

VNITŘNÍ PRAVIDLA SLUŽBY SOCIÁLNÍ REHABILITACE

Kontakt

Vedoucí služby/sociální pracovník:

Mgr. Radka Valouchová, tel. 739 507 120, radka.valouchova@nhrozenkov.charita.cz

Základní informace o službě

Služba sociální rehabilitace je zaměřená na prevenci sociálního vyloučení osob s duševním onemocněním, mentálním postižením nebo osob v akutní krizi a jejich podporu při začleňování do přirozeného sociálního prostředí. Klienta motivujeme k samostatnosti, soběstačnosti a nezávislosti.

Služba je zaměřena zejména na:

- podporu v rozvoji dovedností zvládání běžných činností každodenního života
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- pomoc při uplatňování práv a zájmů
- volnočasové a vzdělávací aktivity klientů služby

Pro zahájení služby je potřeba uzavřít písemnou smlouvu o poskytování sociální služby. Služba je poskytována individuální nebo skupinovou formou dle individuálních potřeb klienta a cílů stanovených

v individuálním plánu. Služba je poskytována **zdarma**.

Okruh osob

Služba Sociální rehabilitace Lávka je určena osobám od 16–80 let, které se nachází v nepříznivé sociální situaci a zároveň jsou to osoby se zdravotním postižením, osoby s chronickým duševním onemocněním nebo osoby v akutní krizi.

Služba nemůže být poskytnuta: Osobám, jejichž zdravotní stav vyžaduje ústavní péči, osobám s infekčními nemocemi, osobám pod vlivem alkoholu či jiných návykových látek, osobám narušujícím kolektivní soužití a nerespektující pravidla a také osobám s těžkým mentální postižením a těžkými smyslovými vadami.

Zásady poskytování služby

- respektování důstojnosti a svobodného rozhodování klienta
- podpora sebedůvěry, motivace k samostatnosti, soběstačnosti a potenciálu pro řešení vlastní situace
- důraz na diskrétnost, lidskou důstojnost a mlčenlivost o sdělených informacích
- duchovní rozměr
- profesionální přístup pracovníků

Místo a čas poskytování sociální rehabilitace

Ambulantní forma sociální rehabilitace se poskytuje na adrese Nový Hrozenkov 504, 756 04.

Terénní forma sociální rehabilitace se poskytuje v domácnostech klientů či jejich přirozeném prostředí.

Územní působnost je v rámci 7 obcí (Velké Karlovice, Karolinka, Nový Hrozenkov, Halenkov, Huslenky, Hovězí a Zděchov).

Časové vymezení poskytované služby:

	AMBULANCE	TERÉN
PONDĚLÍ		08:00-14:00
ÚTERÝ	08:00-14:00	08:00-15:00
STŘEDA		08:00-14:00
ČTVRTEK	08:00-14:00	12:00-16:00
PÁTEK	08:00-12:00	08:00-12:00

Práva a povinnosti klienta

- klient má právo na poskytování kvalitní a bezpečné služby, jejíž rozsah a průběh se přizpůsobuje jeho aktuálním potřebám a možnostem (individuální přístup).
- právo na vlastní rozhodování, uplatňování vlastní vůle, na vlastní volbu
- právo na důstojné zacházení, respektování soukromí a intimity
- právo na přijatelné riziko související s chováním klienta a jeho životním stylem, při poskytování služby umožňující i rizikovou situaci zvládnout bezpečným způsobem přijatelným pro klienta i pracovníka služby
- právo na ochranu osobních údajů a nahlížení do své dokumentace (po předchozí domluvě se sociální pracovníci)
- právo měnit si sjednané podmínky poskytování služby (např. rozsah, formu, délku setkání) a to ve spolupráci se sociálním pracovníkem
- právo vyjadřovat svá přání a připomínky, stěžovat si
- klient má povinnost chovat se tolerantním a ohleduplným způsobem k ostatním klientům a pracovníkům (např. nebýt slovně agresivní, neurážet, ani se posmívat či jinak snižovat důstojnost člověka)
- dodržovat ustanovení Smlouvy a Vnitřní pravidla služby
- informovat poskytovatele o všech důležitých skutečnostech, změnách svého zdravotního stavu a dalších aspektech, které by mohly mít vliv na průběh poskytování sociální služby

