

Vytvořil: Mgr. Zdeňka Veselá, DiS., Jaroslav Náhlík
Platné od: 20. 6. 2016
Odpovědná osoba: vedoucí sociálně aktivizačních služeb
Metodické zařazení: Vnitřní pravidla - SQSS

Vytvořeno dne: 15. 6. 2016
Frekvence revize: 1x ročně
Pořadové číslo: 2 (od 2016)

Tímto dokumentem se dne 19. 6. 2016 ruší platnost dokumentu *Pravidla poskytování sociálně aktivizačních služeb*, který byl platný od 22. 2. 2016.

Tento dokument je určený a závazný pro pracovníky a klienty sociálně aktivizačních služeb ParaCENTRA Fenix, z. s. Je též pouze určený případným zájemcům o tyto služby.

Pravidla poskytování sociálně aktivizačních služeb

1. POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

ParaCENTRUM Fenix (dále jen „PCF“) poskytuje sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením (dále jen „služba“) dle § 66 Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

2. PRÁVA A POVINNOSTI

2.1 Klienti PCF mají právo na:

- a) odbornou a kvalifikovanou službu a péči,
- b) soukromí,
- c) rovnocenné postavení ve vztahu s pracovníky PCF,
- d) rovnocenný přístup ke službě,
- e) úplné a pravdivé informace předávané srozumitelnou formou,
- f) ochranu vlastní důstojnosti,
- g) ochranu osobních a citlivých údajů,
- h) individuální přístup a podílení se na individuálním plánování,
- i) odmítnutí služby,
- j) nahlížení do své dokumentace, ze které si mohou pořizovat zápisky a poznámky,
- k) podání stížnosti podle vnitřní směrnice ke standardu kvality sociálních služeb č. 7 – *Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby*,
- l) ochranu před diskriminací a stigmatizací.

2.2 Povinnosti klienta

- a) Klient se zavazuje dodržovat domluvené termíny. Pokud nemůže dodržet předem domluvený termín, bude o této skutečnosti informovat vedoucího služby, případně jiného pracovníka PCF.
- b) Klient je povinen dbát o zdraví své i pracovníka, který mu poskytuje službu.
- c) Klient je povinen zachovávat etické a morální hodnoty a normy.
- d) Klient se spolu s klíčovým pracovníkem účastní plánování služby.
- e) Klient je povinen informovat poskytovatele o změnách svého zdravotního stavu a jiných skutečnostech, které by mohly ohrozit bezpečný průběh služby či zdraví pracovníka.
- f) Pokud klient způsobí škodu, ať pracovníkovi nebo PCF, je jeho povinností podle občansko-správních předpisů ji uhradit. Pokud se tak nestane, jedná se o hrubé porušení pravidel ze strany klienta.

2.3 Práva poskytovatele

- a) Přerušit službu ze zdravotních důvodů klienta, nevhodného chování ohrožujícího bezpečný průběh služby, ostatní klienty a pracovníky.
- b) Uzavřít či omezit provoz z důvodu nedostatečného personálního zabezpečení, v případě nouzové či havarijní situace, nařízené dovolené nebo nemoci nebo omezení služby z ekonomických důvodů.

2.4 Povinnosti poskytovatele

- a) Vedoucí služby i další pracovníci služby se zavazují dodržovat mlčenlivost o skutečnostech týkajících se soukromí klienta.
- b) Poskytovatel zajišťuje pracovníkům základní proškolení a průběžné školení, konzultace v tématech týkajících se cílové skupiny.
- c) Vedoucí služby společně se sociálním pracovníkem průběžně sledují průběh poskytované služby, dbají na dodržování vnitřních pravidel (např. BOZP, standardy kvality sociálních služeb, individuální plány).
- d) Pracovníci služby se ke klientovi chovají slušně a tak, aby nepoškodili jeho důstojnost.
- e) Poskytovatel je povinen reagovat na změny klientova zdravotního stavu a dalších relevantních okolností, které klient poskytovateli oznámí. V takovém případě poskytovatel s klientem projedná úpravu poskytované služby tak, aby co nejvíce odpovídala potřebám a možnostem klienta.

