

Popis realizace poskytování sociálních služeb

Název poskytovatele	Centrum MARTIN o.p.s.
Druh služby Identifikátor	Sociální rehabilitace Identifikátor 5293808
Forma služby	ambulantní
Název zařízení a místo poskytování	Centrum MARTIN Koněvova 2430/162, Žižkov, 130 00 Praha 3 Centrum MARTIN Táboritská 911/1, Žižkov, 130 00 Praha 3 Café MARTIN Lupáčova 805/10, Žižkov, 130 00 Praha 3

Cílová skupina

Služba sociální rehabilitace je poskytována **osobám ve věkovém rozmezí 16 – 64 let s trvalým bydlištěm na území hl. m. Prahy, nebo Středočeského kraje (příp. osobám, které se více jak polovinu roku zdržují na území hl. m. Prahy, nebo Středočeského kraje)**, které jsou:

- a) **osobami s chronickým duševním onemocněním** - osoby s psychickými procesy, které se projevují v myšlení, prožívání a chování člověka, znesnadňující jim fungování ve společnosti, nebo
- b) **osobami s mentálním postižením** - osoby, u kterých díky mentálnímu postižení dochází k zaostávání vývoje rozumových schopností, k odlišnému vývoji některých psychických vlastností a k poruchám v adaptačním chování, nebo
- c) **osobami s kombinovaným postižením** – osoby s mentálním postižením, které trpí případným dalším typem postižením (tělesná postižení výrazně neomezující pohyb, duševní onemocnění, lehčí formy smyslových postižení).

Služba není určena pro:

- a) osoby trpící závislostí na alkoholu a drogách,
- b) osoby trpící těžší formou smyslového postižení,
- c) osoby, které nejsou schopny komunikace,
- d) osoby, které nejsou schopny samostatného pohybu,
- e) osoby v akutním psychotickém stavu,
- f) osoby se sklony k agresivnímu jednání.

Jednání se zájemcem o službu, vstup uživatele do služby

Organizace Centrum MARTIN o.p.s. má písemně zpracována vnitřní pravidla, podle kterých informuje zájemce o sociální službu srozumitelným způsobem o možnostech a podmínkách poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

Zájemci se o sociálních službách mohou dozvědět:

- z www stránek organizace – www.centrummartin.cz;
- z informačních letáků a prezentací;

- prostřednictvím osobní návštěvy v místech poskytování služby organizace;
- telefonickým dotazem na tel. č. 776 757 553,

e-mailovým dotazem na e-mail socialnisluzby@centrummartin.cz.

Zájemce o sociální službu je pozván na osobní setkání do Centra MARTIN o.p.s., kde mu sociální pracovník předá informace o:

- cílech a způsobech poskytování sociální služby;
- smlouvě o poskytování sociálních služeb;
- individuálním plánování služby.

Sociální pracovník organizace Centrum MARTIN o.p.s. projednává se zájemcem o sociální službu jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím sociální služby.

Při osobním setkání jsou prostřednictvím rozhovoru a osobního dotazníku zjišťovány zájemcovy očekávání a požadavky. V případě, že požadavky a očekávání zájemce není organizace Centrum MARTIN o.p.s. schopna splnit, budou mu zprostředkovány kontakty a informace o vhodných sociálních službách, které by je splnit mohly. Pokud je Centrum MARTIN o.p.s. schopno splnit očekávání a požadavky zájemce, je zařazen do evidence zájemců o sociální službu.

O přijetí zájemce do sociální služby rozhoduje vedoucí sociální pracovník. Výsledek rozhodnutí je zájemci předán do 14 dnů od data zařazení do evidence zájemců. V případě plné kapacity služby je zájemce evidován jako čekatel v pořadníku a o této skutečnosti je vyrozuměn. V případě přijetí zájemce do sociální služby je s ním sepsána písemná smlouva o poskytování sociální služby.

Organizace Centrum MARTIN o.p.s. má písemně zpracována vnitřní pravidla pro postup při odmítnutí zájemce o sociální službu z důvodů stanovených zákonem; podle těchto pravidel postupuje.

Zájemce o sociální službu může být odmítnut v případě, že:

- Centrum MARTIN o.p.s. neposkytuje sociální službu, o kterou žadatel žádá,
- Zájemce nespadá do cílové skupiny poskytovaných sociálních služeb,
- Centrum MARTIN o.p.s. nemá momentálně dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby,
- Zájemcem je osoba, která žádá o poskytnutí sociální služby v době kratší, než 6 měsíců od výpovědi smlouvy o poskytnutí téže sociální služby ze strany organizace z důvodu porušení povinností vyplývajících ze smlouvy.

