**Popis a realizace služby**

|  |  |
| --- | --- |
| **Název poskytovatele** | MELA, o.p.s. |
| **Druh služby** | Sociální rehabilitace |
| **Identifikátor** | 2656881 |
| **Forma služby** | Ambulantní, terénní |
| **Název zařízení a místo poskytování** | MELA, o.p.s., Jeronýmova 632, KolínZahradní 1242, Sedlčany |

**Poslání** sociální rehabilitace je podporovat lidi se zdravotním znevýhodněním tak, aby rozvojem jejich schopností a dovedností došlo ke zmírnění nebo odstranění nepříznivé sociální situace.

**Cíl služby**

Cílem služby je uživatel, který s ohledem na svůj zdravotní stav a nepříznivou sociální situaci:

* je samostatný v péči o vlastní osobu a domácnost, v oblasti vzdělávání, využití volného času
* je schopen si samostatně vyřídit osobní záležitosti, uplatnit svá práva a oprávněné zájmy
* je schopen samostatně navazovat a udržovat kontakty se společenským prostředím
* je připraven k získání pracovního poměru nebo jiné výdělečné činnosti na chráněném nebo otevřeném trhu práce
* je schopen vlastní seberealizace s využitím veřejných služeb
* se schopen využít a navázat na znalosti a dovednosti obnovené nebo získané sociální rehabilitací v MELA, o.p.s.

**Cílová skupina**

Tato služba je poskytována osobám se zdravotním znevýhodněním, a to zejména  mentálním a kombinovaným postižením, s chronickým duševním onemocněním, od 19 – 65 let.

**Službu nejsme schopni poskytnout pokud:**

* je kapacita naplněna
* zájemce hledá jinou službu
* klient není cílovou skupinou

 **Zásady poskytování sociální služby**

**• Individuální přístup k uživateli** – uvědomujeme si, že každý člověk je jedinečný, proto zohledňujeme jeho osobnost, schopnosti, dovednosti a návyky. S každým uživatelem hledáme způsob a míru podpory zohledňující jeho individualitu.

• **Respekt k rozhodnutí uživatele** – respektujeme rozhodnutí uživatele. Neděláme věci, které nechce. Uvědomujeme si však svoji povinnost poskytnout mu pro jeho rozhodnutí dostatek informací, a to takovým způsobem, aby jim rozuměl. Podporujeme tím převzetí odpovědnosti za svá rozhodnutí.

• **Aktivní podpora uživateli** - úkolem pracovníků není dělat jen to, o co si uživatel řekne, ale také aktivně zjišťovat, co potřebuje ve svém životě změnit a tuto změnu mu nabízet.

• **Podpora důstojnosti uživatele služby** – při veškerém jednání s uživatelem a jeho rodinou dodržujeme zásady slušnosti a ohleduplnosti. Chováme se tak, abychom nesnížili jeho důstojnost. K uživateli se nechováme familiárně, netykáme mu. Posilujeme i jeho úctu k sobě samému. Učíme ho dbát na svůj vzhled a na své chování.

• **Respekt ke vztahům uživatele** - bereme ohled na rodinné zázemí klienta, prostředí, ve kterém žije, tráví volný čas nebo pracuje. Průběh služby dojednáváme tak, aby nedocházelo k neshodám mezi klientem a jeho blízkým okolím. V případě konfliktu klienta s jeho blízkými zachováváme nezaujatý postoj.

• **Užitečnost v běžném životě** - usilujeme o to, aby naše služba uživatelům přinášela konkrétní výsledky již v blízké budoucnosti. Nesnažíme se o získání a rozvoj dovedností samoúčelně, tedy bez potřeby uplatňovat je v běžném životě.

• **Spolupráce pro dosažení změny** - aktivně působíme nejen na uživatele služby, ale i na jeho blízké nebo jiné sociální služby, s cílem dosáhnout v životě změny, o niž uživatel služby usiluje.

