

## Popis realizace poskytování sociální služby

V souladu se zákonem 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a vyhláškou č.505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění účinných předpisů

Platnost od: 1.5.2019

Název poskytovatele	Židovská obec Karlovy Vary
Název služby	Sociální aktivizace ŽO Karlovy Vary
Druh služby	Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením
Forma poskytování	Terénní a ambulantní
Působnost služby	Karlovarský kraj
Kontakt	Bezručova 8 /1321, Karlovy Vary Tel: 353 230 658, 602 157 370 Email: jewishkv@volny.cz, kvetonzokv@seznam.cz Web: www.kehilakv.cz

### 1. Veřejný závazek

#### a. Poslání

**Posláním služby** je pomoc a podpora seniorů v tíživých životních situacích odstraňováním překážek a posílením jejich schopností a dovedností, které jim umožní plnohodnotný život ve společnosti.

#### b. Cíle

- podpora samostatnosti a soběstačnosti uživatelů
- zapojení uživatele do společenského dění
- udržet a zachovat schopnosti a dovednosti uživatelů
- motivovat uživatele k aktivnímu využití volného času
- nabízení smysluplných aktivit vedoucích ke zvýšení fyzické i psychické kondice
- minimalizovat osamělost a izolovanost uživatelů a rozšiřovat jejich sociální kompetence

**To vše s hlavním cílem, aby uživatelé mohli co nejdéle žít ve svém přirozeném domácím prostředí.**

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

Senioři ohrožení sociálním vyloučením - mladší senioři (65 – 80 let), starší senioři (nad 80 let)

Služba klade zvláštní důraz na potřeby seniorů přeživších holocaust na jejich potomky - na osoby, kterým kvalitu života výrazně ovlivnily a dosud ovlivňují události spojené s obdobím druhé světové války, zejména holocaustem.

Výrazným ovlivněním je myšleno:

- přímá a osobní zkušenost s holocaustem (nucený exil, věznění v koncentračním táboře, pobyt v ghettu, ukrytí, život pod falešnou identitou, týrání, apod.),
- přenesená zkušenost s holocaustem – osoby zasažené transgeneračním přenosem traumatu

tzv. druhá generace - potomci přeživších holocaust  
- dále partneři přeživších holocaust, jejichž život je ovlivněn soužitím s jedincem s posttraumatickou stresovou poruchou

Kapacita - maximální (okamžitá kapacita) počet uživatelů sociální služby:

- ambulantní forma 20 uživatelů
- terénní forma 1 uživatel

#### *d. Zásady poskytování sociální služby*

**Individuální přístup** – respektujeme individualitu každého člověka a respektujeme odlišnosti ve vyznávaných hodnotách, přesvědčeních, potřebách, víře a zvyklostech

**Respekt a úcta** k životnímu příběhu (osudu) uživatele.

**Holistický přístup** – vnímáme každého člověka jako komplexní „celistvou“ osobnost – tělo, duše a ducha s respektem, pomocí a podporou vedoucí k sociálnímu začlenění prostřednictvím naplňování bio-psycho-sociálních a duchovních potřeb

**Tolerance a důvěra**

**Mlčenlivost a diskrétnost**

S každým žadatelem o službu je jednáno **ochotně, slušně** a s velkým **respektem** k situaci, ve které se nachází, a dbáme na zachování jeho **lidské důstojnosti**.

Služby jsou poskytovány se zvláštním zřetelem k potřebám osob, které přežily holocaust, někdejšími oběti nacionálně socialistického násilí, jejichž osobní cíle vychází ze židovských tradic a kořenů. Činíme kroky k omezení předsudků a negativního hodnocení, které jsou častokrát spojovány s cílovou skupinou osob nebo organizací poskytovatele. Na základě definovaných předsudků, které mohou vznikat v souvislosti s původem uživatelů služby, jejich vírou, tradicí i organizací poskytovatele se snažíme těmto předsudkům porozumět a předcházet.

Služby jsou flexibilní, časově se přizpůsobují možnostem uživatelů, je možné také anonymní poskytování služeb.

