



NAŠE ULITA z. s.  
Sociální rehabilitace  
Klicperova 6, 508 01 Hořice  
IČO: 04224876

# PRAVIDLA POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

## SOCIÁLNÍ REHABILITACE



## I.

### Rozsah platnosti

Pravidla poskytování služby se vydávají v souladu s ustanovením § 88 písm. d) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, jako soubor vnitřních pravidel pro zajištění poskytované služby. Vstup do služby je dobrovolný, ale **podmínkou je dodržování pravidel.**

## II.

### Práva a povinnosti klienta

#### Klient má právo

- využívat bezplatně služeb a účastnit se akcí organizovaných službou;
- vyjadřovat svůj názor a přání ohledně fungování služby;
- podílet se na plánovaném programu služby;
- určit si hranice, co řekne o sobě, rodině či zdravotním stavu (ochrana svého soukromí podle svých potřeb a respektování i soukromí ostatních klientů);
- na ochranu před jakýmkoliv formami zneužívání, stigmatizace a diskriminace ze strany poskytovatele nebo jeho zaměstnanců;
- na respektování své důstojnosti ze strany poskytovatele a jeho zaměstnanců;
- se volně pohybovat ve všech společných prostorách zařízení poskytovatele;
- podávat stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytovaných služeb, aniž by tím byl jakýmkoliv způsobem ohrožen;
- kdykoli nahlédnout do své osobní dokumentace, ze které si může pořizovat zápisky a poznámky.



#### Klient se zavazuje

- že bude respektovat Pravidla poskytování služby sociální rehabilitace;
- že nebude pořizovat fotozáznamy ani audiozáznamy z poskytování služby a omezí vyřizování soukromých záležitostí (hovorů) na minimum;



- že bude užívat majetek poskytovatele podle svých možností ohleduplně a šetrně a nebude jej úmyslně poškozovat. V případě úmyslného poškození majetku poskytovatele klientem, nebo v případě poškození z nedbalosti, se klient zavazuje k plné úhradě poškozeného majetku. Pokud se tak nestane, jedná se o hrubé porušení pravidel ze strany klienta.
- dodržovat domluvené termíny rehabilitace. Pokud nemůže dodržet předem domluvený termín, bude o této skutečnosti informovat zaměstnance služby.

#### **Klient je povinen**

- dbát o zdraví své i pracovníka, který mu poskytuje službu;
- zachovávat etické a morální hodnoty a normy;
- bez prodlení hlásit poskytovateli změny v osobních údajích, které jsou součástí Smlouvy o poskytnutí služby sociální rehabilitace;
- informovat poskytovatele o změnách svého zdravotního stavu a jiných skutečnostech, které by mohly ohrozit bezpečný průběh služby či zdraví pracovníka;
- Klient dodržuje zákaz kouření v prostorách služby, mimo vyhrazené prostory.

#### **Dále**

- Klient nesmí přinášet do budovy nebo prostor služby žádný alkohol nebo drogy.
- Klient se spolu s klíčovým pracovníkem účastní plánování služby.
- 1 x za 3 měsíce se koná hodnotící schůzka služby s klienty, kde je možné řešit stížnosti na provoz služby a podávat podněty k činnosti služby.

### **III.**

#### **Práva a povinnosti poskytovatele**

1. Poskytovatel je povinen zajišťovat službu pro klienty podle principů dobré a bezpečné praxe, odborně a prostřednictvím kvalifikovaného personálu.

2. Poskytovatel má povinnost chránit klienta před jakoukoliv formou diskriminace, stigmatizace a zneužívání v souvislosti s poskytováním služby.
3. Poskytovatel má povinnost přijmout, evidovat a vyřídit jakoukoliv stížnost klienta na kvalitu nebo způsob zajišťované služby. Poskytovatel dbá, aby klient nebyl podáním stížnosti jakýmkoliv způsobem ohrožen.
4. Poskytovatel je povinen zajistit nerušený výkon práv klienta spojených s užíváním těchto prostor.
5. Poskytovatel je povinen vytvářet při poskytování sociální služby takové podmínky, které umožní klientovi naplňovat lidská i občanská práva.
6. Poskytovatel je povinen plánovat průběh poskytování sociální služby podle osobních cílů, potřeb a schopností klienta, vést písemné Individuální plány o průběhu poskytování sociální služby a hodnotit průběh poskytování sociální služby za účasti klienta.
7. Poskytovatel má právo napomenout klienta v případě nedodržování povinností ze strany klienta vyplývajících z Pravidel poskytování služby sociální rehabilitace.
8. Poskytovatel má právo přerušit službu ze zdravotních důvodů klienta, nevhodného chování ohrožujícího bezpečný průběh služby, ostatní klienty a pracovníky.
9. Poskytovatel si vyhrazuje právo měnit Pravidla poskytování služby a ostatní vnitřní předpisy, v souladu s platnými právními normami



