná velká jídelna pro všechny uživatele služby,
- odpočinková místnost,
- kancelář,
- místnost pro pracovníky služby.

Materiální, technické a hygienické podmínky odpovídají druhu poskytované sociální služby denní stacionář.

Schválil: Hana Galetková- předsedkyně spolku
Zpracoval: Mgr. Iveta Vydělková

Dne: