

# Závazek veřejné služby

## Poslání

Podporujeme aktivní a samostatný život dětí od 15 let a dospělých se zrakovým nebo zrakovým kombinovaným postižením, které toto postižení ovlivňuje při zvládnání každodenních činností běžných ve společnosti. Řízenými nácviky a další činnostmi rozvíjíme nebo udržujeme jejich specifické schopnosti a dovednosti, které potřebují v běžném životě a podporují jejich soběstačnost a samostatnost, a udržení přirozených sociálních vazeb. Uživatelům od 15 let nabízíme podporu potřebnou pro pracovní začlenění postavenou na principech podporovaného zaměstnávání. Nedílnou součástí služby je pomoc při výběru a získání vhodné kompenzační pomůcky. Služba je poskytována ambulantně i terénně.

## Cílem služeb je:

- Udržet nebo zvýšit míru samostatnosti a soběstačnosti v oblasti sebeobsluhy, péče o domácnost, o oděvy, o děti, při přípravě nápojů a stravy (vazba na kódy aktivit 2a, 2b, 2c, 5a) tak, aby byl uživatel schopen samostatně, popř. s vhodnými kompenzačními pomůckami zvládnout běžné úkony sebeobsluhy a péče o domácnost, Pokud mu to okolnosti např. zdravotní stav nedovolí, pak naučit zajistit si potřebné služby jinak.
- Udržet nebo zvýšit míru samostatnosti a soběstačnosti při obsluze kompenzačních pomůcek, běžných zařízení a spotřebičů (vazba na kódy aktivit 2a, 2b, 2c, 5a) tak, aby byl uživatel schopen samostatně, zvládnout tištěnou a digitální komunikaci, pokud mu to okolnosti např. zdravotní stav dovolí.
- Zvýšit míru samostatnosti při pohybu ve venkovním i vnitřním prostředí (vazba na kódy aktivit 2d, 3b) tak, aby byl uživatel schopen samostatně, popř. s vhodnou kompenzační pomůckou pohybovat se bezpečně doma a venku po zvolených základních trasách.
- Zvýšit míru dovedností při používání Braillova písma, a zvýšit míru sociálních dovedností při úředních jednání a při uplatňování práv a oprávněných zájmů (vazba na kódy aktivit 2e, 3d, 5c) tak, aby byl uživatel schopen samostatně číst text v Braillově písmu a samostatně, popř. s vhodnou kompenzační pomůckou byl schopen zvládnout běžná úřední jednání a uplatnit svá práva.
- Usnadnit užívání technicky náročnějších kompenzačních pomůcek v běžném životě (vazba na kódy aktivit 4a, 4b) tak, aby byl uživatel schopen samostatně náročnější pomůcky přizpůsobené jeho potřebám ovládat.
- Usnadnit získání a udržení pracovního místa na otevřeném a chráněném trhu práce (vazba na kódy aktivit 4c, 5b, 3c, 4g) tak, aby byl uživatel motivován k aktivnímu získávání práce dle svých možností a schopen samostatně pracovat na pracovním místě, které odpovídá jeho schopnostem a dovednostem, které aktivně rozvíjí.
- Rozvíjet a upevňovat motorické, psychické, sociální a smyslové schopnosti a dovednosti (vazba na kódy aktivit 4e, 4h, 4i) tak, aby byl uživatel schopen samostatně aktivně využívat další smysly či jiné dovednosti k prevenci kritické sociální situace.
- Aktivizovat a rozvíjet přirozené kontakty se společenským prostředím (vazba na kódy aktivit 3a, 4d, 4f) tak, aby byl uživatel schopen samostatně udržovat kontakty s individuálně zvoleným přirozeným prostředím, popř. aktivně vyhledával a rozvíjel další sociální kontakty bezpečným způsobem.

- Zvýšit míru odpovídající pomoci uživatelům služeb ze strany rodiny, pečujících a dalších osob z přirozených sociálních sítí uživatele (vazba na kódy aktivit 5d) tak, aby tito lidé byli pro uživatele efektivní podporou a pomocí.

