

Popis realizace poskytování sociálních služeb

Název poskytovatele	Dílny tvořivosti, o.p.s.
Druh služby Identifikátor	Sociální rehabilitace
Forma služby	Terénní, ambulantní
Název zařízení a místo poskytování	Dílny tvořivosti, o.p.s., Karla Engliše 13/1498, Praha 5

Poslání služby

Posláním sociální rehabilitace je umožnit rodinám, dětem či jednotlivcům se sociálním či zdravotním znevýhodněným aktivně zapojit do společnosti.

Okruh osob, pro které je sociální služba určena

Osoby s chronickým duševním onemocněním (osoby se zkušeností s duševním onemocněním)

Osoby s chronickým onemocněním

Osoby s jiným zdravotním postižením (osoby po poranění a poškození mozku různého původu)

Osoby s kombinovaným postižením (osoby s kombinací mentálního a tělesného postižení, mentálního a duševního onemocnění, tělesného postižení a psychiatrické diagnózy, mentálního postižení a autismu, mentálního postižení a neurologického onemocnění, tělesného postižení a neurologického onemocnění)

Osoby s mentálním postižením

Osoby s tělesným postižením

Osoby se zdravotním postižením

Osoby v krizi

Rodiny s dítětem/děťmi

Věková struktura cílové skupiny:

Od 7 do 80 let

Bližší popis cílové skupiny

Děti a mládež ve věku od 7–18 let

Dospělí ve věku od 19–64 let

Mladší senioři ve věku od 65–80 let

se zdravotním postižením či chronickým onemocněním, se zkušeností s duševním onemocněním, osoby nacházející se v krizové situaci

Rodiny procházející obtížnou životní – krizovou situací, ohrožené nepříznivou sociální či

hmotnou deprivací (situací způsobenou zejm. kumulací zhoršení zdravotního či psychického stavu jednoho či více členů domácnosti)

Služba je poskytována lidem

chtějí **řešit svou aktuální nepříznivou nebo krizovou životní situaci**,
chtějí **aktivně přistupovat k hledání vnitřních i vnějších zdrojů pomoci**,
chtějí **žít aktivně, mít koníčky**,
chtějí **pracovat, mít vlastní domácnost a pracovat na rozvoji samostatnosti** (své osobní nebo celé rodiny),
chtějí **pracovat na prohlubování specifických schopností a dovedností** umožňující naplňovat očekávané funkce člena rodiny nebo rodiny jako celku.

Služba není určena

osobám, které nemají o poskytovanou službu zájem (zájem o poskytování služby má např. pečující osoba)

osobám s těžkým a hlubokým mentálním postižením

osobám dekompenzovaným se závažným duševním onemocněním

osobám ohrožujícím či vyhrožujícím, aktivně užívajícím návykové látky

osobám s těžkým smyslovým postižením

osobám agresivním (fyzické napadání, vulgární verbální útoky)

osobám s nezléčeným závažným infekčním onemocněním

osobám s nízkofunkčním autismem

Ambulantní forma služby není (s ohledem na vnitřní uspořádání prostor) poskytována osobám na invalidním vozíku.

Časové vymezení služby

terénní forma:

Pondělí, úterý, čtvrtek 8:00 – 16:00 (dle předchozí individuální domluvy)

Středa 9:00 – 17:00 pouze po předchozí individuální domluvě, primárně jako podpora při cestování z/na ambulantní formu služby

Pátek 8:00 – 15:00 (dle předchozí individuální domluvy)

ambulantní forma

středa: 12:30 – 17:00 poskytování základního sociálního poradenství, jednání se zájemci o službu, konzultace, skupinový program (dle předchozí domluvy i v jiných dnech)

Konzultace – probíhají dle předchozí domluvy s daným pracovníkem obvykle jednou za dva měsíce, nácviky činností dle potřeby (zakázky uživatele) v rozsahu provozní doby služby od pondělí do pátku, k rozvržení konzultací dochází na základě předchozí dohody v rámci individuálního plánování služby.

