



**FOKUS - OPAVA**  
občanské sdružení  
Opavská 33, 793 13 Svobodné Heřmanice

---

# PROVOZNÍ ŘÁD

Následná péče

---



Tímto předpisem se ruší všechny dříve vydané verze tohoto předpisu.

Platnost od: 21.3.2011

Podpis statutárního zástupce: PhDr. Ivana Strossová

---

Kontaktní adresa: Hradecká 16, 746 01 Opava, tel.: 553 650 760  
Vávrovická 70/77, 747 07 Opava, tel.: 553 652 433

e-mail: [fokusopava@seznam.cz](mailto:fokusopava@seznam.cz)  
[www.fokusopava.cz](http://www.fokusopava.cz)

Bankovní spojení: KB Opava 86-7034680237

IČO: 269 90 881



## **ZÁKLADNÍ CHARAKTERISTIKA SLUŽBY NÁSLEDNÁ PÉČE<sup>1</sup>**

### **Poslání služby Následné péče**

Posláním služby Následná péče (dále jen NP) je aktivizace uživatelů s duševním onemocněním prostřednictvím výukových programů a psychoterapeutických přístupů a posílení či stabilizace jejich schopnosti a dovednosti.

### **Cílová skupina**

#### Obecně:

Osoby se zdravotním postižením v nepříznivé sociální situaci. Jde o situaci, v níž se lidé nacházejí, jestliže pro svůj věk, ztrátu soběstačnosti, pro nemoc, zdravotní postižení, krizovou situaci, životní návyky, sociálně znevýhodňující prostředí, ohrožení práv a zájmů nebo z jiných závažných důvodů, nejsou fakticky schopni zabezpečovat a uspokojovat své životní potřeby a tyto potřeby nejsou ani jinak zabezpečeny. Tito lidé jsou ohroženi sociálním vyloučením a k tomu, aby zůstali součástí společnosti a mohli se podílet na společenském životě, potřebují podporu.

#### Dle typu zdravotního postižení:

Osoby s chronickým duševním onemocněním (psychotické a afektivní poruchy)

Do cílové skupiny nepatří

- osoby s diagnózou závislost na návykových látkách.

#### Dle věku:

Osoby starší 16-ti let. Horní věková hranice je stanovena na 64 let.

---

<sup>1</sup> Více viz. Vnitřní pravidla Následná péče



# FOKUS - OPAVA

občanské sdružení  
Opavská 33, 793 13 Svobodné Heřmanice

## Základní charakteristiky služby

- Služba je ambulantní.
- Dostupnost služby je omezena provozními hodinami celé organizace:  
Pondělí – Čtvrtek 8.00 – 15.00
- Prostory organizace se nacházejí v budově, která je místně velice dobře dostupná uživatelům i ostatní veřejnosti. Budova se nachází v klidné městské části Opavy (Vávrovická ulice, středisko pro osoby s duševním onemocněním).
- Uživatel může kdykoliv zakázku přerušit a bez udání důvodu ze služby odejít.
- Služba je bezplatná.
- První kontakt s klientem zajišťuje sociální pracovník.



## ZÁKLADNÍ ČINNOSTI PŘI POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY NÁSLEDNÁ PÉČE

- ***Sociálně terapeutické činnosti***

Rozsah činnosti:

- socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k prevenci relapsu, rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob.

- ***Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím***

Rozsah činnosti:

- aktivity umožňující lepší orientaci ve vztazích odehrávajících se ve společenském prostředí.
- v rámci těchto činností nabízíme:
  - a) výuku anglického jazyka
  - b) výuku práce s počítačem
  - c) podporu sebeobsluhy (nácvik nakupování, vaření, stolování)
  - d) sportovní aktivity.

- ***Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:***

Rozsah činnosti:

- pomoc při vyřizování běžných záležitostí,
- pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob.



