



TyfloCentrum
Praha, o.p.s.

Standardy kvality sociálních služeb

TyfloCentra Praha, o.p.s.

Průvodcovská a předčitatelská služba

Obsah

1	Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb.....	3
1.1	Poslání	3
1.2	Cíle a způsoby jejich naplňování	3
1.3	Zásady a principy poskytování služeb	3
1.4	Cílová skupina	4
1.5	Metodika a pracovní postupy.....	4
1.6	Ochrana uživatelů před předsudky a negativním hodnocením	4
2	Ochrana práv osob	4
2.1	Základní lidská práva a svobody osob.....	4
2.2	Střet zájmů	5
2.3	Přijímání darů	5
3	Jednání se zájemcem o sociální službu	5
4	Smlouva o poskytování sociální služby	5
5	Individuální plánování průběhu sociální služby.....	6
6	Dokumentace o poskytování sociální služby	6
7	Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby	6
8	Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje	7
9	Personální a organizační zajištění sociální služby.....	7
9.1	Organizační struktura TCP	7
9.2	Personální zajištění PPS	7
9.3	Zaškolování nových pracovníků	8
10	Profesní rozvoj zaměstnanců	8
10.1	Hodnocení zaměstnanců.....	8
10.2	Další vzdělávání zaměstnanců a supervize.....	8
10.3	Systém výměny informací o poskytované službě	9
11	Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby	9
12	Informovanost o poskytované sociální službě	9
13	Prostředí a podmínky	10
14	Nouzové a havarijní situace	10
15	Zvyšování kvality sociální služby.....	10

Seznam zkratk a pojmů:

GDPR	Nařízení Evropského parlamentu a rady (EU) 2016/679, o ochraně osobních údajů
IP	Individuální plán spolupráce
TCP	TyfloCentrum Praha, o. p. s.
SONS	Sjednocená organizace nevidomých a slabozrakých
PPS	Průvodcovské a předčitatelské služby
Smlouva	Smlouva o poskytování sociální služby
Uživatel	Uživatel sociální služby

1 Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb

1.1 Poslání

TyfloCentrum Praha, o.p.s. (dále jen „TCP“) je obecně prospěšná společnost, která byla založena Sjednocenou organizací nevidomých a slabozrakých (dále jen „SONS“) v roce 2002. Na její vizi navazují i naše Průvodcovské a předčitatelské služby (dále jen „PPS“).

Posláním naší sociální služby je umožnit lidem se zrakovým hendikepem vést v maximální možné míře samostatný a nezávislý život. Je určena osobám, které jsou v důsledku svého zrakového hendikepu ohroženy sociálním vyloučením. Uživatele našich sociálních služeb (dále jen „uživatel“) podporujeme v integraci do společnosti a napomáháme tak ke zvyšování jejich kvality života. Spoluutváříme podmínky pro jejich společenské a pracovní uplatnění.

1.2 Cíle a způsoby jejich naplňování

Cílem naší organizace je podpořit uživatele v tom, aby byli schopni vést běžný život a naplňovat své životní potřeby. Naším úmyslem je uživatele podpořit v získání přiměřeného sebevědomí s vědomím odpovědnosti za vlastní život. Prostřednictvím našich služeb se zároveň snažíme o snižování případné osamělosti a nedostatku společenských kontaktů.

Průvodcovská a předčitatelská služba pomáhá nevidomým a slabozrakým lidem při obstarávání jejich osobních, studijních nebo pracovních záležitostí, které nejsou schopni v důsledku zrakového postižení sami bez pomoci zvládnout. A to s ohledem na individuální potřeby a možnosti každého jedince.

Za tímto účelem nabízíme jednak doprovody našimi průvodci do zvoleného místa, s cílem pomoci uživatelům s mobilitou a orientací v budovách a venkovních prostorech. Může se tak dít formou pěšího doprovodu nebo za využití veřejné dopravy. Dále pak lidem se zrakovým hendikepem pomáháme zprostředkovat a rozpoznat informace v tištěné nebo vizuální podobě.

