



Sociální rehabilitace Rozkvět

podporujeme osoby s mentálním postižením
posilujeme dovednosti potřebné pro samostatný život



Opavská 1385/13, 785 01 Šternberk
739 500 408
rozkvet@sternberk.charita.cz

Vnitřní pravidla (vnitřní řád) při poskytování služby Sociální rehabilitace Rozkvět

Případy hrubého až kritického porušení Vnitřních pravidel

Jakékoli chování, kde může hrozit těžká újma na zdraví nebo majetku, nebo pokud uživatel záměrně uvádí nepravdivé informace, které mohou mít významný dopad na poskytování služby.

- **Neuposlechnutí bezpečnostních pokynů pracovníka.** Jedná se zejména o jízdu v automobilu, neuposlechnutí na přechodu pro chodce a ve vnějším prostředí nebo při jiných nebezpečných situacích (manipulování s předměty, které mohou být pod elektrickým proudem aj.) (možné sankce: A, B, C, D, E, F, G)
- **Opuštění služby bez vědomí pracovníka** (možné sankce: A, B, C, D, E, G)
- **Uživatel se chová značně agresivně** (ústně, nebo fyzicky) vůči ostatním osobám (pracovníkům, uživatelům, jiným osobám) a může způsobit těžké újmy na zdraví druhých osob nebo majetku (možné sankce: většinou C, D, E, F, možné je i H)
- **Krádež hodnotnějších věcí uživatelů, pracovníků nebo majetku organizace nad 500 Kč** (možné sankce A, B, C, D, E, G, H)
- **Nepravdivé prohlášení o cílové skupině služby / okamžité ukončení smlouvy**
- **Prodlení s úhradou za poskytování fakultativní služby více než 2 měsíce** (pouze sankce I)

Sankce pro případy hrubého až kritického porušení Vnitřních pravidel (vždy dle individuálního posouzení):

- A. Kontaktování opatrovníka nebo zákonného zástupce uživatele s kompletní zprávou o situaci.
- B. Písemné napomenutí uživatele, které bude předáno opatrovníkovi/zákonnému zástupci
- C. Vyloučení na týden nebo 2 týdny
- D. Snížení počtu dní, kdy může uživatel službu využívat
- E. Okamžité ukončení smlouvy
- F. Dle závažnosti situace omezení jízdy služebním automobilem až úplný zákaz jízdy
- G. Dle závažnosti situace omezení činností ve vnějším prostředí až úplné omezení činnosti ve vnějším prostředí
- H. Informování příslušných orgánů: Závažná porušení, která mohou mít trestněprávní důsledky, budou oznámena příslušným orgánům.
- I. Odmítnutí dalšího poskytování fakultativní služby, dokud se nevyrovnají všechny závazky za její poskytování (při prodlení s úhradou)

Případy mírného až středního porušení Vnitřních pravidel

Příklady mírného porušení Vnitřních pravidel:

- Opakované zpoždění na schůzky nebo aktivity služby bez předchozího upozornění.
- Jednorázová neúčast na plánované aktivitě bez upozornění.
- Lehké porušení pravidel slušného chování, například zvýšený hlas nebo nevhodné poznámky.



Sociální rehabilitace Rozkvět

podporujeme osoby s mentálním postižením
posilujeme dovednosti potřebné pro samostatný život



Opavská 1385/13, 785 01 Šternberk

739 500 408

rozket@sternberk.charita.cz

Sankce pro mírné porušení pravidel:

- Ústní upozornění: Uživatel je na místě upozorněn na porušení a vysvětleno mu je, proč je dané chování nepřijatelné. Upozornění je zaznamenáno do složky uživatele ve WebCarol.
- Písemné napomenutí předané opatrovníkovi: Pokud ústní upozornění nevede ke změně chování, následuje písemné napomenutí, ve kterém je uživatel informován o možných důsledcích dalšího porušování pravidel.
- Dočasné omezení přístupu k některým aktivitám služby. To znamená, že v případě specifického porušení pravidel, které se týká určité aktivity, může být uživateli dočasně omezena účast na této aktivitě.

Příklady středního porušení Vnitřních pravidel:

- Významné porušení bezpečnostních pokynů bez bezprostředního rizika zranění nebo ohrožení bezpečnosti (např. pohyb po Charitě bez vědomí pracovníka, výsměch druhým)
- Jednorázové nebo izolované případy agresivního nebo jinak ohrožujícího chování.
- Opakované prodlení při úhradě faktury za fakultativní službu.

