

Popis realizace poskytování sociální služby

k registraci sociální služby v souladu s § 79 zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

Název poskytovatele	Občanské sdružení na pomoc zdravotně postiženým LIPKA
Název služby	Sociálně terapeutická dílna
§	67
Působnost služby	dle zařízení

1. Veřejný závazek

a. Poslání

Posláním sociálně terapeutické dílny v Prostějově – Vrahovicích v podobě cukrárny pro veřejnost je poskytovat dospělým lidem se zdravotním postižením přiměřenou podporu při získávání a rozvíjení pracovních návyků a sociálních dovedností tak, aby zvýšili své možnosti uplatnění na chráněném či volném trhu práce a začlenění do běžného způsobu života.

b. Cíle

Cíl služby

Dlouhodobým cílem služby sociálně terapeutická dílna je rozšíření osobních kompetencí uživatelů umožňující samostatný způsob života a jejich možnosti pracovního uplatnění.

Cíle orientované na uživatele

- podpora a vedení k samostatnosti a soběstačnosti (například prostřednictvím podpory rozvoje motorických a komunikačních dovedností, nácviku časové organizace dne i pracovních činností, ...)
- podpora vzniku, zdokonalování či zachování pracovních návyků a dovedností (nácvik a osvojování pracovních postupů, organizace práce, vedení k dochvilnosti, odpovědnosti, dodržování pravidel bezpečnosti práce, ...)
- zvýšení sociálních dovedností, samostatnosti při rozhodování a posílení vhodných způsobů chování uživatelů v různých situacích (nácvik a dodržování sociálních dovedností, běžných pravidel společenského chování, samostatného rozhodování ...)
- vytváření podmínek pro seberealizaci uživatelů (zapojení uživatelů do činností, které jim dávají smysl, uspokojují jejich potřeby seberealizace, zvyšují sebevědomí, pocit prospěšnosti, ...)
- zapojení uživatelů do běžného života (organizace práce včetně spolupráce s ostatními uživateli, dle individuálních možností zapojení do obsluhy a komunikace s návštěvníky cukrárny, podání základních informací o nabídce, ...)
- optimální rozvoj soběstačnosti uživatelů při využívání běžných zdrojů, obstarávání osobních záležitostí, odpovědnosti, uplatňování práv a oprávněných zájmů (dodržování pracovních postupů, podpora odpovědnosti za svou práci, dle individuálních možností uživatele např. zapojení do komunikace s dodavateli, rozdělení práce včetně osobní odpovědnosti za určitou činnost, ...)

Cíle orientované na službu

- zajištění informovanosti odborné i široké veřejnosti o zahájení a provozu nové služby sociálně terapeutická dílna v podobě cukrárny pro veřejnost v Prostějově – Vrahovicích (využití regionálního tisku, internetu, elektronického zpravodaje Mm Prostějov, regionální televize, letáky, ...)
- zajištění dodavatelů zboží do sociálně terapeutické dílny – cukrárny
- poskytování služby sociálně terapeutická dílna v souladu se zjištěnými individuálními potřebami uživatelů
- zajištění týmové spolupráce, adekvátní komunikace a předávání informací pracovníků služby, rozvoje vědomostí a pracovních dovedností zaměstnanců prostřednictvím dalšího vzdělávání

c. Cílová skupina (okruh osob, pro které je služba určena a pro které není)

Cílová skupina

Sociální služba sociálně terapeutická dílna je určena osobám v nepříznivé sociální situaci, způsobené jejich zdravotním postižením, vlivem kterého mají ztížený přístup k pracovnímu uplatnění na chráněném či volném trhu práce a jsou ohroženi sociálním vyloučením.

Sociální služba sociálně terapeutická dílna je poskytována dospělým osobám v produktivním věku.

Důvody nepřijetí zájemce o poskytování služby

V souladu s ustanovením § 91 odst. 3 zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách v platném znění poskytovatel může odmítnou uzavřít smlouvu o poskytování sociálních služeb, pokud:

- a) zařízení neposkytuje sociální službu, kterou zájemce požaduje neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb,
- b) nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby
- c) zdravotní stav osoby, která žádá o poskytnutí pobytové sociální služby, vylučuje poskytnutí takové sociální služby, tyto zdravotní stavy stanoví prováděcí předpis (§ 36 Vyhl. 505/2006 Sb. v platném znění),
 - zdravotní stav osoby vyžaduje poskytnutí ústavní péče ve zdravotnickém zařízení
 - osoba není schopna pobytu v zařízení sociálních služeb z důvodu akutní infekční nemoci
 - chování osoby by z důvodu duševní poruchy závažným způsobem narušovalo kolektivní soužití
- d) osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděl v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.

d. Zásady poskytování sociální služby

Zásady poskytování služby

- 1. Individuální přístup** - služba a poskytovaná podpora je přizpůsobena individuálním potřebám, cílům a přáním uživatelů. Každého uživatele vnímáme jako jedinečnou osobnost se svými individuálními dovednostmi, schopnostmi, potřebami i cíli.
- 2. Respektování lidských práv a svobod** – ve službě podporujeme uplatňování vlastní vůle a rozhodování uživatelů, dodržujeme jejich práva, uživatelé rozhodují sami o sobě i rozsahu poskytované podpory. S uživateli služby jednáme vždy s respektem, úctou a dodržováním

pravidel slušného chování, respektujeme soukromí uživatelů, zachováváme mlčenlivost, respektujeme důvěrnost sdělení.

