**Popis a realizace služby**

|  |  |
| --- | --- |
| **Název poskytovatele** | MELA, o.p.s. |
| **Druh služby** | Sociálně terapeutické dílny |
| **Identifikátor** | 5877715 |
| **Forma služby** | ambulantní |
| **Název zařízení a místo poskytování** | MELA, o.p.s., Zahradní 1242, Sedlčany |

**Poslání**

Posláním Sociálně terapeutických dílen MELA, o.p.s. je poskytovat ambulantní služby osobám se sníženou soběstačností z důvodu zdravotního postižení, které nejsou z tohoto důvodu umístitelné na otevřeném ani chráněném trhu práce. Jejich účelem je dlouhodobá a pravidelná podpora zdokonalování pracovních návyků a dovedností prostřednictvím sociálně pracovní terapie.

**Cíle služby**

Cílem jednotlivých činností sociálně terapeutických dílen je využití a rozvíjení pracovního potenciálu, a to v co největší možné míře prostřednictvím rozvoje jejich schopností, dovedností a návyků.

**Dílčí cíle**

* poskytnutí podmínek pro osobní hygienu a nezbytně nutná podpora
* pomoc při zajištění stravy
* nácvik dovedností pro zvládání péče o vlastní osobu, soběstačnosti a dalších činností vedoucích k sociálnímu začleňování
* podpora vytváření a zdokonalování základních pracovních návyků a dovedností
* podpora při obnovení nebo upevnění, zprostředkování kontaktu s přirozeným sociálním prostředím

Naším cílem je, aby uživatelé služby získali pokud možno co největší společenské a pracovní uplatnění. Jednotlivé cíle se tedy týkají sebeobsluhy, samostatnosti, pracovního uplatnění a zapojení do běžného společenského života.

|  |
| --- |
| **Cílová skupina** |
| Služba je poskytována osobám s mentálním a kombinovaným postižením, s chronickým duševním onemocněním, sluchovým postižením a zdravotním postižením od 19 – 64 let. Služba slouží ke zmírňování či odstranění sociálních bariér, které osobám vznikly v důsledku jejich nepříznivé sociální situace.  **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.  **Kapacita služby**  Sociálně terapeutické dílny v Sedlčanech – 27 klientů |

**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. 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 STD společně s přílohami (Provozní řád apod.). V den nástupu seznámí sociální pracovník nového klienta s prostory organizace, s pracovníky STD a s dalšími uživateli. Uživateli je přidělen tzv. klíčový pracovník. |
| **Popis služby, základní činnosti ze zákona** | |
| Sociálně terapeutické dílny jsou poskytovány 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 § 67 zákona o soc. službách 108/2006 Sb. a vyhlášky 505/2006 Sb.  Jedná se o:  *(1) Základní činnosti při poskytování sociálních služeb v sociálně terapeutických dílnách se zajišťují v rozsahu těchto úkonů:      a) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu:         pomoc při běžných úkonech 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,         2. pomoc při přípravě stravy přiměřené době poskytování služby,      c) nácvik dovedností pro zvládání péče o vlastní osobu, soběstačnosti a dalších činností vedoucích k sociálnímu začleňování:         1. nácvik oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek,         2. nácvik přesunu na vozík a z vozíku,      d) podpora vytváření a zdokonalování základních pracovních návyků a dovedností:         1. nácvik a upevňování motorických, psychických, sociálních a pracovních schopností a dovedností,         2. pomoc při obnovení nebo upevnění, zprostředkování kontaktu s přirozeným sociálním prostředím.*  Veškeré aktivity vychází z principu snižování závislosti klienta na službě. Služby vždy poskytujeme na základě individuálních potřeb/zakázek uživatele. | |
| **Provozní doba**  Provozní doba STD je v pondělí až pátek od 8:00 do 16:00 hodin.  **Denní program**  Denní program se řídí dle předem stanoveného harmonogramu. Nabízené činnosti v rámci harmonogramu se však mohou měnit a přizpůsobovat aktuálnímu složení klientů v jednotlivých dnech, jejich počtu atd.  **Užívané prostory**  Uživatelé sociálně terapeutických dílen užívají prostory přízemí v objektu 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 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. Po jídle si použité nádobí po sobě uklízí, mohou při tom využít pomoc či dopomoc pracovníka. | |

**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 STD.

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 Sedlčanech je schránka 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 Sedlčany: Zdena Chlastáková, DiS., 774 845 493  
  [chlastakova@melaops.cz](mailto: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](mailto:kratina@melaops.cz)
* Správní rada MELA, o.p.s., Jeronýmova 882, Kolín
* **Městský úřad v Sedlčanech**, náměstí T.G.Masaryka, Sedlčany **Krajský úřad**
* **Středočeského kraje,** Zborovská 81/11, Praha 5

**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 STD 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 STD.
* c) Pominul důvod a nepříznivá sociální situace klienta, na jehož základě službu STD 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 STD.

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

|  |
| --- |
| V Sedlčanech je služba poskytována v sídle MELA, o.p.s., v ulici Zahradní 1242. Využíván je prostor v přízemí a 1. patře. V patře mají k dispozici dvě místnosti. Prostory v 1. patře jsou vhodné také pro osoby s omezenou schopností pohybu. Budova je bezbariérová. Uživatelé mají v přízemí k dispozici 3 místnosti, kuchyň a hygienické zázemí (WC a koupelnu). 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: 14. 12. 2021

Zpracovala: Zdena Chlastáková, DiS.