#### IV.

##### Poslání, cíle a cílová skupina

Naším **posláním** je pomáhat osobám s duševním onemocněním trávit čas v bezpečném prostředí a zároveň rozvíjet jejich pracovní i sociální schopnosti. Zapojujeme osoby se sníženou schopností zvládat nároky každodenního života zpátky do běžného života společnosti. Jedná se o dlouhodobou a pravidelnou podporu prostřednictvím sociálně-pracovní terapie, zprostředkováním kontaktu se společenským prostředím a pomoci při uplatnění práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

**Cílem** poskytované služby je, aby osoby s duševním onemocněním v nepříznivé sociální situaci a osoby ohrožené závislostí nebo závislé na návykových látkách:

- postupně se staly součástí přirozeného místního společenství;
- staly se nezávislými, samostatnými a soběstačnými v běžném životě;
- získaly pocit bezpečí a posílily sebevědomí;
- získaly větší dovednosti a schopnost uplatnit se v životě;
- získaly nové kontakty.



**Službu poskytujeme:**

- osobám se sníženou schopností zvládat nároky každodenního života z důvodu chronického duševního onemocnění;
- osobám ohrožených závislostí nebo závislých na látkách měnících vědomí.

Naše služba je poskytována osobám ve věku od 19 do 64 let.

Sociální rehabilitace Naše Ulita je poskytována formou ambulantních služeb na adrese sídla služby. Služba může být při zabezpečení potřeb a přání klienta poskytována i na jiných místech, vždy na základě dohody mezi klientem a poskytovatelem (s ohledem na jeho možnosti).

**Služba je poskytována zdarma.**

**V.**

**Rozsah poskytování sociální služby**

Při poskytování služby je uplatňován princip přiměřeného rizika, jeho rozpoznání, přijetí, schopnosti s ním pracovat, předvídat jej a bezpečně jej zvládat.

V rámci sociální rehabilitace zajišťujeme v souladu se zákonem o sociálních službách tyto

**základní činnosti:**

- 1) Nácvik dovedností pro zvládnání péče o vlastní osobu, soběstačnosti a dalších činností vedoucích k sociálnímu začlenění**



- péče o zevnějšek (např. nácvik oblékání, osobní hygieny);
- samostatný pohyb a orientace (např. nácvik orientace v místě bydliště, pracoviště);
- péče o domácnost (např. nácvik praní a žehlení prádla, úklidu, přípravy jídla);
- obsluha běžných zařízení a spotřebičů (např. nácvik obsluhy pračky, žehličky, mikrovlnné trouby, bankomatu, výtahu);
- finanční gramotnost - hospodaření s penězi (např. vytvoření představy o hodnotě peněz, nácvik běžného nákupu);
- plánování a uspořádání pracovních, domácích a zájmových aktivit (vytvoření časového rozvrhu dne, např. docházka do zaměstnání, rozvržení domácích prací);
- získávání dovedností potřebných k úředním úkonům (např. nácvik vyplňování formulářů, fyzické seznámení – návštěvy úřadů např. pošty, úřadu práce atd.).



## 2) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

- zapojení do zájmových aktivit, získávání nových přátel a udržování kontaktu se společenským prostředím (např. pomoc při výběru vhodné zájmové aktivity, nácvik využívání sociálních sítí, podpora při udržování přátelských vztahů);
- doprovázení při vyřizování osobních záležitostí včetně doprovodu zpět (např. do zaměstnání, k lékaři, na zájmové aktivity, kina, divadla, koncerty, kulturní akce, na úřady atd.);
- cestování hromadnými dopravními prostředky (např. nácvik cestování vlakem, autobusem);
- běžné a alternativní způsoby komunikace (např. nácvik telefonování, psaní SMS, nácvik psaní dopisů);
- zjišťování, vyhledávání a zpracování informací (např. nácvik orientace v nabídkách kulturních zařízení, telefonních seznámkách, adresářích, podpora při práci s manuály, návody);
- chování v různých společenských situacích (např. nácvik etikety).