Kapacita služby je 8–10 uživatelů (v závislosti na frekvenci využívání služby, časové náročnosti v terénu...) s platnou uzavřenou smlouvou na jednoho klíčového pracovníka/úvazek.

Maximální okamžitá kapacita služby

- Ambulantní forma – 1 rodina (konzultace a nácvik činností) / 8 uživatelů (skupinový program / 2 pracovníci v přímé péči)
- Terénní forma – 3 uživatelé

Jednání se zájemcem o službu, vstup uživatele do služby

Zájemci se o našich službách mohou dozvědět z webových stránek organizace:

www.dilnytvorivosti.cz, navraty.info, z informačních letáků umístěných u dalších poskytovatelů služeb, na speciálních školách, na městských úřadech či při osobní prezentaci organizace na různých akcích (např. Veletrhy sociálních služeb, benefiční akce, informační kampaně).

První kontakt se zájemcem o službu

Zájemce o službu může Dílny tvořivosti kontaktovat osobně, telefonicky či přes email. Všem zájemcům o službu srozumitelně vysvětlíme základní informace o službě – cílová skupina, podmínky vstupu do služby, pravidla a základní činnosti, které služba nabízí, provozní doba, forma a místo poskytování služby. Ptáme se na jeho jméno, příjmení a kontakt, na kterém se s ním můžeme spojit. Pokud se jedná o kontakt osobní či přes email, poskytneme zájemci telefonický kontakt na službu v případě změny data či času domluvené schůzky.

V případě, že je to v daný okamžik možné a příhodné, domluvíme se hned na osobní informační schůzce – konkrétní datum a čas schůzky, který vyhovuje provozní době služby a možnostem zájemce. Pokud to možné není, domluvíme se na lhůtě, ve které se znovu spojí zástupce organizace se zájemcem, aby si domluvili společnou schůzku.

Informační schůzka

U informační schůzky se zájemcem je vždy pracovník pracující s cílovou skupinou (sociální pracovník či pracovník v sociálních službách). Během této schůzky zjišťujeme my i zájemce, zda je pro něj služba vhodná či nikoli.

Zájemce seznámíme podrobněji s posláním, cíli a cílovou skupinou služby a konkrétnější podobou poskytované služby – jakým nácvikům a aktivitám se v rámci služby můžeme věnovat, možná míra a frekvence využívání služby, s kým se ve službě potká, kdo s ním bude pracovat, individuální plánování. Informace předáváme ústně i písemně (v podobě letáků, které si zájemce může odnést domů). Se zájemcem vyplňujeme Vstupní dotazník pro zájemce o služby. Strukturovaným rozhovorem zjišťujeme jeho motivaci a očekávání od služby, současnou sociální situaci i míru potřebné podpory.

Schůzky se mohou zúčastnit také rodinní příslušníci nebo zástupci jiných organizací (např. jeho case manager, pokud ho již má). Jednání přizpůsobujeme možnostem a schopnostem zájemce, aby se na základě poskytnutých informací mohl informovaně a svobodně rozhodnout. Zájemce upozorníme, že jednou z podmínek pro vstup do služby je předložení dokladů o naplnění kritérií pro přijetí (s uvedením kterých). Vždy dáváme prostor pro dotazy zájemce nebo přizvaných osob. Ověřujeme, zda předané informace byly srozumitelné.

Na závěr ho informujeme o dalším postupu – na nejbližší poradě týmu jeho zájem/zakázku projednáme a přibližně do týdne od informační schůzky ho budeme informovat o výsledku, zda je/není pro něho služba vhodná. Zájemce by svůj zájem o službu měl také opětovně potvrdit.

Pokud je služba pro zájemce vyhovující, nabídneme mu termín dalšího setkání. Zájemce je o rozhodnutí informován předem domluveným způsobem.

Na další schůzce se blíže definují oblasti spolupráce. V jakých oblastech by zájemce z naší strany potřeboval podporu, jakých – konkrétních cílů by chtěl dosáhnout a jakými metodami (nácvikem konkrétních činností, rozvojem konkrétního dovedností, individuální podporou, jeho aktivním zapojením či poskytnutím poradenství). V případě, že pracovníci na poradě týmu zjistí, že je služba pro zájemce nevyhovující, poskytneme mu základní sociální poradenství a případně mu navrhneme jiné vyhovující služby.