# FOKUS - OPAVA

občanské sdružení  
Opavská 33, 793 13 Svobodné Heřmanice

## CÍL SLUŽBY NÁSLEDNÁ PÉČE<sup>2</sup>

### Cíle služby<sup>3</sup>

- Začlenění uživatelů do běžného života společnosti
- Získání, obnovení či posílení samostatnosti klienta
- Vyrovnávání příležitostí – zmírňování znevýhodnění z chronického onemocnění
- Prevence znovupropuknutí nemoci

Naplňováním cílů chceme zlepšit kvalitu života uživatelů, není-li to možné, alespoň stabilizovat jejich situaci a zabránit jejímu zhoršování, řešením nepříznivé životní situace. Chceme zabránit sociálnímu vyloučení uživatele a napomoci uživateli řešit či vyřešit jeho obtížnou životní situaci a navázat kontakty s přirozeným sociálním prostředím. Cílů dosahujeme pomocí informací, rad, konzultací s psychologem, vyjednáváním v zájmu klienta, emoční podporou, poskytováním a zprostředkováním pomoci.

---

<sup>2</sup> Více viz. Standardy kvality Následná péče – Standard č. 1

<sup>3</sup> Rozvíjením cílů má docházet k naplňování poslání



# FOKUS - OPAVA

občanské sdružení  
Opavská 33, 793 13 Svobodné Heřmanice

## VAŠE PRÁVA<sup>4</sup>

Pracovníci naší organizace při své práci respektují a chovají se v souladu se základními lidskými právy a dalšími platnými obecně závaznými normami a pravidly občanského soužití v duchu Etického kodexu, který je součástí vnitřních pravidel Fokusu-Opava, o. s. O právech jste informováni při podpisu smlouvy.

### Máte právo

- na samostatnost a nezávislý způsob života,
- sám si rozhodnout, jakou službu chcete u nás využívat, sám si zvolit tempo a postup při využívání této služby,
- na písemné zpracování Vašich požadavků (Individuální plán, Smlouva o poskytnutí smlouvy), v písemném zpracování musí být jasně formulována zakázka (cíl), stejně jako odpovědnosti a úkoly klienta i pracovníka při naplňování zakázky,
- získat veškeré informace týkající se poskytované služby,
- znát jména osob, které s Vámi pracují,
- znát jména všech osob, které mají přístup k Vaší dokumentaci,
- podat stížnost na pracovníky a kvalitu služeb – musíte být informován, jakým způsobem a komu ji můžete podat a jakým způsobem bude řešena, za podání stížnosti nesmíte být žádným způsobem diskriminován,
- odmítnout nabízené služby nebo pracovníka, který s Vámi pracuje.

---

<sup>4</sup> Více viz. Standardy kvality Následná péče – Standard č. 2



# FOKUS - OPAVA

občanské sdružení  
Opavská 33, 793 13 Svobodné Heřmanice

## SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY<sup>5</sup>

- Se zájemcem sepíše sociální pracovník písemnou smlouvu o poskytování služby.
- Smlouva je uzavírána před nástupem do služby.
- Každého zájemce seznámíme s možností, kdykoliv službu ukončit, se svým právem nahlížet do údajů o něm vedených a poskytnutím dobrovolného souhlasu se zařazením do databáze Fokusu.
- Zájemce má právo vymezit osoby, kterým mohou být poskytovány informace o jeho osobě.

Náležitosti smlouvy o poskytování sociální služby:

- konkrétní forma, průběh, rozsah poskytovaných služeb,
- podmínky, za nichž bude služba uživateli poskytována,
- postupy při nedodržování dohodnutých podmínek poskytování služby,
- způsoby a podmínky ukončení služby.

Individualizace smlouvy:

- vyjádřena zohledňováním osobního cíle uživatele, který je poté specifikován v procesu individuálního plánování,
- osobní cíl uživatele je uveden ve smlouvě.

---

<sup>5</sup> Více viz. Standardy kvality Následná péče – Standard č. 4



## INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ PRŮBĚHU SOCIÁLNÍ SLUŽBY<sup>6</sup>

Účelem individuálního plánování průběhu poskytování sociálních služeb je zajistit jejich poskytování v souladu s předem vyjednanými individuálními požadavky a osobním cílem klienta tak, aby služby přispívaly k řešení jeho nepříznivé životní situace.

