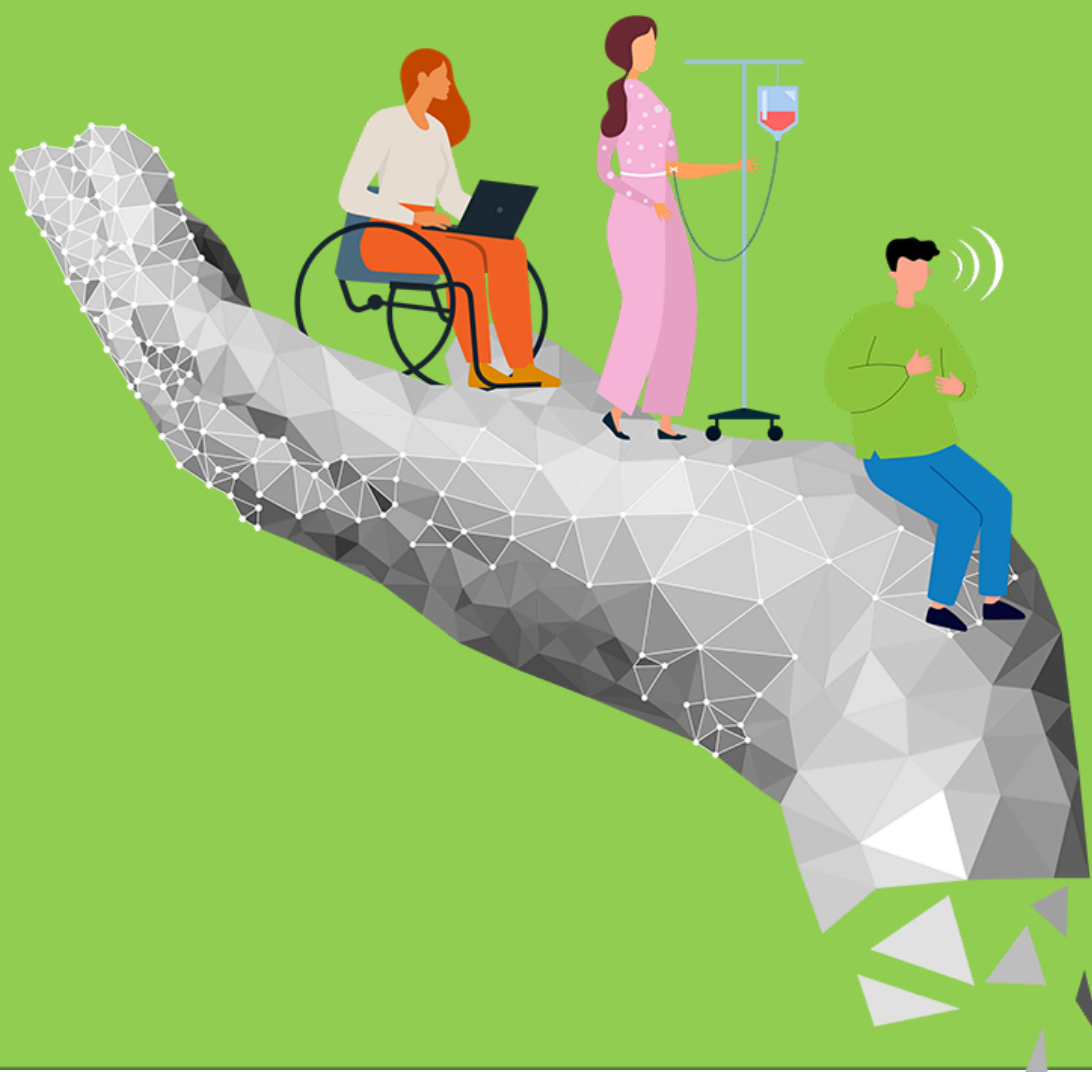


VNITŘNÍ PRAVIDLA SLUŽBY SOCIÁLNÍ REHABILITACE



ZÁKLADNÍ INFORMACE O SLUŽBĚ

Poskytovatel služby:	SDZP družstvo Riegrova 909/5, 405 02 DĚČÍN II – NOVÉ MĚSTO IČO: 254 76 092 DIČ: CZ 254 76 092 Statutární orgán: Ing. Jan PALIČKA (předseda)																
Sídlo sociální služby:	Lužická 844/18 405 02 DĚČÍN II – NOVÉ MĚSTO																
Název služby:	Sociální rehabilitace SDZP																
Druh služby:	registrovaná služba sociální prevence – sociální rehabilitace (§ 70)																
Forma poskytované služby:	ambulantní a terénní																
Provozní doba:	ambulantní forma <table><tr><td>úterý</td><td>13:00 – 15:00</td></tr><tr><td>středa</td><td>14:00 – 17:00</td></tr><tr><td>čtvrtek</td><td>13:00 – 17:00</td></tr><tr><td>pátek</td><td>14:00 – 17:00</td></tr></table> terénní forma <table><tr><td>úterý</td><td>11:00 – 13:00</td></tr><tr><td>středa</td><td>11:00 – 14:00</td></tr><tr><td>čtvrtek</td><td>09:00 – 13:00</td></tr><tr><td>pátek</td><td>10:00 – 13:00</td></tr></table>	úterý	13:00 – 15:00	středa	14:00 – 17:00	čtvrtek	13:00 – 17:00	pátek	14:00 – 17:00	úterý	11:00 – 13:00	středa	11:00 – 14:00	čtvrtek	09:00 – 13:00	pátek	10:00 – 13:00
úterý	13:00 – 15:00																
středa	14:00 – 17:00																
čtvrtek	13:00 – 17:00																
pátek	14:00 – 17:00																
úterý	11:00 – 13:00																
středa	11:00 – 14:00																
čtvrtek	09:00 – 13:00																
pátek	10:00 – 13:00																
Cílová skupina:	Služba je určena osobám se zdravotním, tělesným či kombinovaným postižením ve věku 18–64 let na území měst Děčín, Ústí nad Labem, Česká Lípa, Česká Kamenice ve spádových obcích.																