Podporujeme uživatele v tom, aby využívali místní instituce, které poskytují služby veřejnosti a motivujeme ke spolupráci na službách rodinné příslušníky. Podporujeme vlastní aktivity a vztahy uživatele. Sociální pracovník se vždy nejprve snaží podpořit uživatele v tom, aby si vyřídili své záležitosti sami. Jedním z cílů je podpořit schopnosti svých uživatelů, umocnit jejich možnosti žít takovým způsobem života, který si uživatelé služeb sami zvolili. Proto sociální pracovník nedělá nic, co může klient dělat sám, pouze vytváří prostředí pro jeho větší akceschopnost, poskytuje rady, ukazuje různá možná řešení těžkostí klientů. Jestliže si to uživatel výslovně přeje a prokazatelně potřebuje podporu, poskytuje mu ji sociální pracovník v míře, kterou si s ním domluví pro konkrétní případ.

## 2. Jednání se zájemcem o službu

- Zájemce o službu se o poskytované službě dozvídá z webových stránek ŽOKV, z regionálního tisku, při akcích ŽOKV, z registru poskytovatelů služeb
- Zájemce o službu kontaktuje sociálního pracovníka či sekretariát ŽOKV na základě telefonického nebo osobního kontaktu
- Sociální pracovník domlouvá vždy osobní setkání se zájemcem o službu dle jeho schopností a možností v zájemcově domácnosti nebo v kanceláři ŽOKV
  
- První osobní setkání soc.pracovníka se zájemcem o službu:
  - a. Představení se a vyslechnutí základních (prvotních) přání/potřeb zájemce
  - b. Seznámení zájemce s nabídkou služby a s prostory kanceláře a společenské místnosti ŽOKV, pokud probíhá jednání v místě bydliště zájemce o službu, SP seznamuje zájemce s podmínkami a pravidly poskytování služby v místě bydliště uživatele
  - c. Zjištění konkrétních přání, potřeb a cílů – SP aktivně zjišťuje cíle, potřeby a zájmy uživatele a vyhodnocuje, zda je služba pro zájemce vhodná a má mu co nabídnout
  - d. Zájemce má možnost jednat a komunikovat se statutárním zástupcem
  - e. Po celkovém zmapování se s klientem domlouvá na konkrétních možnostech spolupráce – kdy, jak, jaké služby, informace i další možnosti pomoci, aktivizace
  - f. Uzavření smlouvy o poskytování sociální služby a aktivit v rámci ambulantní formy poskytované sociální služby. Před samotným podpisem smlouvy jsou zájemci poskytnuty informace týkající se služby, jejího průběhu, práv a povinností, základních předpisů a to ve formě srozumitelné pro uživatele.

Dále je prvotně formulován osobní cíl uživatele, s nímž je dále pracováno v procesu individuálního plánování.

Při jednání se zájemcem o službu jsou uplatňovány tyto zásady:

- Vytvořit klidné a příjemné prostředí
- Vlídne, milé a příjemné vystupování pracovníků
- Získání důvěry
- Dostatek času na vyslechnutí důvodů zájemce o službu
- Respekt a podpora vlastního vyjádření zájemce o službu
- Posouzení slučitelnosti nabídky služby a potřeb zájemce
- Dostatek času na rozhodnutí pro obě strany

## 3. Popis služby

### *a. Naplnění základních činností ze zákona o sociálních službách*

#### **Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím**

Pomoc a podpora při obnovení nebo udržení kontaktu s rodinou a společností a podpora při dalších aktivitách podporujících začleňování osob.

Terénní forma:

- Navštěvujeme uživatele v místě jeho bydliště – poskytujeme poradenství, pomáháme hledat a propojovat další zdroje kontaktu v okolí uživatele (rodina, sousedé, přátelé, návaznost dalších služeb, dobrovolníci)
- Zajišťujeme doprovod uživatele na kulturní a společenské akce a při zařizování osobních záležitostí

#### Ambulantní forma:

- Při ŽOKV je realizován Klub ŽOKV, kde probíhají zájmové, kulturní, společenské aktivity. Jedná se o aktivizační setkávání vrstevníků při příležitosti přednášek, besed, výročí, apod.
- ŽOKV organizuje poznávací výlety v blízkém a dalekém okolí Karlových Varů s cílem aktivizace uživatelů, změna prostředí a kontakt s veřejností. Děje se tak vždy se zřetelem k osobám s poruchou pohybového aparátu.