Služba je poskytována individuálně podle potřeby klienta terénní formou, případně ambulantně v sídle poskytovatele.

1.3 Zásady a principy poskytování služeb

Pracovníci TCP se při výkonu své práce řídí mezinárodními smlouvami a zákony ČR. Dbají na dodržování základních lidských práv a svobod vyplývajících z LZPS, Etického kodexu sociálních pracovníků a Etického kodexu pracovníka TyfloCentra Praha. Poskytované sociální služby vycházejí ze zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

Při poskytování služeb se řídíme těmito základními zásadami a principy:

- Dodržování lidských práv – zachováme lidská práva a důstojnost, služby poskytneme bez jakékoli formy diskriminace.

- Respekt k vlastní volbě – respektujeme právo vlastní vůle uživatele ke způsobu a rozsahu služby s přihlédnutím k možnostem poskytované služby.
- Individuální přístup – poskytujeme služby s ohledem na potřeby, přání, schopnosti a dovednosti každého jedince.
- Podpora samostatnosti – vytváříme podmínky pro nezávislý život uživatelů, usilujeme o snížení závislosti uživatelů na poskytování sociální služby.
- Zachování bezpečnosti – nabízíme uživateli pocit bezpečí a jistoty.
- Profesionalita a odbornost – pracujeme v souladu s odbornými postupy a přístupy, usilujeme o dosahování co nejvyšší kvality služeb a zvyšování odborné úrovně.
- Ochrana soukromí – respektujeme ochranu soukromí a osobních údajů uživatelů, chráníme důvěrnost jejich sdělení a nakládáme s nimi výhradně v souladu s platnou legislativou.

1.4 Cílová skupina

Služby poskytujeme lidem se zrakovým hendikepem starším 15 let, kteří:

- nemají další zdravotní postižení vylučující poskytnutí služby
- jsou schopni samostatné chůze a cestování v MHD
- jsou schopni komunikovat a spolupracovat s pracovníky TCP
- jsou plně svéprávní (při omezení svéprávnosti se souhlasem opatrovníka)

1.5 Metodika a pracovní postupy

Zaměstnanci TyfloCentra Praha průběžně zpracovávají metodiky a pracovní postupy, dle kterých vykonávají pracovní činnosti a zajišťují řádný průběh poskytování sociální služby. Tyto materiály jsou aktualizovány dle změn v právních předpisech a nových odborných poznatků.

1.6 Ochrana uživatelů před předsudky a negativním hodnocením

V rámci průběžného vzdělávání pracovníků TCP je cíleno k tomu, aby přístup k uživatelům i zájemcům o službu byl otevřený, vstřícný a podporující. Pracovníci jsou školeni tak, aby jejich způsob vyjadřování, jednání a vystupování byl v souladu s platnými právními normami i nepsanými normami slušného chování. Pozitivní náhled na uživatele je posilován kolegiální komunikací na pracovišti poskytovatele služeb. V rámci výkonu služby i mimo něj se pracovníci snaží uvádět na pravou míru předsudky a mýty o zrakově postižených osobách. Při pravidelných týmových setkání je objasňováno, jak odstraňovat konkrétní předsudečné nebo negativní jednání veřejnosti a jak jim předcházet.

2 Ochrana práv osob

2.1 Základní lidská práva a svobody osob

Pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociálních služeb mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod osob jsou pracovníci TCP seznámeni s podstatou těchto práv a svobod a je jejich povinností je respektovat. V případě, že dojde k jejich porušení, poskytovatel postupuje podle vnitřních pravidel – Metodika poskytování PPS.

