



**Městské středisko
sociálních služeb**
příspěvková organizace města Písku

GARANTOVANÁ NABÍDKA SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením (SAS)

Platnost od 01. 11. 2020

I. ZÁKLADNÍ INFORMACE

1. Poskytovatel

Městské středisko sociálních služeb, příspěvková organizace, zřizovatel město Písek

Internetové stránky: www.pspisek.cz

Na webových stránkách jsou k dispozici dokumenty týkající se poskytování sociální služby.

Registrace: Služba SAS je registrována dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Sociální služba je poskytována dle § 66 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Identifikátor služby: 8608161

Webové stránky: www.pspisek.cz

FB: www.facebook.com/mssspisek

2. Forma poskytování

- Ambulantní

3. Místo poskytování

Sociální služba je poskytována v objektu **v ulici nábreží 1. máje 2142, a v ulici Topělecká 424, 397 01 Písek.**

Místní dostupnost služby: Oba objekty, ve kterých je služba poskytována, se nachází v části Písku Pražské Předměstí, v blízkosti zastávky MHD. Centrum města, kde sídlí úřady a instituce je vzdáleno cca 1 km.

Časová dostupnost služby

nábřeží 1. máje 2142		Topělecká 424	
středa	8:00 - 10:00	středa	10:30 - 15:00
čtvrtek	/	čtvrtek	8:00 - 12:30 / 13:00 – 15:00
pátek	8:00 - 12:30	pátek	13:00 – 15:00

4. Kapacita

Kapacita služby je maximálně 15 klientů v daný okamžik.

5. Poslání služby

Posláním služby SAS je napomáhat seniorům a osobám se zdravotním postižením k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností, podporovat jejich sociální začleňování, prodloužení aktivního a nezávislého života seniorů a rozvoj jejich integrace do společnosti

6. Cíle SAS

- Zlepšení komunikačních a sociálních dovedností
- Stabilizace psychického stavu – udržení a zlepšení kvality života
- Vytvoření a rozšíření nových sociálních kontaktů
- Rozšíření potřebných znalostí a dovedností
- Zvýšení kvalifikace (finanční gramotnost, nácvik rukodělných prací apod.)
- Rozvoj potřebných dovedností pro běžný život

7. Cílová skupina

Cílovou skupinou jsou senioři a osoby se zdravotním postižením starší 19 let ohrožené sociálním vyloučením, osoby, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, s trvalým pobytem na území města Písku a fakticky žijící na území města Písku.

II. ZÁKLADNÍ ZÁSADY

Základní zásady poskytování sociálních služeb se v MSSS Písek řídí § 2 zákona č. 108/2006 Sb. V platném znění. Těmi jsou:

- Každá osoba má nárok na bezplatné poskytnutí základního sociálního poradenství (§ 37 odst. 2) o možnostech řešení nepříznivé sociální situace nebo jejího předcházení.

- Rozsah a forma pomoci a podpory poskytnuté prostřednictvím sociálních služeb musí zachovávat lidskou důstojnost osob. Pomoc musí vycházet z individuálně určených potřeb osob, musí působit na osoby aktivně, podporovat rozvoj jejich samostatnosti, motivovat je k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvávání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace, a posilovat jejich sociální začleňování. Sociální služby musí být poskytovány v zájmu osob a v náležitě kvalitě takovými způsoby, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod osob.

To znamená, že pokud budete potřebovat, naši sociální pracovníci pro Vás zajistí bezplatné poradenství, které se může týkat např. výběru vhodné sociální služby.

Pokud se stanete naším klientem, budeme dbát na to, aby při veškeré pomoci, kterou Vám budeme poskytovat, byla zachována Vaše důstojnost, Vaše práva a základní svobody.

Aby bylo poskytování pomoci efektivní pro každého jednotlivce, ve spolupráci s klientem vytváříme individuální plán, podle kterého se v poskytování pomoci řídíme. Individuální plán je sestaven tak, aby řešil nepříznivou sociální situaci klienta, ne ji prohluboval. Pomoc Vám proto poskytneme pouze do míry ztráty Vašich schopností a možností. Zároveň se také budeme při poskytování pomoci snažit o to, abyste ztracené dovednosti znovu získali zpět.

