**Popis realizace poskytování sociálních služeb**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  | | --- | | **Název poskytovatele Tyfloservis, o.p.s., IČO 26200481**  **Název zařízení** Tyfloservis, o.p.s. - **Krajské ambulantní středisko Brno** **a místo poskytování** Kamenomlýnská 124/2, 603 00 Brno-Pisárky **Kontakt** 541 212 810, brno@tyfloservis.cz  **Druh služby (identifikátor)** Sociální rehabilitace (5775864)  **Forma služby** terénní služba – 5 klientů **a okamžitá kapacita** ambulantní služba – 5 klientů | | **Název poskytovatele Tyfloservis, o.p.s., IČO 26200481**  **Název zařízení** Tyfloservis, o.p.s. - **Krajské ambulantní středisko Č. Budějovice** **a místo poskytování** **Zachariášova 686/6, 370 04 České Budějovice Kontakt** 387 331 598, c.budejovice@tyfloservis.cz  **Druh služby (identifikátor)** Sociální rehabilitace (1275982)  **Forma služby** terénní služba – 2 klienti **a okamžitá kapacita** ambulantní služba – 2 klienti | | **Název poskytovatele Tyfloservis, o.p.s., IČO 26200481**  **Název zařízení** Tyfloservis, o.p.s. - **Krajské ambulantní středisko H. Králové** **a místo poskytování** **Milady Horákové 549/53, 500 06 Hradec Králové Kontakt** 495 273 636, h.kralove@tyfloservis.cz  **Druh služby (identifikátor)** Sociální rehabilitace (7175172)  **Forma služby** terénní služba – 2 klienti **a okamžitá kapacita** ambulantní služba – 3 klienti | | **Název poskytovatele Tyfloservis, o.p.s., IČO 26200481**  **Název zařízení** Tyfloservis, o.p.s. - **Krajské ambulantní středisko Jihlava** **a místo poskytování** **Benešova 1682/46, 586 01 Jihlava Kontakt** 567 307 571, jihlava@tyfloservis.cz  **Druh služby (identifikátor)** Sociální rehabilitace (9608182)  **Forma služby** terénní služba – 2 klienti **a okamžitá kapacita** ambulantní služba – 2 klienti | | **Název poskytovatele Tyfloservis, o.p.s., IČO 26200481**  **Název zařízení** Tyfloservis, o.p.s. - **Krajské ambulantní středisko K. Vary** **a místo poskytování** **Mozartova 444/6, 360 20 Karlovy Vary Kontakt** 353 236 068, k.vary@tyfloservis.cz  **Druh služby (identifikátor)** Sociální rehabilitace (1901942)  **Forma služby** terénní služba – 2 klienti **a okamžitá kapacita** ambulantní služba – 2 klienti | | **Název poskytovatele Tyfloservis, o.p.s., IČO 26200481**  **Název zařízení** Tyfloservis, o.p.s. - **Krajské ambulantní středisko Liberec** **a místo poskytování** **Palachova 504/7, 460 01 Liberec Kontakt** 485 109 990, liberec@tyfloservis.cz  **Druh služby (identifikátor)** Sociální rehabilitace (3843439)  **Forma služby** terénní služba – 2 klienti **a okamžitá kapacita** ambulantní služba – 2 klienti | | **Název poskytovatele Tyfloservis, o.p.s., IČO 26200481**  **Název zařízení** Tyfloservis, o.p.s. - **Krajské ambulantní středisko Olomouc** **a místo poskytování** **I. P. Pavlova 184A/69, 779 00 Olomouc Kontakt** 585 428 111, olomouc@tyfloservis.cz  **Druh služby (identifikátor)** Sociální rehabilitace (5217292)  **Forma služby** terénní služba – 3 klienti **a okamžitá kapacita** ambulantní služba – 3 klienti | | **Název poskytovatele Tyfloservis, o.p.s., IČO 26200481**  **Název zařízení** Tyfloservis, o.p.s. - **Krajské ambulantní středisko Ostrava** **a místo poskytování** **Prokešovo náměstí 634/5, 702 00 Ostrava Kontakt** 596 783 227, ostrava@tyfloservis.cz  **Druh služby (identifikátor)** Sociální rehabilitace (4276818)  **Forma služby** terénní služba – 4 klienti **a okamžitá kapacita** ambulantní služba – 4 klienti | | **Název poskytovatele Tyfloservis, o.p.s., IČO 26200481**  **Název zařízení** Tyfloservis, o.p.s. - **Krajské ambulantní středisko Praha a