Při poskytování sociálních služeb se zaměstnanci řídí zejména těmito mezinárodními úmluvami o lidských právech a svobodách, zákony a dokumenty:

- Listina základních práv a svobod
- Ústava ČR
- Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách
- Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách
- Nařízení Evropského parlamentu a rady (EU) 2016/679 (GDPR), o ochraně osobních údajů
- Etický kodex pracovníka TyfloCentra Praha
- Metodika poskytování PPS TyfloCentra Praha

2.2 Střet zájmů

TyfloCentrum Praha má vypracovány pokyny, které se zabývají otázkou střetu zájmů zaměstnanců TCP a zájmů uživatele. Jedná se o Metodiku poskytování PPS TyfloCentra Praha, jejíž součástí jsou preventivní opatření a řešení situací střetu těchto zájmů. Dokument vymezuje postup a pravidla pro řešení takových situací.

2.3 Přijímání darů

TyfloCentrum Praha má vypracována pravidla pro přijímání darů. Tato pravidla jsou součástí interní metodiky poskytování Průvodcovské a předčitatelské služby.

3 Jednání se zájemcem o sociální službu

Ve vnitřních pravidlech TCP jsou uvedeny pokyny, podle kterých pracovníci společnosti informují zájemce o sociální službu o možnostech a podmínkách jejího poskytování. Jsou zde stanoveny kompetence příslušných pracovníků a rozsah informací, které jsou oprávněni podávat.

Poskytovatel má vypracován postup přijetí zájemce o sociální službu. Se zájemcem projednává jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, které je možné prostřednictvím sociální služby realizovat, vždy s ohledem na jeho možnosti a schopnosti.

Pravidla pro odmítnutí zájemce o službu vycházejí ze zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a vyhlášky č. 505/2006 Sb., o sociálních službách. Tato pravidla slouží kompetentním pracovníkům jako návod, podle kterého mají postupovat při odmítnutí zájemce o službu. Kromě zákonných důvodů pro odmítnutí zájemce o službu, má poskytovatel stanoveny další závažné důvody, pro které lze uživateli službu ukončit po nástupu do sociální služby.

4 Smlouva o poskytování sociální služby

Pravidla pro uzavírání Smlouvy o poskytování PPS jsou uvedena ve vnitřní metodice poskytovatele. Kompetentní pracovníci TCP postupují tak, aby žadatel rozuměl obsahu a účelu smlouvy, zejména s ohledem na jeho zrakový hendikep. Zájemci je umožněno

seznámení s obsahem smlouvy za pomoci přístrojů, speciálních pomůcek nebo prostřednictvím jiné osoby, kterou si sám zvolí.

5 Individuální plánování průběhu sociální služby

TyfloCentrum Praha má ve vnitřních pravidlech zpracování metodiku plánování a způsobu přehodnocování procesu poskytování služby.

Průběh poskytování sociální služby plánuje společně s žadatelem/uživatelé, s ohledem na jeho osobní cíle a možnosti.

Společně vytvářejí, revidují a hodnotí Individuální plán spolupráce (IP), ve kterém jsou vytyčeny osobní cíle uživatele v průběhu poskytování sociální služby.

Uživatel je veden k tomu, aby byl schopen pojmenovat a realizovat konkrétní kroky, které přispějí k realizaci jeho individuálního plánu. Odborný personál je uživateli k dispozici ve smyslu motivace a podpory při realizaci žádoucích změn, nezasahuje však do řešení situací. Pomoc a podpora pracovníků TCP směřuje uživatele ke svépomoci.

6 Dokumentace o poskytování sociální služby

TyfloCentrum Praha má vytvořena vnitřní pravidla pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace o osobách, kterým je sociální služba poskytována, a to včetně pravidel pro nahlížení do dokumentace.

Obsahem těchto pravidel je informace o tom, jaké osobní údaje TCP shromažďuje, jak s nimi nakládá, z jakých zdrojů je získává, k jakým účelům je využívá, komu je lze poskytnout a kde daná osoba může získat informace o svých osobních údajích, které TCP zpracovává.

Při shromažďování a zpracovávání osobních údajů pracovníci postupují transparentním způsobem dle stanovených zásad tak, aby byly zajištěna bezpečnost jejich uložení.