1. Zásady poskytování služby SAS

- **Dodržování práv klientů** – usilujeme o vytváření podmínek, v nichž klienti služby mohou naplňovat svoje práva a je zachována jejich důstojnost.
- **Autonomie** – klient je veden k nalezení vhodného řešení své situace, pracovníci vytvářejí takové podmínky, aby měl klient možnost se rozhodnout s porozuměním důsledků svého rozhodnutí.
- **Respekt** – pracovníci SAS při kontaktu s klientem respektují jeho individualitu, důstojnost a potřeby bez ohledu na jeho původ, etnickou příslušnost, rasu, barvu pleti, zdravotní stav, sexuální orientaci, náboženské a politické přesvědčení.
- **Individuální přístup ke klientovi** – respektujeme klientovy možnosti a jeho životní situaci.
- **Podpora vnitřních a vnějších vztahů** – pracovníci SAS podporují klienta v žádoucích a přínosných sociálních kontaktech a ve vztazích v jejich přirozeném prostředí. Klienti jsou také podporováni v užívání dalších veřejných služeb, které mohou přispět k řešení jejich situace a ke zlepšení kvality života.
- **Mlčenlivost** – pracovníci jsou vázáni mlčenlivostí, tj. bez písemného souhlasu klienta neposkytují údaje třetím osobám. Výjimkou je plnění oznamovací povinnosti dle příslušných právních předpisů.
- **Rovnost podmínek** – pro všechny klienty s ohledem na jejich možnosti a životní situaci.
- **Samostatnost** – klient je vždy podporován v samostatnosti a soběstačnosti. To, co může klient služby během poskytování sociální služby zvládnout sám, z vlastní iniciativy a vlastním přičiněním, není děláno za něj. Preferuje se poskytování podpory.
- **Profesionalita** – službu poskytují pracovníci, kteří splnili kvalifikační předpoklady a osobnostní předpoklady pro vykonávanou činnost. Pracovníci prohlubují svoji kvalifikaci

dalším vzděláváním, účastí na supervizích, školeních atd. Pracovníci se řídí při své práci etickými kodexy sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách. Je kladen důraz na sdílení informací a jednotný postup. Pracovníci sledují nové poznatky a zapojují je do své práce.

- **Řešení problémů na základní úrovni** – jakýkoliv problém je řešen nejbližším subjektem na daném místě a na nejnižší úrovni rozhodování a řízení, na které jej řešit lze.
- **Týmová spolupráce** – kvalita poskytované služby závisí nejen na pracovním výkonu jednotlivých pracovníků, ale významně se odvíjí od vzájemné spolupráce všech pracovníků. Důraz je kladen na vzájemnou komunikaci a podporu.
- **Provázanost** s jinými sociálními službami a dalšími institucemi v regionu napříč obory. Pracovníci SAS poskytují informace či zprostředkovávají kontakty na další návazné služby dostupné v jiných zařízeních s ohledem na potřeby klienta.

2. Jednání se zájemcem o službu

Čas, četnost a rozsah služby jsou sjednány se zájemcem o službu v rámci osobního jednání, tzv. sociálního šetření. V průběhu sociálního šetření je zjišťována nepříznivá sociální situace zájemce, obsahující aktuální potřeby zájemce k jejímu řešení. Dále jsou v rámci jednání zjišťována očekávání a požadavky zájemce a po vzájemné dohodě jsou stanoveny cíle spolupráce (tj. v čem konkrétně může služba pomoci při řešení nepříznivé sociální situace, v čem bude klienta daná služba podporovat, a to v rozsahu aktuální garantované nabídky služeb). Poté je se zájemcem sestaven Individuální plán

Určený pracovník následně spolu s klientem hodnotí, zda služba splňuje dohodnuté cíle a skutečně přináší potřebnou podporu a pomoc. Tyto schůzky jsou realizovány průběžně, minimálně vždy po 12 měsících probíhá plánované přehodnocení individuálního plánu. V případě změny nepříznivé sociální situace klienta je individuální plán aktualizován neplánovaně, na základě aktuální situace klienta.

3. Platba za poskytnuté služby

Všechny služby SAS jsou poskytovány zdarma

4. Důvody, kdy nemůžeme smlouvu uzavřít

Služba může být námi jako poskytovatele uzavřena pokud:

- a) neposkytujeme sociální službu, o kterou osoba žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb,
- b) nemáme dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá,
- c) osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděl v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.

5. GDPR

Na naši organizaci se stejně jako na ostatní poskytovatele sociálních služeb vztahuje obecné nařízení na ochranu osobních údajů, které nahrazuje směrnici 95/46/ES a související zákon č. 110/2019 Sb., o ochraně osobních údajů.

Abychom mohli poskytovat kvalitní službu, potřebujeme znát vaše osobní údaje jako je jméno, příjmení, datum narození, trvalé bydliště a další identifikační údaje. Tyto údaje uchováváme v písemné i elektronické podobě a bez Vašeho souhlasu je nezveřejňujeme. Údaje jsou dostatečně zabezpečeny proti zneužití.

6. Jakým způsobem lze podat podnět, připomínku nebo stížnost

V rámci zvyšování kvality našich služeb vítáme vaše podněty a nápady k poskytovaným službám jako cenný zdroj informací.

Stejně tak v případě, že nejste spokojeni, můžete využít vašeho práva na stížnost – stížnost lze podat v případě, že nejste spokojeni se způsobem, jakým je služba SAS poskytována nebo s postupem či chováním pracovníků.

