



*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

Odborné sociální poradenství

### Identifikátor

8791447

### 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 v krizi
- Rodiny s dítětem/děťmi

Věkové je cílová skupina je bez omezení věku.

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: PO-ST 8-16 hod., ČT-PÁ 14-16 hod.
- Pobočka Tanvald:  
Adresa: U Školky 579, Tanvald  
Provozní doba: čtvrtek 9-12 hod. (pouze po předchozí dohodě)
- 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)

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 odborného sociálního poradenství je napomáhat lidem žijícím v Libereckém kraji při řešení jejich nepříznivé sociální situace nebo osamělosti (společenské izolace), ve které se ocitli především v důsledku svého zdravotního postižení či vyššího věku. Poskytnutím informací a podporou se snažíme, aby lidé s postižením mohli vést obdobný život jako lidé v běžné společnosti.

- Udržet nebo posílit schopnosti a dovednosti uživatele s cílem dosáhnout jeho větší samostatnosti a nezávislosti v běžném životě.
- Poskytnout uživateli podporu při řešení jeho nepříznivé sociální situace, zejména při vyřizování různých žádostí a odvolání, při řešení dluhové, bytové a pracovní právní problematiky.
- Poskytnout informace a podporu ve využití dalších možných návazných služeb.
- Eliminovat sociální vyloučení ohrožených osob.

### **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](http://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. 108/2001 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](http://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, proto je možné službu poskytnout také telefonicky.



*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*

### **Kapacita služby**

Maximální okamžitá kapacita je 1 klient v ambulanci formě a 1 klient v terénní formě.

To znamená, že služba může být zároveň poskytována jednomu klientovi v ambulanci (poradně) a druhému klientovi v terénu. Vzhledem k výši úvazků pracovníků však může nastat situace, že mimo ambulanci již není druhému klientovi z kapacitních důvodů možné službu ve stejný okamžik poskytnout. Tomu se snažíme předcházet plánováním schůzek s uživateli a domlouváním přesných termínů setkání předem. 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 ambulantní - v poradně, formou terénní - většinou v přirozeném prostředí (domácnost, škola, pobytové zařízení, atd.) nebo distančně (např. po telefonu). 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](http://www.sdruzenidrak.cz), v tištěné podobě také v jednotlivých poradnách a uživatelé jej obdrží také při uzavření smlouvy o poskytnutí sociální služby.

### **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.



*Domov  
Rodina  
Aktivita  
Komunikace*

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

Stížnosti na poskytování sociální služby je také možné podat místně příslušnému úřadu obce s rozšířenou působností (pro pobočku v Liberci a Hrádku n. N. a Osečné 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.

**Mgr. Martin Korych, v.r.**

odborný ředitel pro sociální služby