Žádost o informace k problematice osobních údajů a případné námitky ke zpracování osobních údajů může subjekt údajů (žadatel/uživatel) směřovat sociálnímu pracovníkovi TCP. Domnívá-li se, že při zpracování osobních údajů došlo ze strany TCP k porušení jeho práv či povinností, může podat námitku vedoucímu sociálnímu pracovníkovi, případně dále podat podnět k prošetření také k Úřadu pro ochranu osobních údajů.

7 Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Postup podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby je popsán v Pravidlech poskytování služby PPS. Poskytovatel umožňuje žadatelům a uživatelům seznámit se obsahem tohoto materiálu a zároveň jej uveřejňuje na webových stránkách společnosti.

Pravidla podávání stížností, podnětů a připomínek ke kvalitě či způsobu poskytování sociálních služeb TCP, včetně procesu jejich vyřizování a evidence jsou rovněž

definována ve vnitřní metodice poskytovatele. Pracovníci TCP jsou s těmito postupy seznámeni a jsou pro ně závazné.

8 Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje

Pracovníci TCP disponují kontakty na další státní i neziskové organizace, které se zabývají nejen službami pro zrakově hendikepované. TCP nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby, může však zprostředkovat uživatelům, v případě jejich zájmu, služby jiných fyzických a právnických osob podle jejich individuálně určených potřeb. Spolupracujícími organizacemi TyfloCentra Praha jsou zejména SONS, TyfloServis, aj. Uživatel může o dostupné informace požádat telefonicky nebo po domluvě při osobní návštěvě na adrese společnosti. Poskytovatel usiluje v rámci zkvalitnění svých služeb o rozvíjení meziresortní spolupráce. Pracovníci TCP podporují osoby v kontaktech a vztazích v jejich přirozeném sociálním prostředí. Přičemž si zachovávají v těchto vztazích neutrální postoj.

9 Personální a organizační zajištění sociální služby

9.1 Organizační struktura TCP

Poskytovatel má písemně vyhotovenou organizační strukturu zajištění služby, včetně počtu příslušných pracovních míst. Tato struktura je zanesena v Registru poskytovatelů sociálních služeb MPSV. Sociální služba je personálně obsazena v souladu s ustanoveními zákona o sociálních službách.

Pracovní profily sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách, jejich kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady korespondují se zákonnými požadavky na příslušnou pracovní pozici.

TyfloCentrum Praha založila Sjednocená organizace nevidomých a slabozrakých (SONS) v roce 2002. Je tedy statutárním orgánem TCP, a to prostřednictvím správní a dozorčí rady.

9.2 Personální zajištění PPS

- ředitel TCP
- vedoucí služby/sociální pracovník
- metodik/sociální pracovník
- koordinátor/pracovník v sociálních službách (+ pracovník pověřený jeho zástupem)
- průvodci/pracovníci v sociálních službách

K výkonu jednotlivých pracovních pozic se vztahují specifické požadavky, dle profesního zařazení. Pozice ředitele TCP se řídí obecnými normativními dokumenty (především občanským zákoníkem), pozice sociálního pracovníka a pracovníka v sociálních službách se řídí zákonem o sociálních službách (zákon č. 108/2006 Sb. § 110 a § 116). Oprávnění, povinnosti a obsah pracovní náplně jednotlivých pracovníků je uložen v jejich složce v kanceláři TCP.