- 3. Rovnocenný přístup** – službu poskytujeme všem uživatelům bez jakékoliv formy diskriminace – každý uživatel je rovnocenným partnerem, který se podílí na rozhodování o průběhu poskytování služby (uživatele zapojujeme do procesu plánování i hodnocení služby, apod.).
- 4. Podpora samostatnosti a nezávislosti** – prostřednictvím nácviku pracovních úkonů, postupů a návyků rozšiřujeme spektrum dovedností uživatelů, působíme na uživatele aktivně, podporujeme rozvoj jejich samostatnosti. Služba vede uživatele k samostatnosti a nezávislosti.
- 5. Podpora aktivního způsobu života** – služba staví na pozitivních stránkách uživatele, vyhledává je a rozvíjí, ve službě motivujeme uživatele k aktivní práci, k činnostem, které vedou k jejich sociálnímu začlenění.
- 6. Sociální začlenění** – při smysluplné činnosti poskytujeme uživatelům podporu při osvojování pracovních návyků a dovedností, které jim mohou umožnit samostatný způsob života včetně pracovního uplatnění. Uživatele podporujeme v udržování přirozených mezilidských vazeb.
- 7. Odbornost** – službu poskytujeme v souladu se stanovenými pracovními postupy v zájmu uživatelů, bezpečně, odborně a v náležitě kvalitě s využitím moderních poznatků z oblasti sociální práce i průběžného vzdělávání pracovníků služby.
- 8. Týmová spolupráce** – službu poskytujeme na základě vzájemné komunikace, důsledném přenosu informací v souladu se stanovenými pravidly a kontinuální spolupráce všech členů týmu.

2. Jednání se zájemcem o službu, vstup uživatele do služby

Informovanost o službě

Základní soubor informací o sociální službě sociálně terapeutická dílna s uvedením veškerých kontaktních údajů jsou uvedeny:

- na webových stránkách OS LIPKA www.oslipka.cz.
- na webových stránkách Magistrátu města Prostějova www.prostejov.eu pod odkazem Katalog poskytovatelů sociálních služeb
- v „Informačním letáku služby sociálně terapeutické dílny“, který je všem zájemcům k dispozici v sídle poskytovatele OS LIPKA, Tetín 1, Prostějov, v sídle sociálně terapeutické dílny (J.Köhlera 2, Prostějov – Vrahovice, na sociálním odboru Magistrátu města (Školní 2, Prostějov).
- aktuální informace o poskytovaných službách jsou uvedeny na informačním panelu v prostorách objektu chráněného bydlení J. Köhlera 2 v Prostějově – Vrahovicích
- v registru sociálních služeb a systému KISSOS

Naplnování zásad poskytování služby při jednání se zájemcem o službu

Vymezené zásady, uplatňované při jednání se zájemcem o poskytování služby vycházejí ze stanovených zásad poskytování služby:

- 1. Individuální přístup** - při jednání zájemce podporujeme k vyjádření svých přání, potřeb, osobní cílů, společně hledáme možnosti jejich naplnění.
- 2. Respektování lidských práv a svobod** – při jednání dbáme a dodržujeme lidská práva, respektujeme soukromí zájemce, jeho jedinečnost, byť je jakkoli odlišná (bez ohledu na jeho původ, etnickou příslušnost, rasu či barvu pleti, mateřský jazyk, zdravotní postižení, ekonomickou situaci, apod.) Se zájemcem o službu jednáme vždy s respektem, úctou a dodržováním pravidel slušného chování, respektujeme důvěrnost sdělení, poskytnuté informace jsou využity pouze v souvislosti s poskytováním služby.
- 3. Rovnocenný přístup** – jednání se zájemcem probíhá bez předsudků, na partnerské a rovnocenné úrovni, bez rozdílů a jakékoliv diskriminace
- 4. Podpora samostatnosti a soběstačnosti** – zájemce motivujeme k výběru smysluplné činnosti a pracovním aktivitám, vyjádření vlastního názoru, apod.
- 5. Podpora aktivního způsobu života** – zájemce informujeme o možnostech činnosti v sociálně terapeutické dílně včetně možnosti stravování a fakultativních služeb. Při jednání hledáme možnosti, jak podpořit a zapojit zájemce do řešení jeho problémů, podporujeme jej ve spolurozhodování o průběhu jednání.
- 6. Sociální začleňování** – při jednání zájemce informujeme o možnostech nácviku pracovních dovedností, udržování přirozených vazeb i možnostech využívání běžných veřejných zdrojů.
- 7. Odbornost** – jednání se zájemcem je vstřícné, objektivní a s profesionálním přístupem, probíhá v příjemné atmosféře a dle stanoveného postupu. V případě nemožnosti využití služby sociálně terapeutické dílny nabídneme zájemci možnost jiného řešení jeho nepříznivé situace.
- 8. Týmová spolupráce** – jednání s konkrétním zájemcem o poskytování služby sociálně terapeutické dílny uskutečňuje sociální pracovníce služby nebo ředitelka zařízení. Každý pracovník služby je oprávněn informovat zájemce z řad veřejnosti v rozsahu odpovídajícím obsahu informací zveřejněných na webových stránkách poskytovatele či „Informačním letáku služby sociálně terapeutická dílna“.

Průběh jednání se zájemcem o poskytování služby

1. První kontakt se zájemcem

Zájemci o poskytování služby se na nás často v první fázi obracejí telefonicky. V telefonickém rozhovoru je zájemce třeba seznámit :

- s druhem a popisem služby
- komu je služba určena – přijetí i odmítnutí zájemce
- kde je služba poskytována
- naplněnost služby – kapacita, volná místa

- odkaz na webové stránky

V případě, že služba zájemci již po této základní informaci nevyhovuje, dle zájmu je mu nabídnuta jiná možnost (viz. Katalog sociálních služeb). Pokud zájemce po této první telefonické informaci projeví o službu sociálně terapeutické dílny zájem, je pozván na první informativní setkání, je dohodnut termín.

2. První informační setkání se zájemcem - schůzka nezávazná, trvá 30 - 45 minut

Schůzka se uskutečňuje v prostorách služby sociálně terapeutická dílna (kanceláři), kde je nerušené prostředí pro uskutečnění rozhovoru. V případě, že si to zájemce přeje, jednání může probíhat za přítomnosti zákonného zástupce.

