

VNITŘNÍ PRAVIDLA ODBORNÉ SOCIÁLNÍ PORADNY (360-FOR-305-3)

OBEČNÁ USTANOVENÍ

Vnitřní pravidla Odborné sociální poradny v Domově sv. Josefa (dále jen DSJ) definují základní pravidla pro zájemce o služby odborné sociální poradny či její uživatele.

Pravidla vycházejí z principů individuálního přístupu, kladou důraz na dodržování základních lidských práv a svobod a nejsou v rozporu s právním řádem České republiky.

Vnitřní pravidla jsou trvale přístupná uživatelům i široké veřejnosti. Jsou zveřejněna na webových stránkách DSJ.

Vnitřní pravidla jsou závazná pro všechny uživatele, zaměstnance a ostatní osoby, které do prostor DSJ vstupují (např. návštěvy, dobrovolníci, externí pracovníci apod.).

ČASOVÝ ROZVRH SLUŽBY

MÍSTO A ČAS POSKYTOVÁNÍ ODBORNÉHO SOCIÁLNÍHO PORADENSTVÍ

Služba je poskytována ambulantní a terénní formou. Ambulantní forma poradenství probíhá v kanceláři Odborné sociální poradny, Domov sv. Josefa, Žireč 1, Dvůr Králové nad Labem 544 04. Kancelář poradny je umístěna v budově sv. Damiána, v přízemí vlevo za kavárnou Damián.

Ambulantní forma poradenství je poskytována ve dnech:

Pondělí	Úterý	Středa	Čtvrtek	Pátek
08:00 – 15:00	08:00 – 12:00	08:00 – 15:00	08:00 – 15:00	08:00 – 15:00

Terénní forma poradenství je poskytována v přirozeném sociálním prostředí uživatele, a to ve dnech:

Úterý
12:00 – 15:00

Službu poskytuje sociální pracovník, který spolupracuje s multidisciplinárním týmem dalších odborníků z řad terapeutů Domova sv. Josefa: fyzioterapeut, psychoterapeut, logoped, ergoterapeut nebo specialista na alternativní komunikaci.

Služba je poskytována osobám se zdravotním postižením-zejména pro osoby trpící roztroušenou sklerózou a jejich pečujícími osobám, kteří jsou starší 18 let.

ZÁSADY POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Ochrana osobních údajů uživatele je zajišťována v souladu se zákonem o sociálních službách, zákonem o ochraně osobních údajů a standardem kvality sociálních služeb.

Přístup k osobním údajům má pracovník poradny.

Pracovníci poradny jsou povinni zachovat mlčenlivost o všech skutečnostech, s nimiž přijdou v souvislosti s výkonem svého povolání do styku.

PRÁVA UŽIVATELŮ

Poskytovatel ve své činnosti zaručuje respektování základních lidských práv uživatelů poradny. Práva uživatelů vychází z **Listiny základních práv a svobod**.

Ochrana práv uživatelů je základním principem v činnosti poskytovatele poradny. Každý zaměstnanec je povinen respektovat práva uživatelů a zamezovat jejich omezování.

Uživatelé poradny mají právo být v bezpečném, srozumitelném a předvídatelném prostředí. S činností poradny a podmínkami poskytování poradenství jsou uživatelé seznamováni při prvním kontaktu s poradnou.

Další práva uživatelů:

