

Standardy kvality sociálních služeb

(Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb.)

Standard č. 1

Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb

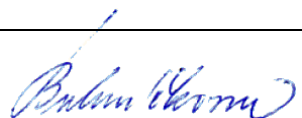
Platí pro tyto registrované sociální služby:

název služby	druh služby (§)	číslo registrace
Sociální rehabilitace zrakově postižených	70	2208396

TyfloCentrum Brno, o. p. s.



Evidance procesu přípravy a schvalování:

Vydáno dne:	Platné od:	Zpracoval/a	Schválil/a
30. 12. 2022	2. 1. 2023	Mgr. Lukáš Musil	RNDr. Hana Bubeníčková
			

Obsah

Úvodní ustanovení.....	4
1 Poslání služby.....	4
2 Cílová skupina	4
3 Principy služby.....	5
4 Cíle služby.....	6

Úvodní ustanovení

Tento standard se zabývá **veřejným závazkem služby Sociální rehabilitace** – vymezuje její **poslání, cílovou skupinu, cíle a principy poskytování**.

Služba **Sociální rehabilitace zrakově postižených** je poskytována **ambulantně, terénně, či distančně** (telefonicky nebo online), pokud to povaha podpory umožňuje a je to pro uživatele přiměřené. Místem poskytování jsou pracoviště poskytovatele a běžné prostředí, ve kterém se uživatel pohybuje – například veřejné prostory, dopravní prostředky nebo instituce, které uživatel navštěvuje (úřady, obchody, zdravotnická zařízení apod.). **Časová dostupnost** vychází z provozní doby služby; konkrétní termíny se sjednávají individuálně s pracovníkem. **Služba je poskytována v kapacitě dle registrace.**

Shodné znění veřejného závazku služby (poslání, cíle, zásady, okruh osob a dostupnost) poskytovatel **zveřejňuje** na webových stránkách a v informačních materiálech; údaje jsou **v souladu s registrem poskytovatelů** a průběžně aktualizovány.

1 Poslání služby

Posláním služby **Sociální rehabilitace zrakově postižených** je podporovat osoby s těžkým postižením zraku při rozvoji, získávání a udržování dovedností, které zlepšují jejich schopnost žít samostatně, uplatňovat se ve společnosti a zvládat nároky života se zrakovým znevýhodněním.

Podpora zahrnuje zejména:

- rozvoj a upevňování dovedností potřebných pro samostatný život a aktivní zapojení do společnosti,
- sociálně právní, odborně technické a psychologické poradenství, včetně podpory při odstraňování architektonických, informačních a jiných bariér,
- motivaci k aktivnímu způsobu života, posilování nabytých dovedností a zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- asistenci a pomoc při vyřizování osobních záležitostí, které uživatel nemůže vzhledem ke svému postižení zvládnout samostatně – s cílem umožnit mu žít v přirozeném domácím prostředí.

2 Cílová skupina

Služba je určena především:

- osobám se zrakovým postižením od 16 let, které se vlivem svého zrakového znevýhodnění nacházejí v nepříznivé sociální situaci,
- osobám s kombinovaným postižením, z nichž jedno je zrakové,
- seniorům, kteří trpí těžkou zrakovou vadou.

V případě kombinovaného postižení je podpora zaměřena na oblast zrakového postižení. Pokud uživatel potřebuje jiný typ podpory (např. při tělesném nebo sluchovém postižení), pracovník pomáhá zprostředkovat vhodné služby nebo spolupracuje s osobami, které tuto podporu uživateli zajišťují (např. tlumočník, osobní asistent, zákonný zástupce nebo opatrovník).

Služba spolupracuje také s:

- **zákonnými zástupci osob mladších 18 let,**
- **rodinnými příslušníky a blízkými osobami** uživatelů,
- **poručníky či opatrovníky** osob s omezenou svéprávností.

Spolupráce s těmito osobami probíhá tehdy, pokud to vyžaduje charakter zdravotního či psychického stavu uživatele nebo jeho sociální situace.

Vždy se zaměřuje především na **zlepšení životní situace samotného uživatele**, a to prostřednictvím zapojení jeho blízkých.

Pokud uživatel není zbaven svéprávnosti, je spolupráce s jeho okolím možná **pouze s jeho vědomím a souhlasem**.

