

Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením

Název zařízení: TyfloCentrum Olomouc, o. p. s.

právní forma: Obecně prospěšná společnost

IČO: **25862294**

statutární zástupce: Jan Příborský

odpovědný pracovník: Jan Příborský, Bc. Eva Vonešová

adresa sídla organizace: I. P. Pavlova 184/69, Nová Ulice, 779 00 Olomouc 9

Posláním TyfloCentra Olomouc, o. p. s. je podporovat osoby se zrakovým a kombinovaným postižením v aktivním přístupu k životu, povzbudit jejich vůli k osobnímu růstu a posílit jejich nezávislost.

Posláním sociálně aktivizační služby TyfloCentra Olomouc, o. p. s. je podpořit osoby se zrakovým postižením, aby získaly takové znalosti a dovednosti, které posilují jejich soběstačnost a přispívají k jejich seberealizaci.

Okruh osob, kterým jsou naše služby určeny:

- Lidé, kteří se potýkají se specifickými problémy z důvodu postižení zraku, zpravidla starší 15 let.

Okruh osob, kterým naše služby nemohou být poskytovány:

- Osoby zpravidla se středním nebo těžkým mentálním postižením, které jim zabraňuje úspěšně se účastnit výukových programů,
- osoby, které svým jednáním hrubě narušují mezilidské vztahy a soužití,
- osoby se současným těžkým postižením zraku a sluchu, které jim zabraňuje úspěšně se účastnit výukových programů.

Jak danou službu realizujeme:

- Vyučujeme speciálními programy, které zpřístupňují práci s PC.
- Uskutečňujeme vzdělávací, zájmové, volnočasové a sportovní aktivity.
- Realizujeme vzájemná setkávání lidí v podobné životní situaci.

Služba je poskytována na základě rovnocenného partnerství uživatelů a pracovníků TyfloCentra. Je respektována volba uživatele a velký důraz je kladen na vlastní aktivitu uživatele. Míra podpory je volena individuálně a vede k postupnému posílení samostatnosti uživatele.

Obrat' se na nás s důvěrou - ochrana práv osob

Při poskytování služby respektujeme základní lidská práva, jako je např. důstojnost, rovné zacházení, soukromí, ochrana osobních práv a další. Pracovníci jsou poučeni, jak předcházet možnému porušení práv a také jak zamezit případnému střetu zájmů uživatele a pracovníka.

Zaměstnanci jsou při výkonu své práce zavázáni mlčenlivostí o osobních údajích a Etickým kodexem pracovníků TyfloCentra, o. p. s.

Nebojte se zeptat - jednání se zájemcem o službu

S nabídkou služeb se můžete seznámit prostřednictvím letáčku TyfloCentra, webových stránek www.tyflocentrum-ol.cz, které jsou blindfriendly (přístupné i nevidomým uživatelům PC), nebo při osobním jednání s pracovníkem TC, který Vás bude informovat o nabídce služeb, podmínkách poskytování, průběhu, rozsahu a zodpoví Vaše dotazy, jak může služba reagovat na naplnění Vašich individuálních potřeb. Zda a jak našich služeb využijete, je na Vašem svobodném rozhodnutí.

Z čeho můžete vybírat:

- vzdělávací kurzy (kurzy ovládnání náročné elektronické kompenzační pomůcky-přípravné, základní, nastavbové kurzy nebo kurzy v rámci evropských projektů),
- dovednostní soutěže
- klubová činnost
 - knižní klub
 - filmový klub
 - přednáška na různé téma
- výlety, exkurze, zájezdy
- víkendový pobyt
- návštěva kulturních akcí
- rekondiční pobyt
- socioterapeutické kurzy
- sportovní aktivity (turistika, tandemy, střelba, showdown, vodní sporty)
- tvořivé, výtvarné dílny

Cena za službu

Uvedené sociálně aktivizační služby jsou poskytovány zdarma.

U výukových (počítačových) kurzů, zájezdů a pobytových akcí jsou ve Smlouvě o poskytování služby vymezeny náklady, na které klient přispívá. Ve smlouvě nebo v přihlášce (pokynech) je uveden také způsob a výše úhrady nákladů spojených s touto službou.