• **Nezávislost na službě a nenahrazování běžných služeb** - podporujeme nezávislost klienta na službě. Její využívání je prostředkem k dosažení cílů klienta, nikoliv cílem samotným. Podporujeme ho ve využívání přirozených zdrojů pomoci, ve využívání běžných veřejně dostupných služeb, případně dalších specializovaných odborných služeb. Společně s klientem a s jeho blízkými hledáme, kdo by mu mohl pomoci s řešením jeho situace (například škola, psychiatr, úřad, volnočasové zařízení). Tyto další zdroje pomoci nenahrazujeme, ale pomáháme je zprostředkovat.

• **Zvládnutelnost změn v životě** - uvědomujeme si, že uživatelé služby často nemohou dosáhnout úplné samostatnosti ve všem, co v životě dělají. Snažit se o to by leckdy bylo zbytečné a pro uživatele služby nepřiměřeně zatěžující. Proto hledáme vždy takovou míru osamostatnění, která je pro konkrétního klienta zvládnutelná.

**Jednání se zájemcem o službu**

**První kontakt**

1. První kontakt je možný telefonicky, písemně či osobní návštěvou v zařízení.
2. První kontakt může učinit zájemce osobně nebo v zastoupení.
3. Jednání se zájemcem o službu vede vedoucí sociálních služeb MELA, o.p.s. (sociální pracovník) daného střediska nebo jím pověřený pracovník.
4. Při osobním, telefonickém, písemném kontaktu nebo při jednání v zastoupení jsou vždy poskytnuty základní informace o službě – místo, čas, cílová skupina, cíl služby. Se zájemce je domluveno osobní setkání za účelem sociálního šetření. Sociální šetření, je-li to možné, probíhá v přirozeném prostředí zájemce.

**Přijetí klienta do služby/využívání služby**

Před přijetím klienta je podepsána Smlouva o poskytování sociální služby sociální rehabilitace společně s přílohami (Provozní řád apod.). V den nástupu seznámí sociální pracovník nového klienta s prostory organizace, s pracovníky sociální rehabilitace a s dalšími uživateli. Uživateli je přidělen tzv. klíčový pracovník.

**Popis služby, základní činnosti ze zákona**

Sociální rehabilitace je poskytována v rozsahu činností na základě Zákona o sociálních službách a na základě prováděcí vyhlášky MPSV a dle potřebnosti jednotlivých klientů. Základní činnosti při poskytování sociální rehabilitace se řídí dle § 70 zákona o soc. službách 108/2006 Sb. a vyhlášky 505/2006 Sb.

1. Jedná se o: nácvik dovedností pro zvládání péče o vlastní osobu, soběstačnosti a dalších činností vedoucích k sociálnímu začlenění - konkrétně je tím míněno: zdokonalení a nácvik dovedností směřující k samostatné péči o domácnost (např. nakupování, hospodaření s penězi, atd.), aj.
2. zprostředkování kontaktu se společenským prostředím - konkrétně je tím míněno: podpora ve vztazích s rodinou, blízkými osobami a navazování nových sociálních kontaktů, umožnění účasti na kulturních akcích (např. kino, divadlo, ples, atd.), aj.
3. výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti - konkrétně je tím míněno: nácvik organizování volného času, zprostředkování účasti na společenských akcích, podpora samostatného rozhodování, zdokonalení komunikačních dovedností, aj.
4. pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí – konkrétně je tím míněno: nácvik samostatného vyhledávání potřebných informací, podpora při jednání na úřadech a při vyřizování osobních záležitostí, nácvik využívání veřejných dopravních prostředků, aj.

Veškeré aktivity vychází z principu snižování závislosti klienta na službě. Služby vždy poskytujeme na základě individuálních potřeb/zakázek uživatele.

**Provozní doba**

Provozní doba Sociální rehabilitace je od pondělí do čtvrtka od 08:00 do 15:30 hodin, v pátek od 08:00 do 14:30.