Obsah jednání:

1. Vzájemné představení, představení organizace OS LIPKA i prostředí, kde rozhovor probíhá.
2. Zájemce srozumitelným způsobem seznámíme se základními informacemi o službě, s podmínkami přijetí, apod. – využijeme informační leták. Poskytneme zájemci informace v následujícím rozsahu veřejného závazku:
 - druh a popis služby
 - poslání a cíle služby
 - komu je služba určena – podmínky přijetí i odmítnutí zájemce
 - místo a čas poskytování služby
 - úhrady za poskytované služby
 - možnosti uplatňování vlastních názorů, přání, cílů
 - možnosti uplatňování námětů, připomínek, podání stížnosti

Každou činnost pracovník dobře vysvětlí a seznámí zájemce s tím, co služba obnáší, ověří si zda zájemce informaci rozumí.

Zájemci o službu je dán dostatečný prostor, aby mohl vyjádřit své představy o službě, svá přání a osobní cíle

Veškeré informace musejí být podány tak, aby jim zájemce se zdravotním postižením bezpochyby rozuměl. Pracovník sleduje jeho reakce, dle potřeby využívá i prostředky AAK, komunikuje i s přítomným zákonným zástupcem.

3. Pracovník nabídne zájemci prohlídku zařízení, v případě zájmu prohlídku uskuteční.
4. Dobře kladenými otázkami pracovník zjistí o jaké činnosti ve službě má zájemce zájem, jaké má specifické potřeby vzhledem ke svému zdravotnímu postižení, vzhledem ke svému zdravotnímu stavu, co očekává od služby:
 - s čím potřebuje pomoci
 - jaké má představy o svém místě, cíli v životě, budoucím pracovním začlenění
 - co potřebuje k tomu, aby svých cílů dosáhl
 - jak se zájemci dařilo doposud zvládat situaci, kdo mu dosud pomáhal
 - jakou roli v tom má hrát služba, o kterou se zajímá
 - kdo mu tyto služby doporučil
 - co od služby očekává

Pracovník ponechává zájemci dostatečný prostor pro dotazy, položené otázky odpoví, vhodně volenými dotazy zjistí, zda poskytnutým informacím zájemce dobře porozuměl.

5. Před ukončením schůzky shrne základní informace. Pokud zájemce bude mít zájem o službu, pracovník dohodne termín druhé schůzky a předá zájemci domů informační materiály. V případě nevhodnosti služby pro zájemce, předá kontakty na jiné organizace či poskytovatele, které by naplnily potřeby a očekávání zájemce.
6. V případě, že zájemce (zákonný zástupce) projeví vážný zájem o poskytování služby, předá zájemci základní dokumenty, tzv. „balíček pro zájemce“, potřebné k uzavření smlouvy o poskytování služby:
 - požadavek na poskytování sociální služby
 - nabídka základních činností i fakultativních činností služby sociálně terapeutická dílna včetně ceníku poskytovaných služeb
 - individuální dotazník uživatele
 - návrh smlouvy o poskytování služby
7. O jednání pracovník provede stručný záznam – v připraveném formuláři a po dohodě se zájemcem záznam předá do evidence zájemců o službu.

3. Druhá schůzka se zájemcem - závazná, obvykle trvá 45 - 60 minut

Pokud se zájemce rozhodne pro využívání služby, uskuteční se druhá schůzka. Druhou schůzku se zájemcem (případně za přítomnosti zákonného zástupce, rodinného příslušníka) zpravidla realizuje ředitelka zařízení, případně pověřená vedoucí služby.

Obsah jednání:

1. Ředitelka zařízení nebo sociální pracovnice se přivítá s žadatelem o službu a při vzájemném rozhovoru si ověří, zda všemu co se dověděl na informativní schůzce rozuměl – případně doplní informace.
 - osobní přítomnost zájemce je při jednání nutná, stejně tak jako potřeba jeho co největšího porozumění a aktivního zapojení do jednání
 2. Pracovník zjistí, zda se zájemce rozhodl pro nabízenou službu – v jakém rozsahu, jak často.
 - pokud si zájemce převzal balíček vstupních dokumentů již při první schůzce, pracovník si převezme vyplněné informační dotazníky
 3. Znovu se zájemcem projedná rozsah a podmínky poskytování služby, stanovená pravidla, zjistí, zda zájemce všemu porozuměl.
 4. Projedná se zájemcem jeho konkrétní osobní přání a cíle, jeho očekávání od služby a jak mu může služba pomoci jeho osobní cíle naplňovat.
 5. V rozhovoru zjistí, zda zájemce zná některé uživatele, v kterém pokoji by rád bydlel, v rámci kapacitních a prostorových možností chráněného bydlení mu vyhovuje.
 6. Společně se zájemcem projdou návrh smlouvy o poskytování služby, nabídku základních i fakultativních činností, dohodne případné změny v poskytování služby - dle individuálního přání např. zkušební lhůtu v poskytování služby, případné změny související se zdravotním postižením zájemce, apod.
 - po dohodě se zájemcem přistoupí k vyplnění dokladů o poskytování služby – požadavek na poskytování sociálních služeb, individuální dotazník, společně projdou text smlouvy o poskytování služby a pokud zájemce všemu rozumí, přistoupí k jejímu podpisu
- podepsaná smlouva + přílohy jsou uloženy v kanceláři zařízení, jedno pare obdrží uživatel

3. Popis služby

a. Naplnění základních činností ze zákona

Služba sociálně terapeutická dílna je ambulantní službou sociální prevence, která je poskytována osobám se sníženou soběstačností z důvodu zdravotního postižení, které nejsou z tohoto důvodu umístitelné na chráněném či otevřeném trhu práce.