Domluvíme se - smlouva o poskytování sociální služby

Poskytování sociálně aktivizačních služeb je dle zákona č. 108/2006 založeno na smluvním principu. Jedná se o ústní dohodu např. při jednorázových konzultacích a intervencích, přednášek, exkurzí a výletů. V určitých případech uzavíráme smlouvu písemnou, přičemž tato smlouva je souhlasným projevem vůle obou stran. Příkladem jsou vzdělávací kurzy, socioterapeutické kurzy, rekondice, pobytové akce zájezdy apod. Písemná smlouva obsahuje všechny povinné náležitosti dle § 90 a § 91 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách a další případné připomínky či podněty, které vyplynou z projednání. Před podepsáním smlouvy s Vámi její obsah projedná:

- v oblasti vzdělávání ve výpočetní technice lektor, který je v přímém kontaktu s klientem,
- v oblasti volnočasových aktivit koordinátor těchto aktivit.

Projednání obsahu smlouvy znamená, že klíčový pracovník Vám předloží návrh smlouvy, s kterým budete mít možnost se seznámit. Na zřetel jsou brány individuální zrakové možnosti. Návrh smlouvy je v černotisku, dle potřeb je však možné návrh smlouvy připravit ve zvětšeném černotisku, v braillově písmu nebo v elektronické podobě. Důležité je, aby zájemce o službu dobře rozuměl účelu a obsahu smlouvy. V konečné fázi smlouvu stvrzuje ředitel svým podpisem a razítkem organizace. Uživatel má možnost se kdykoliv rozhodnout pro ukončení služby. Ze strany organizace může být ukončeno poskytování služby jen za podmínek daných ve smlouvě.

Zvolte si svou cestu - individuální plánování průběhu služby

Poskytování služby vychází z potřeb uživatele. Hlavní důraz se klade na osobní cíle a schopnosti uživatele. Průběh služby i celého plánování je individualizován. Plánování průběhu služby vychází ze vzájemného dialogu pracovníka a uživatele. Uživatel je motivován k vlastní aktivitě a podporován k tomu, aby sám formuloval dílčí kroky, které ho dovedou k cíli. Plánovat znamená pružně reagovat na změny skutečností, mít na paměti, že plány se mohou měnit. Při plánování poskytování a průběhu služeb lze poukázat na možná rizika a tím se na ně připravit, případně jim zabránit.

Ve středisku informatiky a digitalizace je plánován průběh poskytování vzdělávání v oblasti náročných kompenzačních pomůcek. Ve středisku integračních služeb je plánován průběh socioterapeutických a volnočasových činností. Cílem je společně s Vámi vyhodnotit průběh poskytované služby a zjistit, zda nepotřebujete další podporu, kterou je organizace z hlediska svého poslání a činnosti schopna zajistit.

Plánování procesu poskytování služby je v kompetenci klíčového pracovníka, který Vás v souvislosti s Vašimi potřebami, přáními a osobními cíli seznámí s možnostmi poskytovaných služeb, naplňuje s Vámi průběh dosahování cílů a vyslechne si Vaše připomínky a hodnocení průběhu služby. O plánování průběhu služby je vedena písemná dokumentace. Pracovníci TyfloCentra se řídí pravidly o průběhu plánování a pravidly sdílení informací s pracovním týmem.

Osobní údaje - dokumentace o poskytování služby

K tomu, abychom mohli poskytovat službu ve standardním rozsahu, potřebují odpovědní pracovníci mít k dispozici některé Vaše osobní údaje. Osobní údaje začínáme od klientů shromažďovat v okamžiku, kdy jsou k poskytnutí služby potřebné. S osobními údaji se může seznámit pouze oprávněná osoba. Pracovníci jsou vázáni mlčenlivostí o osobních údajích.

Osobní data jsou chráněna, a to tak, že nejen že organizace vytváří podmínky pro ochranu osobních údajů, ale i pracovníci ochraňují osobní data tím, že při práci s klienty dbají na osobní bezpečnost a diskrétnost. Platí to pro vedení rozhovoru, záznamy z jednání, práci s dokumentací i vzájemné sdílení v pracovním týmu. Osobní údaje v tištěné podobě jsou chráněny zámekem, v elektronické podobě heslem. Pracovníci dbají na to, aby byl klient seznámen s tím, že organizace shromažďuje jeho osobní údaje, jaké a že má do dokumentace o něm vedené právo nahlédnout. Toto poučení je možno poskytnout i v písemné podobě, v braillově písmu či na audionahrávce.