3. PLÁNOVÁNÍ, OBJEDNÁVÁNÍ A DOKLADOVÁNÍ SLUŽBY

3.1 Plánování služby

- Služba je plánována na základě potřeb klienta (potřeby klienta zjišťuje vedoucí služby nebo sociální pracovník při vstupu klienta do služby).
- Při vstupu do služby se klientům doporučuje absolvovat vstupní vyšetření fyzioterapeutem PCF, který následně doporučí využívání služby či nikoliv. Pokud se klient rozhodne zapojit se do aktivizačního cvičení bez vyšetření a doporučení, je pracovníky PCF informován o možných rizicích a dalších důsledcích, která se s tímto rozhodnutím mohou pojít.

3.2 Objednávání služby

- Službu objednává vedoucí služby dle kapacitních a personálních možností PCF a potřeb klienta. V případě nepřítomnosti vedoucího služby objednává službu pověřený pracovník. Během provozní doby služby je přítomen vždy alespoň jeden pracovník služby.
- Objednávku služby klient provádí s vedoucím služby nebo pověřeným pracovníkem:
 - osobně v PCF,
 - telefonicky,
 - e-mailem (písemně).
- Objednání služby, zrušení objednané služby nebo změnu termínu poskytování služby si domlouvá klient s vedoucím služby, popř. s pověřeným pracovníkem s minimálně třídním předstihem. V případě, že se jedná o zrušení nebo změnu termínu smlouvené cvičební jednotky, informuje klient vedoucího služby či pověřeného pracovníka ihned, jakmile zjistí, že se nebude moci ve smlouvený termín dostavit. Vedoucí služby, popř. pověřený pracovník zhodnotí situaci a domluví se s klientem na dalším postupu.

3.3 Dokladování služby

- Dokladování služby se provádí stručným záznamem do *Výkazu sociálně aktivizačních služeb_rok*, který je veden chronologicky po měsících a umístěn na externím úložišti a na serveru pod heslem.
- Dále se provádí podrobnější zápis do dokumentu *Záznamy o průběhu sociálně aktivizačních služeb_rok*. Do tohoto dokumentu provede pracovník zápis po ukončení každé služby. Dokument *Záznamy o průběhu sociálně aktivizačních služeb_rok* je uložen ve složce klienta na serveru pod heslem na externím úložišti pod heslem. Využívání přístrojů pro individuální cvičení zapisují klienti do *Přístrojového deníku*.
- Na začátku kalendářního roku vyfiltruje pověřený sociální pracovník z *Výkazu sociálně aktivizačních služeb_rok* (externí úložiště) všechny aktivity u daného klienta z roku

předcházejícího. Zapiše je do *Výkazu sociálně aktivizačních služeb_rok_příjmení a jméno klienta*, ten vytiskne, předloží klientovi ke kontrole a podepsání a následně ho uloží do složky klienta v uzamykatelné dokumentační skříni. V elektronické podobě je dokument uložen ve složce klienta na serveru pod heslem.

4. INDIVIDUÁLNÍ PLÁN KLIENTA

- 4.1** 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. Součástí IP je i zhodnocení předchozí spolupráce (služby).
- 4.2** Klíčový pracovník společně s klientem navrhuje možnosti a jednotlivé kroky, jak řešit situaci. Konečné rozhodnutí je ponecháno na klientovi.
- 4.3** Vyhodnocování IP se provádí obvykle každý půlrok za účasti klienta, klíčového pracovníka a případně třetí zúčastněné strany. Při delší nepřítomnosti klienta ho klíčový 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. mimořádný IP.
- 4.4** IP je psán do předem připraveného formuláře, který obsahuje:
- Příjmení a jméno klienta,
 - Příjmení a jméno klíčového pracovníka,
 - Příjmení a jména osob, které se na přehodnocení podílely,
 - Datum sepsání,
 - Datum přehodnocení,
 - Zhodnocení předchozího IP,
 - Dlouhodobé cíle, očekávání, přání, potřeby klienta,
 - Kontrakt (jak budou cíle, očekávání, přání, potřeby klienta naplněny),
 - Poznámky.

5. ZÁVĚREČNÉ USTANOVENÍ

Klient je povinen seznámit se s pravidly poskytování sociálně aktivizačních služeb a tato pravidla dodržovat v zájmu bezproblémového chodu služby.