Stížnost může být podána:

- **ústně** - osobně kterémukoli z pracovníků služby, nebo telefonicky na tel.: 721 400 030
- **písemně** – klient ji může předat osobně pracovníkovi služby, či ji může vhodit do schránky umístěné v prostorech MSSS a označené nápisem „STÍŽNOSTI“ (schránka je vybírána každé pondělí vedoucí služby)
- **e-mailem** na adresu info@pspisek.cz

Stížnosti vyřizuje Vedoucí služby, pokud se jedná o stížnost, kterou vedoucí služby nemůže ze své pozice vyřídit, předá ji vedení organizace. Lhůta pro vyřízení a vyrozumění je 14 dní, ve složitějších případech 30 dní. V případě anonymní stížnosti je vyrozumění vyvěšeno na nástěnce noclehárny

Má-li stěžovatel za to, že stížnost, kterou podal, nebyla řádně vyřízena, může podat žádost o přešetření nebo podat stížnost zřizovateli, tj. městu Písek nebo jiné, nezávislé instituci.

Zřizovatel

- Vedoucí odboru sociálních věcí Mgr. Michaela Baslerová, Budovcova 207, 397 01 Písek, Tel.: 382 300 810
- Starostka Mgr. Eva Vanžurová, Velké náměstí 114/3, 397 01 Písek, Tel.: 382 300 810
- Rada města, Kancelář úřadu, Velké náměstí 114/3, 397 01 Písek, Tel.: 382 330 245

Nezávislé orgány

- Veřejný ochránce práv Pro případ sporu, žaloby / Údolní 39, 602 00 Brno
Tel.: 542 542 111
- Okresní soud / Velké nám. 121/17, 397 01 Písek / Tel.: 382 731 111
- Český helsinský výbor / Štefánikova 21, 150 00 Praha 5 / Tel.: 257 221 141

7. Minimální garance

Minimální garance představuje popis toho, co vše vám jako poskytovatel můžeme při nabídce služeb zajistit. Jedná se o minimální garanci konkrétního úkonu sociální služby v takovém časovém rozmezí, frekvenci a počtu, místa a obsahu poskytnutí, abychom byli schopni s klientem uzavřít smlouvu ohledně naplánovaného obsahu a rozsahu poskytovaných služeb. Garance je stanovena z důvodu zajištění stálé kvality smluvených služeb, z důvodu přehlednosti a transparentnosti tak, aby mohly být sjednané úkony zajištěny i v případě omezeného stavu personálu či mimořádné situace. Garance jednoznačně informují všechny zúčastněné strany, zejména klienty a zaměstnance o tom, jaký rozsah nebo množství lze u jednotlivých základních úkonů sjednat. Garance jsou stanovovány u každého úkonu časem, frekvencí, délkou, místem, cenou, personálním zajištěním a obsahem.

III. ROZSAH ZÁKLADNÍCH ČINNOSTÍ

Nabídka služeb SAS

Základní činnosti dle § 66 zákona č. 108/2016 Sb., o sociálních službách

- a) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- b) Sociálně terapeutické činnosti
- c) Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

V rámci služby SAS je poskytováno také bezplatné Základní sociální poradenství

Základní sociální poradenství

Základní sociální poradenství se při poskytování sociálních služeb zajišťuje v rozsahu těchto úkonů:

- a) poskytnutí informace směřující k řešení nepříznivé sociální situace prostřednictvím sociální služby,
- b) poskytnutí informace o možnostech výběru druhu sociálních služeb podle potřeb osob a o jiných formách pomoci, například o dávkách pomoci v hmotné nouzi a dávkách sociální péče,
- c) 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,
- d) poskytnutí informace o možnostech podpory členů rodiny v případech, kdy se spolupodílejí na péči o osobu.

Dále Vám poradíme například jak vyplnit různé žádosti, co vše je nutné zařídit při jednáních apod. Při prvním kontaktu s námi (popřípadě během naší další spolupráce) ale můžete zjistit, že naše služba Vám nenabídne přesně to, co byste potřebovali, nebo nejsme schopni poskytnout Vám službu v době, kdy jí potřebujete. V takovém případě Vám naši sociální pracovníci rádi poradí, na jakou službu se obrátit a předají Vám také seznamy zařízení poskytující tyto služby v Jihočeském (v případě potřeby i jiném) kraji.

Poradíme Vám, co udělat pro získání určité sociální dávky popř. k čemu tato dávka slouží.