Do cílové skupiny služby **nepatří osoby, které nesplňují výše uvedená kritéria**.

V těchto případech pracovník poskytne základní informace a **zprostředkuje kontakt** na vhodné návazné služby či instituce (viz Standard č. 8).

3 Principy služby

Poskytování služby vychází z těchto zásad:

- **Respekt a partnerství** – pracovníci přistupují k uživatelům s úctou, zachovávají profesionální hranice a partnerský vztah.
- **Individuální přístup** – podpora je vždy přizpůsobena potřebám, zdravotnímu stavu, možnostem a životní situaci konkrétního uživatele.
- **Podpora samostatnosti** – pracovníci vedou uživatele k co největší míře samostatnosti a soběstačnosti.
- **Rozvoj kompetencí** – cílem je posilovat a rozvíjet schopnosti a dovednosti uživatele, případně pomáhat s jejich udržením.
- **Empatie** – pracovníci přistupují k uživatelům s porozuměním a citlivostí k jejich fyzickému i psychickému stavu.
- **Spolupráce** – služba aktivně spolupracuje s dalšími organizacemi, odborníky a úřady, aby zajistila návaznost a vysokou kvalitu podpory.

Poskytovatel vytváří podmínky, aby uživatel **uplatňoval vlastní vůli** při řešení své situace. Pracovníci poskytují srozumitelné informace o možnostech a možných důsledcích voleb, respektují rozhodnutí uživatele a podle potřeby zajišťují **přiměřené úpravy komunikace** (jednoduchý jazyk, více času na rozmyšlení, možnost přizvat blízkou osobu se souhlasem uživatele).

Poskytovatel předchází **stigmatizaci** uživatelů. Pracovníci volí důstojné způsoby komunikace na veřejnosti, používají **respektující terminologii** v dokumentaci i hovoru a zvažují viditelné označování pomůcek či doprovodů tak, aby **neposilovalo**

předsudky. Pokud hrozí situace vedoucí k negativnímu hodnocení, volí pracovníci postupy, které **chrání důstojnost a soukromí** uživatele.

4 Cíle služby

Cílem služby je prostřednictvím podpory a rozvoje dovedností přispět ke **zvýšení samostatnosti uživatele a zmírnění jeho nepříznivé sociální situace.**

Konkrétně usilujeme o to, aby:

- uživatel získal, obnovil nebo si udržel dovednosti a schopnosti potřebné k samostatnému životu – umí využívat běžné služby, připravit si jídlo nebo samostatně nakoupit,
- uživatel znal možnosti, jak smysluplně trávit volný čas, měl přístup k informacím o volnočasových aktivitách a aktivně se zapojoval podle svých zájmů a možností,
- uživatel měl přehled o sociálním systému a věděl, na koho se obrátit – umí požádat o příspěvky a dávky, ví, kde je vyřídit a koho požádat o podporu,
- uživatel měl vyřešené osobní záležitosti související s jeho zrakovým znevýhodněním – buď samostatně, nebo s pomocí pracovníků služby,
- uživatel se dokázal orientovat ve svém okolí a na veřejných místech, zvládal péči o sebe i svou domácnost (např. hygiena, vaření, nákup, úklid),
- uživatel získal a uměl používat vhodné kompenzační pomůcky, měl informace o jejich nabídce a způsobu pořízení,
- uživatel znal své možnosti pohybu – věděl, kam se může vydat samostatně a kdy požádat o doprovod,
- uživatel měl během poskytování služby zprostředkované informace, které běžně získávají lidé zrakem (např. popis okolí, informace o prostředí domácnosti apod.).

Součástí cílů služby je také **osvěta pro rodinné příslušníky, blízké osoby a veřejnost** – cílem je, aby lépe porozuměli specifikům života osob se zrakovým postižením a věděli, jak jim účinně pomáhat.

Naplnění těchto cílů se odráží v individuálním plánu každého uživatele a v jeho pravidelném vyhodnocování.

Konkrétní pracovní postupy pro **jednání se zájemcem, individuální plánování a vyhodnocování a využití návazných zdrojů** jsou popsány ve Standardech č. 2, 5 a 8; tento Standard č. 1 na ně přímo navazuje.