



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

PROVOZNÍ ŘÁD

Podpora samostatného bydlení



Tímto předpisem se ruší všechny dříve vydané verze tohoto předpisu.

Platnost od: 1.1.2011

Podpis statutárního zástupce: PhDr. Ivana Strossová

Kontaktní adresa: Hradecká 16, 746 01 Opava, tel.: 553 650 760

fokusopava@seznam.cz

Vávrovická 70/77, 747 07 Opava, tel.: 553 652 433

e-mail:

www.fokusopava.cz

Bankovní spojení: KB Opava 86-7034680237

IČO: 269 90 881



ZÁKLADNÍ CHARAKTERISTIKA SLUŽBY PODPORA SAMOSTATNÉHO BYDLENÍ¹

Poslání služby Podpora samostatného bydlení

Posláním služby Podpora samostatného bydlení (dále jen PSB) je pomoci uživateli žít a udržet ho v jeho přirozeném prostředí.

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) a osoby se zdravotním postižením (např. epilepsie), u nichž došlo na základě tohoto onemocnění k výraznému narušení psychických, sociálních a pracovních schopností.

Do cílové skupiny „osoby se zdravotním postižením“ nepatří

- osoby se zdravotním postižením smyslového charakteru
- osoby odkázané na invalidní vozík
- osoby s diagnózou závislost na návykových látkách
- osoby s mentálním postižením.

¹ Více viz. Standardy kvality PSB – Standard č. 1 a Vnitřní pravidla PSB



FOKUS - OPAVA

občanské sdružení

Opavská 33, 793 13 Svobodné Heřmanice

Dle věku:

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

Základní charakteristika služby

- Služba je terénní.
- Dostupnost služby je omezena provozními hodinami celé organizace:

Pondělí 8.00 – 13.00

Středa 8.00 – 14.00

Čtvrtek 11.00 – 16.00

Mimo provozní hodiny (víkendy, svátky) se případné krizové situace řeší prostřednictvím terénního mobilu (723 457 998) a linky důvěry (denně 10:00-06:00 na telefonních číslech: 553 616 407, 736 149 142 a v sobotu 19:00-21:00 na telefonním čísle: 800 120 612)

- Uživatel může kdykoliv zakázku přerušit a bez udání důvodu ze služby odejít.
- Službu poskytujeme za úhradu: 24,- Kč na hodinu.
- První kontakt s klientem zajišťuje sociální pracovník.



**NABÍZENÉ AKTIVITY V RÁMCI SLUŽBY PODPORA SAMOSTATNÉHO
BYDLENÍ²**

• ***Pomoc při zajištění chodu domácnosti***

Rozsah činnosti:

- pomoc s úklidem a údržbou domácnosti a osobních věcí,
- podpora při získávání návyků souvisejících se zajištěním chodu domácnosti,
- pomoc při údržbě domácích spotřebičů,
- pomoc se zajištěním stravy,
- pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti, např. sezonního úklidu, úklidu po malování,
- podpora v hospodaření s penězi včetně pomoci s nákupy a běžnými pochůzkami.

• ***Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti***

Rozsah činnosti:

- podpora při zvládnutí výchovy dětí v rodině,
- pracovní výchovná činnost s dětmi,
- nácvik a upevnování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností,
- pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob,
- podpora v oblasti partnerských vztahů,
- podpora při získávání návyků souvisejících se zařazením do pracovního procesu.

² Více viz. Vnitřní pravidla PSB, Smlouva o poskytnutí služby PSB



FOKUS - OPAVA

občanské sdružení
Opavská 33, 793 13 Svobodné Heřmanice

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

Rozsah činnosti:

- doprovázení dětí do školy, školského zařízení, k lékaři, na zájmové a volnočasové aktivity a doprovázení zpět,
- doprovázení dospělých do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na zájmové aktivity, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět,
- podpora při získávání návyků souvisejících se zařazením do běžného společenského prostředí včetně běžně dostupných služeb a informačních zdrojů.

- ***Sociálně terapeutické činnosti***

Rozsah činnosti:

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

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

Rozsah činnosti:

- pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů,
- pomoc při vyřizování běžných záležitostí.



CÍL SLUŽBY PODPORA SAMOSTATNÉHO BYDLENÍ³

Cíle služby⁴

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.

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.

³ Více viz. Standardy kvality PSB – Standard č. 1

⁴ Rozvíjením cílů má docházet k naplňování poslání



FOKUS - OPAVA

občanské sdružení
Opavská 33, 793 13 Svobodné Heřmanice

VAŠE PRÁVA⁵

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.

⁵ Více viz. Standardy kvality PSB – Standard č. 2



FOKUS - OPAVA

občanské sdružení
Opavská 33, 793 13 Svobodné Heřmanice

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY⁶

- 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 vymežit 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.

⁶ Více viz. Standardy kvality PSB – Standard č. 4



INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ PRŮBĚHU SOCIÁLNÍ SLUŽBY⁷

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 PSB 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.

⁷ Více viz. Standardy kvality PSB – Standard č. 5



DOKUMENTACE O POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY⁸

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; psychiatrická sestra, pracovník 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.
- Lékařské potvrzení.

⁸ Více viz. Standardy kvality PSB – Standard č. 6



FOKUS - OPAVA

občanské sdružení

Opavská 33, 793 13 Svobodné Heřmanice

- 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 – tištěný průběh služby dle programu Highlander2.

Kontaktní adresa: Hradecká 16, 746 01 Opava, tel.: 553 650 760

fokusopava@seznam.cz

Vávrovická 70/77, 747 07 Opava, tel.: 553 652 433

e-mail:

www.fokusopava.cz

Bankovní spojení: KB Opava 86-7034680237

IČO: 269 90 881



FOKUS - OPAVA

občanské sdružení
Opavská 33, 793 13 Svobodné Heřmanice

POSTUP PŘI PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ⁹

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 stížností“. 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.

⁹ Více viz. Standardy kvality PSB – 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

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

Kontaktní adresa: Hradecká 16, 746 01 Opava, tel.: 553 650 760

fokusopava@seznam.cz

Vávrovická 70/77, 747 07 Opava, tel.: 553 652 433

e-mail:

www.fokusopava.cz

Bankovní spojení: KB Opava 86-7034680237

IČO: 269 90 881



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

PERSONÁLNÍ A ORGANIZAČNÍ ZAJIŠTĚNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY¹⁰

Službu Podpora samostatného bydlení zajišťuje

- sociální pracovník a
- psychiatrická sestra (pracovník v sociálních službách).

¹⁰ Více viz. Standardy kvality PSB – 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.



FOKUS - OPAVA

občanské sdružení
Opavská 33, 793 13 Svobodné Heřmanice

- 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 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.



FOKUS - OPAVA

občanské sdružení
Opavská 33, 793 13 Svobodné Heřmanice

PRAVIDLA CHOVÁNÍ UŽIVATELE PŘI NÁVŠTĚVĚ PRACOVNÍKA

- 1) Krádež je posuzována pracovním týmem, závažnější případy budou řešeny ve spolupráci s policií.
- 2) Konflikty se řeší bez agresivních, hlučných a vulgárních projevů, pokud možno je nevyvoláváme.
- 3) Je zakázáno jakékoliv omezování osobní svobody uživatele a pracovníků.
- 4) Pokud se pracovník nebo uživatel nemůže se závažných důvodů ve stanovenou dobu dostavit, omluví se osobně nebo telefonicky.
- 5) Je zakázáno hrubé chování k 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.