**Denní program**

Denní program se řídí dle předem stanoveného harmonogramu. Činnosti v rámci harmonogramu se však mohou měnit a přizpůsobovat aktuálnímu složení klientů v jednotlivých dnech, jejich počtu, potřebám atd.

**Užívané prostory**

Uživatelé sociální rehabilitace užívají prostory přízemí a prvního patra v objektu Jeronýmova 632 v Kolíně a prostory přízemí a prvního patra v objektu Zahradní 1242 v Sedlčanech.

K odložení věcí slouží uživatelům osobní skříňky v přístupové chodbě. Cenné věci lze proti podpisu uschovat v trezoru u vedoucí sociálních služeb jak v Kolíně, tak v Sedlčanech.

**Poskytnutí stravy**

Uživatelé si mohou nosit vlastní stravu. Stravu si mohou ponechat ve vyhrazené lednici pro uživatele nebo na vyhrazeném místě v kuchyni. Uživatelé mají možnost využít kuchyň a připravit si jídlo či nápoj z vlastních zásob. Oběd si uživatelé mohou zajistit smluvně s dodavatelskou firmou (nabídka více jídel). Mohou využít nádobí a příbory organizace.

**Pravidla pro vyřizování stížností**

Právo na stížnost, připomínku a podnět má každá fyzická i právnická osoba. Stížnost můžou podat osoby způsobilí i nezpůsobilí (plně nebo částečně) k právním úkonům, děti i dospělí a ti, co jednají v zájmu uživatele sociální služby SR.

Právo na stížnost, připomínku a podnět mají též všichni pracovníci MELA, o.p.s.

O právu na podávání stížností, připomínek a podnětů jsou uživatelé, pracovníci a veřejnost informováni – v jednotlivých službách na nástěnkách, smlouvě a provozním řádu. Pracovníci jsou o možnosti podat stížnost informováni na poradách zaměstnanců, při školení. Uživatelé jsou informováni především ve smlouvě o poskytování služby, v Provozním řádu a ústní formou při kontaktu s pracovníky.

Každý může podat stížnost, připomínku či podnět ústně nebo písemně, může zaslat poštou, e-mailem, telefonicky nebo dát do schránky na stížnosti. Stížnosti, připomínky a podněty mohou být i anonymní. V Kolíně je schránka důvěry umístěna ve vstupní hale, kde je služba sociální rehabilitace poskytována a přesný postup podávání stížností se nachází v přístupové chodbě.

V Sedlčanech je umístěna v přístupové chodbě, v prostorách určených pro sociální ambulantní služby.

**Způsob vyřizování stížností**

Stížnosti řeší a závěrečné písemné stanovisko vydávají kompetentní pracovníci stanovené dle vnitřních pravidel a směrnic organizace. Prošetřením stížnosti můžou ve své kompetenci pověřit jiného pracovníka. Veškeré stížnosti řeší nezaujatě, postupují objektivně a snaží se nalézt pravdu, kompromis, usilují o nápravu.

Závěrem řešení stížnosti jsou – náprava předmětu stížnosti, omluva stěžovateli, preventivní opatření, zamítnutí stížnosti jako neoprávněné a informace o možnosti obrátit se na nadřízený orgán organizace nebo na organizaci či instituci sledující dodržování lidských práv.

S postupem (vy)řešení stížnosti je vždy seznámen ředitel MELA, o.p.s., který sleduje všechny stížnosti v organizaci.

Stížnost musí být vyřešena maximálně do 30 dnů a stanovisko organizace ke stížnosti musí stěžovatel obdržet písemně (doporučeně, oproti podpisu apod.). Za vyhotovení a odeslání písemného vyjádření stěžovateli je odpovědný řešitel stížnosti. Pokud není možné v uvedené lhůtě stížnost projednat, musí o tom být stěžovatel neprodleně informován i s odůvodněním. Vyřešení anonymní stížnosti je zveřejněno v místech přístupných uživatelům a veřejnosti.