## Zásady – principy poskytovaných služeb

- ✓ Partnerství – uživatelé/zájemci o služby jsou bráni jako partneři, jsou respektovány jejich postoje, rozhodnutí, způsob života, mají právo odmítnout nabízenou službu nebo odstoupit od smlouvy i bez uvedení důvodů, v případě nespokojenosti s kvalitou či způsobem poskytovaných služeb mají právo podávat návrhy, podněty a stížnosti a tyto jsou dále zpracovány.
- ✓ Individuální přístup, respektování přání a potřeb – přání a potřeby uživatelů služeb/zájemců o služby jsou při poskytování služeb respektovány, služby naplňují potřeby a osobní cíle uživatelů; pracovníci respektují jedinečnost uživatelů, způsoby poskytování služby jsou přizpůsobeny potřebám uživatelů v rámci cílů a poslání služby.
- ✓ Respektování práv - pracovníci respektují práva uživatelů/zájemců o služby (dle Základní listiny práv a svobod, Madridské deklarace) a usilují o vytváření podmínek, ve kterých mohou uživatelé svá práva uplatňovat. Pracovníci přistupují ke všem uživatelům služeb/zájemcům o služby bez předsudků a negativního hodnocení vzhledem k pohlaví, věku, rase, náboženskému či jinému vyznání apod.
- ✓ Důvěryhodnost sdělených informací - pracovníci jsou vázáni mlčenlivostí o všech získaných informacích od uživatelů/zájemců o služby, pracovníci jsou povinni vyžádat si od uživatelů souhlas se zpracováním jejich osobních údajů v případě, že tyto údaje pro svou práci potřebují a jejich získání a další zpracování nevychází jednoznačně ze zákonné povinnosti.
- ✓ Podpora iniciativy uživatele - pracovníci podporují samostatnost uživatelů/zájemců o služby při řešení svých situací, pracovníci nepřebírají aktivitu za uživatele/zájemce, ale podporují, motivují a vedou je k vlastní iniciativě při řešení jejich situací.
- ✓ Odpovědnost - pracovníci posilují odpovědnost uživatelů/zájemců za rozhodování o vlastním životě a současně ověřují porozumění důsledkům těchto rozhodnutí.
- ✓ Zaměření na celek - pracovníci chápou a respektují uživatele/zájemce o služby jako člena skupiny – tj. rodiny, společenství, ve kterém žije, pracuje; při poskytování služby se pohlíží na situaci uživatele/zájemce z pohledu různých aspektů (z pohledu využívaných dalších služeb, vazeb na okolí apod.).
- ✓ Důstojnost - východiskem práce pracovníků je tolerance odlišností a úcta k člověku, pracovníci žádným přímým ani nepřímým či zprostředkovaným způsobem svého chování neútočí na lidskou důstojnost uživatelů/zájemců; pracovníci neznehodnocují lidskou důstojnost uživatele/zájemce v žádné, ani emocionálně vypjaté situaci.
- ✓ Profesionální přístup - pracovníci oddělují svůj soukromý život od profesního života, udržují si nadhled a profesionální odstup při poskytování služeb, doplňují si a prohlubují své odborné znalosti a dovednosti, znají a řídí se obecně závaznými normami a předpisy, vnitřními pravidly organizace. Pokud zájemce/uživatel potřebuje službu, která není v nabídce služeb KAFIRA o.p.s., budou mu předány informace o tom, kde takovou službu může získat.
- ✓ Pracovníci se řídí etickým kodexem pracovníků KAFIRA o.p.s.

## Vymezení uživatelů služeb KAFIRA o.p.s. v Opavě

Uživateli našich služeb jsou děti od 15 let a dospělí se zrakovým nebo zrakovým kombinovaným postižením, které jejich postižení ovlivňuje při zvládnání každodenních činností a hledají podporu v oblasti vedení samostatného a nezávislého života ve společnosti, při uplatňování svých práv a oprávněných zájmů, včetně uplatňování práva na práci.

Rozsah poškození zraku může být na úrovni slabozrakosti, praktické nevidomosti až úplné nevidomosti. Vyšší stupeň poškození zraku neznamena, že by takto postižený člověk automaticky potřeboval intenzivnější pomoc druhé osoby, nebo že by měl problémy se zapojením do běžného života, společnosti, či pracovního prostředí. Vždy záleží na individuálních schopnostech, charakterových vlastnostech, způsobu vyrovnání se s postižením, psychické pohodě, schopnostech zvládat věci jiným způsobem, i na přístupu lidí z jeho okolí.

K poškození zraku, které je převažující, může být přidruženo také jiné postižení nebo nemoc, které však umožňuje běžnou komunikaci a práci s uživatelem. Mezi jiné postižení nebo nemoc může patřit:

- sluchové postižení kompenzované naslouchadly, kdy jedinec je schopen komunikace bez znakové řeči
- mentální postižení – lehké až těžké mentální postižení (u hlubokého mentálního postižení pouze pomoc s úpravou prostředí, popř. další aktivity služby na základě posouzení celkového stavu zájemce/osoby s postižením)
- tělesné postižení – jedinec musí být schopen komunikace
- chronické nebo jiné onemocnění, vada – pokud je jedinec schopen komunikace a není infekční

Pro posouzení rozsahu poškození zraku vycházíme z informací zájemce o službu, z jeho popisu projevů zrakového postižení.

