



*Domov
Rodina
Aktivita
Komunikace*

*Občanské sdružení D.R.A.K.
Oblačná 450/1
460 05 Liberec 5
IČO 266 36 328*

Popis realizace sociální služby

Druh sociální služby

Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením

Identifikátor

8054292

Kdo službu poskytuje?

Občanské sdružení D.R.A.K. z.s., Oblačná 450/1, 460 05 Liberec 5
IČO 266 36 328

Komu je služba určena?

- osoby s kombinovaným postižením
- osoby s tělesným postižením
- osoby se zdravotním postižením
- senioři

Věkové je cílová skupina omezena pro osoby starší 19 let.

Uživatelé může být osoba patřící do jedné nebo více uvedených cílových skupin, a to na základě žádosti o poskytnutí sociální služby. Pro využití služby se předpokládá trvalý pobyt na území Libereckého kraje nebo jiný vztah k našemu regionu (např. přechodný pobyt, zaměstnání, rodinné vazby apod.)

1

Kdy a kde je služba poskytována?

- Poradna Liberec:
Adresa: Oblačná 450/1, Liberec 5
Provozní doba: čtvrtek 9-16 hod.
- Pobočka Tanvald:
Adresa: U Školky 579, Tanvald
Provozní doba: čtvrtek 9-16 hod.
- Pobočka Turnov:
Adresa: Antonína Dvořáka 2243, Turnov
Provozní doba: čtvrtek 9-16 hod. (pouze po předchozí dohodě)
- Pobočka Hrádek nad Nisou:
Adresa: Horní náměstí 71, Hrádek nad Nisou
Provozní doba: čtvrtek 9-16 hod. (pouze po předchozí dohodě)
- Pobočka Osečná:
Adresa: Svatovítské náměstí 87, Osečná
Provozní doba: čtvrtek 9-16 hod. (pouze po předchozí dohodě)

Službu je možné poskytnout také ve Vašem přirozeném prostředí, a to po předchozí domluvě. Pracovní doba terénních pracovníků je od pondělí do pátku 8 – 16 hod.



*Domov
Rodina
Aktivita
Komunikace*

*Občanské sdružení D.R.A.K.
Oblačná 450/1
460 05 Liberec 5
IČO 266 36 328*

S čím Vám můžeme pomoci?

Cílem registrované sociální služby je podpora sociálních dovedností a zlepšení kontaktu se společenským prostředím, podpora uživatelů při participaci na běžně dostupných aktivitách. Konkrétní oblasti jsou například:

- Doprovod na úřad a úřední jednání
- Pomoc při vyplnění žádostí a úředních dokumentů
- Pomoc při řešení finanční, bytové a sociální situace
- Pomoc při zprostředkování dalších odborných služeb (nejen sociálních)
- Podpora soběstačnosti a samostatnosti (např. formou nácviků či aktivizace přirozeného okolí)
- Pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů (např. pomoc při odvolání se proti rozhodnutí)
- Sociálně terapeutická a poradenská činnost
- Podpora při setrvání v přirozeném prostředí

Fakultativní činnosti

Součástí sociální služby není poskytování fakultativních služeb.

Co udělat pro vstup do služby?

Zájemci o službu mohou kontaktovat pracovníky služby osobně přímo na kontaktních místech služby, dále pak telefonicky či e-mailem (viz. kontakty na webové stránce www.sdruzenidrak.cz, kde také získáte další informace o službě).

Postup při jednání se zájemcem o službu:

1. Se zájemcem o službu je při prvním jednání učiněn vždy zápis do formuláře Prvokontakty.
2. Se zájemcem o službu sepíšeme Žádost o službu, tu vložíme buď do složky klienta, či do složky nevyřízených žádostí (čekatelů z důvodu naplnění kapacity).
3. Zároveň zájemci o službu předáme Vnitřní pravidla pro poskytování služby a Pravidla pro stížnosti pro prostudování.
4. Dalším krokem je sepsání Smlouvy se zájemcem, tomu dáme prostor pro prostudování smlouvy, dle potřeby i vysvětlujeme.
5. Prioritně jsou uzavírány písemné smlouvy. Pokud klient není schopen z jakéhokoliv důvodu prostudovat či posoudit obsah písemné smlouvy a požádá-li o to, pracovník ho vhodným způsobem seznámí s obsahem smlouvy a smluvní vztah s ním uzavře prostřednictvím formuláře Záznam o uzavření ústní dohody.