Skutečnost o odmítnutí včetně důvodu je zájemci sdělena ze strany organizace nejpozději do 14 dnů od data zařazení do evidence zájemců o sociální službu.

Podrobný popis realizace služby

Jedná se o sociální službu ve smyslu zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a naplňuje definici pro sociální rehabilitaci vymezenou tímto zákonem, tj. jedná se o soubor specifických činností směřujících k dosažení samostatnosti, nezávislosti a soběstačnosti osob, a to rozvojem jejich specifických schopností a dovedností, posilováním návyků a nácvikem výkonu běžných, pro samostatný život nezbytných činností alternativním způsobem využívajícím zachovaných schopností, potenciálů a kompetencí. Tato služba je poskytována ambulantní formou.

Poslání služby

Posláním služby poskytované organizací Centrum MARTIN o.p.s. je nabídnout pomoc, podporu a povzbuzení lidem v těžké životní situaci, která vznikla následkem jejich zdravotního postižení. Aktivity služby, které zohledňují potřeby každého uživatele, by měly vést k snazšímu začlenění do běžné společnosti.

Cíle služby

1. Podporovat uživatele služby při uplatňování jejich práv a oprávněných zájmů. Konkrétně předávání uživatelům informací o jejich právech, posílení orientace v právním systému, posílení schopností v sebeobhajování, pomoc a podpora při vyřizování osobních dokladů, doprovody na úřady a pomoc s vyřizováním sociálních dávek, důchodů a jednání s věřiteli.
2. Podporovat samostatnost, aktivitu a nezávislost uživatelů služby.
3. Vést uživatele k samostatnému navazování a udržování kontaktů se společenským prostředím.
4. Zlepšit pracovní návyky, kompetence, zručnost a další dovednosti uživatelů služby i jejich orientaci na trhu práce tak, aby pro ně bylo snazší získat a udržet si zaměstnání.
5. Poskytnout pomoc a podporu uživatelům služby při řešení náročných životních situací.

6. Individuálně přizpůsobovat rozsah i obsah aktivit služby na základě potřeb a přání jejich uživatelů.
7. Prostřednictvím týmu odborníků zajišťovat vysokou kvalitu všech aktivit služby.

Principy služby

1. Důstojnost – v rámci služby je zajištěno respektování důstojnosti, jakož i veškerých práv uživatelů služby.
2. Diskrétnost – v rámci služby je zajištěno dodržování mlčenlivosti o zjištěných skutečnostech o uživatelích služby.
3. Respektování individuálních potřeb – jednotlivé aktivity služby jsou přizpůsobovány potřebám jejich uživatelů.
4. Komplexnost – k problémům uživatelů je v rámci služby přístupováno komplexně.
5. Včasnost – v rámci služby je zajištěno podle možností organizace včasné uspokojení potřeb uživatelů služby v co nejkratším možném čase.
6. Rovnost a nestrannost – v rámci služby je zachováván rovný a nestranný přístup bez jakékoliv diskriminace ke všem jejím uživatelům.
7. Bezplatnost – služba je poskytována bezplatně.

Činnosti v rámci služby

Základní činnosti při poskytování sociální rehabilitace se zajišťují v rozsahu těchto úkonů:

Nácvik dovedností pro zvládnání péče o vlastní osobu, soběstačnosti a dalších činností vedoucích k sociálnímu začleňování

Nácvik obsluhy běžných zařízení a spotřebičů.

Nácvik péče o domácnost, například péče o oděvy, úklid, drobné údržbářské práce, chod kuchyně, nakupování.

Nácvik péče o děti nebo další členy domácnosti.

Nácvik samostatného pohybu včetně orientace ve vnitřním i venkovním prostoru.

Nácvik dovedností potřebných k úředním úkonům, například vlastnoručního podpisu.

Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

Doprovázení dospělých do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na zájmové aktivity a doprovázení zpět.

Nácvik schopnosti využívat dopravní prostředky.

Nácvik chování v různých společenských situacích.

Nácvik běžných a alternativních způsobů komunikace, kontaktu a práce s informacemi.

Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti

Upevňování získaných motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností.

Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

Podávání informací o možnostech získávání rehabilitačních a kompenzačních pomůcek.

Informační servis a zprostředkování služeb.

Co konkrétně nabízíme

- Základní sociální poradenství
- Asistenci při hledání vhodného zaměstnání
- Doprovod na pracovní pohovor, k lékaři
- Pomoc při komunikaci s úřady (invalidní důchod, dávky státní sociální podpory, exekutor...)
- Praxi v obchodě s dárkovými předměty, v keramické dílně
- Sestavení pracovních – bilanční diagnostiky
- Podporu při hospodaření s penězi, péči o domácnost
- Nácvik využívání MHD a orientaci po Praze
- Skupinové aktivity – výlety do přírody a za kulturou
- Výuku počítačů
- Lekce finanční gramotnosti a společenské etikety
- Kurz kavárnických dovedností – příprava kávy, obsluha zákazníků
- Další pomoc a podporu na míru potřeb uživatelů

Metody práce

Uživatelé služby sociální rehabilitace v průběhu jejich aktivit směřují k naplnění svých individuálně plánovaných cílů. Při zahájení poskytování služby je zpracována komplexní bilanční diagnostika každého

uživatele zaměřená na zjištění jeho silných a slabých stránek, schopností, dovedností a potenciálu. Každý uživatel má určeného svého klíčového sociálního pracovníka, který s ním pravidelně plánuje rozsah a obsah jednotlivých aktivit služby a následně s uživatelem vyhodnocuje jejich realizaci. Aktivity služby jsou plánovány vždy v dostatečném předstihu. Veškeré aktivity služby jsou vedeny odborným personálem, tj. sociálními pracovníky a pracovníky v sociálních službách.

V sociální službě sociální rehabilitace v Centru MARTIN o.p.s. směřuje práce s uživateli služby ke zvýšení samostatnosti, nezávislosti a soběstačnosti prostřednictvím rozvoje specifických schopností a dovedností, posilováním návyků a nácvikem výkonu běžných, pro samostatný život nezbytných, činností. Ke každému uživateli je přistupováno individuálně a zaměřuje se na jeho zachované schopnosti, potenciál a kompetence.

Každý uživatel si za pomoci svého klíčového sociálního pracovníka určí své individuální cíle, na kterých bude spolupracovat. Jedná se především o zvyšování pracovních kompetencí a získávání nových pracovních dovedností, které zvyšují šance uživatelů na uplatnění na chráněném i otevřeném trhu práce. Uživatelům jsou nabízeny aktivity v keramické dílně, obchodě s dárkovými předměty tréninkové kavárně. V rámci sociální služby si mohou uživatelé osvojovat dovednosti základních pracovních postupů v keramické dílně při výrobě keramických předmětů. Činnosti jsou zajištěny ve spolupráci s dílnou a výhodou je, že uživatelé se seznámí také s fungováním chráněných pracovních míst. Díky této propojenosti mohou uživatelé, případně získat zaměstnání v rámci chráněných pracovních míst v dílně. Obchodní dovednosti si uživatelé osvojují v rámci aktivit v obchodě s dárkovými předměty. Uživatelé se zde učí aranžovat zboží, obsluhovat zákazníky, manipulovat s penězi a mnoho dalšího.

Mezi aktivity patří zejména výuka společenské etikety, rukodělné činnosti, výuka vaření, počítačová výuka atd. V rámci zprostředkování kontaktu s vnějším prostředím se pravidelně vydáváme na skupinové návštěvy kulturních akcí a výlety do přírody.

Vyřizování stížností

Organizace Centrum MARTIN o.p.s. má písemně zpracována vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, a to ve formě srozumitelné osobám; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

Organizace Centrum MARTIN o.p.s. informuje osoby o možnosti podat stížnost, jakou formou stížnost podat, na koho je možno se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem a o možnosti zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti; s těmito postupy jsou rovněž prokazatelně seznámeni zaměstnanci poskytovatele.

