Průvodce službou pro zájemce

# Co je sociální rehabilitace zrakově postižených

Sociální rehabilitace zrakově postižených je sociální služba, která pomáhá zrakově postiženým osobám získat nebo udržet dovednosti potřebné k běžnému životu převážně v těchto oblastech

1. Pomůcky

Kompenzační pomůcky založené na výpočetní technice, jako je počítač nebo mobilní telefon, uzpůsobené pro zrakově postižené osoby.

* podpora při získávání kompenzačních pomůcek – získání informací o kompenzačních pomůckách, nalezení správné pomůcky, výběr a získání pomůcky, vystavení doporučení pro Úřad práce
* nácvik práce s mobilním telefonem nebo počítačem – nácvik telefonování, psaním zpráv, získávání informací na internetu, čtení dokumentů, práce s poznámkami a médii, získání dovedností potřebných k pracovnímu uplatnění i běžnému společenskému či osobnímu životu
* konzultace potřeb vyplývajících z používání kompenzační pomůcky
1. Dovednosti pro domácnost
* Nácvik dovedností potřebných v kuchyni při přípravě jídla. Nácvik konkrétního receptu, nákupu surovin, servírování, stolování a dalších souvisejících činností.
* Nácviku orientace v sortimentu výrobků na trhu, orientace v sortimentu obchodů nebo konkrétní oblasti sortimentu
1. Kontakt se společenským prostředím
* Nácvik sebeprezentace sebe sama ve společnosti, oblékání, úpravu vzhledu a další oblasti péče o sebe sama, které jsou bez kontroly zrakem obtížné
* Nácvik efektivní komunikace s okolím (společnost, zaměstnání, úřady, přátelé apod.) a zvládání i neverbálních prvků komunikace (výraz obličeje, postoj těla, vzdálenost při hovoru, gesta apod.)

# Máte zájem o službu a nevíte, jak nás kontaktovat?

Zatelefonujte kterémukoli pracovníkovi služby nebo mu napište e-mail. Aktuální kontakty naleznete na našich webových stránkách <http://www.centrumpronevidome.cz/rehabilitace>

Můžete za námi rovněž přijít do kanceláře na adrese Chaloupkova 3, 612 00 Brno v čase, který je pro zájemce vymezen, a to každý čtvrtek od 13:00 do 17:00.

Kontaktovat nás může i někdo z Vašich blízkých.

# Co o Vás potřebujeme u prvního kontaktu vědět?

U prvního kontaktu s kterýmkoli pracovníkem služby potřebujeme vědět Vaše **jméno a příjmení** a **kontakt** na Vás, ideálně telefonický, ale může být i e-mailový.

# Jak bude dále probíhat jednání?

V nejbližší době se Vám na základě získaného kontaktu ozve vedoucí služby a domluví si s Vámi schůzku osobně nebo pověří jiného pracovníka. Na této schůzce pracovník ověří, zda patříte do naší cílové skupiny. Bude se ptát na Vaše **datum narození** a **popis zrakového postižení.** Poté budete plně seznámeni s naší službou a možnostmi jejího poskytování. Také Vám dáme pro seznámení dokument Pravidla poskytování služby a Řád řešení stížností.

Pokud se rozhodnete, že chcete, abychom Vám službu poskytovali, domluví se s Vámi pracovník na další schůzce, kde proběhne jednání o uzavírání smlouvy. Rozhodnout se nemusíte hned.

# Jaké jsou důvody pro neuzavření smlouvy?

* zájemce nespadá do cílové skupiny
* zájemce žádá o službu, kterou neposkytujeme
* naplnění kapacity služby
* odmítnutí služby zájemcem
* přerušení komunikace ze strany zájemce

# Jak probíhá jednání o uzavírání smlouvy?

Smlouva může být uzavřena v ústní nebo písemné podobě. Písemnou smlouvu uzavíráme zpravidla, pokud se domluvíme na pravidelném poskytování sociální služby. Pokud se jedná o konzultace nebo jinou akutní potřebu, uzavíráme smlouvu ústní. Pokud však chcete uzavřít smlouvu písemně i v tomto případě, uzavřeme s Vámi smlouvu písemně.

## Pro uzavření ústní smlouvy potřebujeme od Vás následující údaje a informace:

* jméno, příjmení, datum narození, adresu trvalého pobytu, popř. tyto informace i od zákonného zástupce/opatrovníka
* rozsah služby (např. nácvik práce s kompenzační pomůckou, nácvik sebeobsluhy v kuchyni apod.)

Smlouva se uzavírá ústně. Podepisuje se pouze souhlas se zpracováním osobních údajů.