Účelem služby je dlouhodobá a pravidelná podpora zdokonalování pracovních návyků a dovedností prostřednictvím sociálně pracovní terapie. Vytváří tedy pro uživatele bezpečný prostor, ve kterém může rozvíjet svůj potenciál v pracovní oblasti.

Sociálně terapeutická dílna OS LIPKA v Prostějově – Vrahovicích má podobu malé cukrárny pro veřejnost spojené s vlastní výrobou palačinek a vafelí.

Základní činnosti při poskytování služby sociálně terapeutická dílna:

a) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu:

Uživatelé ve vlastním zájmu pečují o osobní čistotu, čistotu šatstva, prádla a obuvi, samozřejmostí je dodržování základních hygienických pravidel. Dle individuálních potřeb je uživatelům poskytnuta podpora, jsou jim zajištěny adekvátní podmínky pro dodržování osobní hygieny.

b) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy:

1. zajištění stravy přiměřené době poskytování služby a odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování

Uživatelé mají možnost odebírat v zařízení oběd s možností výběru ze tří nabídek jídel – jedno běžné menu a dvě dietní, mají zajištěn pitný režim. V sociálně terapeutické dílně je zajištěno podávání obědů. Výběr menu je individuální a zcela v kompetenci každého uživatele. Vzhledem k provozu služby pouze v denních hodinách služba nezajišťuje celodenní stravu.

2. pomoc při přípravě stravy přiměřené době poskytování služby

Sociálně terapeutická dílna má podobu malé cukrárny pro veřejnost – proto je nedílnou součástí činností i nácvik a osvojení různých pracovních postupů souvisejících s přípravou některých jídel, s výrobou palačinek a vafelí, vařením čaje, kávy, přípravou nápojů apod.

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

Součástí činností v sociálně terapeutické dílně je nácvik a procvičování úkonů a postupů, které mají za cíl pomoci uživateli sociální služby, aby se stal co nejvíce samostatným a soběstačným v osobním, pracovním i společenském životě. Vždy se nejedná pouze o nácvik cílených činností (např. osobní hygiena, sebeobsluha, vaření, komunikační dovedností, apod.), ale i o systematické budování pracovních návyků a dovedností, které jim mohou v budoucnu umožnit pracovní začlenění i samostatný způsob života. Také nabídka zájmových aktivit rozšiřuje možnosti uplatnění vlastní vůle a vlastního výběru.

1. nácvik oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek

Uživatelé jsou při oblékání podporováni k normalitě, tzn., že jsou upraveni běžným způsobem, oblékají se podle příležitosti, chodí vhodně upraveni a čistí. Ve vlastním zájmu pečují o osobní

čistotu, čistotu šatstva, prádla a obuvi, samozřejmostí je dodržování základních hygienických pravidel.

2. nácvik přesunu na vozík a z vozíku

Nácvik je prováděn dle individuálních potřeb uživatelů. Ve službě je k dispozici hydraulický zvedák, který snižuje fyzickou náročnost přesunu uživatelů na invalidním vozíku.

d) podpora vytváření a zdokonalování základních pracovních návyků a dovedností:

Sociálně terapeutická dílna poskytuje uživatelům dlouhodobou a pravidelnou podporu v získávání a zdokonalování pracovních návyků a dovedností prostřednictvím sociálně pracovní terapie.

1. nácvik a upevňování motorických, psychických, sociálních a pracovních schopností a dovedností

Prostřednictvím sociálně terapeutických aktivit, vedoucích ke zvýšení soběstačnosti, samostatnosti včetně sebeobsluhy, drobných pracovních činností a postupů, upevňování komunikačních dovedností, orientace ve společenském prostředí, osvojení jednoduchých pracovních postupů, manipulace s penězi, pravidel a zásad komunikace s cizími lidmi (návštěvníky cukrárny) apod.

2. pomoc při obnovení nebo upevnění, zprostředkování kontaktu s přirozeným sociálním prostředím.

Služba sociálně terapeutická dílna má podobu cukrárny pro veřejnost. Je tedy otevřená všem návštěvníkům – zákazníkům, stejně jako rodinným příslušníkům, kamarádům - uživatelé jsou podporováni v udržení přirozených sociálních vazeb a kontaktů.

b. Pravidla poskytování služby (obsažená v domácích řádech a dalších předpisech, omezení vyplývající z charakteru služby)

V rámci příprav zahájení poskytování sociální služby sociálně terapeutická dílna tým pracovníků OS LIPKA připravil základní program, který vychází z odborné erudice a dobré znalosti cílové skupiny.

Sociálně terapeutická dílna vytváří pro uživatele bezpečný prostor, ve kterém si uživatelé osvojí nové pracovní návyky, dovednosti a pracovní postupy. Prostor, ve kterém mohou smysluplně provozovat pracovní činnosti, které v budoucnu vždy nemusí uplatnit na chráněném či volném trhu práce, avšak umožňují jistou seberealizaci. Uživatelé si nemusí být vždy jisti, zda chtějí pracovat na chráněném či otevřeném trhu práce. Disponují určitým pracovním potenciálem, ale z běžného pracovního zařazení nemají žádné zkušenosti, případně negativní. Sociálně terapeutická dílna jim vytváří prostor pro praktické ověření svých pracovních limitů v rámci maximální možné aktivace jejich pracovního potenciálu.

Program sociálně terapeutické dílny je proto koncipován tak, aby byl co nejvíce podobný běžnému pracovišti. S ohledem na potřeby uživatelů i lokalitu místa služby jsme proto zvolili formu cukrárny pro veřejnost. Uživatelé si tak mohou v rámci tréninkového programu dílny vyzkoušet, zda jim více vyhovuje sociální služba (např. denní stacionář, sociálně terapeutická dílna) či mají zájem o získání běžného pracovního zařazení (např. na chráněném pracovním místě či volném trhu práce).