Zdrojem informací o Vašich osobních údajích budou pouze Vaše sdělení a Vámi předložené doklady. Pokud by měly být informace o Vašich osobních údajích získány z jiných zdrojů (ošetřující lékař), vyžádáme si předem Váš souhlas. Informace o Vašich osobních údajích nebudou bez Vašeho souhlasu předávány žádným jiným osobám ani organizacím, ani používány k jiným účelům, než je poskytnutí služby, na které se s Vámi dohodl. V odůvodněných případech, kdy je nutné poskytnout osobní údaje nebo jejich část třetí osobě (jinému pracovníkovi) nebo vně organizace (úřady, lékaři aj), řídí se pracovníci pravidly poskytování údajů třetí osobě a pravidly poskytování informací vně organizace.

Charakter sociální služby nevyžaduje anonymní evidenci osob.

Dokumentace je uchovávána po dobu stanovenou v Archivačním a skartačním řádu TyfloCentra Olomouc, o. p. s. Po uplynutí archivační doby jsou materiály a osobní údaje o uživateli odstraněny v souladu se skartačním řádem.

Nebojte se ozvat - stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Hlavním zájmem TyfloCentra Olomouc je spokojenost uživatelů s poskytovanými službami a co možná nejvyšší kvalita poskytovaných služeb. Organizace podporuje získávání zpětné vazby od uživatelů služeb k jejich poskytování. Zpětná vazba může mít podobu podnětů, připomínek a stížností. Všechny zmíněné formy vyjádření se ke službám jsou důležitými ukazateli míry spokojenosti uživatelů se službami. Mohou být výrazem toho, jak služby odpovídají tomu, co od nich uživatelé očekávají a chtějí.

Podněty a připomínky je možno podat ústně nebo písemně u kteréhokoliv zaměstnance OPS nebo anonymně do schránky důvěry umístěné v prostorách TyfloCentra (ve všech budovách a pobočkách TyfloCentra). Pracovník námět a připomínku předá svému přímému nadřízenému nebo řediteli TyfloCentra Olomouc. Tito poté postupují dle Pravidel pro řešení námětů a připomínek.

Vzhledem k tomu, že písemné podání námětu, připomínky může být pro Vás obtížné, můžete požádat o pomoc při formulování jakéhokoliv zaměstnance OPS.

Stejně tak máte právo podat stížnost ke kvalitě a způsobu poskytování služeb. Pro podání a vyřízení stížnosti platí obdobná pravidla jako u námětů a připomínek. S těmito pravidly jsou klienti i zaměstnanci TyfloCentra seznámeni.

Při vyřizování stížnosti jsou respektovány zásady diskrétnosti, nestrannosti, ohleduplnosti vůči všem zúčastněným stranám a důslednosti. Pracovník odpovědný za vyřizování stížností postupuje při vyřizování stížnosti dle Pravidel pro vyřizování stížností. S těmito pravidly je seznámen i stěžovatel. Pověřený pracovník zejména prověří všechny okolnosti a souvislosti předmětu podání stížnosti, dohlídí na průběh řešení stížnosti, vypracovává písemně závěrečnou zprávu o výsledku řízení a sleduje zajištění příslušných nápravných opatření. Za konečné řešení stížnosti zodpovídá ředitel OPS.

Pravidla pro podávání a vyřizování stížností obsahují informaci o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na vyšší instituce, popřípadě ombudsmana. Pravidla obsahují i kontakty na tyto orgány.

Komplexnost a objektivita - návaznost poskytované služby na další dostupné zdroje

TyfloCentrum podporuje uživatele služeb v kontaktech a vztazích s přirozeným sociálním prostředím formou sjednávání osobních setkání, udržování písemných kontaktů, účastí na společenských, sportovních a kulturních akcích, zapojení do zájmové činnosti a pracovní činnosti s účastí veřejnosti.

Pracovníci rovněž pomáhají klientovi kontaktovat a využívat další služby podle jeho potřeb a při poskytování služby spolupracují s příbuznými a návaznými

službami za účelem dosažení komplexnosti poskytované podpory uživateli. Zároveň předložením vhodné nabídky možností pracovníci motivují uživatele k větší aktivitě a podílení se na dosažení svých potřeb, hledají individuální řešení a zabezpečují větší objektivitu a odbornost poskytované služby.

Personální a organizační zajištění sociální služby, profesní rozvoj

TyfloCentrum Olomouc, o. p. s. má ve standardech kvality služby stanoveny personální požadavky pro zajištění služby – počet, strukturu, kvalifikační požadavky, osobnostní předpoklady zaměstnanců pro práci na jednotlivých pozicích apod. Organizace má rovněž vypracována pravidla pro zaškolení nových pracovníků a pro působení praktikantů a dobrovolníků v organizaci.