9.3 Zaškolování nových pracovníků

Poskytovatel postupuje podle následujících pravidel pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců a fyzických osob, které s ním nejsou v pracovně právním vztahu. Pověřená osoba poskytovatele seznámí nově příchozího pracovníka s těmito informacemi:

- poslání, cíle a zásady poskytování sociálních služeb TCP
- organizační struktura společnosti a kompetence jednotlivých pracovníků
- obsah Průvodcovské a předčitatelské služby
- specifika práce s cílovou skupinou uživatelů se zrakovým postižením
- pravidla jednání a zásady práce s osobami se zrakovým hendikepem, s ohledem na jejich individuální potřeby
- základní instruktáž k tomu, jak správně doprovázet nevidomou osobu, včetně praktické ukázky
- seznámení s domem služeb v ulici Krakovská 2, Praha 1, především s účelem vzniku a službami organizací SONS a TyfloServis
- úvodní proškolení v bezpečnosti práce a základů první pomoci

Poskytovatel nově příchozímu pracovníkovi určí mentora - zkušenějšího kolegu, který je mu oporou v době zaškolování při dalších konzultacích o pracovních postupech. Dále jsou mu k dispozici metodické materiály TCP s popisy příslušné problematiky.

10 Profesionální rozvoj zaměstnanců

10.1 Hodnocení zaměstnanců

Pracovníci TCP jsou za svoji práci pravidelně finančně a morálně oceňováni. Významnou formou ocenění jsou pochvaly jednotlivých zaměstnanců za práci a plnění úkolů bezprostředně po jejich vykonání i na poradách týmu,

Při individuálních setkáních i poradách týmu má každý pracovník možnost vyjádřit se ke své práci, zhodnotit své silné a slabé stránky a potřebu profesní podpory.

Při setkání s ředitelem TCP (event. pověřeným vedoucím pracovníkem) se zaměstnanec vyjadřuje ke své práci, vztahu ke kolegům. Hodnotí, v čem jsou jeho silné a slabé stránky a v čem by potřeboval podporu a další vzdělávání. Pracovník dostává od ředitele TCP zpětnou vazbu, v čem si jej organizace cení, jak ho jeho nadřízený pracovník hodnotí a na co by se v rámci osobního a profesního rozvoje měl zaměřit.

10.2 Další vzdělávání zaměstnanců a supervize

Jako další nástroj profesního a osobnostního růstu, stejně tak jako prevence syndromu vyhoření pracovníků jsou určeny pravidelné intervizi, konané zpravidla jednou za měsíc. V případech, které si vyžadují zpětnou vazbu externího nezávislého odborníka, je možnost zajištění supervize.

Zaměstnancům jsou vytvářeny podmínky pro studium a je jim umožněno další vzdělávání a profesní růst prostřednictvím kurzů a seminářů. V rámci individuálního vzdělávání jsou řešeny potřeby zaměstnance i s ohledem na pracovní zařazení a náplň práce. Nový pracovník, který nesplňuje předepsané kvalifikační předpoklady pro svoji práci je směřován k doplnění kvalifikace ve lhůtě, kterou stanovuje zákon.

10.3 Systém výměny informací o poskytované službě

Předávání informací mezi pracovníky TCP probíhá následujícími způsoby:

- bezprostředním předáváním informací ústní formou, emailem, SMS
- na poradách a setkáních týmu
- emailovou korespondencí a sdílením dat prostřednictvím informačních technologií.

11 Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby

Průvodcovské a předčitatelské služby TCP jsou poskytovány v provozních hodinách, uvedených v Registru sociálních služeb MPSV (<http://iregistr.mpsv.cz>)

TCP se nachází v lokalitě, která umožňuje využívat návazné dostupné veřejné služby a umožňuje navazování kontaktů a vztahů uživatele s přirozeným sociálním prostředím.

Sídlo společnosti:

TyfloCentrum Praha, o.p.s.

Krakovská 21

110 00 Praha 1

Dopravní spojení:

- nejbližší ze stanice metra "A" Můstek i stanice metra "C" Muzeum lze dojít pěšky
- případně tramvají do stanic Muzeum nebo Václavské náměstí a dojít pěšky

12 Informovanost o poskytované sociální službě

TCP má vypracovány informační materiály pro potenciální uživatele a odbornou i laickou veřejnost. Tyto materiály nabízejí informace o činnosti TCP, jeho poslání, cílech, cílové skupině, dostupnosti, ceně a dalších podmínkách poskytování služeb. Všechny informace jsou průběžně podle potřeby aktualizovány. Tyto informace jsou cílové skupině osob a ostatním subjektům předávány následujícími způsoby:

Tištěný informační leták

TCP má vytvořen leták, který obsahuje popis služby, informace o tom, kde, kdy a jak je služba poskytována, její cenu, způsob jejího objednání a kontaktní údaje.