V případě uzavření smlouvy bude tento dokument obsahovat náležitosti uvedené v § 91, zákona č. 108/20016 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. V témže paragrafu je možné nalézt i důvody, ve kterých smlouva nemusí být uzavřena. Vzor smlouvy je umístěn na webových stránkách www.sdruzenidrak.cz. Službu není možné poskytnout anonymně.

Prostředí poskytování služby

Služba je poskytována v našich čtyřech ambulancích na území Libereckého kraje nebo ve Vašem přirozeném prostředí. Chceme Vám být co nejbližší, abychom službu mohli poskytovat co nejširšímu okruhu zájemců.

2



*Domov
Rodina
Aktivita
Komunikace*

*Občanské sdružení D.R.A.K.
Oblačná 450/1
460 05 Liberec 5
IČO 266 36 328*

Kancelář v Liberci je plně bezbariérová, v ostatních pobočkách disponujeme prostorem, který je dostupný i na invalidním vozíku, avšak nachází se mimo prostor samotné ambulance (jeho využití je třeba předem domluvit).

Pro aktuální informace poskytované našim klientům používáme nejrůznější databáze a systémy, jako jsou právní informační systémy nebo databáze volných pracovních míst. Pokud je služba poskytována v terénu, je vždy nutné zajistit, aby prostředí bylo bezpečné pro klienta i pracovníka služby.

V Liberci nás naleznete v Oblačné ulici, v blízkosti tramvajové zastávky Mlýnská. Ambulance sídlí v horním patře dvoupatrové budovy – vstup z chodníku. Parkování je možné zdarma na ulici před budovou. Pěšky se k nám z terminálu MHD ve Fügnerově ulici dostanete za 5-10 minut. V budově sídlí také chráněné dílny (o patro níž), zubní lékař, fyzioterapeutické pracoviště a několik neziskových organizací. Napříč celým patrem je vedena chodba, která zajišťuje bezbariérový přístup do všech prostor. K dispozici jsou bezbariérová WC, na požádání je možné využít i další vybavení jako počítač s připojením k internetu nebo hračky pro děti. Poradna je umístěna cca v polovině chodby a obvykle zde pracuje několik pracovníků najednou. V případě, že pro poskytnutí služby požadujete vyšší míru soukromí, můžete požádat o uskutečnění schůzky v jiné místnosti, která je na stejném patře k dispozici. Uživatelům služby jsou v poradně k dispozici sociální pracovníci, či jiný odborný personál disponující odpovídajícím technickým vybavením (počítač s připojením k internetu, tiskárna, kopírka, scanner, telefon).

V Tanvaldu je ambulance umístěna v objektu mateřské školy na sídlišti Výšina, a to v prvním patře (bez výtahu). K objektu se dostanete buď pěšky, automobilem (parkoviště je zdarma a v blízkosti budovy) nebo MHD, zastávka Tanvald-sídlíště. Prostory se skládají z kanceláře, poradny, herny, kuchyňky, bezbariérového WC, chráněné dílny a ošatníku, který provozují naše chráněné dílny a který vám může v případě nouze poskytnout základní ošacení či další materiální vybavení. Také zde je možné využít počítač s připojením k internetu či hračky pro děti v průběhu vaší návštěvy. Schůzka obvykle probíhá v poradně, kde je přítomen pouze poradce a klient. Pracovník disponuje odpovídajícím technickým vybavením (počítač s připojením k internetu, tiskárna, kopírka, scanner, telefon).