### **3) Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti**

- upevňování motorických, psychických a sociálních dovedností;
- aktivizace duševních funkcí (např. trénink paměti, tvořivosti, představivosti, logického myšlení, trénink udržení pozornosti);
- vytvoření nebo upřesnění představy o pracovním uplatnění (např. podpora při výběru práce s ohledem na zdravotní stav, vzdělání, možnosti dojíždění apod.);
- získávání dovedností potřebných pro pracovní uplatnění (např. nácvik orientace v nabídce pracovních míst, podpora při vypracování životopisu, pomoc při přípravě na přijímací pohovor);
- získávání, rozvíjení a upevňování pracovních návyků, dovedností a kontaktů (např. nácvik zvládnutí jednotlivých pracovních úkonů, podpora při komunikaci s nadřízeným a spolupracovníky);
- základy práce s počítačem (např. nácvik základní obsluhy MS Word, MS Excel, Windows);
- základy práce s internetem (např. pomoc při vytvoření e-mailové schránky, nácvik vyhledávání informací);
- přednášky na konkrétní téma (např. recovery, finanční gramotnost, sociální a právní aspekty duševního zdraví aj.).

### **4) Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí**

- obstarávání osobních záležitostí (např. pomoc při přípravě dokumentů; podpora při jednání s úřady, zaměstnavatelem, lékaři; pomoc při vyřizování dávek, příspěvků a důchodů, pomoc při řízení týkající se svéprávnosti, zastupování nebo změně opatrovníka);
- aktivní vyhledávání pracovního místa; místa pro pracovní praxi nebo pracovní rehabilitaci (např. sledování nabídek práce klientem i pracovníkem; kontaktování vytipovaných zaměstnavatelů, ÚP apod.);
- informační servis a zprostředkovávání služeb (např. v situaci ztráty nebo změny zaměstnání, bydlení, zdravotního stavu, svéprávnosti, právních úkonů).



Na základě zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů poskytovatelé sociálních služeb jsou povinni zajistit základní sociální poradenství.

Služba obsahuje podání základních informací o možnostech řešení klientovy nepříznivé sociální situace. Základní sociální poradenství zprostředkovává především informace o možnostech a podmínkách využití různých druhů sociálních služeb, dalších zákonných požadavcích a zásadách souvisejících s poskytováním a využíváním sociálních služeb. Součástí je dále poskytnutí kontaktů na další dostupnou podporu, kterou naše služba neposkytuje. Poradenství je poskytováno průběžně sociálním pracovníkem ve fázi jednání se žadatelem o službu i ve fázi plánování a přehodnocování průběhu poskytování služeb.

#### **Kdy sociální rehabilitace probíhá:**

Sociální rehabilitace má celoroční provoz v pracovní dny od pondělí do pátku s výjimkou státních a vánočních svátků, kdy je služba uzavřena. V těchto případech jsou klienti/zákonní zástupci dopředu informováni.

**Provozní doba:** od pondělí do čtvrtka v čase od 8:30 do 16:00, v pátek od 8:30 do 13:00

#### **Kdo službu zajišťuje:**

- ředitel
- sociální pracovník
- pracovníci v sociálních službách
- psychiatr, psychoterapeut

#### **S kým spolupracujeme:**

- s ambulantním psychiatrem
- s praktickými lékaři
- s ÚP – pracoviště Hořice, Jičín
- s návaznými sociálními a zdravotními službami





## VI.

### **Denní průběh služby**

Služba je poskytována ambulantní formou v prostorách organizace, tyto prostory představují bezpečné a tréninkové prostředí. Průběh služby je plánován individuálně s ohledem na potřeby a dané schopnosti klienta. Využíván je dvoufázový model – individuální práce, následně práce skupinová.

Klient služby je v maximální možné míře zapojen do plánování průběhu služby a aktivit pořádaných službou sociální rehabilitace. Pracovník sociální rehabilitace sleduje míru potřebné podpory klienta, jeho začlenění ve skupině a v běžném sociálním prostředí. Sociální služba je poskytována po sjednanou dobu – 12 měsíců s možností prodloužení.