V rámci systematické a dle potřeby i dlouhodobé sociálně pracovní terapie může každý uživatel postupovat od nácviku běžných činností sebeobsluhy až po náročnější činnosti, kterými jsou např.

- příprava studených a teplých nápojů

- výroba palačinek a vaflí, případně jiných jednoduchých pokrmů
- nácvik prodeje
- servírování a obsluha zákazníků
- úklid

Každý uživatel bude mít za tímto účelem zpracován individuální sociálně pracovní plán zaměřený na budování a zdokonalování pracovních návyků a dovedností.

Kapacita sociálně terapeutické dílny je 6 uživatelů.

Termín zahájení provozu – květen 2015.

Provozní doba sociálně terapeutické dílny v pracovní dny od 9.00 do 17.00 hodin. Do 6ti měsíců po zahájení provozu bude provoz dílny vyhodnocen a případně upraven.

Doplňující informace:

- Sociálně terapeutická dílna není vymezeným chráněným pracovním místem či pracovištěm – uživatelé nemají uzavřenou s poskytovatelem pracovní smlouvu. Náplň programu podporuje uživatele v rozvoji takových pracovních návyků a sociálních dovedností, které jim v budoucnu usnadní nalezení pracovního uplatnění na chráněném či volném trhu práce (např. dochvilnost, pravidelný režim, vytrvalost, komunikativnost, pečlivost, nácvik, osvojení a uplatnění v praxi pracovních postupů, dovednosti sebereflexe, zhodnocení kvality své práce, apod.). Jak je uvedeno v předcházejícím textu – formu cukrárny pro veřejnost jsme zvolili proto, aby uživatelé měli možnost nácviku pracovních dovedností v prostředí, co nejvíce se přibližujícímu reálnému obchodu či službám.
- Uživatelé sociálně terapeutické dílny nebudou zaměstnanci cukrárny.
- Uvedená provozní doba služby vychází z provozní doby cukrárny, není však totožná. Např. v ranních hodinách je služba zahájena o hodinu dříve, než provozní doba cukrárny. Provoz cukrárny není závislý na přítomnosti uživatelů sociálně terapeutické dílny - je personálně samostatně zajištěn i mimo provozní dobu služby.
- Pro individuální práci s uživateli sociálně terapeutické dílny je vymezen prostor malé dílny (plocha 22,11 m²), která bezprostředně navazuje na šatnu uživatelů (plocha 5,02 m²) a kancelář plocha 7,74 m²).

c. Metody práce, plánování služby

Základní metodou je individuální plánování a individuální přístup ke každému uživateli. Každý uživatel sociálně terapeutické dílny má zpracován osobní sociálně pracovní plán, zaměřený na budování a zdokonalování pracovních návyků a dovedností.

Zásady sestavování individuálního plánu

- Individuální plánování začíná již při jednání se zájemcem o sociální službu, při kterém zájemce hovoří o svých osobních cílech a přáních.
- Individuální plán je zaměřen především na možnosti uživatele, ne na jeho omezení.
- Vychází z osobního cíle uživatele (ne jeho rodinných příslušníků, okolí, služby), často zaměřeného na možnosti budoucího pracovního uplatnění, popisuje aktivity uživatele.
- Plán postihuje i neformální zdroje (rodina, kamarádi, jiná služba a další veřejné zdroje, ...).

- Při plánování je nezbytné respektovat individuální možnosti uživatele (přizpůsobení místa a času, způsobu a formám komunikace, ...).
- Plán je zaměřen na rozvoj pracovních návyků, dovedností a schopností potřebných k naplnění osobního cíle uživatele.
- Při individuálním plánování i samotné realizaci přiměřeně zvyšujeme možnosti vlastního rozhodování uživatele.
- Plán může být v průběhu poskytování služby měněn v souladu s přáním a potřebami uživatele.
- Individuální plánování se uskutečňuje vždy v důvěrně známém prostředí pro uživatele (pracovna, dílna,) v klidném prostředí, v příjemné atmosféře.
- Plán je realizován ve vzájemné interakci uživatele a klíčového pracovníka či dalších pracovníků služby.
- Individuální plán je zpracován v písemné formě a uložen v osobní složce uživatele.
- Individuální plánování probíhá vždy za přítomnosti uživatele a v souladu s jeho přáními.

Dílčí kroky individuálního plánování

- **Seznamování se** – klíčový pracovník se s uživatelem seznamuje, vzájemně se poznávají, pracovník si získává uživatelovu důvěru. Tato fáze probíhá 1 – 2 měsíce.
- **Mapování** (sestavování osobního profilu uživatele) - shromažďování informací o uživateli, šetření jeho přání, hledání překážek v řešení, apod. Fáze individuálního plánování, která bezprostředně navazuje na fázi seznamování se, případně se obě fáze prolínají.
- **Stanovení dlouhodobého cíle** na základě mapování určí sociální pracovník společně s uživatelem jeho dlouhodobý cíl (čeho konkrétně má být dosaženo, jaké zdroje je možné využít – ze strany uživatele, služby, rodiny i dalších zdrojů, kdy chce uživatel cíle dosáhnout, jak to pozná – stanovení kritérií hodnocení).
- **Plánování krátkodobých cílů** na základě dlouhodobého cíle klíčový pracovník společně s uživatelem stanoví postupné kroky (krátkodobé cíle), které povedou k jeho naplnění. V krátkodobém cíli je konkrétně a jasně popsáno, co se chce uživatel naučit, jakým způsobem, jakou potřebuje podporu, koho, za jak dlouho.
- **Realizace plánu** – klíčový pracovník spolu s uživatelem pracují na dosažení dlouhodobého cíle prostřednictvím postupného naplňování dílčích kroků - krátkodobých cílů.
- **Hodnocení** probíhá průběžně podle dohody mezi oběma stranami, závěrečné hodnocení naplnění dlouhodobého cíle je provedeno v termínu, který si uživatel sám zvolil při jeho stanovení.