Leták je k dispozici v kanceláři TCP a na webových stránkách TCP. Je distribuován spolupracujícím organizacím. Bývá distribuován lékařům, na úřady a dalším organizacím, zabývajícím se cílovou skupinou osob se zrakovým postižením.

Elektronická dostupnost informací

Dostupnost informací o poskytované sociální službě je dále zajištěna prostřednictvím webových stránek poskytovatele: <http://praha.tyflocentrum.cz> a profilu na sociální síti: www.facebook.com.

Tyto informační zdroje zpřístupňují široké veřejnosti podstatné informace, materiály a informace o aktuálním dění ve společnosti, včetně kontaktů na kompetentní pracovníky.

Informace o nestátní neziskové organizaci TyfloCentrum Praha, o. p. s. jsou rovněž k dispozici v Registru poskytovatelů služeb: www.mpsv.cz/registr-poskytovatelu-sluzeb.

Informace v osobním kontaktu

Informace o poskytovaných sociálních službách předávají nejčastěji sociální pracovník, koordinátor služby (v zástupu další přítomná pověřená osoba) a ředitel TCP.

13 Prostředí a podmínky

TCP poskytuje jednak terénní služby, které se realizují v přirozeném prostředí uživatele, a jednak ambulantní služby, které probíhají v prostorách sídla společnosti. V prostorách společnosti má poskytovatel zajištěny přiměřené materiální, technické a hygienické podmínky odpovídající charakteru poskytovaných sociálních služeb.

Specifikace objektu

- budova činžovního domu
- TCP nemá zcela bezbariérový přístup (tři schody při vstupu do budovy, dále pak od výtahu schody do patra, kde TCP sídlí)
- vstupní dveře do prostor TCP plní zároveň funkci únikového východu - dále únikový východ pokračuje po schodech dolů k hlavním dveřím do budovy
- schodiště
- společné sociální zařízení
- společný kuchyňský kout se základním kuchyňským vybavením, chladničkou, rychlovarnou konvicí a mikrovlnnou troubou
- zasedací místnost vybavena stoly a židlemi, v případě potřeby rovněž audiovizuální technikou
- vytápění centrální v budově, elektrický proud, voda

14 Nouzové a havarijní situace

TCP má písemně definovány nouzové a havarijní situace, které mohou nastat v souvislosti s poskytováním sociálních služeb. Má rovněž stanoveny postupy, podle kterých mají jeho pracovníci bezprostředně postupovat. Účelem definovaných pravidel je orientovat se v takto nastalých krizových situacích a zajistit jejich efektivní řešení. S těmito pravidly jsou seznámeni jak pracovníci společnosti, tak i osoby, kterým je sociální služba poskytována.

15 Zvyšování kvality sociální služby

TCP průběžně kontroluje a hodnotí soulad způsobu poskytování sociálních služeb s jejich posláním, cíli a zásadami a s definovanými cíli uživatelů. Má vypracována metodická pravidla, která mají napomoci při zjišťování kvality poskytovaných služeb. Tyto metody jsou vodítkem pro jejich vyhodnocování a následné zlepšování. V pravidlech jsou specifikována časová období, za která se kvalita sociálních služeb zjišťuje. Zahrnují také formy vyhodnocování a následná opatření, která z jednotlivých šetření budou vyplývat. Do hodnocení jsou zapojeni uživatelé, pracovníci TCP i další zainteresované osoby. Jako možný podnět pro zvyšování kvality sociálních služeb jsou využívány rovněž přijaté stížnosti nebo podněty.

Revize: 2. 9. 2024