Průvodce službou pro zájemce

## **Co jsou sociálně terapeutické dílny pro zrakově postižené?**

HapAteliér - sociálně terapeutická dílna nabízí lidem se zrakovým postižením prostor, kde se mohou seberealizovat a získat nebo procvičit manuální zručnost a pracovní dovednosti například při tvorbě košíkářských nebo keramických výrobků. Dále nabízí prostor pro přípravu na zaměstnání v rukodělné oblasti.

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

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

Můžete za námi rovněž přijít do kanceláře na adrese Chaloupkova 7, 612 00 Brno v čase, na který se předem telefonicky dohodneme nebo v čase, který je vymezen pro zájemce bez objednání, 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. Na této schůzce pracovník ověří, zda spadáte do naší cílové skupiny. Bude se ptát na Vaše **datum narození** a **popis zrakového postižení.** Pracovník s Vámi bude probírat to, co ve svém životě zvládáte nebo naopak nezvládáte, co byste potřebovali zlepšit, vyřešit, v čem Vám může terapeutické dílna pomocí. 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, službu využívat, domluví se s Vámi pracovník na další schůzce, kde proběhne jednání o uzavírání smlouvy. Rozhodnout se nemusíte hned.

**Jaké jsou důvody pro neuzavření smlouvy?**

Ze strany zájemce o službu je důvodem pro neuzavření smlouvy to, že služba neposkytuje služby, které zájemce potřebuje nebo mu nevyhovují pravidla a podmínky poskytování služby, včetně termínů, kdy je služba poskytována.

Ze strany služby je hlavním důvodem pro neuzavření smlouvy, když nemáte zrakové postižení a je Vám méně než 16 let nebo není možná běžná komunikace s Vámi, například z důvodu jiného přidruženého postižení či jiného jazyka. Službu Vám také nejsme schopni poskytnout, pokud je momentálně naplněn maximální počet klientů služby.

**Jak probíhá jednání o uzavírání smlouvy?**

Pro uzavření smlouvy potřebujeme od Vás následující údaje a informace:

* jméno, příjmení a adresu trvalého pobytu, popř. tyto informace i od zákonného zástupce/opatrovníka
* rozsah služby (které Vaše potřeby bude služba řešit, na co bude poskytování služby zaměřeno atd.)
* čas poskytování služby (lze sjednat dle volných termínů služby)
* místo poskytování služby

Na základě získaných informací Vám vedoucí 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.

Dále se při uzavření smlouvy společně s pracovníkem dohodnete, jaký bude Váš osobní cíl využívání služby.

**Co je individuální plán?**

Po uzavření smlouvy o poskytování služby společně s pracovníkem služby vytvoříte Váš individuální plán, ve kterém si stanovíte, co je pro Vás důležité, které Vaše potřeby Vám může sociální služba pomoci řešit a co bude tedy cílem využívání služby. Individuální plán je nezbytná součást při poskytování sociální služby

**Kde služby poskytujeme?**

Služby poskytujeme v prostorách dílny HapAteliér, TyfloCentrum Brno, na ulici Chaloupkova 7, Brno – Královo Pole.

**Kdy služby poskytujeme?**

Termíny poskytování služby jsou vždy v pracovní dny a jsou závislé na možnostech poskytovatele. Konkrétní termín využívání služby s Vámi bude dohodnut při jednání s pracovníkem služby. Aktuální termíny poskytování služby jsou uvedeny na internetových stránkách [www.centrumpronevidome.cz/hapatelier](http://www.centrumpronevidome.cz/hapatelier) nebo je lze ověřit u pracovníků služby.

**Kolik služba stojí?**

Služby terapeutické dílny jsou pro klienty s platnou smlouvou bezplatné.

**Jak probíhá poskytování služby?**

Služba je poskytována pouze ambulantně v prostorách pracoviště dílny. Maximální počet klientů v jednom dvou a půl hodinovém bloku je 6. Každý blok terapeutické dílny se vždy zahajuje úvodním rozhovorem zúčastněných klientů a sociálních pracovníků. Rozhovor hodnotí předchozí období a minulou dílnu a uvozuje náplň práce v dané dílně. Následuje rukodělná tvořivá práce v dílně. Náplň činností v dílně vychází z individuálních plánů klientů. V závěrečné části opět probíhá rozhovor zúčastněných s cílem zhodnotit právě proběhlou dílnu a vlastní činnost.

**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.