Sankce pro střední porušení Vnitřních pravidel:

- Ústní a písemné napomenutí; a zahrnutí problému do individuálního plánu s konkrétními kroky a cíli zaměřenými na zlepšení chování. Písemné napomenutí je předáno opatrovníkovi/zákonnému zástupci
- Omezení četnosti užívání konkrétní činnosti
- Dočasné snížení počtu dní, kdy může uživatel službu využívat.
- Pokud porušení pravidel souvisí s určitou fakultativní službou, může být uživateli dočasně zakázána účast na této službě.

Obecná pravidla

- Poskytovatel i uživatel služby se mohou dle individuálních potřeb nebo náhlých okolností dohodnout na změně času (dne/hodiny) poskytované služby.
- Uživatel i pracovník dodržují čas domluveného setkání. Pokud se někdo z účastníků nemůže dostavit včas, pak si tuto skutečnost neprodleně mezi sebou sdělí.

Telefonní čísla na pracovníka služby je:

739 500 408 vedoucí služby; sociální pracovnice Bc. Jana Vráblíková

- Uživatel nesmí opouštět službu, aniž by dal vědět pracovníkovi!
- Není možné poskytování služby uživateli, jenž má zvýšenou teplotu, náhlou ztrátu chuti nebo čichu a jakékoliv virové či infekční onemocnění, kterým by mohl ohrozit ostatní osoby. (Nejedná se však o ukončení smlouvy o poskytování služby.)



Sociální rehabilitace Rozkvět

podporujeme osoby s mentálním postižením
posilujeme dovednosti potřebné pro samostatný život



Opavská 1385/13, 785 01 Sternberk

739 500 408

rozkvet@sternberk.charita.cz

- Je-li zapotřebí zajistit podávání léků uživateli, pracovník nesmí léky připravovat, pracovník může pouze uživateli připomenout užití léku/ů. Pracovník nezodpovídá za to, zda uživatel služby léky skutečně užije.
- Při jízdě služebním automobilem musí uživatel dbát bezpečnostních pokynů pracovníka.
- Uživatel je povinen řádně a včas platit úhradu za poskytování fakultativní služby.
- Všichni zaměstnanci a uživatelé jsou povinni respektovat pravidla slušného chování, včetně nátlaku sexuální povahy, zákazu lži, krádeže, dotýkání se cizího majetku bez souhlasu vlastníka a posmívání se druhým.
- Pracovníci i uživatelé také chodí do služby řádně upraveni a umyti, v čistém oblečení. Uživatel nenarušuje zaběhnutá pravidla a chod služby např. tím, že by jiné uživatele „sváděl“ k nespolupráci s pracovníky a ostatními členy skupiny aj.
- Uživatel má právo:
 - na volbu klíčového pracovníka; poskytovatel mu vyhoví s ohledem na provozní, personální zajištění služby a s ohledem na střed zájmů (např. sourozenci). Je-li potřeba změnit klíčového pracovníka uživatele – z důvodů personálních či provozních, oznámí to neprodleně vedoucí služby uživateli a současně mu představí nového klíčového pracovníka a předá kontakty na tohoto pracovníka.
 - na dodržování lidských práv – ochranu života, respektování soukromí, osobní vůle, vlastního rozhodování, respekt ke své lidské důstojnosti atd.
 - na rovný, nediskriminující přístup bez ohledu na pohlaví, sexuální orientaci, věk, náboženské vyznání
 - na to, aby mu veškeré informace, týkající se poskytovaných služeb, byly poskytovány ve srozumitelné formě
 - vyžadovat od poskytovatele dodržení ujednání vyplývající ze Smlouvy
 - na zachování dodržení mlčenlivosti ze strany poskytovatele u osobních a citlivých údajů podle zákona č.110/2019 Sb. O zpracování osobních údajů ve znění pozdějších předpisů (řešeno při podání žádosti)
 - **podávat stížnosti. Kniha Stížností je umístěná v prostorách Rozkvětu. Při nespokojenosti s vyřízením stížnosti se třeba se obrátit přímo na MPSV (ministerstvo práce a sociálních věcí).**
 - nahlížet do dokumentace, která je o něm vedena, pořizovat si z ní výpisy, kopie
 - ukončit smlouvu kdykoliv bez udání důvodu
 - na volbu svého oslovení, přezdívky apod.
 - na volbu toho, jaké informace ohledně své osoby předá pracovníkovi služby, s výjimkou informací nezbytných k uzavření Smlouvy o poskytování služby
 - na pomoc kvalifikovaného pracovníka k dosažení stanoveného cíle / stanovených cílů
 - Uživatel má právo na prožívání přiměřených rizik, které vedou k jeho poučení, rozvoji sebevědomí a motivace, k životním zkušenostem a pocitu seberealizace.
- Uživatel má povinnost
 - dodržovat ujednání vyplývající ze Smlouvy
 - spolupracovat při naplňování svých cílů stanovených v individuálním plánu