Dalšími užívaným i metodami práce jsou rozhovor, diskuse, náhled, názor, příklad, vysvětlení, opakování, popis, nácvik, výcvik, sociálně pracovní terapie individuální i skupinová, seminář, šetření, odborné vyšetření, psychosociální rehabilitace, sociální učení, četba a práce s psanými zdroji, dokumenty, videoprojekce, práce s PC a internetem, zájmová činnost,

Podrobněji rozpracováno v st.č. 5

d. Pravidla pro vyřizování stížností

Pravidla pro podání a vyřizování stížností

1. Každý uživatel služby sociálně terapeutická dílna má možnost si stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby. Stížnost může podat nejen uživatel, ale i jeho zákonný zástupce či jiná osoba, která jedná v jeho zájmu.
2. Každý uživatel má právo vyjádřit svůj názor k programové náplni, průběhu a způsobu poskytování služby nejen formou stížnosti, ale i podáním různých námětů, připomínek a návrhů, které jsou důležitým zdrojem informací - uživatel může touto formou službu ovlivnit, pracovníky služby jsou využívány k jejímu dalšímu zkvalitňování.
3. Uživatel má možnost si při podání stížnosti zvolit svého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat. Podání stížnosti žádného uživatele neohrožuje. Naopak stížnost je pracovníky zařízení chápána jako zdroj informací, jak zlepšit poskytované služby.
4. Stížnost může být podána ústně či písemně kterémukoliv pracovníkovi služby.
5. Informace o možnosti podání stížnosti, návrhů či připomínek jsou uvedeny v „Pravidlech pro vyřizování stížností“, které mají všichni uživatelé k dispozici.

Postup podání stížnosti

Ústní podání

Uživatel nebo zákonný zástupce může stížnost podat ústně a to u :

- svého klíčového pracovníka
- kteréhokoliv sociálního pracovníka či pracovníka v sociálních službách
- vedoucí služby
- ředitelky

O stížnosti je sepsán zápis, který je bezprostředně předán vedoucí služby a zařazen do evidence stížností.

Písemné podání

Uživatel nebo zákonný zástupce může podat stížnost písemně a to:

- do schránky, která je umístěna v chodbě (anonymně i s uvedením svého jména)
- poštou na adresu Občanské sdružení LIPKA, Tetín č. 1, 796 01 Prostějov
- elektronickou poštou na adresu oslipka@oslipka.cz

Postup řešení stížnosti

1. Pracovník, který převezme stížnost je povinen o stížnosti sepsat písemný záznam, (viz. formulář „Stížnosti“), který nejdéle do dvou pracovních dnů předá ředitelce zařízení k evidenci.
2. Stížnost je s uživatelem, který ji podal, projednána nejdříve ústně, případně s přizváním pracovníků, jejichž pracovní činnosti se předmětná stížnost týká.
3. Podaná stížnost na průběh služby či jednání pracovníků služby projednává s uživatelem, který si stěžoval, vedoucí služby, v případě závažné stížnosti ředitelka zařízení. Po posouzení konkrétní situace může k vyřízení stížnosti pověřit některého z pracovníků zařízení.
4. Stížnost, která byla podána na vedoucí služby projednává ředitelka zařízení. Stížnost, která byla podána na ředitelku zařízení vždy projednává výbor OS LIPKA, případně kontrolní orgán – tj. revizní komise.
5. Vyřízení stížnosti je vždy provedeno písemným záznamem do formuláře (viz. formulář „Stížnosti“) a to nejdéle do 15ti pracovních dnů ode dne podání stížnosti. V písemném

záznamu vyřízení stížnost jsou stanovena opatření, která povedou k nápravě, případně k prevenci situace, na kterou si uživatel stěžoval.

6. Ve stejném lhůtě je vždy informován stěžovatel (uživatel, zákonný zástupce), stejně jako se závěry a přijatým opatřením. Na nejbližší organizační poradě jsou informováni i ostatní pracovníci služby.
7. Při projednávání a vyřízení stížnosti je stěžovatel vždy dotázán, zda je způsob vyřízení jeho stížnosti dostačující, zda je dostačující provedený záznam ve stanoveném formuláři nebo zda požaduje zaslat písemnou odpověď. S uživatelem, který nedisponuje schopností číst, je projednávání jeho stížnosti vždy za přítomnosti jím vybraného pracovníka, nebo zákonného zástupce.
8. Anonymní stížnosti jsou evidovány a projednány běžným způsobem na základě posouzení jejich obsahu, tedy v případě upozorní-li na závažná porušení pravidel poskytování služby, případně pokud se jejich předmět opakuje. S obsahem takové stížnosti a výsledkem jejího projednání jsou seznámeni všichni pracovníci na organizační poradě, řešení stížnosti je vyvěšeno na „Info“ panelu pro uživatele v přízemí objektu. Ostatní typy anonymních stížností jsou chápány jako informativní.
9. V případě, že uživatel (zákonný zástupce), je nespokojen se způsobem vyřešení stížnosti, má možnost se proti postupu prošetření jeho stížnosti odvolat ke statutárnímu orgánu OS LIPKA - výboru (revizní komisi) nestátní neziskové organizace a to písemnou formou ve lhůtě 15ti dnů ode dne doručení (ústního projednání) závěrů týkajících se vyřízení stížnosti.
10. OS LIPKA a ředitelka zařízení mají právo neřešit stížnosti, které se netýkají poskytované služby – stěžovatel je o této skutečnosti ředitelkou zařízení informován.