Podrobný popis realizace služby

Nácvik činností s uživateli služby – uvedeno obvyklé (nikoliv jediné možné) místo poskytování podpory při nácviku.

a) nácvik dovedností pro zvládání péče o vlastní osobu, soběstačnosti a dalších činností vedoucích k sociálnímu začleňování:

1. nácvik obsluhy běžných zařízení a spotřebičů (nabízena v terénu, v bydlíšti uživatele)

2. nácvik péče o domácnost, například péče o oděvy, úklid, drobné údržbářské práce, chod kuchyně, nakupování, (v terénu, v bydlíšti uživatele)

3. nácvik péče o děti nebo další členy domácnosti, (v bydlíšti)

uživatelé, event. za podpory dalšího specialisty, odborného poradce)

4. nácvik samostatného pohybu včetně orientace ve vnitřním i venkovním prostoru, (v terénu)

5. nácvik dovedností potřebných k úředním úkonům, například vlastnoručního podpisu, (ambulantně nebo v terénu, bydliště uživatele)

b) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:

1. doprovázení dospělých do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na zájmové aktivity a doprovázení zpět, (v terénu)

2. nácvik schopnosti využívat dopravní prostředky, (v terénu)

3. nácvik chování v různých společenských situacích, (ambulantně, v terénu)

4. nácvik běžných a alternativních způsobů komunikace, kontaktu a práce s informacemi, (ambulantně, v terénu)

c) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:

upevňování získaných motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností, (ambulantně, v terénu)

d) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:

1. podávání informací o možnostech získávání rehabilitačních a kompenzačních pomůcek, (ambulantně, v místě bydliště)

2. informační servis a zprostředkovávání služeb (ambulantně, v terénu)

Způsoby zapojení uživatele do rozhodování o využívání služby:

- formuluje vlastní přání, potřeby, očekávání od služby a představy o cíli, kterého chce v rámci služby dosáhnout

- služba je poskytována na základě individuálních potřeb uživatele

- aktivně se podílí na řízení průběhu jemu poskytované podpory, na vytváření individuálního plánu, jeho priority jsou vždy na prvním místě

- má možnost požádat o výměnu klíčového pracovníka

- má možnost hodnotit poskytovanou službu i pracovníka

- poskytování služby může být kdykoliv na přání uživatele ukončeno

Vyřizování stížností

Pokud je klient s čímkoli v Dílnách tvořivosti nespokojený, může si stěžovat. Stížnosti řeší jeho klíčový pracovník. V případě stížnosti na klíčového pracovníka či jiného zaměstnance organizace, řeší stížnost ředitelka, která je informována o každé stížnosti a dohlíží na její vyřízení.

Stížnost je možné předat osobně, písemně – prostřednictvím e-mailu dilny_tvorivosti@seznam.cz nebo vložit do schránky pro to určené.

Podávání a řešení stížností se řídí § 99 a a § 99 b Zákona o sociálních službách.

1. Kdo může podat stížnost?

- o osoba, které je nebo byla služba poskytována,
- o její zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce,
- o osoba blízká, je-li stěžovatel zdravotně indisponován nebo zemřel,
- o zmocněnec,
- o člen domácnosti oprávněný ji zastupovat,

2. Lhůta a formální požadavky:

- o Stížnost se podává přímo poskytovateli služby do 1 roku od vzniku důvodu stížnosti.
- o Podání nesmí poškodit stěžovatele nebo uživatele služby

3. Povinnosti poskytovatele:

- o Vyřídit stížnost do 30 dnů (lze prodloužit o dalších 30 dnů s informováním stěžovatele),
- o informovat písemně o výsledku,
- o vést písemnou evidenci,
- o umožnit stěžovateli nahlížet do dokumentace a pořizovat kopie nebo výpisy