Další informace:	Služba je poskytována bezplatně. Na přání klienta je možné jej evidovat anonymně. Schůzku se sociálním pracovníkem je možné po dohodě poskytnout i mimo určené provozní dny a hodiny. Schůzka může proběhnout i telefonickou formou či online formou prostřednictvím Google Meet.																
Kontakty:	Mgr. Jitka PENCOVÁ, vedoucí sociální služby e-mail: socialnisluzby@sdzp.cz Bc. Ladislav MRÁŽIK, odpovědný sociální pracovník telefon: 730 513 741 e-mail: ladislav.mrazik@sdzp.cz Bc. Vít MARTIN, sociální pracovník telefon: 737 881 485 e-mail: vít.martin@sdzp.cz																

VEŘEJNÝ ZÁVAZEK SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Poslání sociální služby:

- Posláním naší služby je poskytovat klientům individuální podporu a pomoc, která jim pomáhá žít co nejvíce samostatný život. Společně s klienty rozvíjíme jejich osobní i pracovní dovednosti, podporujeme je ve vzdělávání a pomáháme jim orientovat se a uplatnit se na trhu práce. Důraz klademe na rozvoj jejich potenciálu, schopností a kompetencí, aby dokázali co nejlépe zvládat běžné životní situace.

Cíle sociální služby:

- Cílem služby je rozvíjet a posilovat životní kompetence klientů tak, aby byli schopni samostatněji fungovat v každodenním životě, orientovat se ve společnosti a uplatňovat svá práva a oprávněné zájmy. Usilujeme o to, aby každý klient mohl žít podle svých individuálních možností a představ.

Principy a zásady poskytování sociální služby:

- Ke každému klientovi přistupujeme s respektem, důstojností a individuálním přístupem. Podporujeme klienty v samostatném rozhodování a aktivním řešení jejich situace. Služba je dobrovolná a je poskytována s důrazem na ochranu práv klientů, zachování mlčenlivosti a dodržování etických zásad.