Individuální plánování umožňuje průběžnou aktualizaci způsobu poskytování služeb, pokud se situace na straně klienta nebo zařízení změní. Soubor plánovacích dokumentů, který obsahuje konkrétní ujednání o individuálních postupech, způsobu, specifikách a rozsahu poskytování služeb se nazývá „Individuální plán“.

Individuální plán (IP) sestavuje klíčový pracovník s uživatelem, u něhož se předpokládá déletrvající poskytování služby. IP je zpracováván písemně na předepsaném formuláři. Obsahuje krátkodobé i dlouhodobé cíle, terminované úkoly uživatele, ale i pracovníka a další postupy, na kterých se vzájemně dohodnou. Kopie individuálního plánu zůstává k dispozici sociální pracovníci a je založen mezi uživatelovu dokumentaci, originál dostává uživatel.

Struktura individuálního plánu:

- cíl, kterého chce uživatel v NP dosáhnout,
- překážky, které brání tomu, aby byl naplněn,
- kroky vedoucí k dosažení cíle,
- zdroje, které může uživatel využít při dosahování cíle, i překážky v cestě ke změně,
- místo spolupráce (kde), načasování jednotlivých kroků (kdy), personální asistence pomoci (s kým, kdo), klíčový pracovník a uživatel – kontrakt a jeho stvrzení podpisy,
- termín hodnocení,
- termín dosažení cíle,
- kritéria dosažení cíle.

<sup>6</sup> Více viz. Standardy kvality Následná péče – Standard č. 5





# FOKUS - OPAVA

občanské sdružení  
Opavská 33, 793 13 Svobodné Heřmanice

## DOKUMENTACE O POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY<sup>7</sup>

Předtím, než začnete využívat sociální službu v naší organizaci, sepíše s Vámi sociální pracovník potřebné dokumenty. V nich jsou uvedeny Vaše osobní údaje, např. jméno, příjmení, datum narození, adresa, telefon, typ invalidního důchodu, zdravotní pojišťovna, kontakt na rodinné příslušníky či jiné blízké osoby, zdravotní stav atd. Tyto údaje jsou pro nás velice důležité, protože nám umožňují poskytnout Vám co nejkvalitnější pomoc.

K tomu, abychom mohli vést Vaši dokumentaci, je potřeba Vašeho písemného souhlasu. K Vaším údajům mají přístup pouze zaměstnanci naší organizace (sociální pracovník; pracovní terapeut, aktivizátor v sociálních službách a jiné pověřené osoby). Veškerá dokumentace, která byla s Vámi sepsána se uchovává ve Vaší složce v prostorách naší organizace (Vávrovická) a neposkytuje se žádným dalším organizacím ani osobám.

Po ukončení poskytování služby máte právo požádat o vydání Vaší dokumentace do Vašich rukou nebo o skartaci dokumentace

Dokumentace vedená o uživateli:

- Smlouva o poskytnutí sociální služby + Příloha o poskytnutí sociální služby - s uživatelem je sepsána smlouva o poskytnutí sociální služby, která obsahuje všechny náležitosti dané § 91 zákona o sociálních službách.
- Souhlas s nakládáním s osobními a citlivými údaji – uživatel podepisuje tento souhlas, který opravňuje organizaci zpracovávat jeho osobní údaje dle zákona o ochraně osobních údajů. Organizace má vypracována vnitřní pravidla o zpracovávání osobních údajů, které obsahují účel zpracování, druh zpracovaných údajů, zdroje údajů, způsob zpracování.
- Dotazník pro vstupní kontakt – se zájemcem o poskytnutí sociální služby je vyplněn dotazník, který obsahuje základní osobní údaje.
- Individuální plán + Záznam o průběhu individuálního plánu – plán je zpracováván s klienty, u kterých se předpokládá dlouhodobější poskytování služby se sociálně terapeutickým charakterem.

<sup>7</sup> Více viz. Standardy kvality Následná péče – Standard č. 6



# FOKUS - OPAVA

občanské sdružení  
Opavská 33, 793 13 Svobodné Heřmanice

Plán obsahuje individuální záznamy o průběhu poskytování sociální služby a hodnocení jejího průběhu.