V rámci sociální rehabilitace jsou klientům nabízeny činnosti k rozvoji jejich kompetencí pro aktivní, smysluplný život v přirozeném prostředí.

Ambulantní služba nabízí nácvik základních, specifických činností ve skupině i individuálně. Při práci ve skupině je využívána práce s keramickou hlinou, arteterapie, biblioterapie, muzikoterapie, pohybová terapie, jóga, řízená meditace – mindfulness, procházky, návštěvy kina, divadla, koncertů, výuka angličtiny, individuální i skupinový rozhovor zaměřený na podporu výměny zkušeností, poskytování informací o rizicích spojených se současným způsobem života a jejich snižování prostřednictvím metod založených na přístupu minimalizace škod, abstinence po dobu kontaktu se službou, udržení pozitivních změn.

Program skupinových aktivit je vždy vytvářen před začátkem nového měsíce. Je k dispozici na vstupních dveřích služby, v tištěné formě je k dispozici klientům služby a dále je také vyvěšen na webových stránkách služby. Je možné se domluvit s pracovníkem služby na zaslání programu e-mailem.

## VII.

### **Individuální plánování**

Individuální plán (dále jen „IP“) sestavuje klient s klíčovým pracovníkem. Jde o vymezení klientových osobních cílů, přání a potřeb v rámci poskytované sociální služby a kroků, které klient a pracovníci služby budou realizovat k jejich naplnění. Klíčový pracovník společně s



klientem navrhuje možnosti a jednotlivé kroky, jak řešit situaci. Konečné rozhodnutí je však ponecháno na klientovi. Vyhodnocování IP se provádí obvykle 1 x za 6 měsíců za účasti klienta, klíčového pracovníka a případně třetí zúčastněné strany. Při delší nepřítomnosti klienta ho klíčový pracovník nebo sociální pracovník kontaktuje telefonicky nebo e-mailem. V případě potřeby (např. z důvodu změny v klientových cílech) je vyhotoven IP i dříve. Jedná se o tzv. aktualizaci IP.

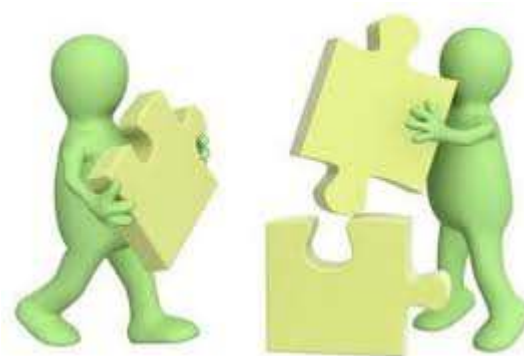
V případě, že ze strany klienta nebo klíčového pracovníka vzejde požadavek na změnu klíčového pracovníka, řeší tuto změnu sociální pracovník (následně je schůzka s klientem, kde původní klíčový pracovník představí klientovi nového klíčového pracovníka a předá IP). Tato skutečnost je zanesena v programu HGL.

## VIII.

### Principy poskytování sociální služby

Při poskytování služby klademe důraz na:

- **Diskrétnost a mlčenlivost** v naší službě slouží jako základní princip ve vztazích. Je zachována jak ve vztahu personálu vůči klientům, tak se předpokládá i ve vztahu mezi jednotlivými klienty.
- **Individuální přístup** – respektujeme problémy každého klienta a službu nastavujeme s ohledem na jeho individuální potřeby.
- **Dobrovolnost** – záleží na každém klientovi, jak bude služeb využívat, do ničeho klienta nenutíme.
- **Dodržování lidských práv a základních svobod** – ke klientům i kolegům přistupujeme s respektem k jedinečnosti každého člověka (vycházíme z Listiny základních práv a svobod).
- **Kvalita a odbornost** – poskytování kvalitních služeb odborně kvalifikovaným personálem.
- **Podpora k samostatnosti** – podporu klientů přizpůsobujeme v takové míře, která je nutná k dosažení stanoveného cíle. Neděláme za něj to, co zvládne sám. Snažíme se, aby se klient aktivně podílel na krocích, vedoucích k řešení jeho nepříznivé situace.