- nepoškozovat nebo neodcizit majetek poskytovatele, případně ostatních klientů, chovat se ve službě hospodárně (je-li prokázáno, že klient způsobil škodu na majetku, je povinen ji uhradit)
 - dodržovat bezpečnostní a hygienické předpisy, dbát pokynů pracovníků o bezpečném pohybu ve službě (užívání spotřebičů, pomůcek apod.)
 - udržovat pořádek ve službě a podílet se na úklidu prostor po činnostech, kterých se klient zúčastnil (udržovat čistotu na WC, umýt si po sobě použité nádobí apod.)
 - dodržovat předem domluvené termíny setkání, v případě absence s předstihem pracovníka služby informovat. Pokud nevyužívá službu déle než 3 měsíce, může být služba ukončená
 - v případě akutního onemocnění se omluvit a nedocházet na aktivity
 - spolupracovat na vytváření, naplňování a hodnocení svého individuálního plánu se svým klíčovým pracovníkem
 - v průběhu služby je zakázáno užívat alkohol a jiné omamné látky, či se věnovat hazardním hrám
- a půjčovat peníze (v případě, že klient přijde na setkání znatelně pod vlivem návykových látek – setkání se neuskuteční)
- kouření je povoleno na předem vyhrazených místech (venkovní prostory)
 - bez vědomí poskytovatele neumožnit přístup cizím osobám

V případě nerespektování nebo opakovaného porušování vnitřních pravidel bude klient na tuto skutečnost upozorněn písemně, v případě dalšího nerespektování může být vypovězené smlouva.

Práva a povinnosti poskytovatele

- respektovat klienta a jeho práva, postupovat dle Etického kodexu Charity Nový Hrozenkov
- poskytovat kvalitní a bezpečnou službu dle individuálních potřeb klienta
- zachovávat mlčenlivost o osobních a citlivých údajích
- dodržovat předem dohodnuté termíny setkání
- ve výjimečných případech (např. z mimořádných organizačních důvodů) přesunout naplánované setkání na jiný nejbližší možný termín a klienta o této skutečnosti neprodleně informovat
- spolupracovat s klientem na dosažení osobního cíle, který si klient určí v Individuálním plánu
- předepsaným způsobem řešit případné stížnosti klienta

Stížnosti

Každý klient (příp. osoba blízká) má právo si stěžovat na průběh poskytování sociální služby.

Stížnost lze podat:

Osobně kterémukoliv pracovníkovi služby.

Písemně do schránky, která je umístěná na brance při vstupu do Charity Nový Hrozenkov, na adrese Nový Hrozenkov 504.

Telefonicky nebo e-mailem na telefonním čísle: 739 507 120, a e-mailem: rehabilitace@nhrozenkov.charita.cz.

Stížnost může klient podat také anonymně vhozením do schránky při vstupu do Charity.

Stížnost se projedná nejpozději do 30 dní od podání. O vyřízení stížnosti bude stěžovatel vyzooměn vždy písemně, v případě anonymní stížnosti bude výsledek zveřejněn na webu organizace a u vstupních dveří do budovy na adrese Nový Hrozenkov 504.

Stěžovateli je umožněno nahlížet do dokumentace o stížnosti, pořizovat z ní kopii nebo výpis. Stěžovatel svůj požadavek sdělí vedoucí služby a ta mu do třech pracovních dnů požadovaný dokument vystaví. Tímto postupem předcházíme úniku citlivých údajů, které mohou být v dokumentaci o stížnosti obsaženy (jména jiných klientů, pracovníků apod.).

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se může stěžovatel obrátit také na:

- Arcidiecézní charita Olomouc, Křížkovského 6, Olomouc, 772 00, tel. 585 229 380
- Charita Česká republika, Vladislavova 12, Praha 1, 111 37, tel. 296 243 330, 296 243 344
- Krajský úřad Zlín, odbor sociálních věcí, tř. Tomáše Bati 21, Zlín, 761 90, tel. 577 043 813 – stížnosti,
- Ministerstvo práce a sociálních věcí, odbor sociálních služeb, Na Poříčním právu 1, Praha 2, 128 01 tel. 221 921 111
- Veřejný ochránce práv, Údolní 39, Brno, 602 00, tel. 542 542 088, 542 542 111

Podrobnější informace o postupu podávání a zpracování informací jsou jako příloha smlouvy.

Důvody k ukončení smlouvy

Ukončení služby ze strany klienta:

- klient může službu vypovědět kdykoliv s okamžitou platností bez udání důvodů, a to ústně nebo písemně

Ukončení služby ze strany poskytovatele:

- poskytovatel může smlouvu vypovědět písemně, s výpovědní lhůtou 14 dní, která počíná běžet prvním dnem následujícím po doručení písemné výpovědi klientovi, a to z těchto důvodů:
 - a, klient porušuje své povinnosti vyplývající ze smlouvy a vnitřních pravidel
 - b, klient vzhledem ke změně svých možností a schopností potřebuje jiný druh služby
 - c, zánik služby z finančních nebo provozních důvodů
- poskytovatel může smlouvu ukončit s okamžitou platností bez výpovědní lhůty v případě fyzického napadení pracovníka klientem (který si je vědom důsledků svého jednání), či jeho blízkou osobou/opatrovníkem, nebo nezajištěným zvířetem