střední** **a místo poskytování** Čechy, **Krakovská 1695/21, 110 00 Praha 1 Kontakt** 221 462 362, praha@tyfloservis.cz  **Druh služby (identifikátor)** Sociální rehabilitace (1492747)  **Forma služby** terénní služba – 5 klientů **a okamžitá kapacita** ambulantní služba – 5 klientů | | **Název poskytovatele Tyfloservis, o.p.s., IČO 26200481**  **Název zařízení** Tyfloservis, o.p.s. - **Krajské ambulantní středisko Plzeň** **a místo poskytování** **Tomanova 2645/5, 301 00 Plzeň Kontakt** 377 423 596, plzen@tyfloservis.cz  **Druh služby (identifikátor)** Sociální rehabilitace (4504456)  **Forma služby** terénní služba – 3 klienti **a okamžitá kapacita** ambulantní služba – 4 klienti | | **Název poskytovatele Tyfloservis, o.p.s., IČO 26200481**  **Název zařízení** Tyfloservis, o.p.s. - **Krajské ambulantní středisko Pardubice** **a místo poskytování** **Milady Horákové 549/53, 500 06 Hradec Králové Kontakt** 495 273 636, pardubice@tyfloservis.cz  **Druh služby (identifikátor)** Sociální rehabilitace (4382685)  **Forma služby** terénní služba – 2 klienti **a okamžitá kapacita** ambulantní služba – 3 klienti | | **Název poskytovatele Tyfloservis, o.p.s., IČO 26200481**  **Název zařízení** Tyfloservis, o.p.s. - **Krajské ambulantní středisko Ústí n.L.** **a místo poskytování** **Prokopa Diviše 1605/5, 400 01 Ústí nad Labem Kontakt** 475 201 777, usti@tyfloservis.cz  **Druh služby (identifikátor)** Sociální rehabilitace (8215787)  **Forma služby** terénní služba – 3 klienti **a okamžitá kapacita** ambulantní služba – 3 klienti | | **Název poskytovatele Tyfloservis, o.p.s., IČO 26200481**  **Název zařízení** Tyfloservis, o.p.s. - **Krajské ambulantní středisko Zlín a místo poskytování** **Burešov 4886, 760 01 Zlín Kontakt** 577 437 133, zlin@tyfloservis.cz  **Druh služby (identifikátor)** Sociální rehabilitace (7545861)  **Forma služby** terénní služba – 3 klienti **a okamžitá kapacita** ambulantní služba – 3 klienti | | Cílová skupina | | **Zdravotní postižení**   * osoby se zrakovým postižením * osoby s kombinovaným postižením (jedno z postižení musí být zrakové)   **Věková kategorie**   * 15 a více let   **Okruh oprávněných osob**   * Viz § 4 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách | | Jednání se zájemcem o službu, vstup uživatele do služby | | **Informace o službě jsou zájemcům dostupné**  a) na webových stránkách [www.tyfloservis.cz](http://www.tyfloservis.cz)  b) v Registru poskytovatelů sociálních služeb, který zpřístupňuje on-line MPSV  c) ve výročních zprávách Tyfloservisu, o.p.s. zveřejňovaných mj. ve Veřejném rejstříku a Sbírce listin  d) v Organizačním a metodickém centru (v sídle společnosti v Praze) a v každém Krajském ambulantním středisku (Brno, České Budějovice, Hradec Králové, Jihlava, Karlovy Vary, Liberec, Olomouc, Ostrava, Pardubice, Plzeň, Praha, Ústí nad Labem, Zlín):   * telefonicky * e-mailem * dopisem (rukopis, strojopis, Braillovo písmo, zvuková nahrávka) * osobně **(K OSOBNÍ NÁVŠTĚVĚ STŘEDISKA JE VŽDY NUTNÉ SE PŘEDEM OBJEDNAT)**   e) prostřednictvím letáků a brožur  f) na akcích pro laickou i odbornou veřejnost  g) předáním kontaktů a informací o službě od stávajících klientů  h) doporučením spolupracujících organizací (SONS ČR, krajská TyfloCentra aj.)  i) doporučením očních lékařů a sociálních pracovníků, zejména z úřadů práce  j) prostřednictvím kontaktů a informací zveřejněných ve veřejných médiích (tisk, rozhlas, televize), na internetu a sociálních sítích, v informačních zdrojích pro osoby se zrakovým postižením (časopisy, e-mailové konference aj.)  **Všem zájemcům o služby poskytujeme**   * základní sociální poradenství   **Kritéria pro uzavření smlouvy o poskytnutí služby**   * zájemce spadá do cílové skupiny * zájemce se nachází v nepříznivé sociální situaci, kterou lze řešit sociální rehabilitací * zájemce žádá o ambulantní či terénní formu služeb * zájemce je ochoten spolupracovat na vytvoření individuálního plánu, uzavřít smlouvu a dodržovat pravidla poskytování služeb ve smlouvě uvedená * středisko má volnou kapacitu k poskytování služby   **Kritéria pro odmítnutí uzavřít smlouvu**   * zájemce nespadá do cílové skupiny * zájemce žádá o pobytovou formu služeb * Tyfloservis neposkytuje služby, o které má žadatel zájem * Tyfloservis vypověděl zájemci v době kratší než půl roku před touto žádostí smlouvu o poskytování služby sociální rehabilitace z důvodu porušování povinností klienta vyplývajících ze smlouvy * středisko nemá volnou kapacitu k poskytování služby (nabízíme zařazení do **Evidence čekatelů**)   Na žádost zájemci vystavíme písemné „Oznámení o důvodech odmítnutí uzavřít smlouvu o poskytnutí sociálních služeb“.  **Postup při jednání se zájemcem o službu**  1. první kontakt se zájemcem (zpravidla telefonický)   * základní informace o službě a zájemci (cílová skupina, působnost střediska, forma, pravidla, cena, kapacita aj.) * poskytnutí základního sociálního poradenství * uzavření ústní smlouvy o okamžitém poskytnutí služby * zařazení do Evidence čekatelů * objednání k osobnímu setkání   2. podrobnější mapování situace zájemce (osobní setkání)  3. dohoda o spolupráci, sestavení individuálního plánu, uzavření smlouvy  **O jednání se zájemcem je vedena dokumentace**. | | Podrobnýpopis realizace služby | | **Poslání organizace**  Obecně prospěšná společnost Tyfloservis nabízí podporu, informace a nácvik dovedností lidem, kteří přes vážné zrakové potíže hledají cestu k co možná nejsamostatnějšímu životu.  **Obecné cíle**  Služba sociální rehabilitace směřuje obecně k tomu, aby člověk se zrakovými potížemi:   * získal informace a dovednosti, které zvýší míru jeho samostatnosti, soběstačnosti a nezávislosti * získal přehled o vhodných pomůckách * znal bezpečnostní zásady pro vykonávání jednotlivých činností, * získal přehled o možnostech, které se lidem se zrakovým postižením v České republice nabízejí * uplatňoval informace, dovednosti, pomůcky a pravidla v každodenním životě   **Poradenství**   * úprava prostředí (kontrast, osvětlení, zvětšení, hmatové prvky aj.) * základní orientace v sociálním zabezpečení * pomůcky pro nevidomé a slabozraké (výběr, zácvik, příspěvky, dodavatelé) * orientace v možnostech řešení nepříznivé situace, zprostředkování návazných služeb   **Oblasti nácviku dovedností**   * prostorová orientace a samostatný pohyb (nácvik chůze bez pomůcek a bez průvodce, nácvik chůze s průvodcem, s bílou holí, případně s vodicím psem) * sebeobsluha (péče o sebe, svou rodinu a domácnost – nácvik vaření, praní, žehlení, šití apod.) * čtení a psaní Braillova bodového písma * psaní na stroji či klávesnici počítače * psaní vlastnoručního podpisu * sociální dovednosti * komunikační dovednosti osob s multihendikepem   **Místo poskytování služeb**   * ambulance – prostory krajského střediska Tyfloservisu, o.p.s. (učebna, cvičná kuchyň apod.) * terén – domácnost klienta, jeho škola či pracoviště, veřejné budovy a prostranství, dopravní prostředky, všude tam, kde se klient potřebuje naučit samostatně orientovat a pohybovat   **Forma práce s klienty**   * individuální – s jedním klientem * skupinová – s více klienty současně   **Frekvence poskytování služby**   * jednorázově, nebo několikrát dle dohody * pravidelně dlouhodobě – zpravidla 1x za týden | | Metody práce | | **1. V