

Popis realizace poskytování sociálních služeb

Název poskytovatele: Dílny tvořivosti, o.p.s.

Druh služby: Sociálně terapeutická dílna

Identifikátor: 9270655

Forma služby: ambulantní

Název zařízení a místo poskytování: Sociálně terapeutická dílna Dílen tvořivosti, o.p.s., Karla Engliše 13, Praha 5

Poslání

Posláním sociálně terapeutické dílny je dlouhodobá a pravidelná podpora lidí se zdravotním postižením při rozvoji soběstačnosti, motorických, sociálních a pracovních dovedností. Služba uživatelům umožňuje bezpečně rozvíjet svůj pracovní potenciál, začlenit se do běžného způsobu života a předchází tak sociálnímu vyloučení.

Cílová skupina

Okruh osob, kterým je služba poskytována:

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 mentálním postižením

Osoby s tělesným postižením

Osoby se zdravotním postižením

Věková struktura cílové skupiny: 16 až 64 let.

Jedná se zejména o osoby které:

- mají sníženou soběstačnost a jsou závislé na pomoci druhých, nejčastěji na stárnoucích rodičích nebo sociálních službách
- nemohou najít pracovní uplatnění na chráněném ani otevřeném trhu práce
- mají problémy se sebeobsluhou (úklid po sobě, umývání nádobí, úklid domácnosti, praní prádla, příprava pokrmů)
- nemají jasný náhled na vlastní dovednosti a možnosti
- mají sníženou schopnost samostatně plánovat a organizovat svou činnost a čas i problém s orientací v čase a prostoru
- mají špatné vyjadřovací a artikulační schopnosti (až neschopnost srozumitelně komunikovat), problémy s komunikací s lidmi kolem sebe
- mají problémy s jemnou motorikou
- mají problémy v kognitivních funkcích (paměť, pozornost, myšlení, řeč)
- jsou příliš důvěřivé, často podlehnou nátlaku
- kterým služba pomůže se socializací a smysluplným naplněním času
-

Služba není určena pro: pro osoby, které nemají o poskytovanou službu zájem (zájem o poskytování služby má např. pečující osoba), pro osoby, které dosáhly starobního důchodu, pro osoby s těžkým a hlubokým mentálním postižením, pro osoby dekompenzované, trpící nezaléčeným duševním onemocněním, se sebevražednými sklony, pro osoby s těžkým smyslovým postižením, pro osoby, které potřebují nepřetržitou ošetrovatelskou péči, pro osoby agresivní (fyzické napadání, vulgární verbální útoky), pro osoby s nízkofunkčním autismem, pro osoby s nezaléčeným závažným infekčním onemocněním

Cíle služby

- zdokonalit se v sebeobsluze a soběstačnosti (v osobní hygieně, péči o oblečení, úklidu domácnosti a přípravě pokrmů)
- získávat znalosti a dovednosti potřebné pro praktický život (nákupy, hospodaření s financemi, cestování, orientace v čase a prostoru)
- zlepšovat jemnou a hrubou motoriku (pohyblivost rukou, přesuny v interiéru, pohyb v prostoru)
- rozvíjet schopnost komunikovat s lidmi kolem sebe (ostatní klienti, zaměstnanci DT, v běžném sociálním prostředí), navazovat nové kontakty
- omezit sociální izolaci, umožnit vzájemné setkávání a sdílení zkušeností lidí v podobné životní situaci
- zvládat pravidla společenského chování
- udržovat dovednosti získané předchozím vzděláním
- rozvíjet samostatné rozhodování a přijetí odpovědnosti za svá rozhodnutí
- poznávat vlastní schopnosti a dovednosti, posílit svoji sebejistotu
- udržet a rozvíjet pracovní dovednosti a návyky (organizace práce, příprava a úklid pracovních pomůcek, spolupráce, dodržování pravidel na pracovišti, soustředění, kvalita práce apod.)
- zvýšit šanci na získání pracovního uplatnění na chráněném či otevřeném trhu práce
- zlepšit začlenění do běžné společnosti, zprostředkovat kontakt s běžným společenským prostředím, umožnit co nejsamostatnější život v běžném sociálním prostředí