Informování uživatelů o možnosti podat stížnost, jakou formou, na koho je možno se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat

Uživatel je informován o možnosti vyjádřit se ke kvalitě, programové náplni, průběhu a způsobu poskytování služby:

- při uzavírání smlouvy o poskytování služby
- v průběhu poskytování služby vedoucím pracovní skupiny (nejméně 1 x ročně a dále dle potřeb, které posoudí vedoucí pracovní skupiny – záznam proveden do deníku skupiny)
- základní informace o možnosti podání stížnost, námětů a připomínek je trvale vyvěšena na „info“ panelu pro uživatele v hale budovy vedle schránky pro podávání stížností. Informace obsahuje jakou formou si uživatelé mohou stěžovat, komu, na koho se mohou se stížností obracet, kdo bude stížnost vyřizovat
- informace jsou zveřejněny v písemné formě i ve formě s použitím piktogramů

Evidence a lhůty vyřizování stížností

1. Veškeré stížnosti jsou evidovány u vedoucí služby. Každá stížnost je opatřena písemným zápisem (viz. formulář „Stížnosti“), který obsahuje údaje o podané stížnosti i údaje o způsobu a formě vyřízení.
2. Výběrem stížnosti ze schránky, umístěné v chodbě zařízení je pověřen jeden pracovník v sociálních službách. Schránku kontroluje 1 x týdně. Pokud je ve schránce umístěna stížnost, provede záznam do sešitu a stížnost předá vedoucí služby.

3. Postup při podání stížnosti, evidence a vyřízení stížností, umístěných do schránky, je stanoven v postupu řešení stížností
4. Lhůty pro vyřizování stížností:
 - 2 dny pro předání stížnosti ředitelce zařízení
 - 15 dnů pro projednání, stanovení opatření (vyřízení) stížnosti
 - 15 dnů pro informování stěžovatele o vyřízení stížnosti písemnou formou

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti má uživatel možnost obrátit se na nadřízený orgán (výbor OS LIPKA, Magistrát města Prostějova, Krajský úřad Olomouckého kraje, KR ZP Olomouckého kraje, Veřejný ochránce práv, Český helsinský výbor). Kontakty má každý uživatel k dispozici na „Info“ panelu v hale budovy chráněného bydlení.

e. Pravidla pro ukončení služby

Ukončení služby - výpovědní důvody a výpovědní lhůty

Služba může být ukončena následujícími způsoby:

1. Uplynutím sjednané doby poskytování služby, sjednané ve „Smlouvě o poskytování služby“
2. Vypovězením „Smlouvy o poskytování služby“ ze strany uživatele - uživatel (zákonný zástupce) může smlouvu vypovědět bez udání důvodu. Výpovědní lhůta činí 15 dní.
3. Předčasně dohodou mezi uživatelem a poskytovatelem, kdykoliv v průběhu poskytování služby.
4. Vypovězením „Smlouvy o poskytování služby“ ze strany poskytovatele, který smlouvu může vypovědět z důvodů:
 - opakovaného (nejméně 3x) hrubého porušování povinností uživatele, které vyplývají z „Pravidel soužití“ – o porušování vymezených pravidel je uživatel vždy informován včetně seznámení s možnými důsledky (výpovědí), vždy je proveden písemný zápis
 - opakovaného porušení „Smlouvy o poskytování služby“ - např. neplacení úhrady za poskytnuté sociální služby za dobu delší než dva kalendářní měsíce
 - zhoršení zdravotního stavu uživatele, vyžadující trvalou lékařskou či zdravotní péči
 - nutnost poskytovatele kapacitně omezit či ukončit poskytování služeb např. z důvodů ekonomických či provozních
 - výpovědní lhůta pro výpověď danou poskytovatelem je 15 dní a počíná běžet první dnem následujícím po dni, v němž byla tato výpověď uživateli (zákonnému zástupci) doručena.
5. Smlouva o poskytování služby zaniká také odebráním oprávnění k poskytování sociálních služeb poskytovateli, vstupem poskytovatele do likvidace nebo prohlášením konkurzu na jeho majetek

Zásady pro jednání o ukončení poskytování služby:

- při jednání s uživatelem o ukončení služby mu vycházíme maximálně vstřícně, včetně dohody o podmínkách jeho odchodu
- při vzniku některé ze situací, uvedených v bodě 4, projevíme trpělivost a vstřícnost k nalezení pozitivního řešení a odstranění důvodu

- pracovníci s uživatelem intenzivně spolupracují na nalezení vhodného řešení naplnění jeho potřeb a to jak v rámci služby sociálně terapeutické dílny, tak s možností využití jiných služeb
- každé ukončení poskytování služby řeší vedoucí služby s ředitelkou zařízení po předchozím projednání se sociálním pracovníkem a pracovníkem v sociálních službách

f. Úhrady za služby, spoluúčast osoby blízké na úhradě

ZÁKLADNÍ ČINNOSTI v souladu s § 32, vyhl. č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů jsou poskytovány **bez úhrady** mimo úhradu nákladů za stravování, tj. 65,- Kč za oběd včetně jeho podání a provozních nákladů s tím souvisejících.

g. Další doplňující informace

Prostorové a částečně i materiální zázemí služby sociálně terapeutická dílna v Prostějově – Vrahovicích bylo vybudováno v rámci rozsáhlého investičního projektu „Mám kam jít“. Celý projekt byl podpořen z Regionálního operačního programu Střední Morava, oblast podpory Rozvoj měst, podoblast podpory Infrastruktura pro rozvoj sociálních služeb. Rozhodnutím Výboru Regionální rady regionu soudržnosti Střední Morava ze dne 13. 8. 2012 (usnesení č. 377/VRR38/12) byl projekt schválen k financování. Celkové náklady na vybudování dvou nových sociálních služeb (chráněné bydlení a sociálně terapeutická dílna) představují částku 20 milionů korun, z toho 15 milionů tvoří dotace z ROP Střední Morava. Zbývajících 25% rozpočtu tvoří podíl občanského sdružení LIPKA. S jeho zabezpečením ji pomohl také Magistrát města Prostějova prostřednictvím poskytnuté veřejné finanční podpory ve výši 1 milion korun.