přímém kontaktu s klientem**   * osobní rozhovor * pozorování * seznámení s přirozeným prostředím klienta, s užívanými pomůckami apod. * testování dovedností * edukace – předávání potřebných informací * výběr vhodných pomůcek * nácvik konkrétních dovedností * zadávání domácího procvičování * vyhodnocování a přehodnocování individuálního plánu * jednání s dalšími osobami či institucemi * videohovor, telefonická, e-mailová a obdobná komunikace   **2. V nepřítomnosti klienta**   * vedení dokumentace a její analýza * konzultace s kolegy, porady střediska * intervize, externí supervize * jednání s dalšími osobami či institucemi * samostudium aj. vzdělávání * ověřování postupů v podmínkách simulované zrakové vady * příprava materiálů, pomůcek, informací a prostor | | Vyřizování stížností | | **Stížnosti a jejich vyřizování v Tyfloservisu, o.p.s.** (Výtah z Vnitřní směrnice č. 01/2025)  Vyjádřete, prosím, co se Vám nelíbí, co bychom mohli při poskytování služeb zlepšit.  Sdělte nám svou připomínku, podnět či stížnost ústně nebo **nejlépe písemnou formou** (dopisem, e-mailem, datovou schránkou na: hxuy7au).  Vyřizujeme stížnosti na události, které se týkají přímo poskytování služeb v Tyfloservisu (nikoli v jiné organizaci) a které se staly maximálně **1 rok** před podáním stížnosti.  **STĚŽOVATEL**  Stížnost na poskytování sociálních služeb může podat:   * klient, kterému Tyfloservis poskytl služby, * zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce klienta, * osoba klientovi blízká, pokud klient zemřel nebo jeho zdravotní stav nedovoluje podat stížnost osobně, * osoba, které klient vystavil plnou moc k podání stížnosti, * člen domácnosti klienta, který zastupuje klienta podle občanského zákoníku, * zaměstnanec Tyfloservisu.   **KOMU PODAT STÍŽNOST**  Stížnost podávejte k osobě, která je pověřena jejím vyřízením. Vyřízením stížnosti je pověřen:   * **vedoucí** krajského ambulantního střediska – viz kontakty v úvodu tohoto dokumentu * **ředitelka** Tyfloservisu – pokud se vztahuje na vedoucího střediska, nebo pracovníky Organizačního a metodického centra Tyfloservisu: Tyfloservis, o.p.s., ThDr. Eva Machová, Th.D., ředitelka, Krakovská 21, 110 00 Praha 1, tel.: 221 462 364, e-mail: [machova@tyfloservis.cz](mailto:machova@tyfloservis.cz) * **předseda Správní rady** Tyfloservisu – pokud se vztahuje na ředitelku Tyfloservisu: Tyfloservis, o.p.s., předseda Správní rady, Krakovská 21, 110 00 Praha 1, e-mail: [centrum@tyfloservis.cz](mailto:centrum@tyfloservis.cz)   **VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTI**  Stížnosti jsou vyřizovány **vždy písemně**, **do 30 dnů** ode dne doručení stížnosti osobě, která ji bude vyřizovat. O případném prodloužení lhůty o dalších 30 dnů budete informováni.  Text odpovědi na Vaši stížnost obdržíte doporučeným dopisem, e-mailem nebo při osobním setkání ve vytištěné podobě. Na požádání Vám jej zašleme také ve zvětšeném tisku, v Braillově písmu nebo ve zvukové podobě.  Máte právo **nahlížet do Evidence stížností**, pořizovat z ní kopie nebo výpisy.  **ODVOLÁNÍ PROTI VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI**  V případě, že budete nespokojeni s tím, jak Vaši stížnost vyřídil vedoucí střediska, můžete podat odvolání k **ředitelce** Tyfloservisu.  Proti vyřízení stížnosti ředitelkou se můžete odvolat k **předsedovi Správní rady** Tyfloservisu.  **STÍŽNOST K ZAKLADATELI ČI NEZÁVISLÉMU ORGÁNU**  Se stížností, která se týká poskytování sociálních služeb Tyfloservisu, se můžete obrátit také:   * na **zakladatele** Tyfloservisu: Sjednocená organizace nevidomých a slabozrakých ČR, z. s. (SONS ČR), zastoupená prezidentem SONS, Krakovská 21, 110 00 Praha 1, tel.: 221 462 111, e-mail: [prezident@sons.cz](mailto:prezident@sons.cz) * nebo na instituce, které sledují **dodržování lidských práv** a základních svobod:   Diskriminaci kvůli zdravotnímu postižení a špatné zacházení u poskytovatele služeb řeší **ombudsman**, veřejný ochránce práv: Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, tel.: 542 542 888, e-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)  **PROVĚŘENÍ VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI MINISTERSTVEM**  Pokud nebudete souhlasit s vyřízením stížnosti na poskytování sociálních služeb nebo tato stížnost nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě, můžete **do 60 dnů** od obdržení informace o způsobu vyřízení stížnosti nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat o prověření vyřízení stížnosti ministerstvo:   * **Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR** (MPSV), Na Poříčním právu 376/1, 128 00 Praha 2, datová schránka sc9aavg, tel.: 221 921 111, e-mail: [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz) | | Ukončení služby | | **Smlouva se ukončuje**   * ke dni ukončení posledního individuálního plánu, který v rámci smlouvy probíhal (vzájemnou dohodou) * ústní či písemnou výpovědí * úmrtím klienta   **Výpověď smlouvy**  **Klient** může smlouvu vypovědět kdykoli bez udání důvodů. Tyfloservis vítá písemnou formu výpovědi. O ústní výpovědi provede Tyfloservis písemný záznam.  **Tyfloservis** je oprávněn smlouvu vypovědět pouze písemně, jestliže:   * klient požaduje poskytování terénních služeb mimo územní působnost střediska a středisko nemůže tyto služby poskytnout * se klient, po předchozím upozornění, i nadále chová k pracovníkovi Tyfloservisu způsobem, který pracovníka ohrožuje, snižuje jeho důstojnost nebo vytváří nepřátelské, ponižující či zneklidňující prostředí * klient opakovaně nebo zásadně neplní závazky stanovené v Pravidlech poskytování služeb * služby nemohly být třikrát poskytnuty z důvodu, že se klient bez předchozí omluvy na setkání nedostavil, nebo se dostavil pod vlivem alkoholu, drog či jiných omamných látek * klient opakovaně ruší setkání * s klientem se opakovaně nedaří dohodnout datum poskytování služby * v případě mimořádné situace ve středisku, která neumožní nadále služby poskytovat   Vypoví-li tuto smlouvu kterákoli smluvní strana, končí smluvní vztah založený touto smlouvou a jejími případnými dodatky dnem sdělení/doručení výpovědi, nebo dnem, který je ve výpovědi uveden. | | Úhrady za služby | | Služby jsou poskytovány bezplatně | |  | | Další doplňující informace | | Nejsou | | Fakultativní služby (jsou-li poskytovány) | | Nejsou poskytovány | | Prostory, materiální a technické vybavení | | **AMBULANTNÍ SLUŽBY**  Tyfloservis, o.p.s., Krajské ambulantní středisko  Adresa viz Kontakt – Krajská střediska  Specifické úpravy pro osoby se zrakovým postižením   * úpravy pro slabozraké s důrazem na světlo, kontrasty a velikost * dále úpravy pro nevidomé s důrazem na hmatové a sluchové vnímání   Specifické materiální vybavení střediska   * speciální rehabilitační a kompenzační pomůcky   + pro domácnost a sebeobsluhu   + pro překonání informační bariéry   + pro prostorovou orientaci a samostatný pohyb * speciální elektronické pomůcky i optické pomůcky   Specifické prostorové vybavení střediska   * zkušebna pomůcek, cvičná kuchyň   **TERÉNNÍ SLUŽBY**   * dojíždění za klienty služebním vozem nebo hromadnou dopravou * služby jsou poskytovány v místě bydliště klienta, nebo jinde dle vzájemné dohody | |  | | Dne: aktualizace k 1. 3. 2025 | | Zpracovala: Mgr. Iveta Langrová | |