#### Sociálně terapeutické činnosti

##### Terénní forma:

- Navštěvujeme uživatele v místě jeho bydliště – poskytujeme kontakt, konzultace a poradenství. V případě, že se uživatel nemůže např. ze zdravotních důvodů dostavovat na aktivity v rámci Klubu ŽOKV zajistíme mu a zprostředkujeme sociálně terapeutické aktivity (kurzy, trénink paměti, cvičení, terapie, apod.) v jeho bydlišti. Uživateli zprostředkováváme další zdroje pomoci, které vedou k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností.

Naše specifické zaměření na podporu a pomoc přeživším holocaust s sebou nesou činnosti zaměřené na životní příběhy (osudy či svědectví) uživatelů. Zaznamenáváme vzpomínky přeživších holocaust, snažíme se o jejich zveřejnění. V souvislosti s holocaustem organizujeme veřejné vzpomínkové akce, na jejich realizaci se podílí uživatelé - pamětníci – přeživší holocaust. V souvislosti s holocaustem vytváříme podmínky pro realizaci vzdělávacích akcí s tématem holocaustu a lidských práv na školách v regionu, na jejichž realizaci se zásadní měrou dobrovolně v rámci individuálních plánů podílejí uživatelé - pamětníci – přeživší holocaust. Konfrontace svědectví přeživších holocaust s veřejností a zejména s mladými lidmi se často stává jedním z důležitých faktorů pro jejich vyrovnání se s utrpením, které prožili.

##### Ambulantní forma:

- Při ŽOKV je realizován Klub ŽOKV, kde probíhají sociálně terapeutické aktivity zaměřené na začlenění do společnosti jako např.: trénování paměti, výuka základní obsluhy PC a internetu, edukační přednášky o zdraví a bezpečnosti seniorů, cvičení pro seniory, rukodělné činnosti, apod.). Dále specifické terapeutické činnosti pro uživatele přeživší holocaust.

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

Poskytovatel pomáhá a podporuje uživatele při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů, pomáhá a podporuje uživatele při vyřizování běžných záležitostí např. na úřadech, službách a sociálních službách. Poskytuje základní sociální poradenství. Pomáhá uživatelům s napsáním žádostí, s porozuměním smluv, se získáním kompenzačních pomůcek. Zprostředkovává další služby a pomáhá uživatelům v orientaci v jejich prostředí.

### *b. Pravidla poskytování sociální služby*

Pravidla pro poskytování sociální služby jsou obsažena ve vnitřních předpisech na základě požadavků zákona o sociálních službách a definovaných standardů kvality dle vyhlášky 505/2006 Sb. v aktuálním znění.

Mezi základní předpisy náleží:

- Veřejný závazek
- Ochrana práv uživatelů služby
- Jednání se zájemcem o službu
- Uzavírání smlouvy
- Metodika individuálního plánování
- Vedení a uchovávání dokumentace
- Pravidla pro podávání a vyřizování stížností
- Pravidla pro nouzové a havarijní situace
- Pravidla hodnocení kvality
- Provozní řád – vymezuje materiální, technické, hygienické a prostorové zajištění služby v místech jejího poskytování.

Zájemci o službu nebo uživatelé služby najdou některé tyto dokumenty na webu ŽOKV nebo jsou všechny na vyžádání k dispozici v kanceláři ŽOKV.