Odvolání k ministerstvu

1. Kdy lze požádat ministerstvo?

- o pokud stěžovatel nesouhlasí s výsledkem řešení jeho stížnosti **nebo**
- o stížnost nebyla vyřízena ve stanovených lhůtách,
– **může** v 60 dnech ode dne doručení informace, respektive od uplynutí lhůty, požádat MPSV o prověření vyřízení

2. Co prověření zahrnuje?

- o Ministerstvo ověří, požádá-li stěžovatel o důvody,
- o poskytovatel je povinen s ministerstvem spolupracovat

3. Průběh a lhůty:

- o Ministerstvo může požádat další orgány nebo osoby o vyjádření,
- o žádost může odložit, pokud je neopodstatněná, opakovaná nebo již prověřená,
- o prověří nejpozději do 60 dnů (nebo 90 dnů, pokud je vyžádáno další vyjádření)

4. Výsledek a následná opatření:

- o Vyrozumí stěžovatele i poskytovatele o výsledku,
- o pokud žádost je oprávněná, uloží odstranění nedostatků nebo podá podnět příslušnému orgánu,
- o poskytovatel musí stav napravit ve stanovené lhůtě a informovat o tom MPSV

Kontaktní údaje: Ministerstvo práce a sociálních věcí, Podskalská 1/376, 128 01 Praha 2, telefon: 950 191 111, e-mail: posta@mpsv.cz, datová schránka: sc9aavg

Ukončení služby

V průběhu poskytování služby klíčový pracovník sleduje míru poskytované podpory. V případě, že jsou jeho cíle naplněny a již nepotřebuje další podporu, je po dohodě uživatele a pracovníka sepsána **Dohoda o ukončení služby**, která se podepisuje na závěrečné individuální konzultaci.

Dohodě o ukončení předchází oboustranné zhodnocení spolupráce, z kterého vypracuje klíčový pracovník písemný zápis a vloží do karty uživatele.

Ukončení spolupráce je vždy písemně zaznamenáno a potvrzeno zástupcem DT a uživatelem. Pokud uživatel nemůže osobně přijít (např. zdravotních důvodů) na schůzku, domluvíme se s ním telefonicky a poté pošleme dopis o ukončení spolupráce (může být zaslán i e-mailem).

Pokud se uživatel déle jak 3 měsíce nedostavil do DT, službu aktivně nevyužíval a ke své neúčasti nemá závažné důvody, svou účast neomlouvá, pošleme mu dopis o ukončení spolupráce.

Úhrady za služby

Základní činnosti služby jsou dle zákona o sociálních službách poskytovány zdarma.

Další doplňující informace

Základním principem spolupráce mezi klientem a Dílnami tvořivosti je dobrovolnost a možnost svobodného rozhodnutí na straně klienta. Věříme, že když je člověk druhými přijímán, když se může svobodně vyjádřit a podílet se na přijímání rozhodnutí, která se ho týkají, pak se těší větší sebedůvěře, lépe nahlíží na sebe sama, ztrácí pocit bezmoci a učí se přijímat zodpovědnost za svá rozhodnutí.

Poskytování služby je založeno na partnerském přístupu s důrazem na individuální cíle uživatele, které si sám stanovil; je postavena na **silných stránkách** uživatele, jeho schopnostech a dovednostech.

Místo poskytování služby

Ambulantní forma služby je poskytována v sídle neziskové organizace Dílny tvořivosti, o.p.s. (Karla Engliše 13/1498). Veškeré prostory jsou umístěny v přízemí obytného domu. Prostory jsou dobře dostupné MHD i individuální bezbariérovou dopravou. Vnitřní uspořádání prostoru neumožňuje poskytovat ambulantní formu službu osobám na invalidním vozíku.

Prostory služby tvoří 2 místnosti s kuchyňským koutem a toaletou. K dispozici je také IT vybavení s přístupem k internetu, šatní kout.

Dne: 18. 8. 2025

Zpracoval: Bc. Jitka Častulíková – ředitelka, Dílny tvořivosti, o.p.s.