- **Právo na bezplatné základní a odborné sociální poradenství**
- **Právo na ohleduplnou a odbornou podporu pracovníků, prováděnou s přihlédnutím k jejich zdravotnímu a psychickému stavu**
- **Právo na zachování lidské důstojnosti, osobní cti, dobré pověsti a chránění jména a právo na trpělivý, vstřícný a vřelý přístup**
 - Pracovníci mají úctu k jedinečnosti, odlišnosti a lidské důstojnosti každého klienta ve všech situacích
- **Právo na rovné zacházení, být respektován a přijímán**
 - Pracovníci přistupují ke klientům rovným způsobem. Pracovníci žádného klienta neupřednostňují a žádného neignorují, věnují každému stejnou míru pozornosti, ovšem s přihlédnutím k individuálním potřebám (např. některý klient upřednostňuje klid a samotu, jiný preferuje s pracovníky rozmlouvat)
- **Právo na ochranu před diskriminací, předsudky a negativním hodnocením**
 - Klient je respektován jako plnohodnotná osobnost bez ohledu na pohlaví, rasu, víru, přesvědčení, schopnosti a zdravotní stav
- **Právo na ochranu před neoprávněným shromažďováním, zveřejňováním nebo jiným zneužíváním údajů o své osobě**
 - Pracovníci zachovávají mlčenlivost o údajích týkajících se klienta a nezveřejňují ani nezpřístupňují třetí osobě, aniž by k tomu dal klient souhlas
 - Jsou shromažďovány pouze ty údaje, které jsou k poskytnutí služby nezbytně nutné
- **Právo na osobní svobodu, svobodu pohybu**
 - Pracovníci respektují osobní svobodu a svobodu pohybu klienta a klienta v této oblasti podporují
- **Právo na soukromí**
 - Pracovníci nenahlíží do osobních věcí klienta bez jeho vědomí a souhlasu.
 - Pracovníci respektují potřebu soukromí klienta rovněž při telefonování, hygieně, návštěvě
- **Právo na svobodu myšlení, svědomí a náboženského vyznání**
 - Pracovníci klientovi nenutí své názory a přesvědčení, ale naopak respektují jeho názory, přesvědčení a náboženské vyznání.
- **Právo na informace a informované rozhodnutí**
 - Pracovníci poskytují klientovi veškeré informace týkající se poskytování služby, které mají na klienta vliv a dále ho informují o všech nastalých změnách
 - Pracovníci klienty informují o všech možnostech, nepředkládají pouze jednu, ale vždy všechny možné varianty, aby měl klient možnost volby
- **Právo na svobodné rozhodnutí a vlastní volbu**
 - Klient má právo se svobodně rozhodovat ve všech situacích. Pracovníci umožňují klientovi uplatňovat vlastní volbu

- **Právo na kvalitní a profesionální pomoc a podporu**
 - Pomoc a podpora je klientovi poskytována zaškolenými pracovníky, kteří mají odpovídající vzdělání a zároveň vhodné osobnostní charakteristiky a dovednosti pro výkon své profese.
- **Právo odmítnout pomoc a podporu konkrétního pracovníka**
 - Klient má právo odmítnout pomoc nebo podporu konkrétního pracovníka, jeho přání je respektováno
- **Právo na zachování a podporu samostatnosti**
 - Pracovníci poskytují různou míru asistence a podpory klientům, a to v závislosti na míře jejich soběstačnosti
 - Pracovník nedělá za klienta to, co je klient schopen udělat sám. Pracovník klienta motivuje k samostatnosti.
- **Právo na individuální přístup**
 - Pracovníci respektují individuální potřeby a přání klienta
 - Pracovníci respektují individuální potřeby a přání klienta
- **Právo nahlížet do dokumentace týkající se vlastní osoby**
 - Klient může nahlédnout do osobní dokumentace, která je pod jeho jménem vedena
Klientovi je tato informace sdělena již během jednání se zájemcem o službu
- **Právo na včasné a řádné vyřízení stížností**
 - Pracovníci svým chováním vytváří atmosféru důvěry a podporují klienta, aby v případě nespokojenosti podal stížnost.