Pobočka v Turnově je umístěna v budově Spirály, nedaleko městského úřadu a náměstí. Parkování je možné buď na náměstí nebo u kulturního centra Střelice – obě parkovací plochy jsou za poplatek. Poradna, kancelář s kuchyňkou a WC se sprchou jsou umístěny ve druhém patře budovy a přístupné jsou pouze po schodech. V přízemí budovy je ale k dispozici bezbariérové WC a bezbariérové školící místnost, které je možné na požádání a po předchozí domluvě využít. Schůzka obvykle probíhá v poradně, kde je přítomen pouze poradce a klient. Pracovník disponuje odpovídajícím technickým vybavením (počítač s připojením k internetu, tiskárna, kopírka, scanner, telefon).

Poradnu v Hrádku nad Nisou naleznete v prostorách informačního centra, na Horním náměstí. Parkování je možné přímo na náměstí a za poplatek. Jedná se o malé prostory, které jsou využívány i dalšími organizacemi, proto je nutné se na schůzce nejprve předem domluvit. Bezbariérovost je zde omezená, avšak po dohodě je možné ji zajistit. Schůzka obvykle probíhá v poradně, kde je přítomen pouze poradce a klient. Pracovník disponuje odpovídajícím technickým vybavením (počítač s připojením k internetu, tiskárna, kopírka, scanner, telefon).



*Domov
Rodina
Aktivita
Komunikace*

*Občanské sdružení D.R.A.K.
Oblačná 450/1
460 05 Liberec 5
IČO 266 36 328*

V Osečné je ambulance umístěna v těsné blízkosti radnice, a to ve druhém patře, které je dostupné výtahem. K objektu se dostanete buď pěšky nebo automobilem (parkoviště je možné v blízkosti objektu). Autobusová zastávka „Osečná, kostel“ je vzdálena cca 50m od objektu. Prostory se skládají z kanceláře a společenské místnosti, k dispozici je společné WC a kuchyňský kout. Je možné využít počítač s připojením k internetu či hračky pro děti v průběhu vaší návštěvy. Služba je obvykle poskytována v poradně, kde je přítomen pouze pracovník (případně pracovníci) a klient. Pracovník disponuje odpovídajícím technickým vybavením (počítač s připojením k internetu, tiskárna, kopírka, scanner, telefon).

Kapacita služby

Maximální okamžitá kapacita jsou 3 klienti v ambulanci formě a 3 klienti v terénní formě. Ambulance v Liberci a v Tanvaldu je zajištěna vždy jedním pracovníkem, ambulanci službu v Hrádku nad Nisou, Turnově a Osečné zajišťuje jeden pracovník, který do ambulance dochází v případě předchozí domluvy s uživatelem služby. V terénní formě je jeden pracovník přítomen v Osečné, jeden v Tanvaldu a jeden pracovník pracuje na území Liberce, Hrádku nad Nisou a Turnova.

To znamená, že služba může být zároveň poskytována jednomu klientovi v ambulanci (poradně) a dalším dvěma klientům v terénu. Vzhledem k výši úvazků pracovníků však může nastat situace, že mimo ambulanci již není dalšímu klientovi z kapacitních důvodů možné službu ve stejný okamžik poskytnout. Prioritní je vždy poskytování služby v ambulanci ve stanových hodinách. Terénní formou je služba poskytována zejména mimo ambulanci hodiny, avšak obě formy poskytování se mohou vzájemně prolínat a doplňovat, a to s ohledem na aktuální personální kapacitu.

Úhrada za poskytování služby

Služba je poskytována zdarma.

Pravidla poskytování služby

S uživateli se setkáváme formou ambulanci - v poradně, formou terénní - většinou v přirozeném prostředí (domácnost, škola, pobytové zařízení, atd.). S jedním klientem vždy pracuje jeden určený sociální pracovník (klíčový pracovník).