Jednání se zájemcem o službu

První kontakt se zájemcem

Zájemce o službu může Dílny tvořivosti kontaktovat osobně, telefonicky či přes email. Nejdříve se ptáme na jméno a příjmení zájemce, kontaktní údaje a poté se s ním domluvíme osobní informační schůzku, datum a čas schůzky, který vyhovuje konzultačním hodinám služby a možnostem zájemce. Pokud se jedná o kontakt osobní či přes email, poskytneme zájemci telefonický kontakt na službu v případě změny data či času domluvené schůzky.

Informační schůzka

U informační schůzky se zájemcem jsou 1–2 zaměstnanci, kteří se na poskytování služby podílejí. Během této schůzky zjišťujeme my i zájemce, zda je pro něj služba vhodná či nikoli. Zájemce také znovu informujeme, jak vstup do služeb probíhá (informační schůzka, tři zkušební návštěvy, uzavření smlouvy o poskytování sociálních služeb).

Zájemce seznámíme s posláním, cíli a cílovou skupinou služby a průběhem poskytované služby ústně i v písemné podobě. 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. Jednání přizpůsobujeme možnostem a schopnostem zájemce, aby se na základě poskytnutých informací mohl informovaně a svobodně rozhodnout. Vždy dáváme prostor pro dotazy zájemce nebo přizvaných osob. Ověřujeme, zda předané informace byly srozumitelné. Se zájemcem se

domluvíme, že ho po poradě týmu budeme informovat o výsledku (ideálně do týdne od informační schůzky).

Pokud je služba pro zájemce vyhovující, ve službě je volná kapacita, nabídneme mu uzavření smlouvy o zkušební účasti. Zájemce je o rozhodnutí informován asistentkou/konzultantkou STD.

V případě, že je služba pro zájemce nevyhovující, poskytneme mu základní sociální poradenství a případně mu navrhneme jiné vyhovující služby.

Rozsah poskytovaných služeb

Pomoc s osobní hygienou: poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, pomoc při používání toalety, pomoc s dentální hygienou, péče o oblečení (návlek praní, věšení, skládání, žehlení prádla), péče o vlasy a nehty (česání vlasů a stříhání nehtů)

Příprava a konzumace stravy a tekutin: návlek samostatné přípravy nápojů, pomoc při zajištění nákupu potravin, návlek umývání a úklidu nádobí, základy stolování, návlek úklidu místa po stravování, dohled nad dodržováním pitného režimu

Péče o vlastní osobu: návlek svlékání a oblékání,

Návlek mobility: např. při návleku nakupování, přesun na vozík či židli, samostatný pohyb ve vnitřním prostoru

Podpora pracovních návyků a dovedností: návlek přípravy a úklidu pracovních pomůcek a pracovního místa, návlek pracovních dovedností, používání pracovního oděvu, návlek péče o domácnost

Podpora sociálních dovedností: mezilidská komunikace, základy slušného chování, návlek orientace v čase a prostoru, dodržování nastavených pravidel, návlek a udržování dovedností získaných předchozím vzděláváním, hudební činnosti, společenské hry, protahovací cvičení, kontakt se sociálním prostředím (komunikace a kontakt s vrstevníky a dalšími uživateli)

Provozní doba služby

pondělí, úterý, čtvrtek – 8:00 – 16:00

středa – 11:30 – 17:00

pátek – 8:00 – 15:00

Jednání se zájemci o službu, poskytování základního sociálního poradenství probíhá na základě předchozí individuální domluvy, primárně ve středu v čase od 12,30 do 17,00, případně v jiný pracovní den po skončení skupinového programu, v provozní době služby.

Harmonogram skupinového programu

Skupinový program probíhá ve všedních dnech kromě středy od 8:00 do 14:30. Uživatel jej může navštěvovat 1x – 3x týdně.