POPIS REALIZACE

Při práci s klientem služby sociální rehabilitace se zaměřujeme na 4 oblasti definované v Zákoně č. 108/2006 Sb., Zákon o sociálních službách, jedná se o:

Nácvik dovedností pro zvládání péče o vlastní osobu, soběstačnosti a dalších činností vedoucích k sociálnímu začlenění

Klienti jsou podporováni v rozvoji dovedností potřebných pro běžné každodenní fungování. Jedná se například o plánování dne, organizaci času, orientaci ve městě, plánování tras nebo hospodaření v domácnosti. Součástí podpory je také rozvoj schopnosti řešit běžné životní situace a problémy, například jak postupovat při řešení administrativních záležitostí, jak plánovat výdaje nebo jak zvládat nové životní situace.

Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

Služba podporuje klienty při komunikaci s institucemi a při orientaci ve veřejných službách. Klienti jsou vedeni k tomu, aby se naučili samostatně komunikovat s úřady, zdravotnickými zařízeními nebo dalšími institucemi. Součástí podpory může být nácvik objednání k lékaři, vyřizování žádostí nebo doprovod do institucí. Klienti jsou také podporováni v zapojování do běžného společenského života, například při využívání veřejných služeb, jako jsou knihovny, kulturní zařízení, vzdělávací instituce nebo komunitní aktivity, a při navazování a udržování sociálních kontaktů.

Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti

Podpora je zaměřena například na oblast bydlení, zaměstnání, vzdělávání nebo rozvoj praktických dovedností. Klienti jsou vedeni k rozvoji dovedností potřebných pro samostatné bydlení, zejména v orientaci v nájemních vztazích, komunikaci s pronajímatelem a zvládání povinností spojených s bydlením. V oblasti zaměstnání služba podporuje klienty při vyhledávání pracovních příležitostí, kontaktování zaměstnavatelů, přípravě životopisu nebo při nácviku pracovního pohovoru. V oblasti vzdělávání je klientům poskytována podpora při organizaci studia nebo při osvojování strategií učení. Součástí podpory může být také rozvoj finanční gramotnosti, digitálních dovedností nebo psychosociálních kompetencí, například komunikace, práce se stresem, posilování sebedůvěry nebo spolupráce ve skupině.

Pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

Služba podporuje klienty při orientaci v jejich právech a povinnostech a při komunikaci s institucemi. Klienti se učí například vyplňovat formuláře, orientovat se v administrativních procesech nebo vyhledávat potřebné informace v oblasti bydlení, zaměstnání, vzdělávání nebo sociální podpory.

POSTUP POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY



První kontakt se zájemcem

Do služby můžete přijít i bez objednání. Pokud to dovolí aktuální kapacita, pracovník se Vám bude věnovat hned. Pokud kapacita není momentálně volná, domluvíme si termín: telefonicky, e-mailem nebo přes formulář na webových stránkách. Při osobní schůzce společně vyplníme Žádost o poskytnutí služby.

Zjištění situace a potřeb

Na začátku si společně povídáme o Vaší situaci: s čím potřebujete pomoci, co už jste zkoušeli, co byste chtěli změnit. Zároveň Vás seznámíme s tím: co služba nabízí, jak funguje, jaká jsou vnitřní pravidla.

Formulace zakázky

Společně hledáme, jak Vám můžeme pomoci. Domlouváme se na tom: co chcete řešit, co Vám můžeme nabídnout, jak bude spolupráce probíhat.

Uzavření smlouvy

Pokud se domluvíme na spolupráci, uzavřeme spolu smlouvu. Smlouva je vždy vysvětlena srozumitelně. Podepisuje se ve dvou vyhotoveních (jedno pro Vás, jedno pro službu). Smlouva je

uzavírána na 6 měsíců. V případě potřeby může být prodloužena dodatkem. Pokud máte opatrovníka, je potřeba jeho přítomnost a podpis.

Individuální plánování (IP)

Společně si nastavíme Vaše cíle a kroky k jejich dosažení. Cíle jsou: konkrétní, reálné, časově ohraničené. Plán vytváříme společně a může mít různou podobu, například: formulář, seznam úkolů, myšlenková mapa, obrázková forma, apod. Plán není jen „papír“, ale slouží k tomu, abychom věděli, na čem pracujeme. Plán: můžete kdykoliv změnit, přizpůsobuje se Vaší aktuální situaci, pravidelně ho společně hodnotíme (nejméně 1× za 3 měsíce). Rozhodnutí o tom, jak bude spolupráce probíhat, je vždy na Vás.