Stížnosti mohou uživatelé služby podat:

o anonymně písemně – stěžovat si můžete na cokoli, co se vám v rámci služby nelíbí, stížnost vložíte do schránky, která je označena „SCHRÁNKA DŮVĚRY“ a která se nachází: na adrese:

1. Koněvova 2430/162, Žižkov, 130 00 Praha 3;
2. Táboritká 911/1, Žižkov, 130 00 Praha 3;
3. Lupáčova 805/10, Žižkov, 130 00 Praha 3.

o písemně a ústně - lze podat stížnost na ostatní uživatele služby svému klíčovému sociálnímu pracovníkovi;

o písemně a ústně lze podat stížnost na svého klíčového sociálního pracovníka vedoucí útvaru sociálních služeb, telefon 776 757 553, sociálnísluzby@centrummartin.cz;

o - písemně a ústně lze podat stížnost na vedoucí útvaru sociálních služeb ředitelce Centra MARTIN o.p.s., Mgr. Daniele Prokopové – na adresu Chelčického 911/2, Praha 3, 130 00, e-mail prokopova@centrummartin.cz;

Organizace Centrum MARTIN o.p.s. stížnosti eviduje a vyřizuje je písemně v přiměřené lhůtě.

Organizace Centrum MARTIN o.p.s. informuje uživatele o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený orgán poskytovatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti.

Ukončení služby

K ukončení poskytování služby může dojít na základě:

1. Vzájemné dohody o ukončení smlouvy o poskytování sociální služby.
2. Výpovědi smlouvy o poskytování sociální služby ze strany uživatele – kdykoliv a bez udání důvodu.
3. Výpovědi smlouvy o poskytování sociální služby ze strany organizace Centrum MARTIN o.p.s. - pouze v těchto případech:
 - Uživatel služby dlouhodobě, zpravidla po dobu 3 měsíců, nespokojuje s klíčovým sociálním pracovníkem a neproказuje zájem o spolupráci při naplňování osobních cílů, při čemž důvodem není

například pobyt ve zdravotnickém zařízení, v lázních či nemoc.

- Ze závažných organizačních důvodů, např. ukončení poskytování služby, zánik organizace Centrum MARTIN o.p.s. apod.
- Pokud uživatel přestane naplňovat kritéria cílové skupiny.
- V případě, že u uživatele dojde k závažnému zhoršení zdravotního či psychického stavu, které neumožní v podmínkách organizace Centrum MARTIN o.p.s. naplňování jeho speciálních potřeb a je spojeno s ohrožením bezpečí uživatele samého nebo dalších uživatelů.

Úhrady za služby

Služba je poskytována zdarma.

Další doplňující informace

Fakultativní služby (jsou-li poskytovány)

Nejsou poskytovány.

Prostory, materiální a technické vybavení

Konkrétní místo poskytování služby na konkrétní týden je s uživatelem naplánováno nejpozději do pátku týdne předchozího.

Centrum MARTIN o.p.s. poskytuje službu sociální rehabilitace v těchto prostorách:

1. Koněvova 2430/162, Žižkov, 130 00 Praha 3

tramvajová zastávka linek č. 1, 9 a 11 „Vozovna Žižkov“

aktivity služby zde probíhají od pondělí do pátku, v době od 9:00 do 16:00 hodin dle stanoveného harmonogramu a na základě předchozí domluvy.

V tomto zařízení je vždy v úterý v době od 9:00 do 12:00 hodin k dispozici sociální pracovník služby zajišťující poskytování základního sociálního poradenství v rámci služby sociální rehabilitace v souladu s ustanovením § 3 vyhlášky č. 505/2006 Sb., k provedení zákona o sociálních službách.

2. Táboritská 911/1, Žižkov, 130 00 Praha 3 - tréninkový obchod

tramvajová zastávka linek č. 5, 9 a 26 „Lipanská“

aktivity služby zde probíhají od pondělí do pátku, v době od 9:00 do 17:00 hodin dle stanoveného harmonogramu a na základě předchozí domluvy.

3. Lupáčova 805/10, Žižkov, 130 00 Praha 3 – tréninková kavárna

tramvajová zastávka linek č. 5, 9, 26 „Olšanské náměstí“

aktivity služby zde probíhají od pondělí do pátku, v době od 9:00 do 17:00 hodin dle stanoveného harmonogramu a na základě předchozí domluvy.

V tomto zařízení je vždy v pondělí v době od 9:00 do 16:00 hodin a ve středu v době od 9:00 do 12:00 hodin k dispozici sociální pracovník služby zajišťující poskytování základního sociálního poradenství v rámci služby sociální rehabilitace v souladu s ustanovením § 3 vyhlášky č. 505/2006 Sb., k provedení zákona o sociálních službách.

Dne: 1.6.2015

Zpracoval: Ing. Adam Šimčík