## Pro uzavření písemné smlouvy potřebujeme od Vás následující údaje a informace:

* jméno, příjmení, datum narození, adresu trvalého pobytu, popř. tyto informace i od zákonného zástupce/opatrovníka
* rozsah služby (např. nácvik práce s kompenzační pomůckou, nácvik sebeobsluhy v kuchyni apod.)
* čas poskytování služby (lze sjednat pravidelně nebo nepravidelně dle potřeby)
* místo poskytování služby

Na základě získaných informací Vám sociální pracovník připraví písemnou smlouvu, která se podepisuje ve dvou vyhotoveních.

Zároveň se smlouvou podepisujete i Souhlas s poskytnutím osobních údajů, který je platný po dobu 10 let. Souhlas je možné odvolat. Odvolání souhlasu je bráno jako ukončení poskytování služeb z Vaší strany.

# Co je individuální plán?

Pro to, abychom mohli dosáhnout cíle, na kterém jsme se s Vámi domluvili, musíme spolu naplánovat, jak budeme postupovat a co spolu budeme dělat. Pak také společně hodnotíme, jestli naplánovaná cesta k dosažení cíle přináší očekávaný výsledek, tedy naplňování cíle a v posledku, jestli byl cíl skutečně dosažen. Záznam plánování vedeme písemně.

# Kde služby poskytujeme?

Služby poskytujeme v našich kancelářích i v terénu (u Vás doma, ve venkovních prostorách, v obchodech apod.) v Jihomoravském kraji. Služby v terénu poskytujeme jen u těch nácviků, kde je to nutné vzhledem k charakteru poskytované služby nebo pokud z důvodu zdravotního stavu uživatele služby nelze službu poskytnout jinak.

# Kdy služby poskytujeme?

Službu poskytujeme pondělí až čtvrtek v době od 9.00 – 12.00 a 13.00 – 17.00 a v pátek 9.00 – 12.00 a 13.00 – 15.00. V době mimo čtvrtek 13.00 – 17.00 je služba poskytován dle předchozí individuální domluvy. Ve čtvrtek 13.00 – 17.00 mimo dobu školních prázdnin je možno přijít bez objednání. Tento čas je vyhrazen především zájemcům o službu.

# Kolik služba stojí?

Sociální rehabilitace je poskytována bezplatně.

# Jak si můžu službu objednat?

Na termínech poskytnutí služby se domlouváte při uzavírání smlouvy o poskytnutí služby. Pokud se jedná o konzultaci, je možno se na konkrétním termínu domluvit předem osobní návštěvou, elektronicky nebo telefonicky.

# U koho si mohu službu objednat?

Objednávky, prosím, směřujte zejména na pracovníky, kteří danou službu poskytují případně na vedoucího služby.

# Co potřebujeme při sjednávání služby vědět?

* + **kde** bude služba probíhat (ve středisku, v obchodě, u Vás doma);
	+ **kdy** se potkáme, který den, v kolik hodin a jak dlouho bude služba přibližně trvat;
	+ **kdo** – společná domluva mezi pracovníkem, který bude službu poskytovat a Vámi;
	+ **co a jak** bude obsahem služby, např. nácvik práce s pomůckou, nácvik vaření apod.;
	+ další informace, které jsou pro poskytování služby důležité, např. alergie na nějakou potravinu, zdravotní obtíže, které by mohly ovlivnit průběh služby apod.

# Jak probíhá poskytování služby?

Průběh vlastního poskytovaní služby závisí na tom, jaký typ služby budete využívat a na Vašich konkrétních potřebách.

Při konzultacích s Vámi pracovník řeší Vaši aktuální potřebu. Po jejím vyřešení konzultace končí.

Dlouhodobější nácviky probíhají opakovaně a jednotlivá setkání na sebe navazují. Zpravidla si osvojujete dovednosti, které Vám umožňují dosažení naplánovaného cíle. V průběhu poskytování služby s Vámi dále upřesňujeme naplánovaný průběh služby, hodnotíme dosahování naplánovaného cíle tím, že si s Vámi povídáme. Nácviky mohou probíhat ambulantně, tedy v budově TyfloCentra nebo terénně – mimo budovuTyfloCentra. Závisí to především na druhu poskytovaného nácviku.

Nácviky mohou probíhat individuálně, kdy se pracovník věnuje pouze Vám nebo ve skupině, kdy spolupracujete s dalšími uživateli služby (např. v kurzu komunikace).

Na závěr služby zhodnotíte společně s klíčovým pracovníkem, zda jste dosáhli naplánovaného cíle.

# Jaké jsou důvody pro ukončení smlouvy?

Důvody pro ukončení smlouvy z Vaší strany či strany poskytovatele jsou uvedeny ve Smlouvě o poskytování služby či v dokumentu Pravidla poskytování služby, který je přílohou Smlouvy, popřípadě je dostupný na našich webových stránkách či jej lze získat na vyžádání u pracovníků služby.

# Kde a jak si můžete stěžovat?

Řád řešení stížností je přílohou Smlouvy o poskytování služby. Zkrácená verze „Devatero pro klienty“ je dostupná na našich webových stránkách. Obě verze lze na vyžádání získat u pracovníků služby.