Realizace IP

Na pravidelných schůzkách pracujeme na tom, co jsme si domluvili. Schůzky probíhají: podle individuální domluvy, ambulantně nebo v terénu.

Vyhodnocení / revize plnění cílů

Průběžně společně hodnotíme: co se daří, co je náročné, kam jste se posunul/a. Vyhodnocení probíhá podle potřeby, nejméně však 1× za 3 měsíce.

Formulace nových cílů

Pokud dosáhnete svého cíle, můžeme: spolupráci ukončit, nebo si nastavit nový cíl a pokračovat dál.

Ukončení spolupráce

Spolupráce může být ukončena: z Vašeho rozhodnutí (kdykoliv, bez udání důvodu), při naplnění cíle, pokud nemáte další cíle, pokud se neozýváte déle než 2 měsíce, při opakovaném či zvlášť závažném porušování pravidel služby (opakovaná agrese, fyzické napadení).

PRÁVA A POVINNOSTI KLIENTA

Vaše práva	Vaše povinnosti
Máte právo na respekt, důstojné zacházení a slušnou komunikaci.	Chováte se slušně k pracovníkům i ostatním klientům.
Máte právo rozhodovat o svém životě a o tom, jak bude spolupráce probíhat.	Aktivně se zapojujete do spolupráce a pracujete na domluvených cílech.
Máte právo odmítnout nabízenou pomoc nebo aktivitu.	Respektujete domluvený průběh spolupráce.
Máte právo na soukromí a ochranu osobních údajů.	Respektujete soukromí ostatních klientů i pracovníků.
Máte právo být informován/a srozumitelným způsobem o službě.	Docházíte na domluvené schůzky.

Máte právo kdykoliv ukončit spolupráci bez udání důvodu.	Pokud se nemůžete dostavit, snažíte se omluvit alespoň den předem.
Máte právo podat stížnost na službu nebo pracovníka.	Dodržujete pravidla služby a bezpečného chování.
Máte právo nahlížet do své dokumentace.	Nevystavujete sebe ani ostatní nebezpečí (např. agresivní chování).

Pokud dojde k nevhodnému chování (např. agrese, opakované neomluvené absence, narušování spolupráce): Situaci s Vámi pracovník nejprve probírá a vysvětlí a následuje upozornění a pokud se situace opakuje, může být spolupráce ukončena. Platí pravidlo: „3× a dost“ (po upozornění a vysvětlení situace).

Pokud přijdete na schůzku pod vlivem alkoholu nebo jiných látek: pracovník posoudí situaci individuálně, schůzka může být ukončena nebo přesunuta na jiný termín.

Pokud se nemůžete dostavit, dejte vědět alespoň den předem (pokud to jde), opakované neomluvené absence jsou řešeny v rámci pravidel služby (viz výše).

PRÁVA A POVINNOSTI PRACOVNÍKŮ

Práva pracovníka	Povinnosti pracovníka
Má právo ukončit nebo přerušit schůzku, pokud je ohrožena bezpečnost.	Jedná s Vámi s respektem, důstojně a bez predsudků.
Má právo stanovit hranice bezpečného chování ve službě.	Dodržuje mlčenlivost a chrání Vaše osobní údaje.
Má právo odmítnout nevhodné nebo nepřijatelné chování.	Poskytuje Vám srozumitelné informace o službě.
Má právo řešit porušování pravidel služby.	Podporuje Vás v samostatnosti a vlastním rozhodování.
Má právo ukončit spolupráci při opakovaném porušování pravidel.	Respektuje Vaše rozhodnutí, i když s nimi nemusí souhlasit.
	Spolupracuje s Vámi na tvorbě individuálního plánu.
	Pravidelně s Vámi vyhodnocuje průběh spolupráce.

Přizpůsobuje podporu Vaším potřebám a možnostem.