Sociální rehabilitace Rozkvět

podporujeme osoby s mentálním postižením
posilujeme dovednosti potřebné pro samostatný život



Opavská 1385/13, 785 01 Šternberk

☎ 739 500 408

✉ rozkvet@sternberk.charita.cz

- dodržovat Vnitřní pravidla (vnitřní řád) při poskytování sociální rehabilitace Rozkvět
 - neprodleně informovat pracovníky o změně svého zdravotního stavu, který by mohl ovlivnit čerpání služby, ohrozit pracovníky a jiné uživatele (zhoršení a neléčení psychické nemoci, všechna virová onemocnění)
 - nosit s sebou průkazku OZP (pokud ji má)
 - nenosit cennosti a vyšší finanční obnosy, v opačném případě si za ztrátu nebo poškození odpovídá sám
 - neomezovat ostatní přítomné osoby nevhodným chováním a svými zlovyky (např. kouření)
- Poskytovatel má právo
 - V případě porušení Vnitřních pravidel (vnitřního řádu) při poskytování služby sociální rehabilitace Rozkvět **rozhodnout o sankci vůči uživateli**
 - Z důvodů (zásadních) změn podmínek poskytování služby požadovat po uživateli uzavření nové smlouvy
 - z kapacitních důvodů odmítnout navýšení četnosti užívání služby
 - v odůvodněném případě odmítnout žádost uživatele o změnu klíčového pracovníka
 - vypovědět Smlouvu dle odstavce VI. Výpovědní důvody a výpovědní lhůty
 - omezit poskytování služby v době plnění povinného vzdělávání pracovníků, v době čerpání dovolených a osobního volna pracovníků, v době vánočních a novoročních svátků.
 - na výrobky, které byly vytvořeny v rámci pracovní terapie a u nichž zajistil výrobní materiál.
- Poskytovatel má povinnost:
 - dodržovat a naplňovat stanovené cíle a poslání a zásady služby
 - v rámci svých možností vytvářet a upravovat podmínky pro bezproblémový a bezpečný průběh poskytování služby
 - dodržovat mlčenlivost o osobních a popř. citlivých údajích uživatelů služby
 - vést záznamy o poskytování služby v souladu se zákonem 110/ 2019 Sb., Zákon o zpracování osobních údajů (viz Žádost o službu Sociální rehabilitace Rozkvět)
 - neprodleně informovat uživatele služby o všech změnách týkajících se provozu
 - respektovat lidskou důstojnost uživatelů služby a právo na jejich svobodnou vůli
 - Pracovníci chrání svým chováním a jednáním uživatele před předsudky a negativním chováním okolí
- Ve službě může být přítomen pouze vodící pes nebo pes s řádným canisterapeutickým výcvikem.
 - Během využívání služby Rozkvět může docházet ke změnám v osobách pracovníků (odchod pracovníka do důchodu, na mateřskou dovolenou, nemoc pracovníka aj.)
 - Přijímání drobných darů od uživatelů je akceptovatelné zejména pokud se jedná o produkty uživatelových činností, kterými se chtějí uživatelé prezentovat.