### *c. Metody práce, plánování služby*

- Sociální pracovník je základním kontaktním pracovníkem, který je v pravidelném kontaktu s uživateli po celou dobu poskytování služby (sociální šetření nepříznivé situace klienta, zprostředkování potřebných sociálních služeb, uzavření smlouvy), jejich poskytování, vyhodnocování, domlouvání změn.
- Uživatel je respektován jako zcela samostatný v rozhodování o využití služby – je seznámen s pravidly a možnostmi poskytování služby
- Veškeré informace jsou klientovi sděleny jednak ústně, jednak písemně v informačním materiálu a jsou poskytovány s ohledem na jeho situaci a možnosti vnímání a chápání takovým způsobem a v takovém rozsahu, aby uživatel poznal, zda služba splňuje jeho potřeby a mohl se informovaně rozhodnout, zda ji využije či nikoli.
- Plánování poskytování služeb vychází z osobních cílů a potřeb uživatele a je postaveno hlavně na jeho schopnostech
- Sociální pracovník se vždy nejprve snaží podpořit uživatele v tom, aby si mohli vyřídit své záležitosti sami. Jedním z cílů je podpořit schopnosti klientů, umocnit jejich možnost žít takovým způsobem života, který si sami zvolili. Proto sociální pracovník uživatele podporuje, vytváří prostředí pro jeho větší akceschopnost, poskytuje rady, informace, nabízí různá možná řešení
- Jestliže uživatel potřebuje podporu a aktivní pomoc, poskytuje mu ji sociální pracovník v míře, kterou si s ním domluví pro konkrétní případ

- Uživatel má právo se svobodně rozhodnout, vybrat si z nabízených možností pomoci, je podporován ve využití místních institucí, které poskytují služby veřejnosti a ke spolupráci na službách jsou motivováni také rodinní příslušníci a blízcí. Podporujeme vlastní aktivity a vztahy uživatele.
- V průběhu služby má uživatel možnost měnit své osobní cíle a služby jsou tak přizpůsobovány osobním přáním, zájmům, cílům a schopnostem uživatelů tak, aby bylo možné poskytovat služby efektivně s využitím potenciálu jednotlivého uživatele.
- Metody sociální práce, vypracované na základě různých teoretických východisek a zaměřené na objekt, kterým může být člověk - jednatel, skupina nebo společenství (komunita) mají své místo a plán postupů jak těchto cílů dosáhnout.
- Individuální plánování (IP) je nepřetržitý proces, který má zajistit, aby poskytované služby odpovídaly potřebám jejich uživatelů. Tento proces je strukturovaný a musí zaručit prostor uživateli služby, aby mohl vyjádřit svá přání a osobní cíle. Výsledkem plánování je Individuální plán a Přehled osobních cílů, které budou službou ve vzájemné spolupráci naplňovány.
- Individuální plán a Přehled osobních cílů jsou výsledkem smlouvy mezi uživatelem služby a poskytovatelem.
- Veškeré postupy a změny jsou zaznamenány v dokumentaci.

#### *d. Pravidla pro vyřizování stížností na kvalitu poskytované sociální služby*

1. Uživatelé jsou při uzavření smlouvy informováni o možnosti podávat stížnosti. Stížnost je možné podat při osobním jednání, telefonicky nebo písemně. Formulář podání stížnosti je přiložen ke smlouvě s uživatelem.
2. Poskytovatel vytváří podmínky důvěry ve funkčnost postupů řešení stížností, tak, aby uživatelé mohli kdykoliv uplatnit svou vůli v rámci poskytované sociální služby.
3. Jakákoliv stížnost ať ústní nebo písemná je považována za podnět ke zlepšování služby a poskytovatel je povinen reagovat na každou stížnost.
4. Stížnosti mohou podávat všichni zúčastnění, tj. uživatelé (ev. klíčové osoby, rodinní příslušníci, přátelé), pracovníci, zástupci pro podání stížnosti (dále jen stěžovatel).
5. Stížnost řeší statutární zástupce (předseda ŽOKV); případně přizve další spolupracovníky.
6. Zástupce poskytovatele je povinen zkoumat, zda pochopil správně smysl a obsah stížnosti, a to zejména u lidí, kteří mají potíže s komunikací a je povinen do maximálně 28 dnů po obdržení stížnosti podat zprávu o řešení nebo průběhu řešení stížnosti.
7. S každým výsledkem řešení stížnosti je stěžovatel seznámen, v případě nespokojenosti má možnost obrátit se na nadřízenému orgánu Federaci Židovských obcí v ČR k přezkoumání a dále je stěžovatel informován také o dalších možnostech kam podat stížnost.