Struktura skupinového programu:

8:00 - 8:30 vyřizování omluvenek (telefonicky), návlek mobility, příchody do dílny, prezence, svlékání, příp. Individuální rozhovory na aktuální témata

8:30 – 8:45 asistence při přesunech, orientace v čase, příprava nápojů

8:45 – 9:30 skupinové rozhovory

9:30 – 9:45 svačina (příprava, nákup potravin)

9:45 – 12:15 pracovní část – rozvoj motorických, pracovních a sociálních dovedností dle Individuálních plánů, v závěru úklid
12:15 – 13:00 oběd (příprava, nákup obědů)
13:00 – 13:30 hodnocení pracovního dne a vlastní práce
13:30 – 14:00 kognitivní trénink, skupinové cvičení
14:00 - 14:30 úklid pracovního místa a pracovních pomůcek, práce v obchůdku, trénování finanční gramotnosti, nácvik mobility, cestování MHD, nácvik oblékání, hygieny, odchody domů.

Individuální konzultace probíhají většinou po skupinovém programu, tj. v čase od 14:30 do 15:30, po domluvě s uživatelem i v jiné době v rámci pracovní doby zaměstnance.

Vyřizování stížností

Pokud je klient s čímkoli v Dílnách tvořivosti nespokojený, může si stěžovat. Stížnosti řeší klíčová asistentka klienta, který si stěžuje. V případě stížnosti na klíčovou asistentku 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?

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

2. Lhůta a formální požadavky:

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

3. Povinnosti poskytovatele:

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

Odvolání k ministerstvu

1. Kdy lze požádat ministerstvo?

- pokud stěžovatel nesouhlasí s výsledkem řešení jeho stížnosti **nebo**
- 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?

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

3. Průběh a lhůty:

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

4. Výsledek a následná opatření:

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

Ukončení služby

Uživatel/ka může smlouvu vypovědět bez nutnosti udání důvodu. Poskytovatel může smlouvu vypovědět pouze z následujících důvodů: uživatel/ka závažně nebo opakovaně porušuje podmínky stanovené ve smlouvě a v jejích přílohách, uživatel/ka dlouhodobě (2 měsíce) nevyužívá službu (např. kvůli změně bydliště nebo změně jeho priorit způsobů trávení času), dojde k naplnění cíle uživatele/ky a jiné, ve kterých ho/ji můžeme podpořit, si nestanoví,

zhorší-li se závažně psychické či fyzické zdraví uživatele/ky oproti jeho stavu při přijetí do služby, a proto není možné služby nadále poskytovat.

Pokud uživatel služby nespolupracuje, nedochází do dílny a neprojevuje zájem o setkání, není možné s ním dohodnout ukončení služby, je mu písemné ukončení Smlouvy o poskytování sociální služby odesláno poštou event. jiným, předem domluveným, preferovaným způsobem (např. elektronicky e-mailem). S bližším popisem důvodů tohoto rozhodnutí.

Pokud má klient opatrovníka, na konzultaci ho přizveme. Pokud přijde, písemné ukončení Smlouvy předáme jemu i klientovi. Pokud ne, ukončení mu zašleme poštou event. jiným, předem domluveným, způsobem (např. elektronicky – e-mailem či datovou schránkou).

Úhrady za služby

Základní činnosti služby jsou dle zákona o sociálních službách poskytovány zdarma. Stravování je uživateli zajišťováno po domluvě na jeho vlastní náklady.

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.

Kapacita

Denní okamžitá kapacita dílny je 7 uživatelů. V závislosti na potřebách jednotlivých uživatelů, míře soběstačnosti a využívání služby může být kapacita nižší (např. v případě, že službu využívá člověk na invalidním vozíku či s jinou kompenzační pomůckou náročnou na prostor).

Místo poskytování služby

Služba je poskytována ambulantní formou na adrese organizace - tj. Dílny tvořivosti, Karla Engliše 13, Praha 5. Veškeré prostory jsou umístěny v přízemí obytného domu. Prostory jsou dobře dostupné MHD i bezbariérovou individuální dopravou. Pro vstup je nutné překonat 1 schod, prostory nejsou plně bezbariérové, proto není služba poskytována lidem s těžkým tělesným postižením na invalidním vozíku.

Dne: 19. 8. 2025

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