Pracovník, který vede jednání se zájemcem, může nahlédnout do lékařské zprávy, pokud zájemce sám toto navrhuje, protože je pro něj např. obtížné se vyjádřit a své onemocnění popsat. Dále může pracovník do lékařské zprávy nahlížet, pokud zájemce/klient žádá poradenství v oblasti nároku na dávky SSP, popř. pomoc při sepsání žádosti o tyto dávky apod.. V žádném případě lékařské zprávy nezakládáme, nezpracováváme, nezaznamenáváme do dokumentace uživatele jeho diagnózy.

V případě nejasností při nastavení cíleného poskytování SR (např. u dětí při nastavování multismyslové stimulace) může pracovník se souhlasem dítěte a rodičů dítě požádat o upřesnění stanovení cílů a zvolení metod práce zrakového terapeuta, popř. SPC.

Toto opatření nastavujeme z důvodů platnosti Nařízení 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů o volném pohybu těchto údajů („GDPR“)

## Specifikace osob, které nemohou být uživateli služeb KAFIRA o.p.s. v Opavě

- osoba mladší 15 let (zákonným zástupcům však je poskytnuto základní sociální poradenství obsahující informaci o poskytovatelích sociálních služeb, na které se mohou obrátit a dále aktivity vymezené v Kódech aktivit SR pro děti v části 5 d)
- osoba, jejíž poškození zraku ji neomezuje ve zvládnání běžných situací a nepotřebuje pomoc jiné fyzické osoby
- osoba, jejíž jiné než zrakové postižení nebo nemoc nespadá do bližšího vymezení a vyžaduje speciální přístup, popř. tlumočnicka, kterého si nezajistila
- osoba, s níž není možné se dorozumět běžným způsobem – např. osoba s poruchou komunikace a řeči, s hlubokým mentálním postižením, osoba mluvící jiným jazykem (v případě, že si osoba mluvící jiným jazykem opatří tlumočnicka a splňuje další podmínky pro poskytování služeb, se může stát uživatelem; nebo pokud je schopna se dorozumět s pracovníky a oni s ní)
- osoba projevující se opakovaně agresivním chováním
- osoba závislá na návykových látkách a na dalších věcech, které by mohly být nezáměrně podporovány poskytováním služeb (alkohol, drogy, závislost na internetu, závislost na konkrétním pracovníkovi KAFIRY apod.) – *symptomy závislosti*: sexuální slovní i fyzické obtěžování pracovníků KAFIRY nebo dalších uživatelů, agresivní chování k pracovníkům KAFIRY a dalším uživatelům, vyhledávání webových stránek se sexuální tematikou v internetovém klubu, apatické chování až letargie, patologické lhaní (neustálé na sebe navazující lži), rozšířené zorničky, závislost na pracovníkovi KAFIRY – nekontrolovatelné vyžadování kontaktu s pracovníkem KAFIRY i mimo stanovené pracovní hodiny, požadavek poskytování služeb vždy jen jedním pracovníkem, stálá potřeba řešení záležitostí s pracovníkem KAFIRY z oblastí mimo poskytované služby apod.
- osoby s psychotickou diagnózou (psychózy, schizofrenie apod.) – ve stavu, který znemožňuje práci ve skupině, ale také práci individuální
- osoba s omezenou svéprávností za předpokladu splnění dalších podmínek pro uživatele a splnění podmínky doložení rozhodnutí vymezující omezení ke konkrétním právním úkonům, v případě, že je omezena v úkonech uzavírání smluv, musí být přítomný u uzavírání smlouvy o poskytování služby její opatrovník
- osoba, která trpí infekční nemocí.

Výjimky jsou přípustné pouze se souhlasem ředitele a posuzují se individuálně (výjimky nesmí přesáhnout 10% uživatelů služeb konkrétní služby), vždy však musí mít tato osoba nějaké zdravotní postižení nebo být v nepříznivé sociální situaci, a nelze toto řešit jiným způsobem, než pomocí Sociální rehabilitace. Toto je možné pouze v případě, kdy jsou volné kapacity v jednotlivých střediscích, tj. přednost mají vždy zájemci se zrakovým postižením.