Ochrana soukromí a osobních údajů

Vaše soukromí je pro nás důležité. Vaše osobní údaje jsou chráněny a zabezpečeny, informace o Vás nesdělujeme bez Vašeho souhlasu, dokumentace je uložena tak, aby k ní měli přístup pouze pracovníci služby, při rozhovorech dbáme na Vaše soukromí. Máte právo: nahlížet do své dokumentace, požádat o vysvětlení informací, které o Vás vedeme.

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytované sociální služby

Každý klient má právo podat stížnost, pokud není spokojený s poskytovanou službou, chováním pracovníka nebo s čímkoliv, co se služby týká. Vaše spokojenost je pro nás důležitá a stížnosti vnímáme jako příležitost ke zlepšení kvality služby.

Pokud je to pro vás možné, doporučujeme nejprve zkusit situaci řešit přímo s pracovníkem, se kterým spolupracujete. Často se podaří nedorozumění rychle vysvětlit a vyřešit. Pokud ale pracovník situaci odmítá řešit nebo máte pocit, že vaši stížnost bagatelizuje, můžete využít oficiální postup pro podání stížnosti.

Jak můžete stížnost podat

Stížnost můžete podat způsobem, který je pro vás nejpohodlnější:

- ústně pracovníkovi služby,
- písemně pomocí formuláře (k dispozici v prostorách služby),
- e-mailem: socialnisluzby@sdzp.cz
- telefonicky,
- anonymně prostřednictvím schránky stížností u vstupu do služby,
- anonymně prostřednictvím online formuláře na webových stránkách.

Stížnost může za vás podat i jiná osoba, kterou k tomu zmocníte.

Co by měla stížnost obsahovat

Abychom se jí mohli co nejlépe zabývat, doporučujeme uvést:

- co se stalo nebo s čím nejste spokojeni,
- kdy k situaci došlo,
- koho se stížnost týká,

- co byste chtěli změnit nebo napravit.

Stížnost můžete podat i anonymně – i tak se jí budeme zabývat.

Jak stížnost řešíme

Každá stížnost je vždy prošetřena a řešena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů. Pracovníci nesmějí stížnosti bagatelizovat – každá stížnost je brána vážně. O výsledku budete informováni a bude vám sděleno stanovisko k jejímu řešení, stanovisko také bude zveřejněno na webu www.sdzp.cz.

V případě stížnosti na pracovníka vám můžeme nabídnout změnu klíčového pracovníka, případně doporučit jinou vhodnou službu, aby pro vás spolupráce zůstala bezpečná a důvěryhodná.

Podání stížnosti nemá žádný negativní vliv na poskytování služby – vaše právo si stěžovat je plně respektováno.

Kam se obrátit, pokud nejste spokojeni

Pokud nejste spokojeni se způsobem vyřízení stížnosti nebo máte pocit, že nebyla řádně prošetřena, můžete se obrátit i na další instituce:

- vedení organizace,
- Krajský úřad Ústeckého kraje – odbor sociálních věcí,
- sociální odbor statutárního města Děčín,
- Ministerstvo práce a sociálních věcí (inspekce sociálních služeb),
- veřejného ochránce práv (ombudsmana).

Bezpečnost a krizové situace

Ve službě dbáme na bezpečné prostředí pro všechny. Může se stát, že dojde k mimořádné situaci (např. zdravotní potíže, agresivní chování, požár apod.). V takových případech pracovník: zajistí bezpečí všech přítomných, může ukončit schůzku, případně přivolá pomoc (např. záchranou službu, policii). Prosíme Vás, abyste: dbali na svou bezpečnost i bezpečnost ostatních, respektovali pokyny pracovníků v těchto situacích.

Další důležité informace

Služba je poskytována bezplatně, služba je dobrovolná, můžete ji kdykoliv ukončit, na přání můžete být vedeni anonymně. Podporujeme Vás v tom, abyste využívali běžné služby ve společnosti (např. úřady, lékaře, zaměstnání, vzdělávání).

Závěrečné ustanovení

Tato vnitřní pravidla slouží k tomu, aby spolupráce probíhala bezpečně, srozumitelně a v příjemném prostředí pro všechny. S pravidly jste seznámen/a před zahájením spolupráce a máte možnost se na cokoliv zeptat.