- **Motivace** – pracovníci se snaží o co největší zapojení klientů do různých činností nejen ve službě, ale i v širší společnosti.
- **Princip svobody a nezávislosti** – podporujeme klienty v hledání vlastních zdrojů ke zvládnutí své situace, respektujeme svobodné rozhodování klientů s podporou k zodpovědnosti při rozhodování, a tak, aby prosazovaná svoboda jednotlivce neomezovala svobodu jiného člověka či kolektivu.
- **Týmová spolupráce** – máme společný a spolupracující přístup, vzájemnou odpovědnost a jasné role.

## IX.


### Pravidla pro uzavírání Smlouvy

1. Vstup žadatele do služby je vždy stvrzen uzavřením písemné smlouvy o poskytnutí sociální služby, která upravuje vztahy mezi smluvními stranami a stanoví bližší podmínky poskytování služeb.
2. Smlouva je uzavřena nejpozději v den zahájení poskytování služby klientovi.
3. Klient není omezován v tom, aby byla při uzavírání Smlouvy přítomna jiná osoba, která by mu pomohla při rozhodování o uzavření Smlouvy.
4. V případě, že je klient omezený ve svéprávnosti, podepisuje Smlouvu jeho zákonný zástupce (opatrovník). V případě, že si klient zvolí svého zmocněnce na základě plné moci, anebo má ustanoveného jiného zákonného zástupce (§465 občanského zákoníku, zastoupení členem domácnosti), smlouvu podepisuje jím zmocněná osoba (zmocněnec nebo zákonný zástupce).
5. Smlouva je předána klientovi (popř. jeho zákonnému zástupci, zmocněnci) a řediteli k podpisu. Sociální pracovník klientovi (popř. zákonnému zástupci, zmocněnci) před podpisem Smlouvu řádně objasní a nechá klientovi dostatečný prostor na seznámení s jejím obsahem. Teprve podepsáním obou smluvních stran a opatřením razítka ze strany poskytovatele se stává Smlouva platnou a účinnou.
6. Písemně uzavřenou Smlouvu lze měnit na základě dohody mezi klientem a poskytovatelem, a to číslovaným písemným dodatkem.

7. Oprávněnou osobou jednat s klientem za poskytovatele ve věci uzavření Smlouvy je ředitelka a sociální pracovník.
8. Oprávněná osoba uzavřít smlouvu (podepsovat) a dodatky ke smlouvám za poskytovatele je ředitelka.
9. Smlouva je uzavřena na dobu 12 měsíců s možností prodloužení. Klient může službu ukončit dříve bez udání důvodu.
10. Ze strany organizace dojde k ukončení služby po uplynutí doby, na kterou byla smlouva sjednána (pokud se poskytovatel s klientem nedomluví na prodloužení smlouvy).
11. Klient služby může po jejím řádném ukončení opětovně službu využívat na základě uzavření smlouvy o poskytnutí služby.

## X.

### Odstoupení od smlouvy o poskytnutí služby

1. Klient může smlouvu vypovědět bez udání důvodu, a to písemně nebo ústně do zápisu, který je povinen poskytovatel pořádit, s uvedením data ukončení čerpání služby. Výpovědní lhůta pro výpověď klienta činí 30 kalendářních dnů, nedohodnou-li se strany jinak.
- 
2. Poskytovatel může Smlouvu vypovědět písemnou výpovědí pouze z těchto důvodů:
    - a. jestliže klient i po opětovném napomenutí hrubě poruší pravidla pro poskytování sociální služby, např. hrubé či neslušné chování (slovní a fyzické napadení, agresivita vůči ostatním klientům a personálu služby, vyhrožování, výtržnictví, pod vlivem alkoholu a jiných látek měnící vědomí, úmyslné poškozování majetku poskytovatele či ostatních klientů, opakované urážení důstojnosti a omezování práv ostatních klientů apod.);

- b. jestliže podle vyjádření ošetřujícího lékaře není pro změněný zdravotní stav klienta možné nadále zabezpečit smysluplné poskytování sociální služby vedoucí k řešení jeho nepříznivé sociální situace.

Výpovědní lhůta je 14 kalendářních dní a začíná běžet následující den po doručení/převzetí výpovědi druhé straně.