**Posloupnost při vyřizování stížností:**

* Vedoucí sociálních služeb Kolín: Mgr. Lydie Kratinová, tel: 607 284 795, kratinovalydie@seznam.cz
* Vedoucí sociálních služeb Sedlčany: Zdena Chlastáková, DiS., 774 845 493
chlastakova@melaops.cz
* Výkonná ředitelka: Ing. Petra Orsáková, 730 540 666, orsakova@melaops.cz
* Ředitel MELA, o.p.s.: Ing. Milan Kratina, 607 172 789, kratina@melaops.cz
* Správní rada MELA, o.p.s., Jeronýmova 882, Kolín
* **Městský úřad v Kolíně**, Karlovo náměstí 45, Kolín
* **Krajský úřad Středočeského kraje,** Zborovská 81/11, Praha 5
* **Ministerstvo práce a sociálních věcí,** Praha

**Veřejný ochránce práv** (Údolní 39, 602 00 Brno; [www.ochrance.cz](http://www.ochrance.cz); tel 542 542 888; mail. podatelna@ochrance.cz) – řeší stížnosti v oblasti porušování lidských práv

**Pravidla pro ukončení služby**

Smlouvu o poskytování služby SR lze ukončit:

* dohodou mezi uživatelem a poskytovatelem
* výpovědí:
* ze strany uživatele - okamžitě i bez uvedení důvodu
* ze strany poskytovatele

- úmrtím uživatele

Poskytovatel může smlouvu vypovědět pouze z těchto důvodů:

* a) Uživatel opakovaně odmítá spolupracovat na splnění vytčeného cíle v rámci poskytování služby.
* b) Uživatel i po opětovném napomenutí hrubě poruší povinnosti, které mu vyplývají z Provozního řádu služby SR.
* c) Pominul důvod a nepříznivá sociální situace klienta, na jehož základě službu SR využíval.
* d) V případě nevyužívání služby déle než 3 měsíce v roce.
* e) Zdravotní stav uživatele se natolik zhorší, že potřebuje trvalou lékařskou a zdravotní péči.

Výpovědní doba ze strany poskytovatele pro písm. c) a d) je 1 měsíc a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla tato výpověď uživateli doručena.

Výpovědní doba ze strany poskytovatele pro písm. a, b a e) je okamžitá, a to dle Provozního řádu SR.

**Prostory, materiální a technické vybavení (bezbariérovost)**

V Kolíně je služba poskytována v prostorech MELA, o.p.s. s na adrese Jeronýmova 632, Kolín. Využíván je prostor v přízemí a 1. patře. V přízemí mají uživatelé k dispozici jednu místnost, kuchyň a hygienické zázemí (toalety, sprchový kout). V patře jsou k dispozici dvě místnosti. Prostory v 1. patře nejsou vhodné pro osoby s omezenou schopností pohybu. Zaměstnanci služby pak mají k dispozici kancelář pro administrativní činnost a vlastní sociální zázemí. Pro individuální konzultace je využíván prostor kanceláře sociálního pracovníka.

V Sedlčanech je služba poskytována na adrese Zahraní 1242, Sedlčany. Budova je bezbariérová. Uživatelé mají v přízemí k dispozici 3 místnosti, kuchyň a hygienické zázemí (WC a koupelnu). V patře mají k dispozici 2 místnosti, zaměstnanci mají k dispozici kancelář pro administrativní činnosti a vlastní sociální zařízení. I zde probíhají individuální konzultace v kanceláři sociálního pracovníka- vedoucího služeb.

**Úhrady za služby:** služba je poskytována bezúplatně.

Datum vytvoření: 31. 10. 2017

Datum aktualizace: 23. 10. 2023

Zpracovala: Mgr. Lydie Kratinová