GARANTOVANÁ NABÍDKA SLUŽEB

Základní činnosti při poskytování odborného sociálního poradenství se zajišťují v rozsahu těchto úkonů:

Základní činnosti:

Název úkonu	Garantovaná nabídka
1. ZPROSTŘEDKOVÁNÍ KONTAKTU SE SPOLEČENSKÝM PROSTŘEDÍM	
Uživatel je podporován ve využívání dostupných služeb a informačních zdrojů, v upevňování nebo obnovování kontaktů s rodinou a dalších aktivitách podporujících jeho sociální začleňování.	
1.1 zprostředkování navazujících služeb:	při každém kontaktu
1.1.1 předání kontaktů na odborníky v místě bydliště uživatele	při každém kontaktu
1.1.2 nabídnutí oslovení organizací v místě bydliště uživatele	dle potřeb uživatele
2. SOCIÁLNĚ TERAPEUTICKÉ ČINNOSTI	
2.1 poradenství v oblasti sociálního systému	1x týdně s časovou dotací 30 min.
2.2 poradenství v oblasti základního práva	1x/ 14 dní s časovou dotací 15-30 min.

2.3 poradenství v oblasti psychologie	1x/14 dní s časovou dotací 30-60 min.	
2.4 zprostředkování základní krizové intervence	dle potřeb uživatele	
3. POMOC PŘI UPLATŇOVÁNÍ PRÁV, OPRÁVNĚNÝCH ZÁJMŮ A PŘI OBSTARÁVÁNÍ OSOBNÍCH ZÁLEŽITOSTÍ		
Sociální pracovnice poradny pomáhá uživatelům vyřizovat potřebné záležitosti s úřady a různými institucemi. Jedná se především o pomoc při řešení sociálně-právních problémů, pomoc při jednání s úřady, pomoc při řešení konfliktů v mezilidských vztazích. Jedná se o zajištění potřebných informací, které přispívají k předcházení nebo řešení jejich nepříznivé sociální situace.		
3.1 pomoc při vyřizování běžných záležitostí	Při každém kontaktu	
3.2 pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím:	1x/14 dní s časovou dotací 30-60 min.	
3.2.1 fyzioterapie	1x/14 dní s časovou dotací 30-60 min.	
3.2.2 logopedie	1x/14 dní s časovou dotací 30-60 min.	
3.2.3 ergoterapie	1x/14 dní s časovou dotací 30-60 min.	
3.2.4 centrum informačních technologií a alternativní komunikace	1x týdně s časovou dotací 30 min.	
4. ČINNOSTI POSKYTUJÍCÍ PODPORU PEČUJÍCÍM OSOBÁM A ČINNOSTI, KTERÉ SPOČÍVAJÍ V NÁCVIKU DOVEDNOSTÍ PEČUJÍCÍCH OSOB PRO ZVLÁDÁNÍ PÉČE O OSOBY ZÁVISLÉ NA JEJICH POMOCI		
Sociální pracovnice poradny pomáhá pečujícím osobám v orientaci v sociálním systému, zajišťuje podporu odborníků v rámci multidisciplinárního týmu a podílí se na pomoci pečujícím osobám tak, aby pečující osoba zvládla péči o svého blízkého, měla přehled o návazných sociálních službách a byla schopna efektivní pomoci.		
4.1	<i>Psychoterapeutická konzultace</i>	1x/14 dní s časovou dotací 30-60 min.
4.2	<i>Ergoterapeutická konzultace</i>	1x/14 dní s časovou dotací 30-60 min.
4.3	<i>Fyzioterapeutická konzultace</i>	1x/14 dní s časovou dotací 30-60 min.
4.4	<i>Podpora a pomoc při orientaci v sociálním systému (návazné sociální služby, pomoc při vyhledávání kontaktů na odborníky)</i>	při každém kontaktu

SMLOUVA

Zákon o sociálních službách nestanoví povinnost uzavírat se zájemcem o poskytnutí odborného sociálního poradenství písemnou smlouvu. Vzájemná práva, povinnosti, rozsah, forma a další náležitosti vztahující se k poskytovanému poradenství mohou být mezi zájemcem a poradcem blíže **sjednány ústně**.

