

## 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	LIPKA, z.s.
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

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.
9. **Ochrana práv** – služba je poskytována v souladu se zachováním lidské důstojnosti uživatelů služby, s uživateli služby jednáme vždy s respektem, úctou a dodržováním pravidel slušného chování, respektujeme soukromí uživatelů, zachováváme mlčenlivost, respektujeme důvěrnost sdělení.

## 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 LIPKA, z.s. [www.oslipka.cz](http://www.oslipka.cz).
- na webových stránkách Magistrátu města Prostějova [www.prostejov.eu](http://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 LIPKA, z.s. 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

- 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 LIPKA, z.s. 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

o poskytování služby a pokud zájemce všemu rozumí, přistoupí k jejímu podpisu

- podepsaná smlouva + přílohy jsou uloženy v kanceláři zařízení, jedno pare obdrží uživatel (zákonný zástupce)

### 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 LIPKA, z.s. v Prostějově – Vrahovicích má podobu malé cukrárny pro veřejnost spojené s vlastní výrobou palačinek a vaflí.

#### **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 vaflí, 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**

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 vafelí, 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 10.00 do 17.00 hodin.

#### 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 m<sup>2</sup>), která bezprostředně navazuje na šatnu uživatelů (plocha 5,02 m<sup>2</sup>) a kancelář plocha 7,74 m<sup>2</sup>).

#### *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.

#### 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 LIPKA,z.s. Tetín č. 1, 796 01 Prostějov
- elektronickou poštou na adresu [oslipka@oslipka.cz](mailto: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.

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 LIPKA, z.s. 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.

#### *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

*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 organizace
- 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 m2 |
| - 1.02 | CUKRÁRNA         | plocha 82,34 m2 |
| - 1.03 | ZÁZEMÍ/PŘÍPRAVNA | plocha 16,92 m2 |
| - 1.04 | PŘÍJEM ZBOŽÍ     | plocha 9,73 m2  |
| - 1.05 | CHODBA           | plocha 4,05 m2  |
| - 1.06 | WC ŽENY          | plocha 3,63 m2  |
| - 1.07 | WC MUŽI          | plocha 5,58 m2  |
| - 1.08 | ÚKLID            | plocha 2,40 m2  |
| - 1.09 | DÍLNA            | plocha 22,11 m2 |
| - 1.10 | ŠATNA/UŽIVATELÉ  | plocha 5,02 m2  |
| - 1.11 | KANCELÁŘ         | plocha 7,74 m2  |

V dílně je odpovídající vybavení běžného malého cukrárenského provozu