8. Písemné záznamy stížností a připomínek jsou uloženy v dokumentaci uživatele a kopie jsou evidovány ve zvláštním šanonu v kanceláři sociálního pracovníka

*e. Pravidla pro ukončení poskytované sociální služby*

Uživatel může službu ukončit kdykoliv, a to bez udání důvodu.

- Ukončení poskytování služeb může být ústní, písemnou nebo telefonickou formou.

Poskytovatel může ukončit poskytování služby v těchto situacích:

- Poskytovatel se dostane do situace, kdy není schopen, např. z důvodů ekonomických, organizačních nebo personálních službu dále poskytovat
- Uživatel porušuje povinnosti vyplývající ze smlouvy a vnitřních předpisů poskytovatele, se kterými byl uživatel prokazatelně seznámen
- Poskytovatel může smlouvu vypovědět v případě vážných překážek ze strany uživatele - opakované agresivní chování, epidemiologicky závažná diagnóza vyžadující karanténní opatření, prostředí ohrožující pracovníky, jestliže nemohou být splněna rozhodující kritéria pro cílovou skupinu uživatelů nebo když služby nemohou být poskytovány v souladu s právními normami.

*f. Úhrady za služby, spoluúčast osoby blízké na úhradě*

Služba se poskytuje bez úhrady.

*g. Další doplňující informace*

#### 4. Fakultativní služby (jsou-li poskytovány)

Nejsou poskytovány

#### 5. Prostory, materiální a technické vybavení (bezbariérovost)

- **Časový rozsah poskytování soc.služeb:**

Terénní služba – út, čt, pá 8:00 – 16:00

po, st 8:00 – 13:00

Ambulantní služba – po, st 14:00 – 16:00

- **Místo poskytování soc.služeb:**

*Ambulantní:*

- **budova Židovské obce KV** (Bezručova 8 /1321, Karlovy Vary) bezbariérové zvýšené přízemí
  - a) kancelář sociálního pracovníka
  - b) společenská místnost – bezbariérový prostor pro realizaci jednotlivých aktiv v rámci klubu ŽOKV

*Terénní:*

- **domácnosti klientů** - Karlovarský kraj

- Pro možnost kontaktování je klientům k dispozici tel.: 353230658 mob.602157370 a emailový kontakt: [kvetonzokv@seznam.cz](mailto:kvetonzokv@seznam.cz),
- Informace o nabízených službách jsou součástí webových stránek (www.kehilakv.cz), písemných informačních letáků

• **Materiální a technické zabezpečení**

**1. Pracoviště (kancelář) sociálního pracovníka** – je v objektu, jehož vlastníkem je Židovská obec v Karlových Varech

Jsou zajištěny podmínky pro :

- Bezbariérový přístup
- Důstojné a diskrétní prostředí
- vybavení pro kontaktování - telefon a PC s internetem, mobilní telefon
- materiál k zajištění vedení dokumentace klientů, bezpečné uložení dokumentace v uzamykatelné skříni
- materiál pro možnost předávání informací klientům – zpravodaj, informační brožurky, webové stránky
- podmínky pro dopravu – služební vůz (sloužící k dopravě uživatelů a k dopravě soc.pracovníka k uživatelům)

**2. Společenská místnost** – prostor pro poskytování aktivizačních sociálních služeb, kulturních a společenských akcí, prostor vybaven sociálním zařízením, součástí je vybavení pro realizaci přednášek, ozvučení, dataprojektor s plátnem.

Místo je vyhovující polohou v centru města s dobrou dopravní dostupností. Uživatelé s pohybovými problémy jsou na společné akce dopravováni vozem ŽOKV.

Zpracoval: Mgr. Lukáš Květoň  
Schválil: Pavel Rubín

Dne: