



Popis realizace poskytování sociální služby Sociálně terapeutické dílny [STD] neziskovou organizací Dobrodějna, zapsaný ústav

I. Poslání služby

- 1) Poskytovat *sociálně pracovní terapii* pro osoby v *sociálně nepříznivé situaci* v důsledku *nepříznivého zdravotního stavu*.
- 2) Jedná se o *osoby zdravotně postižené* [OZP] a pro účely naší *sociální služby Sociálně terapeutické dílny* [STD], zužujeme OZP na zájemce o služby se specifickým postižením, což tvoří cílovou skupinu (viz níže).
- 3) Uvedené osoby se v důsledku svého postižení často dostávají i do krizových sociální situací, vedoucích k deformaci životních návyků a způsobu života vedoucího až ke konfliktu se společností. Taktéž se mnohdy nacházejí v sociálně znevýhodněném prostředí.
- 4) Proto sociálně pracovní terapie formou STD napomáhá a podporuje sociální začlenění a vede k ochraně před sociálním vyloučením.

II. Cílová skupina

Osoby zdravotně postižené [OZP] po skončení povinné školní docházky ve věku 16–64 let ve specifických oblastech:

- 1) poruchy autistického spektra
- 2) lehká a středně těžká mentální postižení
- 3) kombinované postižení
- 4) tělesné postižení

III. Cíle služby

- 1) Vytváření, zdokonalování a nácvik základních pracovních návyků a dovedností.
 - a) Pro klienty představuje STD obecně prostor, kde lze smysluplně provozovat pracovní činnosti, které umožňují do určité míry seberealizaci, a to v rámci maximální možné aktivace pracovního potenciálu člověka. STD poskytuje klientům zejména sociálně pracovní terapii s dlouhodobou a pravidelnou podporou.
 - b) Uvedená služba dále vytváří prostor, který pro některé klienty představuje další stupeň v přechodu OZP směrem k navazujícím úrovním, což může být přechod na chráněný nebo otevřený trh práce. A to platí pro ty klienty, jejichž pracovní potenciál není z různých důvodů limitovaný do té míry, že by jim znemožňoval uplatnit se na chráněném nebo pak i na otevřeném trhu práce, udržet se na něm a obstát – nicméně bez řádných pracovních návyků jsou na trhu práce neuplatnitelní.
- 2) Jedním s dalších nácviků a činností bude:
 - a) podpora rozvíjení a udržení motorických schopností,
 - b) pomoc při přípravě stravy ve vlastním kuchyňském koutku,
 - c) nebo zajištění stravy odpovídající věku, zdravotnímu stavu, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování.
- 3) Ochrana proti sociálnímu vyloučení:
 - a) tj. umožnit osobám OZP jistou seberealizaci a smysluplnou životní náplň,
 - b) zdokonalování sociálních dovedností,
 - c) spolupráce a komunikace s ostatními klienty,
 - d) komunikace s veřejností (tj. s lidmi, kteří jsou pro klienty cizí a neznámí), atd.
- 4) A zároveň je zapotřebí vytvořit prostor, kde lze smysluplně uskutečňovat pracovní návyky prostřednictvím určitých pracovních dovedností, a tím začít stavět novou úroveň svých kompetencí.
- 5) V rámci činností a náplní v STD bude poskytována pomoc při obnovení nebo upevnění či zprostředkování kontaktu s přirozeným sociálním prostředím.
- 6) Služba bude dále naplňovat další činnosti:



- a) pomoc při osobní hygieně
- b) nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
- c) či pomoc při běžných úkonech osobní hygieny,
- d) nácvik dovedností pro zvládnání péče o vlastní osobu, soběstačnosti a dalších činností vedoucích k sociálnímu začleňování jako je např.
- e) nácvik oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek,
- f) nácvik používání pracovně ochranných pomůcek atd.

IV. Popis realizace služby

K naplnění výše uvedeného záměru bude princip STD založen na:

- 1) charitativním obchůdku,
 - a) který je zaměřen na prodej s
 - i. darovanými oděvy,
 - ii. textilním zbožím pro domácnost (povlečení, ručníky, ubrusy atd.),
 - iii. drobnými domácími pomůckami a spotřebiči,
 - iv. dekorativními předměty a doplňky domácnosti;
 - b) v jehož rámci klienti dostávají možnost
 - i. komunikace s veřejností,
 - ii. socializace,
 - iii. komunikace,
 - iv. rozpoznávání hodnot a kvality věcí,
 - v. rozpoznávání závad darovaných předmětů,
 - vi. třídění a ukládání darovaných předmětů,
 - vii. finanční gramotnost atd.;
- 2) kreativní dílně,
 - a) kde klienti mohou navrhovat a tvořit
 - i. vlastní oděvy novým zpracováním darovaného oblečení,
 - ii. tvorba oděvních a bytových doplňků z látek z darovaného materiálu,
 - iii. repase a renovace nábytku a doplňků domácnosti,
 - iv. popř. umělecká tvorba klientů a další možné činnosti;
 - b) a především získávají pracovní návyky, jako jsou
 - i. vzájemná spolupráce a komunikace,
 - ii. dělba práce,
 - iii. samostatnost uživatele,
 - iv. pravidelná docházka,
 - v. samostatná práce na zadaném úkolu,
 - vi. dokončení práce a jejím zhodnocení.
- 3) Všechna uvedená konání mají jistý smysl ve zprostředkovávání sociálně pracovní terapie a umožňují sociální začlenění a zamezují sociálnímu vyloučení. Což může vést k začlenění do společnosti a směřovat do jisté míry k určité samostatnosti a samoobsluhy v běžných životních situacích a úkonech – v ideálním případě povede k možnosti zařadit se na trh práce, a tím k ekonomické samostatnosti.
- 4) Celá koncepce je pojata jako určité, expresivně vyjádřeno, tréninkové místo k zajištění cílů STD.

V. Materiálně technické zabezpečení realizace poskytování služby

- 1) Základní vybavení s adekvátním počtem
 - a) židlí pro klienty,
 - b) pracovních stolů,
 - c) kancelářský nábytek, stoly a židle.
- 2) Kuchyňský kout s
 - a) vybavením na vaření,



- b) včetně sporáku a lednice.
- 3) Potřebná výpočetní technika
 - a) počítače,
 - b) tiskárna.
- 4) Technické vybavení kreativní dílny
 - a) šicími stroji,
 - b) příslušenství na šití,
 - c) ruční nářadí na renovaci nábytku,
 - d) pomůcky a vybavení pro dodržení hygienických předpisů a norem.
- 5) Nezbytné pomůcky pro klienty k nácviku
 - a) pracovních návyků,
 - b) hygienických návyků,
 - c) samotné pracovní pomůcky,
 - d) pro nácvik jemné motoriky,
 - e) pro zdokonalování a udržení kognitivních schopností,
 - f) pro kreativní činnost.
- 6) Vybavení prodejny
 - a) regály,
 - b) prodejní pult.

VI. Zásady poskytování služby

- 1) Poskytování sociální služby STD vychází z § 67 zákona 106/2006 Sb, *o sociálních službách* a vyhláškou č. 505/2006 Sb. *kteřou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách*. Ze zákona vyplývá, že se jedná o službu pro specifikovaný okruh osob, které jsou v nepříznivé sociální situaci a je to bezplatná služba.
- 2) Služba bude poskytována v odborné kvalitě fundovanými pracovníky, kteří se specializují na námi vybranou cílovou skupinu, kvalifikovaných jako sociální pracovníci [SS], pracovníci v sociálních službách [PSS] a pedagogičtí pracovníci [PP]. Snahou organizace je diverzifikovat portfolio pracovníků v přímé péči, což by mělo zamezit profesní deformaci a syndromu vyhoření. Dále tím bude adekvátně řešena zastupitelnost, ale především užší specializace pracovních pozic.
- 3) Individuální jednání a plánování. Vytváření individuálních plánů pro každého klienta, které odrážejí jejich specifické potřeby, cíle a schopnosti. V individuálních konzultacích s klientem bude vyhodnocován pokrok a případné úpravy individuálního plánu a hodnocení pokroku. Pak dochází k poskytování služby podle individuálních schopností a dovedností klienta a jeho potřeb.
- 4) Dále profesionální přístup služby předpokládá rovnocenné jednání mezi klientem a pracovníkem a dodržování vzájemné úcty a respektu.
- 5) K tomu též patří motivování k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace a závislosti na sociální službě. A tím účelem bude rozvíjena a podporována vlastní vůle, rozhodnutí, samostatnost, soběstačnost, sebedůvěra jednotlivce. Což vede ke komunikaci a zodpovědnosti mezi klienty.

VII. Pravidla jednání se zájemcem o službu

- 1) Všeobecná pravidla jednání se zájemcem o službu
 - a) Zájemce kontaktuje organizaci poskytující výše uvedenou službu sám nebo prostřednictvím třetí osoby (rodiče, opatrovník, jiné služby apod.), a to osobně, telefonicky nebo e-mailem.
 - b) Na základě prvního kontaktu a získání základních údajů bude domluveno osobní jednání s kompetentním pracovníkem organizace.
 - c) Při osobním jednání se zájemce (popř. i jeho doprovod) dozví více o cílové skupině, poslání, cílech služby a činnostech služby STD.