## XI.

### Pravidla chování, bezpečnostní předpisy

Všichni klienti i pracovníci služby je zachovávají bez výhrady:

- 1) Klient se řídí pokyny přítomných pracovníků služby po celou dobu poskytování služby.
- 2) V organizaci je zakázáno konzumovat, přechovávat a distribuovat alkoholické nápoje a jiné látky měnící vědomí. Stejně tak není povolen vstup po jejich požití.
- 3) V organizaci je zakázáno přechovávat nebezpečné předměty (např. nůž, paralyzér atd.).
- 4) Klient dodržuje bezpečností a požární pravidla dle směrnice, s kterou byl seznámen při vstupu do sociální služby.
- 5) Zvýšenou bezpečnost práce věnuje při manipulaci s ostrými předměty (noži, nůžkami atd.), varnou konvicí (vroucí vodou) a mikrovlnnou troubou. S keramickou pecí může manipulovat pouze proškolený pracovník, s ostatními elektrospotřebiči, el. zásuvkami a okny pouze zaměstnanci.
- 6) Klient je povinen bez odkladu hlásit přítomnému zaměstnanci – pracovníkovi ve službě, každé poranění, úraz či nehodu, ke které dojde v prostorách sociální rehabilitace a v prostorách celé budovy.
- 7) Pokud klient zjistí závady (např. elektrických spotřebičů – varné konvice, mikrovlnné trouby, vypínače, vodovodního kohoutku, na toaletě apod.) neprodleně je nahlásí přítomnému pracovníkovi.





- 8) Klient při práci s výtvarným materiálem (např. keramická hlína, glazury, patiny, temperové barvy, laky atd.) je povinen dbát pokynů pracovníka a řídit se bezpečnostními směrnicemi.
- 9) V prostorách zařízení jsou zakázány hazardní hry.
- 10) Krádež je posuzována pracovním týmem jako závažné porušení vnitřních pravidel – porušení zásady dobrých mravů, závažnější případy budou řešeny ve spolupráci s policií.
- 11) Konflikty se řeší bez agresivních, hlučných a vulgárních projevů.
- 12) Při náhlém zhoršení zdravotního stavu (psychického a fyzického) klient neprodleně osloví přítomného pracovníka sociální služby.
- 13) Je zakázáno jakékoliv omezování osobní svobody ostatních klientů a pracovníků – řídíme se krédem „Nečiň jinému to, co sám nemáš rád!“.
- 14) V organizaci zachováváme klidné a příjemné prostředí, dbáme na pořádek a čistotu.
- 15) Klient při vstupu do šatny sociální služby se přezuje a odloží např. kabát, bundu atd. na věšák. V odloženém oblečení nezanechává cennosti. Klient se pohybuje v prostorách sociální rehabilitace v přezůvkách, vyjma v relaxační místnosti, kde je pouze v ponožkách. Pokud odchází na toaletu nebo v pauze mimo prostor sociální rehabilitace, musí se přezout v šatně do bot.
- 16) Klient je povinen po každé pracovní aktivitě si po sobě uklidit své pracovní místo a pracovní prostředky, které obdrží před terapií od přítomného pracovníka.
- 17) V prostorách kuchyňského koutu je označena skříňka s nádobím pro klienty, po použití je daný klient povinen po sobě nádobí umýt a vrátit na původní místo.
- 18) Klient nebere a neužívá označené věci ostatních. Do služby si nosí své zásoby (káva, čaj, cukr, pití, svačinu...).
- 19) Klient dbá o vybavení služby a neodnáší ho z prostor služby. V případě úmyslného poškození vybavení, bude klient požádán o úhradu.
- 20) Klient používá elektrické spotřebiče – varnou konvici a mikrovlnnou troubu aj., po řádném proškolení pověřenou osobou.
- 21) Klient je povinen dbát na čistotu svých rukou (mytí po použití toalety, před jídlem, po pracovních činnostech). V prostorách toalety dbá ve zvýšené míře na hygienu.



- 22) Pokud se klient nemůže ze závažných důvodů ve stanovenou dobu dostavit, omluví se osobně nebo telefonicky. Těž neprodleně oznámí telefonicky nebo e-mailem, pokud u něho propukla infekční choroba nebo s ní přišel bezprostředně do styku.
- 23) Klienti služby se v prostorách hlavní budovy zdržují po nezbytně potřebnou dobu.
- 24) V prostorách organizace šetříme elektrickou energií, teplem a vodou, třídíme odpad.
- 25) Klient může své názory a připomínky týkající se sociální služby a personálu vhadzovat do schránky označené „STÍŽNOSTI“ umístěné na zdi před vstupem do prostor služby. Není potřeba sdělovat své jméno.