Název úkonu	Podmínky ze strany klienta	Garance
Poskytnutí poradenství osobně		Min. 2x týdně Dostupnost: v PO, ST, PÁ 8:00-10:00 – v kanceláři vedouc sociálních služeb Přibližná doba trvání: 15 min Počet pracovníků: max. 1 Cena služby: zdarma
Poskytnutí poradenství telefonicky		Min. 1x denně Dostupnost: v pracovních dnech 8:00 – 10:00, nebo 12:00 - 14:00 na pevné lince vedoucí sociálních služeb Přibližná doba trvání: 5 min Počet pracovníků: max. 1 Cena služby: zdarma
Poskytnutí poradenství e-mailem		Min. 1x denně Dostupnost: v pracovních dnech 8:00 - 10:00 Přibližná doba trvání: 5 min Počet pracovníků: max. 1 Cena služby: zdarma

a) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

Velmi rádi pro vás zprostředkujeme zájmové, vzdělávací a volnočasové aktivity. Jedná se například o přednášky, besedy, cvičení a výtvarnou činnost.

Podpoříme a pomůžeme vám také při využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů (informace o dostupnosti lékařské péče, služeb jako např. pedikúra, kadeřnictví, přístup k internetu) tak, abyste získali jistotu.

Název úkonu	Podmínky ze strany klienta	Garance
Zájmové, vzdělávací a volnočasové aktivity	Podpora je poskytována dle míry možností a schopností klienta	Min. 2x týdně Dostupnost: dle Programu SAS Přibližná doba trvání: 30 - 60 min Počet pracovníků: max. 1 Cena služby: zdarma

b) Sociálně terapeutické činnosti

Velmi rádi pro vás organizujeme socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností. Cílem je zejména co nejvíce vás podpořit v sociálním začleňování. Jedná se například o rukodělné činnosti probíhající minimálně

2x týdně (vyjma letních měsíců, kdy je preferován pobyt venku), zacílení na procvičení jemné motoriky formou šití, tvoření výrobků a podobně. V rámci naší organizace se zaměřujeme také na trénování paměti, hraní deskových her, orientaci v PC a prostředí internetu.

K dalším aktivitám, které pro vás rádi zprostředkujeme, patří cvičení zaměřené na rozvoj a posílení fyzické i psychické kondice, na orientaci v prostoru, čase a v konkrétním prostředí.

Snažíme se také podporovat rozvoj komunikace, proto organizujeme cílené aktivity zaměřené na rozšíření slovní zásoby, práci s informacemi, komunikaci v různých situacích. Cílem je zejména zbavení se ostychu, obav či nesmělosti a upevnění víry v sebe.

Název úkonu	Podmínky ze strany klienta	Garance
Socioterapeutické činnosti	Podpora je poskytována dle míry možností a schopností klienta	Min. 2x týdně Dostupnost: dle Programu SAS Přibližná doba trvání: 30 - 60 min Počet pracovníků: max. 1 Cena služby: zdarma

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

1. Pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů

Velice rádi vám pomůžeme i při jednáních například s Českou správou sociálního zabezpečení, jednání s Úřadem práce ve věci poskytování dávek sociální péče, doprovodíme vás a pomůžeme při jednání na úřadech a různých institucích.

Název úkonu	Podmínky ze strany klienta	Garance
Pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a zájmů	Podpora je poskytována dle míry možností a schopností klienta	Min. 2x týdně Dostupnost: denně 8:30 – 13:30 Přibližná doba trvání: 30 min Počet pracovníků: max. 1 Cena služby: zdarma

2. Pomoc při vyřizování běžných záležitostí

Rádi poskytneme pomoc a podporu při vyřizování osobních záležitostí – ať už se jedná o vyřízení dokladů, sociálních dávek, trvalého pobytu, nebo jednání na úřadech a podobně. Pomůžeme vyhledat potřebné formuláře a vyplnit je, v rámci služby SAS v případě potřeby klienta doprovodíme na úřad či instituci.

Název úkonu	Podmínky ze strany klienta	Garance
<p>Pomoc při vyřizování běžných záležitostí</p>	<p>Podpora je poskytována dle míry možností a schopností klienta</p>	<p>Min. 2x týdně</p> <p>Dostupnost: denně 8:30 – 13:30</p> <p>Přibližná doba trvání: 30 min</p> <p>Počet pracovníků: max. 1</p> <p>Cena služby: zdarma</p>

V. KDE ZÍSKAT DALŠÍ INFORMACE

Informace o naší organizaci a aktuality jsou přístupné na našich internetových stránkách www.pspisek.cz, můžete navštívit také naši facebookovou stránku www.facebook.com/mssspisek kde najdete také aktuální novinky. Budete-li mít další otázky, kdykoli se obraťte na naše sociální pracovníky:

Bc. Lenka Pekárková, DiS.

vedoucí sociálních služeb

tel.: 721 400 030

email: lenka.pekarkova@pspisek.cz

Kateřina Nikodemova, DiS.

sociální pracovník

tel.: 382 213 974

email: nikodemova@pspisek.cz