**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 BudějoviceKontakt** 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 KrálovéKontakt** 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 JihlavaKontakt** 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 VaryKontakt** 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 LiberecKontakt** 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 OlomoucKontakt** 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 OstravaKontakt** 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 1Kontakt** 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 PlzeňKontakt** 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 KrálovéKontakt** 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 LabemKontakt** 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 Zlína místo poskytování** **Burešov 4886, 760 01 ZlínKontakt** 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 MPSVc) ve výročních zprávách Tyfloservisu, o.p.s. zveřejňovaných mj. ve Veřejném rejstříku a Sbírce listind) 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 brožurf) na akcích pro laickou i odbornou veřejnostg) předáním kontaktů a informací o službě od stávajících klientůh) doporučením spolupracujících organizací (SONS ČR, krajská TyfloCentra aj.)i) doporučením očních lékařů a sociálních pracovníků, zejména z úřadů prácej) 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
* **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

**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
* 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**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
 |
| 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 střediskoAdresa viz Kontakt – Krajská střediskaSpecifické 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 |

 |