Setkání se uskutečňují podle domluvy uživatele a sociálního pracovníka v době mezi 8. až 16. hodinou, a to ve všední dny. Délka spolupráce uživatele a sociálního pracovníka O.s. D.R.A.K. z.s. se odvíjí s ohledem na závažnost řešené situace a řídí se platností a účinností Smlouvy o poskytnutí služby. Obvyklá délka této spolupráce nepřesáhne dva roky.

Důležitou podmínkou spolupráce je zájem ze strany uživatele svoji situaci aktivně řešit a spolupracovat se sociální službou. Při poskytování služby respektujeme přání a potřeby klienta, což se promítá i do procesu individuálního plánování. Spolupráce je vždy dobrovolná, je možné ji kdykoliv ze strany uživatele ukončit.

Konkrétní přehled práv a povinností poskytovatele i uživatele je dostupný na webových stránkách www.sdruzenidrak.cz, v tištěné podobě také v jednotlivých poradnách a uživatelé jej obdrží také při uzavření smlouvy o poskytnutí sociální služby.



*Domov
Rodina
Aktivita
Komunikace*

*Občanské sdružení D.R.A.K.
Oblačná 450/1
460 05 Liberec 5
IČO 266 36 328*

Pravidla pro vyřizování stížností

Podání stížnosti, námětu nebo připomínky nesmí být na újmu tomu, kdo ji podal, ani tomu, v jehož zájmu byla podána, nejde-li o tutéž osobu. Podatel nesmí být poškozen ve svých právech a oprávněných zájmech, a to ani v případě, kdy se např. jeho stížnost ukáže jako neodůvodněná.

Stížnost, námět nebo připomínka může být anonymní – zabýváme se jí stejně jako v případech, kdy známe osobu podávajícího. Podoba stížnosti, námětu nebo připomínky není nijak formálně vymezena či omezena, lze ji podat písemně (e-mailem, poštou nebo vhozením do schránky na stížnosti a připomínky dostupné na všech našich pobočkách) nebo ústně.

Stížnost, námět nebo připomínka, podaná v jakémkoliv podobě, je písemně evidována v Evidenci přání a stížností O.s. D.R.A.K., z.s. pod pořadovým číslem podle chronologického pořadí. Pro každou stížnost, námět nebo připomínku je poté založen a veden samostatný spis se stejným pořadovým číslem jako v Evidenci přání s stížností O.S. D.R.A.K., z.s.

Konkrétní postup vyřizování, který respektuje tato základní pravidla, je obsahem dokumentu Pravidla pro podávání a řešení stížností, námětů a připomínek.

Stížnosti na poskytování sociální služby je také možné podat místně příslušnému úřadu obce s rozšířenou působností (pro pobočku v Liberci a Hrádku n. N. je to Magistrát města Liberec, pro pobočku v Tanvaldu je to Městský úřad Tanvald a pro pobočku v Turnově je to Městský úřad Turnov). Dále pak je možné obrátit se na Krajský úřad Libereckého kraje či Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR.

Pravidla pro ukončení poskytování služby

Obě strany mají právo ukončit smlouvu o poskytování sociální služby. Ze strany klienta může dojít k ukončení bez udání důvodu, ze strany poskytovatele z následujících důvodů:

- klient se chová k pracovníkům poskytovatele způsobem, jehož záměr nebo důsledek vede ke snížení důstojnosti fyzické osoby nebo k vytváření ohrožujícího prostředí,
- klient soustavně porušuje pravidla služby nebo nedodržuje své povinnosti stanovené ve smlouvě o poskytnutí sociální služby či jejích přílohách,
- klient nevyužil poskytnutí žádného úkonu po dobu delší než 2 měsíce,
- poskytovatel ukončuje svoji činnost,
- služba končí též vypršením platnosti smlouvy o poskytnutí služby.

Ukončení poskytování služby je vždy písemně zaznamenáno v osobním spise klienta vedeném sdružením.

Platnost od 1. 1. 2026

Mgr. Martin Korych

odborný ředitel pro sociální služby

5