Pracovník plní odpovědně své povinnosti vyplývající ze závazků k organizaci. Za svou práci nese plnou odpovědnost a snaží se o to, aby úroveň služeb byla co možná nejvyšší. Usiluje o zvyšování odborné úrovně. Uplatňuje nové metody a přístupy v praxi. Usiluje o celoživotní vzdělávání a sebevzdělávání formou účasti na odborných seminářích, konferencích, školeních apod. Profesní rozvoj pracovníků je nezbytným předpokladem pro kvalitní výkon činnosti. TyfloCentrum zajišťuje svým zaměstnancům podmínky pro další vzdělávání.

TyfloCentrum Olomouc, o. p. s. má rovněž vytvořen systém porad a stanoveny podmínky pro pravidelnou komunikaci mezi pracovníky tak, aby pracovníci měli dostatečné informace k zajišťování služeb podle osobních cílů klientů. Při řešení obtížných pracovních situací (zejména u pracovníků v přímém kontaktu s klienty) vedení organizace zajistí svým zaměstnancům podporu ve formě supervize nebo konzultací s nezávislým odborníkem.

Chceme Vám vyjít vstříc - dostupnost služby

Sociálně aktivizační služba TyfloCentra Olomouc je poskytována ambulantně (tzn. v prostorách TyfloCentra) i terénně. Nabízíme Vám možnost využívat službu v Olomouci a ve třech regionálních střediscích (Přerov, Prostějov, Šumperk), čímž se snažíme přiblížit místu Vašeho bydliště. V odůvodněných případech nabízíme i možnost výuky PC u klienta v domácím prostředí (omezená pohyblivost, vážné rodinné důvody, pracovní důvody aj.). Klubová činnost probíhá v klubovně TyfloCentra. Kurzy probíhají v pronajatých prostorách popřípadě také v klubovně TC. Výlety a kulturní akce probíhají v různých lokalitách a kulturních zařízeních Olomouckého kraje popř. ČR. TyfloCentrum má na svých webových stránkách zveřejněny návštěvní a konzultační hodiny. Mimo tyto hodiny je možné si individuálně sjednat schůzku vždy po telefonické domluvě. Prostory TyfloCentra Olomouc a regionálních středisek jsou z pohledu cílové skupiny bezbariérové – do budovy Vás navede popis trasy do střediska uveřejněný na webových stránkách a hlasový majáček nad vchodem budovy.

Dbáme o Vaši bezpečnost - nouzové a havarijní situace

TyfloCentrum Olomouc, o. p. s. má písemně vypracovány postupy jak nouzovým a havarijním situacím předcházet a jak je případně řešit. Vedení dbá na to, aby zaměstnanci byli proškoleni v pravidlech bezpečnosti práce a na pracovišti byly dodrženy všechny podmínky zajišťující bezpečnost uživatelů a zaměstnanců.

Zvyšování kvality služby – Váš názor je pro nás důležitý, ukazuje nám směr, kudy se ubírat...

Základním cílem organizace je poskytování sociálních služeb v souladu s posláním, cíly a zásadami sociální služby, přičemž musí být dodrženy minimální standardy kvality služby. Proto má TyfloCentrum Olomouc, o. p. s. vypracován soubor standardů kvality poskytované sociální služby. V zájmu organizace je však nejen tento standard udržet, ale zároveň i zvyšovat kvalitu poskytované služby. Jedním ze zdrojů pro zjišťování, hodnocení, rozvoj a zvyšování kvality poskytované služby je získávání zpětné vazby od uživatelů služby a od personálu, který službu poskytuje.

Vítáme Vaše názory k poskytované službě, jejímu průběhu, k pracovníkům apod. ať už se jedná o kritiku, námitku, návrh na změnu, pochvalu či jednoduchý komentář. Svůj názor můžete vyjádřit v rozhovoru s pracovníkem, prostřednictvím vyplněného dotazníku předloženého pracovníkem nebo vhozením stížnosti, námětu či připomínky do schránky důvěry. Jsme rádi také za zpětnou vazbu formou příspěvku na Facebooku, v Majáčku či jiných periodikách.

Vaše spokojenost je pro nás důležitá. Všichni pracovníci TyfloCentra se snaží poskytovat služby v co nejvyšší kvalitě a v duchu motta organizace:

„Služby TyfloCentra – cesta k nezávislému životu zrakově postižených.“

Jan Příborský
ředitel TyfloCentra Olomouc, o. p. s.