- Průběh služby – tištěný průběh služby dle programu Highlander2.



# FOKUS - OPAVA

občanské sdružení  
Opavská 33, 793 13 Svobodné Heřmanice

## POSTUP PŘI PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ<sup>8</sup>

V případě, že budete mít jakékoli připomínky k naší práci, nemějte obavy nám je sdělit.

Můžete tak učinit

### Ústně

- a) kterémukoli zaměstnanci organizace, ke kterému máte důvěru
- b) telefonicky na telefonních číslech: Hradecká: 553 650 760,  
Vávrovická: 553 652 433,  
terénní mobil: 723 457 998.

### Písemně

- a) na adresu našeho sdružení: Hradecká 16, 746 01 Opava nebo  
Vávrovická 70/77, 747 07 Opava
- b) na mailovou adresu: fokusopava@seznam.cz.

### Vložení do „schránky stížností“

Hradecká: schránka je na toaletě naproti umyvadla,

Vávrovická: schránka je v počítačové místnosti za vertikálními žaluziemi.

Můžete zůstat v anonymitě (nemusíte se podepisovat).

K vypracování stížnosti můžete využít papír a psací potřeby, které najdete u „schránky připomínek“.  
K podání stížnosti si můžete zvolit zástupce, kterým může být kdokoli, ke komu máte důvěru. Vašimi stížnostmi a připomínkami se budeme vždy zabývat, protože nás mohou vést k řešení případných nedostatků v naší práci.

Stížnost vyřizuje: Šárka Potyšová, DiS.

Stížnost bude vyřízena do 28 dnů od přijetí stížnosti.

---

<sup>8</sup> Více viz. Standardy kvality Následná péče – Standard č. 7



# FOKUS - OPAVA

občanské sdružení  
Opavská 33, 793 13 Svobodné Heřmanice

Další orgány, na které si může stěžovatel obrátit, jsou nezávislé instituce:

## Občanská poradna

Kylešovská 10, 746 01, Opava

Kontakt: 553 616 437, 731 316 552

E-mail: [obcanskaporadna@charitaopava.cz](mailto:obcanskaporadna@charitaopava.cz)

## Ochránce práv – ombudsman

Kancelář veřejného ochránce práv

Údolní 39, 602 00, Brno

[www.ochrance.cz](http://www.ochrance.cz)

## Moravskoslezský kraj – Krajský úřad

Odbor sociálních věcí

28. října 117, 702 00, Ostrava

[www.kr-moravskoslezsky.cz](http://www.kr-moravskoslezsky.cz)



**FOKUS - OPAVA**  
občanské sdružení  
Opavská 33, 793 13 Svobodné Heřmanice

**PERSONÁLNÍ A ORGANIZAČNÍ ZAJIŠTĚNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY<sup>9</sup>**

Služby následné péče zaštiťuje

- sociální pracovník a
- pracovní terapeut, aktivizátor v sociálních službách.

---

<sup>9</sup> Více viz. Standardy kvality Následná péče – Standard č. 9



## **PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE A UŽIVATELE**

S těmito právy a povinnostmi jste seznámeni při podpisu smlouvy .

### **Práva a povinnosti poskytovatele**

#### Poskytovatel má právo:

- Provádět personální změny.
- Vyžádat si od uživatele potřebné údaje.
- Dbát na dodržování obecných pravidel spoluzití.

#### Poskytovatel má povinnost:

- Dodržovat dohodnuté termíny schůzek, v případě nepřítomnosti se konkrétnímu uživateli omluvit, popřípadě zajistit za sebe zastoupení jiným pracovníkem sdružení.
- Spolupracovat s uživatelem na dosažení cíle, který si uživatel určí v Individuálním plánu.
- Respektovat uživatele a jeho práva.
- Zachovávat mlčenlivost o osobních údajích dle kvalifikovaného souhlasu se zpracováním osobních údajů určeného zákonem č. 101/2000 Sb.
- Předepsaným způsobem řešit případné stížnosti uživatele.