- d) Zájemce obdrží vzorovou smlouvu o poskytování služby, včetně pravidel soužití v STD a bude obeznámen s dalšími dokumenty, které dle zájmu mohou být předány v tištěné nebo elektronické podobě.
 - e) Čímž proběhne prvotní sociálního šetření, o kterém je vyhotoven zápis z jednání se zájemcem.
 - f) Za tímto účelem je s žadatelem vyplněn dotazník mapování potřeb, a to především v oblastech komunikace, aktivizace, socializace a péče o sebe, aby následně sociální pracovník/ zjistil, jakou míru pomoci a podpory žadatel potřebuje a zda spadá do cílové skupiny.
 - g) Při jednání usilujeme o to, aby zájemce nebyl zahlcen informacemi. Je možné se domluvit se zájemcem i na dalším jednání. Chceme informace podávat srozumitelně, přizpůsobit jednání komunikačním schopnostem zájemce a jednoduchými otázkami se dotazujeme zpětně, zda zájemce porozuměl tomu, co jsme sdělili.
 - h) Výsledkem jednání je též zjistit, zda je možné naplnit vyslovené cíle žadatele.
 - i) V případě, že se zájemce a poskytovatel dohodnou na poskytování služby, bude domluven další postup a je dohodnut termín nástupu klienta do služby, který se odvíjí od volné kapacity služby.
 - j) Před podpisem smlouvy je mezi sociálním pracovníkem a klientem dohodnut cíl spolupráce, jenž je rozpracován v individuálním plánu a plánu péče, který se stává přílohou smlouvy o poskytování péče a služeb.
 - k) Smlouvu o poskytování služby STD připravuje sociální pracovník nebo vedoucí služby a podepisuje ji zájemce (příp. jeho opatrovník nebo osoba k tomu oprávněná) a zájemce se stává klientem služby se všemi právy a povinnostmi.
- 2) Pravidla pro odmítnutí zájemce
- a) Nespadá do cílové skupiny (viz bod II.).
 - b) Služba STD není schopna naplnit cíle a požadavky zájemce.
 - c) Je momentálně plná kapacita služby a zájemce může být zařazen do evidence a požádá o rozsah spolupráce, míry a způsobu sdělování požadovaných informací.
 - d) Je možné zájemci pomoci vyhledat pro něj vhodnou službu nebo alespoň doporučit další postup a jeho možnosti.
 - e) Zájemce může být též odmítnut, byl-li klientem služby a byla s ním ukončena smlouva před necelými 6 měsíci, nebo hrubě porušoval pravidla služby, anebo narušoval nadměru soužití s ostatními klienty.
- 3) Pravidla pro ukončení služby s klientem nebo vyřazení z evidence zájemců
- a) Smlouva bude ukončena písemnou formou nebo jiným způsobem, který může být doložen, ověřen a evidován.
 - b) K ukončení může dojít dohodou nebo výpovědí jednou ze smluvních stran.
 - c) Ze strany organizace může dojít k ukončení nebo přerušení služby v případě:
 - i. klient nadále nespadá do cílové skupiny (viz bod II.);
 - ii. služba STD není již dále schopna naplnit cíle nebo požadavky zájemce;
 - iii. smlouva je ukončena dobou její platnosti;
 - iv. klient hrubě porušuje pravidla služby nebo narušuje nadměru soužití s ostatními klienty;
 - v. klient více jak 3 měsíce službu nevyužívá nebo nekontaktuje;
 - vi. smrti klienta (bez výpovědní lhůty a doručení);
 - vii. dojde k zániku poskytované služby;
 - viii. výpovědní lhůta je 1 měsíc od data doručení výpovědi klientovi;
 - ix. v případě zvlášť závažného psychického, fyzického a sexuálního násilí vůči ostatním klientům nebo pracovníkům, je smlouva ukončena s okamžitou platností.

VIII. Pravidla poskytování služby a vyřizování stížností

1) Poskytování služby:



- a) Pravidla jsou obsažena v tzv. *Standardech kvality* sociální služby, které upravují nejen pravidla chování pracovníků, ale také pracovní postupy, kterými se bez výjimky řídí všichni pracovníci sociální služby.
 - b) Naplňování *Standardů kvality* je pro klienty sociální služby hlavní zárukou její kvality.
 - c) Všechny *standarty* sociální služby jsou pro klienty v písemné formě dostupné v organizaci a s jejich obsahem je seznámen každý klient služby jednotlivě při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby.
- 2) Vyřizování stížností:
- a) Každý (klient služby, jeho zástupce, zaměstnanec) může podat stížnost, připomínku či podnět – ústně nebo písemně, může ji předat poštou, e-mailem, telefonicky nebo dát do schránky na stížnosti.
 - b) Vše může být anonymní.
 - c) Stížnosti řeší kompetentní pracovníci, kteří na to mají lhůtu 30 dní.
 - d) Ke stížnosti má možnost vyjádřit se každý účastník.
 - e) S postupem při řešení stížností je vždy seznámena správní rada střediska.
 - f) Stěžovatel stanovisko organizace obdrží vždy písemně. Vyřešení anonymní stížnosti je zveřejněno v místech přístupných uživatelům a veřejnosti.
 - g) Organizace má ve *směrnici příjmu stížností* popsáno, kde je písemná odpověď a vyřízení stížnosti evidováno.
 - h) Přístupujeme ke stížnostem, připomínkám a podnětům jako k nástroji na zlepšení kvality našich služeb.
 - i) Nezávislé instituce, kam se může stěžovatel obrátit:
 - i. občanské poradny;
 - ii. příslušný městský či krajský úřad – odbor sociálních věcí;
 - iii. Veřejný ochránce práv.

Připravil v Mostě dne: 29.6.2024

ředitel organizace Mgr. Petr Decastello