## XII.

### Porušení pravidel

Při porušení pravidel služby může následovat dle rozsahu a závažnosti:

- **Ústní napomenutí** (max. 3 x) – pokud pracovník klienta během denního programu více jak 3 x napomene, bude muset klient službu opustit. Vrátit se může až další den.
- **Osobní rozhovor** s pracovníkem služby.
- **Přiměřené odpracování způsobeného problému** (např. úklid prostor služby).
- **Písemné napomenutí** – pokud klient bude 2 x písemně napomenut za nedodržování pravidel služby, bude mít zákaz vstupu do služby na individuálně dlouhou dobu dle závažnosti prohřešku (posuzuje tým zaměstnanců služby).

## XIII.

### Požární předpisy

- 1) V prostorách organizace a hlavní budovy je zakázáno kouřit, s výjimkou označeného prostoru.
- 2) V prostorách organizace a hlavní budovy je zakázáno používat zápalky a zapalovač.
- 3) Pokud klient zaznamená příznaky požáru nebo požár, vyhlásí okamžitě poplach, zavoláním „hoří!“ a poté bude dodržovat pokyny přítomného zaměstnance, který označeným únikovým východem vyvede klienty služby ven na ulici. Klient opouští

budovu co nejrychleji po schodišti, ne výtahem, a to v oblečení a obuvi, které má na sobě, nepřevléká se, nepřezouvá se.

4) Hasičí přístroj je umístěn v předsíni (šatně) u botníku.

5) Důležitá telefonní čísla:

- záchranný integrační systém – 112
- hasiči – 150
- záchranná služba – 155
- policie – 158

#### XIV.

##### **Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby**

Pokud se klientovi nebo jeho zástupci (nebo osobě jemu blízké) něco nelíbí, není spokojen s poskytováním služby nebo má pocit, že jsou porušována jeho práva, může si stěžovat ...



Stížnost může být podána buď ústní, písemnou nebo anonymní (písemně nebo ústně) formou. Každý klient má právo se obracet na jakéhokoli zaměstnance poskytované služby. Každý klient má právo být zastoupen osobou, které nejvíce důvěřuje. Klienti mohou využít schránku označenou „STÍŽNOSTI“, která se nachází na zdi v předsíni před vstupem do prostor služby. Vnitřní pravidla pro vyřizování stížností jsou v písemné podobě uloženy v kanceláři sociálního pracovníka, u pracovníků v sociálních službách a dále jsou vyvěšena na veřejně přístupných místech (závěsné odkladače na informační materiály, webové stránky).

#### XV.

##### **Souhlas s vystavováním výtvarných děl, artefaktů a s pořizováním obrazových a zvukových záznamů**

Klienty při uzavírání smlouvy o poskytnutí služby sociální pracovník informuje o možnosti, že k prezentaci služby sociální rehabilitace (webové







stránky, výstavy, akce pořádané organizací) používáme veřejně díla klientů služby (výtvarná díla, artefakty, případně hudební nahrávku, literární text) a případně pořizujeme obrazové a zvukové záznamy. Klienti mají ve smlouvě možnost ne/souhlasit. Klienti jsou informováni, že svůj souhlas můžou kdykoliv odvolat, a to bez udání důvodu.

## XVI.

### Závěrečná ustanovení

1. Pravidla poskytování služby jsou závazná pro všechny klienty a zaměstnance služby.
2. Zaměstnanci a klienti jsou povinni seznámit se s pravidly pro poskytování služeb.
3. Sociální pracovník seznamuje s těmito pravidly klienty způsobem vhodným k jejich specifickým potřebám a komunikačním schopnostem. Klient seznámení potvrdí svým podpisem ve smlouvě (v písemné podobě jsou klientovi předány v průběhu jednání se žadatelem o službu).
4. Pravidla jsou pro potřeby klientů a jejich zástupců a rodinných příslušníků vyvěšena v závěsných odkladačích na informační materiály na chodbě ve 2. patře před vstupem do služby a v komunitní místnosti.