### **Práva a povinnosti uživatele**

#### Uživatel má právo:

- Účastnit se programů, které nabízí daná služba.
- Na zpřístupnění vedené dokumentace.
- Vyjadřovat se k personálním změnám v programech, které využívá.
- Vznášet postřehy a náměty.
- Vznášet stížnosti a být vyrozuměn výsledku jejich řešení.



# FOKUS - OPAVA

občanské sdružení  
Opavská 33, 793 13 Svobodné Heřmanice

## Uživatel má povinnost:

- Dodržovat dohodnuté termíny schůzek a v případě nepřítomnosti se předem omluvit konkrétnímu pracovníkovi, který zajišťuje daný program.
- Spolupracovat s týmem organizace na dosažení svého cíle.
- Respektovat pracovníky organizace.
- Dodržovat pravidla chování v organizaci.
- Řídit se provozním řádem organizace.

## **Hrubé porušení povinností uživatele**

- 1) Agresivní chování vůči personálu a ostatním uživatelům, které se ani po opakovaných napomenutích nemění a stupňuje se.
- 2) Krádež uživatele.

Výše zmíněné hrubé porušení povinností uživatele se řeší v týmu a postupuje se na základě vnitřních předpisů sdružení o řešení krizových a havarijních situací.



# FOKUS - OPAVA

občanské sdružení  
Opavská 33, 793 13 Svobodné Heřmanice

## PRAVIDLA POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

- 1) Spolupráce probíhá na základě dobrovolnosti.
- 2) Konkrétní formy spolupráce se liší dle jednotlivých služeb a uživatel je o těchto podmínkách srozuměn.
- 3) Všechny formy práce probíhají se zřetelem k základním lidským právům a etickým principům.
- 4) Pracovníci organizace pracují týmově.
- 5) Termín a místa schůzek si uživatelé s pracovníky sjednávají předem.
- 6) Na postupu uživatele ve službě, změnách ve službě, např. ukončení služby, přechod do jiné služby, se uživatelé s pracovníky domlouvají a stvrzují tyto změny zápisem, např. změnou v Individuálním plánu.





## **PRAVIDLA CHOVÁNÍ UŽIVATELE V PROSTORÁCH ORGANIZACE**

- 1) V organizaci je zakázáno konzumovat alkoholické nápoje a drogy. Stejně tak není povolen vstup po jejich požití.
- 2) V prostorách zařízení jsou zakázány hazardní hry.
- 3) Krádež je posuzována pracovním týmem, závažnější případy budou řešeny ve spolupráci s policií.
- 4) Konflikty se řeší bez agresivních, hlučných a vulgárních projevů, pokud možno je nevyvoláváme.
- 5) Je zakázáno jakékoliv omezování osobní svobody ostatních uživatelů a pracovníků.
- 6) Do kanceláře pracovního týmu vstupujte pouze se souhlasem pracovníků.
- 7) V organizaci zachováváme klidné a příjemné prostředí, dbáme na pořádek a čistotu.
- 8) V celých prostorách organizace je zakázáno kouřit.
- 9) Šetříme elektrickou energií, teplem a vodou.
- 10) Uživatelé mohou své názory a připomínky týkající se Fokusu, poskytovaných služeb a personálu vhazovat do schránky umístěné na toaletě. Není potřeba sdělovat své jméno.
- 11) Pokud se uživatel nemůže z důležitých důvodů ve stanovenou dobu dostavit, omluví se osobně nebo telefonicky. Nepřijímají se omluvy zprostředkované např. rodinou nebo jinými osobami.
- 12) Je zakázáno hrubé chování k ostatním uživatelům a personálu.

### **Opatření při porušení pravidel provozního řádu:**

- 1) Ústní napomenutí.
- 2) Při závažnějších porušeních provozního řádu či ostatních vnitřních pravidel organizace může dojít až k ukončení poskytování služby uživateli (např. opakované neomluvené absence, agresivní chování uživatele, opakované krádeže, nedodržování dohodnutých pravidel, apod.).

O svých právech a povinnostech je uživatel detailně informován při podpisu smlouvy o službě.

Přestávky jsou dle individuální domluvy uživatele s pracovníkem.