Projekt „Mám kam jít“ byl připraven a realizován na základě skutečně zjištěných potřeb obyvatel města Prostějova a okolí v rámci tzv. komunitního plánování rozsáhlým sociologickým průzkumem, analýzou poskytovatelů, apod. Byl realizován v souladu se Střednědobým plánem rozvoje sociálních služeb ve městě Prostějově na období let 2010 – 2013, opatření 3.2 – příprava a vznik nové sociální služby sociálně terapeutická dílna, která lidem se zdravotním postižením umožní přípravu k pracovnímu zařazení na chráněném či volném trhu práce. Vznik nové služby je také v souladu se Střednědobým plánem rozvoje sociálních služeb v Olomouckém kraji pro roky 2011 – 2014, konkrétně s cílem č. 3, opatření 3.2 a opatření 3.3. K projektu vydal souhlasné stanovisko Krajský úřad Olomouckého kraje, vedoucí odboru sociálních věcí dne 15. 2. 2012 i Městský úřad v Prostějově dne 31. 1. 2012.

Projekt je také v souladu se strategickým dokumentem - Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb v Prostějově na období 2014-2016. Řídící skupina KP SS ve městě Prostějově v červnu 2014 do návrhu přehledu sociálních služeb v Prostějově pro „Akční plán sociálních služeb Olomouckého kraje“ mimo jiné uvedla: „*Jedná se o nově budovanou sociální službu na základě objektivně zjištěných potřeb cílové skupiny. Služba umožní lidem se zdravotním postižením žít běžným způsobem života svých vrstevníků s možností využití nepřetržité podpory dle individuálních požadavků a potřeb. Dopadem této nové sociální služby bude také snížení poptávky po umístění v pobytových službách sociální péče. Tato služba je budována v souladu se zjištěnými potřebami obyvatel města Prostějova.*“

Součástí rozsáhlé projektové přípravy bylo i šetření a vyhodnocení velikosti poptávky ke kapacitě sociálně terapeutické dílny. Předpokládaný zájem o službu na základě šetření je 8,8% z cílové skupiny osob se zdravotním postižením (zhruba z 240 osob). Výsledkem šetření bylo mimo jiné zjištění, že v Prostějově a okolí zcela chybí služby přibližující uživatele se zdravotním postižením běžnému způsobu života svých vrstevníků. Nově vznikající služba sociálně terapeutická dílna nemá ve městě a regionu konkurenci.

4. Fakultativní služby (jsou-li poskytovány)

Služba sociálně terapeutická dílna :

- doprava osobním vozidlem s doprovodem i bez doprovodu
- dle zájmu a přání uživatelů výlety, exkurze, poznávací výjezdy,...

5. Prostory, materiální a technické vybavení (bezbariérovost)

Stavební práce na rekonstrukci objektu určeného pro službu sociálně terapeutická dílna v Prostějově – Vrahovicích v rámci projektu „Mám kam jít“ byly zahájeny dne 21.2.2014. Celkové uznatelné náklady činí 20.082 728,40 Kč, z toho neinvestiční 1.437 974,- Kč. Celková výše dotace z ROP Střední Morava 15.000 000,- Kč, z toho neinvestiční prostředky ve výši 1.048 480,50 Kč.

Veškeré stavební a rekonstrukční práce proběhly v souladu se stanoveným harmonogramem. Stavební úřad Magistrátu města Prostějova vydal dne 3.2.2015 kolaudační souhlas s užíváním stavby (viz. příloha).

Prostorové zázemí služby sociálně terapeutická dílna :

Bylo vybudováno moderní zázemí pro službu sociálně terapeutická dílna, které je alokované do jednoho křídla nově rekonstruované budovy v I. nadzemním podlaží a sestává z:

- | | | |
|--------|------------------|-----------------------------|
| - 1.01 | ZÁDVEŘÍ | plocha 10,82 m ² |
| - 1.02 | CUKRÁRNA | plocha 82,34 m ² |
| - 1.03 | ZÁZEMÍ/PŘÍPRAVNA | plocha 16,92 m ² |
| - 1.04 | PŘÍJEM ZBOŽÍ | plocha 9,73 m ² |
| - 1.05 | CHODBA | plocha 4,05 m ² |
| - 1.06 | WC ŽENY | plocha 3,63 m ² |
| - 1.07 | WC MUŽI | plocha 5,58 m ² |
| - 1.08 | ÚKLID | plocha 2,40 m ² |
| - 1.09 | DÍLNA | plocha 22,11 m ² |
| - 1.10 | ŠATNA/UŽIVATELÉ | plocha 5,02 m ² |
| - 1.11 | KANCELÁŘ | plocha 7,74 m ² |

V dílně je odpovídající vybavení běžného malého cukrárenského provozu

- v cukrárně kulaté stoly, židle, obslužný stůl, chladicí obslužná vitrína, kávovar, pracovní kuchyňská linka, myčka na nádobí, apod. V přípravně je také základní vybavení - pracovní kuchyňská linka včetně zabudovaných dřezů, lednic a myčky nádobí, včetně zabudované el. varné desky, trouby, lednice, el. pánve na výrobu palačinek a vafelí, ...

- místnosti pro příjem zboží jsou tři prostorné lednice s mrazíci boxy pro uložení potravin a výrobků, regály pro uložení potravin, ...
- adekvátní vybavení je také v dalších prostorách sociálně terapeutické dílny vymezených pro individuální práci s uživateli – pracovní stoly, židle, psací stoly, PC, šatní skříňky pro uživatele, ...

Celý prostor je zajištěn bezbariérovým přístupem. Uživatelé mají k dispozici také venkovní uzavřené atrium s venkovním posezením, krytým zahradní pergolou.

<i>Zpracoval:</i> Mgr. Renata Čekalová a kolektiv spolupracovníků	<i>Dne:</i> 23.2.2015 <i>Doplnění</i> 26.3.2015
--	--