V případě, že uživatel projeví zájem, aby o poskytování poradenství byla sepsána písemná smlouva, je poskytovatel povinen písemnou smlouvu o poskytnutí sociální služby poradny sepsat.

Uzavírání smlouvy probíhá zpravidla v kanceláři sociálního pracovníka. V případě, že uživatel vyžaduje specifický přístup, je smlouva dle jeho specifických potřeb upravena.

Nedílnou součástí smlouvy a poskytování odborného sociálního poradenství je individuální plán, garantovaná nabídka služeb a vnitřní pravidla.

INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ

Individuální plánování vychází z aktuální sociální situace žadatele o sociální službu.

Jako takový individuální plán obsahuje:

- **Popis aktuální sociální situace**
- **Přání a potřeby uživatele**
- **Cíle uživatele**
- **Konkrétní kroky vedoucí k naplnění cíle** (kroky učiněné uživatelem, pracovníkem nebo ve vzájemné spolupráci)
- **Intervence** (záznam jednotlivých kroků spolupráce)
- **Vyhodnocení, příp. přehodnocení**

Individuální plánování probíhá ve spolupráci sociálního pracovníka a uživatele, případně dalších osob, které si uživatel určí (např. osoba blízká, pečující osoba, odborníci z různých profesí aj.).

Individuální plán uživatele je **zaznamenáván v elektronické evidenci poradny Salesforce**.

Individuální plán je přehodnocován v závislosti na průběhu spolupráce (tj. schopnosti a dovednosti uživatele potřebné k realizaci stanovených cílů, aktivita uživatele v realizaci cílů, nové okolnosti vyžadující jiné postupy práce) a změnách v osobních cílech klienta.

Vyhodnocení plánu slouží ke zhodnocení průběhu spolupráce (ujasňování směru a způsobu naplňování cíle spolupráce) a je za ni zodpovědný sociální pracovník poradny. Vyhodnocení plánu se provádí vždy při ukončení služby uživatele.

V případě dlouhodobé spolupráce je Individuální plán průběžně revidován 1x za 3 měsíce.

VÝPOVĚDNÍ DŮVODY ZE STRANY POSKYTOVATELE A UŽIVATELE

- **Poskytovatel může vypovědět smlouvu z následujících důvodů:**
 - soustavné méně závažné porušování jednotlivých ustanovení smlouvy ze strany uživatele, na které byl uživatel poskytovatelem ústně, v případě uzavření písemné smlouvy písemně upozorněn a k nápravě vyzván
 - poskytovatel není nadále bez vlastního zavinění schopen poskytovat uživateli předmětný komplex služeb

- Uživatel jedná a vystupuje vůči zaměstnancům způsobem, kterým jsou hrubě porušována jejich lidská práva a oprávněné zájmy, jejich důstojnost apod.
- V důsledku jednání uživatele došlo k ublížení na zdraví personálu či závažným škodám na majetku poskytovatele.
- **Uživatel může vypovědět smlouvu z následujících důvodů:**
 - Bez udání důvodu
 - Nespokojenost s poskytovanými službami

VÝŠE ÚHRAD

Služba Odborného sociálního poradenství je poskytována **bez úhrady**.

PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Způsoby podání stížnosti:

- **ÚSTNĚ**–pracovníkovi poradny, kdy je posuzováno, zda je stížnost oprávněná a následně se rozhoduje o dalším postupu. Stížnost je zaznamenána sociálním pracovníkem do Knihy stížností. Pokud je stížnost řešitelná v rámci kompetencí sociálního pracovníka, je stížnost vyřešena. Pokud je potřeba k řešení stížnosti i dalších osob, je svolána porada (vedoucí úseku sociálních služeb, vedoucí střediska apod.)
- **PÍSEMNĚ**–buď doručením prostřednictvím poštovního doručovatele, předáním některému zaměstnanci nebo vhozením do **Schránky stížností**, která je umístěna na zdi vedle kanceláře poradny a je dostupná všem uživatelům. Schránka je pravidelně minimálně 1x týdně kontrolována. Postup vyřizování stížnosti je stejný jako u stížnosti podané ústně.
- **TELEFONICKY**–je vyřizována sociálním pracovníkem neodkladně, v případě potřeby je též svolána porada, pořízen záznam do Knihy stížností.
- **ANONYMNĚ**–tento typ stížnosti je řešen se stejnými náležitostmi jako stížnosti výše uvedené. O výsledku se provede záznam. V případě anonymních stížností je výsledek vyřízení stížnosti vyvěšen na nástěnce umístěné na dveřích kanceláře poradny. V případě anonymní stížnosti odeslané z fiktivní mailové adresy bude odpověď zaslána po vyřízení stížnosti opět na tuto adresu.

Kontakty pro zaslání stížností

- **e-mailem na adresu:** poradna@dsj-zirec.cz
- **telefonicky na tel. čísle:** 491 610 620, 734 333 618
- **písemně na adresu:** Odborná sociální poradna, Domov sv. Josefa, Žireč 1, 544 04 Dvůr Králové nad Labem

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se lze obrátit:

- na vedoucí úseku sociálních služeb, tel. 491 610 648
- na vedoucího střediska Domova sv. Josefa: Žireč 1, Dvůr Králové nad Labem, 544 04, tel. 491 610 601

- na ředitele Oblastní charity - Červený Kostelec: 5. května 1170, Červený Kostelec, 549 41, tel. 491 610 301
- na ředitele Biskupství královéhradecké diecézní charity v Hradci Králové: Velké náměstí 35, 500 01 Hradec Králové, +420 495 063 611
- na Krajský úřad Královéhradeckého kraje - odbor sociálních věcí: Regiocentrum Nový pivovar, Pivovarské náměstí 1245, 500 03 Hradec Králové, 495 817 320
- na kancelář Veřejného ochránce práv: Údolní 39, Brno, 602 00 tel. 542 542 888, e-mail: podatelna@ochrance.cz
- Český helsinský výbor: Štefánikova 21, 150 00 Hl. m. Praha-Praha 5, 257 221 142, e-mail: sekr@helcom.cz
- Senior telefon 800 157 157
- RS centrum 420 224 96 5550

NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE

Nouzové a havarijní situace v sociálních službách jsou takové mimořádné události, které vybočují z běžného provozu a činnosti při poskytování sociálních služeb.

Každý je povinen se chovat a jednat tak, aby svévolně nezapříčinil vznik mimořádné události. Pokud dojde v zařízení k nouzové či havarijní situaci, pak dodržujte tato základní pravidla:

- Nikdy nezasahujte sami, nouzovou a havarijní situaci bezodkladně nahláste zaměstnanci DSJ.
- Nezůstávejte v místě bezprostředního nebezpečí, uposlechněte pokynů zaměstnanců DSJ, zejména v situacích používání výtahu nebo přesunu do bezpečného prostoru.
- Zachovejte klid, nepanikařte.

Jedná se například o tyto nouzové a havarijní situace:

- **Požár**
- **Výpadek elektrického proudu**
- **Porucha vodovodní sítě-vytékání vody**
- **Uvznutí ve výtahu**
- **Pád, havárie na elektrickém/mechanickém vozíku**
- **Slovní nebo fyzické napadení**
- **Únik plynu**

DŮLEŽITÁ TELEFONNÍ ČÍSLA			
POLICIE	Zdravotní záchranná služba	Hasičský záchranný sbor	Tísňové volání s mezinárodní platností
158	155	150	112

Svým podpisem stvrzuji, že jsem byl seznámen s Vnitřními pravidly odborné sociální poradny, jejich obsahu jsem porozuměl (případné dotazy mi byly zodpovězeny k mé spokojenosti) a zároveň se zavazuji tato pravidla dodržovat.

Dne: _____

Podpis klienta: _____