Sociální rehabilitace Rozkvět

podporujeme osoby s mentálním postižením
posilujeme dovednosti potřebné pro samostatný život



Opavská 1385/13, 785 01 Šternberk
739 500 408
rozkvet@sternberk.charita.cz

Vnitřní pravidla pro ambulantní formu služby

- Místem poskytování ambulantní formy služby jsou jednak prostory služby Rozkvět v budově Charity Šternberk, Opavská 13, 785 01 Šternberk a také místa veřejného prostranství a poskytování veřejných služeb (například obchody a obchodní domy, kadeřnictví, muzea, nádraží, parky, lesy, bazény, aj.) *Ambulantní nebo terénní formu služby určujeme dle bodu, kde je ten den začátek/konec poskytování služby, a z kterého se popř. vychází do veřejného prostranství*
- Pracovníci služby nezodpovídají za ušpinění či poškození oděvu uživatele během užívání služby. Z toho důvodu je vhodné odkládat osobní věci a oblečení na k tomu určených místech (zejména na věšáky vedle vstupních dveří)
- Z důvodů hygienických, zdravotních i bezpečnostních je vhodné v zařízení užívat přezůvky (pantofle), event. jednorázové návleky na vyžádání u pracovníků služby.
- Opouštět prostory Rozkvětu a pohybovat se v dalších charitních službách nebo na dvoře a zahradě Charity, je možné pouze s vědomím pracovníka Rozkvětu a je nutné dbát jeho pokynů (to se týká i pohybu na schodišti). **Neuposlechnutí bezpečnostních pokynů pracovníka je považováno za hrubé porušení vnitřních pravidel.**
- Uživatelé služby sociální rehabilitace Rozkvět neotevírají sami, bez souhlasu pracovníka služby, hlavní vchodové dveře těm, kteří u dveří zvoní a dožadují se vstupu do budovy.
- Na ošetření drobných povrchových ran mají uživatelé a pracovníci k dispozici lékárničku pro poskytnutí první pomoci, která je umístěna ve společenských prostorách s dalšími charitními službami.
- V případě záchvatu, úrazu, nástupu nemoci apod. je v zařízení poskytnuta uživateli základní první pomoc, další ošetření zajišťuje opatrovník, rodina, případně přivolaná lékařská pomoc.
- Uživatel, který má stanoveného opatrovníka nebo má zákonného zástupce aj., může přicházet a odcházet do/ze služby i s osobou uvedenou ve Smlouvě v odst. II. Prohlášení o doprovodu druhých osob. V případě nejasností může pracovník vyžadovat po doprovázející osobě prokázání totožnosti. Pokud se osoba neprokáže nebo uživatele má doprovodit osoba, která není uvedena v seznamu budou pracovníci předem kontaktovat opatrovníka/zákonného zástupce uživatele. Pokud se jej nepodaří zkontaktovat, pracovníci sami doprovodí uživatele domů (možné využít i fakultativní službu svoz/odvoz), kde ho předají výše uvedeným osobám. V jiném případě je nutné kontaktovat veřejného opatrovníka města, popřípadě až policii s žádostí o pomoc při řešení této nenadálé situace.



Sociální rehabilitace Rozkvět

podporujeme osoby s mentálním postižením
posilujeme dovednosti potřebné pro samostatný život



Opavská 1385/13, 785 01 Šternberk

739 500 408

rozket@sternberk.charita.cz

Vnitřní pravidla pro terénní formu služby

- Místem poskytování terénní formy služby je jednak místo bydliště uživatele a také místa veřejného prostranství a poskytování veřejných služeb (například obchody a obchodní domy, kadeřnictví, muzea, nádraží, parky, lesy, bazény, aj.)
- Pracovník nezodpovídá za domácnost uživatele a jeho náhlá, neuvážená, či riziková rozhodnutí. Vždy se však snaží zajistit bezpečí (a majetek) uživatele tím, že pracovníci znají, dodržují a pravidelně aktualizují plány rizik u jednotlivých uživatelů a postupy při nouzových a havarijních situacích.
- Pokud si uživatel v terénní službě přeje dřívější ukončení aktivity/návštěvy pracovníka, pak pracovník jeho rozhodnutí respektuje a odchází. Před odchodem informuje opatrovníka/zákonného zástupce, popřípadě pracovníky návazných služeb.
- Uživatel čeká na příchod pracovníka Rozkvětu vždy u sebe doma.
- Pracovníci služby respektují to, že bydliště uživatele je vnímáno jako soukromý prostor. Pracovníci vstupují pouze na pozvání, nepohybují se svévolně po prostorech bytu, respektují soukromí osobních věcí, nenahlíží do skříní, uklízí si po sobě případný nepořádek, například znečištění od bot; pracovníci s sebou nosí přezůvky nebo jednorázové návleky.