

## **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.,  
Podskalská 1252/24, 128 00 Praha 2

### **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.

### **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

### **Bližší popis cílové skupiny**

Cílovou skupinou STD jsou osoby v nepříznivé životní situaci z Prahy a okolí ve věku 16 až 64 let. Služba je určena zejm. mladým lidem a dospělým s mentálním a tělesným postižením, lidem s kombinací diagnóz a postižení (např. přidružený autismus či neurologické onemocnění), lidem po poranění (např. následek autohavárie nebo úderu do hlavy) nebo poškození mozku (vlivem cévní mozkové příhody, hypoxie při tonutí, nádorů mozku, meningokokového zánětu mozku, klíšťové encefalitidy atd.), lidem s chronickým onemocněním a se zkušeností s duševním onemocněním.

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. Během prvního kontaktu se zájemcem komunikuje asistentka sociálně terapeutické dílny nebo ředitelka organizace (dále zaměstnanec v PP). Nejdříve zjišťuje jméno a příjmení zájemce a poté se s ním domluví na osobní informační schůzce a vzájemně si stanoví 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 v přímé práci (1 pracovník v přímé péči má pozici vedoucího schůzky, 2. pracovník příp. pokládá doplňující dotazy, doplňuje poskytnuté informace). 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 (letáky služby, pravidla pro uživatele služeb, práva uživatelů služeb, informace o podávání stížností). 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 možností 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 nevhodující, 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

Provozní doba služby je shodná s pracovní i kontaktní dobou služby.

Jednání se zájemci o službu, poskytování základního sociálního poradenství probíhá na základě předchozí individuální domluvy (kontaktu), 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), nácvik 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.

K podání stížnosti má klient následující možnosti:

- 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](mailto: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 s fotografiemi zaměstnanců v chodbě dílny.

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 (klíčová asistentka) do složky Stížnosti. Budou zaznamenány informace

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

možnost odvolání: pokud klient není spokojený s vyřešením stížnosti, může se odvolat k ředitelce organizace.

Pokud je i nadále nespokojen, je záležitost předána správní radě, příp. může kontaktovat MPSV Oddělení inspekce sociálních služeb hl. město Praha a střední Čechy

Kontakt: Podskalská 19, 128 01 Praha 2, telefon: 950 192 275, e-mail: [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz)

Nebo se 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](mailto:podatelna@ochrance.cz).

### **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 – datovou schránkou). 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 – 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 služby**

Maximální denní kapacita služby – 9 osob

Maximální okamžitá kapacita služby – 7 osob (okamžitá kapacita služby je závislá na úrovni soběstačnosti, samostatnosti, a tedy míře nezbytné individuální podpory uživatelů a jejich specifických potřeb)

### **Místo poskytování služby**

Služba je poskytována ambulantní formou na adrese organizace - tj. Dílny tvořivosti, Podskalská 1252/24, 12800 Praha 2. Veškeré prostory jsou umístěny v přízemí obytného domu. Prostory jsou dobře dostupné bezbariérovou MHD a mají vnitřní bezbariérové uspořádání. Ke vstupu do obou částí je nutné překonat několik schodů. Organizace vlastní mobilní nájezdové ližiny vhodné pro mechanické vozíky, které jsou uživatelům kdykoli k dispozici. Prostory neumožňují poskytování služby osobám na elektrickém invalidním vozíku.

Dne: 4. 3. 2025

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