



PROVOZNÍ ŘÁD – VNITŘNÍ PRAVIDLA **Služba Podpora samostatného bydlení dle par. 43 zákona č. 108/2006 Sb.**

CÍL SLUŽBY PODPORA SAMOSTATNÉHO BYDLENÍ

Cíle služby

V rámci služby PSB se uživatelé učí zvládat či zdokonalovat se ve veškerých dovednostech potřebných k:

- zajištění soběstačnosti při vedení domácnosti (praktický nácvik domácích prací, hospodaření s penězi, podpora při nakupování, péče o vlastní domov a vlastní osobu, cestování běžnými dopravními prostředky apod.),
- využívání běžně dostupných míst a služeb uživatelem, kontaktu s přirozeným prostředím,
- aktivnímu trávení volného času,
- vyšší samostatnosti v rozhodování a zvýšení sebevědomí uživatele.

Hlavním cílem je pomoci uživateli žít a udržet ho v jeho přirozeném prostředí.

Naplněním 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.

INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ PRŮBĚHU SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Účelem individuálního plánování průběhu poskytování sociálních služeb je zajistit jejich poskytování tak, aby služby přispívaly k řešení jeho nepříznivé životní situace.

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 ve službě dosáhnout,
- překážky, které brání tomu, aby byl naplněn,
- kroky vedoucí k dosažení cíle,



FOKUS – Opava, z.s.

Opavská 33, 793 13 Svobodné Heřmanice

- zdroje, které může uživatel využít při dosahování cíle, i překážky v cestě ke změně,
- termín hodnocení,
- termín dosažení cíle,
- kritéria dosažení cíle.

DOKUMENTACE O POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Dokumentace vedená o uživateli:

- Smlouva o poskytnutí sociální služby - s uživatelem je sepsána smlouva o poskytnutí sociální služby, která obsahuje všechny náležitosti dané § 91 zákona o sociálních službách.
- Souhlas se zpracováním osobních údajů – uživatel podepisuje tento souhlas pro účely aktuálně realizovaných projektu.
- Dotazník pro vstupní kontakt – se zájemcem o poskytnutí sociální služby je vyplněn dotazník, který obsahuje základní osobní údaje.
- Osobní profil – vyplňujeme v případě potřeby (vzhledem k míře zdravotního postižení uživatele)
- Individuální plán + Záznam o průběhu individuálního plánu – plán je zpracováván s klienty, u kterých se předpokládá dlouhodobější poskytování služby se sociálně terapeutickým charakterem. Plán obsahuje individuální záznamy o průběhu poskytování sociální služby a hodnocení jejího průběhu.
- Průběh služby je k dispozici v elektronické podobě programu Highlander2.

POSTUP PŘI PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

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: 553 650 760, 553 652 433, 607 107 806.

Písemně

- a) na adresu našeho pracoviště: Hradecká 16, 746 01 Opava nebo
Vodní 173, 749 01 Vítkov
Ostrožná 27/244, Opava
- b) na mailovou adresu: fokusopava@seznam.cz.

Vložení do „schránky stížností“

Hradecká 16, Opava: na tomto pracovišti jsou umístěny dvě schránky stížností :

- první je umístěna v I. patře v místnosti sociální rehabilitace na WC.



FOKUS – Opava, z.s.

Opavská 33, 793 13 Svobodné Heřmanice

- Druhá je umístěna ve III. patře v místnosti konzultační místnost

Vodní 173, Vítkov : schránka je umístěna v šatně klientů.

Ostrožná 27/244, Opava : schránka je umístěna v denní místnosti CDZ

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:

Hradecká 16, 746 01 Opava – Šárka Potyšová, DiS.

Vodní 173, Vítkov 749 01

Ostrožná 27/244, Opava – Mgr. Eva Kubesová, DiS.

Stížnost bude vyřízena do 28 dnů od přijetí stížnosti.

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

Ochránce práv – ombudsman

Kancelář veřejného ochránce práv

Údolní 39, 602 00, Brno

www.ochrance.cz

Moravskoslezský kraj – Krajský úřad

Odbor sociálních věcí

28. října 117, 702 00, Ostrava

www.kr-moravskoslezsky.cz



PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE A UŽIVATELE

S těmito právy a povinnostmi jste seznámeni při podpisu Smlouvy o sociální službě.

Práva a povinnosti poskytovatele

Poskytovatel má právo:

- Provádět personální změny.
- Vyžádat si od uživatele potřebné údaje.
- Vyžadovat dodržování obecných pravidel společenského kontaktu.

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.
- Informovat uživatele o zpracování osobních údajů (dokument Informace pro klienty o zpracování osobních údajů, který obsahuje informace o zpracování Vašich osobních údajů a popisuje Vaše práva.
- Předepsaným způsobem řešit případné stížnosti uživatele.

Práva a povinnosti uživatele

Uživatel má právo:

- Získat veškeré informace týkající se poskytované služby
- Znat jména osob, které s vámi pracují
- Účastnit se aktivit, které nabízí daná služba.
- Na zpřístupnění vedené dokumentace.
- Vznášet postřehy a náměty.
- Vznášet stížnosti a být vyrozuměn výsledku jejich řešení.

Uživatel má povinnost:

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



FOKUS – Opava, z.s.

Opavská 33, 793 13 Svobodné Heřmanice

Hrubé porušení povinností uživatele

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

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

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, místa schůzek a účast na aktivitách si uživatelé s pracovníky zpravidla 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, vodou a třídíme odpad.
- 10) Je zakázáno hrubé chování k ostatním uživatelům a personálu.



FOKUS – Opava, z.s.

Opavská 33, 793 13 Svobodné Heřmanice

Opatření při porušení pravidel organizace

- 1) Ústní napomenutí.
- 2) Při závažnějších porušeních pravidel organizace může dojít až k ukončení poskytování služby uživateli (např. opakované neomluvené neúčasti, agresivní chování uživatele, krádeži, nedodržování dohodnutých pravidel, apod.).

Tímto předpisem se ruší všechny dříve vydané verze tohoto předpisu.

Platnost od: 1.9.2019

Podpis statutárního zástupce: PhDr. Ivana Strossová