

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., Podskalská 1252/24, 128 00 Praha 2

Poslání služby

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

Okruh osob, pro které je sociální služba určena

Osoby s chronickým duševním onemocněním
Osoby s chronickým onemocněním
Osoby s jiným zdravotním postižením
Osoby s kombinovaným postižením
Osoby s mentálním postižením
Osoby s tělesným postižením
Osoby se zdravotním postižením
Osoby v krizi
Rodiny s dítětem/děťmi

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 zájemce 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 službu. 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.

Na poradě předá účastník schůzky informace o zájemci. Tým posoudí vhodnost služeb pro zájemce, zejména z hlediska souladu cílové skupiny a cílů zájemce a služby. Konečné rozhodnutí je v kompetenci ředitelky organizace (event. jí zplnomocněném zástupci). 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 bydlišti uživatele)
2. nácvik péče o domácnost, například péče o oděvy, úklid, drobné údržbářské práce, chod kuchyně, nakupování, (v terénu, v bydlišti uživatele)
3. nácvik péče o děti nebo další členy domácnosti, (v bydlišti uživatele, 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, bydlišti 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

Individuální konzultace

Individuální konzultace vede klíčový pracovník uživatele. Individuální konzultace slouží k sestavení Individuálního plánu (IP), kontrole jeho plnění, případně změnám. Termín a čas individuálních konzultací je stanoven po dohodě s uživatelem. Individuální konzultace probíhají cca jednou za dva měsíce, příp. dle aktuálních potřeb uživatele častěji, mohou být spojeny s nácvikem či poskytováním konkrétních činností.

Náplní individuálních konzultací jsou rozhovory na témata aktuálně důležitá pro uživatele (např. zdraví, volný čas, zaměstnání, soběstačnost...), věnují se činnostem, které uživatel potřebuje nacvičovat; pomoci, kterou bude potřebovat v nejbližším období. V průběhu konzultací dochází k přípravě a vytvoření individuálního plánu, práce na jednotlivých cílech, které si uživatel stanovil, hodnocení naplňování cílů a celkové hodnocení pokroků uživatele v různých oblastech spolupráce a života.

Individuální konzultaci klíčový pracovník zapíše do výkazu konkrétního uživatele a zpracuje o ní písemný zápis.

Individuální plán

Každý z uživatelů služby má svůj individuální plán (dále jen IP). Slouží k tomu, aby uživatel mohl jasně a srozumitelně formulovat své cíle ve službě. IP s uživatelem sestavuje jeho klíčový pracovník během individuálních konzultací. První individuální plán, vč. dílčích kroků se sestavuje nejpozději do 3 měsíců od vstupu uživatele do služby. IP je vždy písemný.

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 může uživatel služby podat následujícími způsoby:

- problém nahlásí jakémukoli zaměstnanci DT
- může stížnost anonymně napsat na papír a vložit do schránky na stížnosti umístěné na chodbě. Schránka je pravidelně kontrolována pracovníky organizace – jde o poštovní schránku organizace. Originály stížností se ukládají do Složky Stížnosti. Zapiše se datum, kdy byla stížnost ze schránky vyzvednuta, kdo stížnost vyzvedl a datum, kdy byla informována ředitelka organizace.

- může někoho pověřit, aby stížnost přednesl za něho
- může poslat email na dilny_tvorivosti@seznam.cz
- může si stěžovat přímo ředitelce organizace

Pokud byla stížnost anonymní, bude odpověď na ni poskytnuta do 30 dnů a vyvěšena na nástěnce v chodbě organizace po dobu 30 dní.

Pokud je stížnost předána osobně, je možné si domluvit schůzku s klientem nebo tím, kdo ho zastupuje a stížnost bude projednána buď jako individuální konzultace nebo na poradě.

Každá stížnost se zapiše (klíčový pracovník, nebo kdokoliv, kdo stížnost přebírá) do složky Stížnosti. Budou zaznamenány informace

- kdo stížnost psal, pokud není anonymní
- kdo stížnost sepsal
- kdo stížnost řešil
- předmět stížnosti
- odpověď na stížnost

Pokud nejsem spokojený s vyřešením stížnosti, mohu se odvolat k ředitelce či správní radě organizace, příp. se mohu obrátit na veřejného ochránce práv. Kontakt:

OMBUDSMAN – kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, Infolinka 542 542 888, e-mail: podatelna@ochrance.cz.

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.

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.

Fakultativní služby (jsou-li poskytovány)

Knihovna odborné literatury k zapůjčení pro cílovou skupinu (poskytována zdarma).

Prostory, materiální a technické vybavení

Ambulantní forma služby je poskytována v sídle neziskové organizace Dílny tvořivosti, o.p.s. (Podskalská 1252/24, Praha 2). Veškeré prostory jsou umístěny v přízemí obytného domu. Prostory jsou dobře dostupné bezbariérovou MHD. Ke vstupu do služby je nutné překonat několik schodů. 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: 4. 3. 2025

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