

**Vytvořil:** Mgr. Tereza Vacová, Jaroslav Náhlík, Mgr. Veronika Málková

**Vytvořeno dne:** 28. 3. 2019

**Odpovědná osoba:** vedoucí sociální rehabilitace

**Metodické zařazení:** Vnitřní pravidla

**Platnost od:** 1. 4. 2019

**Frekvence revize:** 1x ročně

**Pořadové číslo:** 4 (od 2016)

Tímto dokumentem se dne 31. 3. 2019 ruší platnost dokumentu *Pravidla poskytování služby sociální rehabilitace*, který byl platný od 1. 1. 2018.

Tento dokument je určený a závazný pro pracovníky a klienty služby sociální rehabilitace ParaCENTRA Fenix, z. s. Je též pouze určený případným zájemcům o tuto službu.

---

---

## **Pravidla poskytování služby sociální rehabilitace**

---

---

### **1. POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY**

ParaCENTRUM Fenix, z. s. (dále jen „PCF“) poskytuje službu sociální rehabilitace (dále jen „služba“) dle § 70 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,
- 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 manažera provozu, 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 bez prodlení hlásit poskytovateli změny v osobních údajích, které jsou součástí *Smlouvy o poskytování služby sociální rehabilitace a Evidenční karty klienta*.
- f) Klient je povinen informovat poskytovatele o změnách svého zdravotního stavu a jiných skutečnostech, které by mohly ohrozit bezpečný průběh služby či zdraví pracovníka.
- g) Pokud klient způsobí škodu, ať pracovníkovi nebo PCF, je podle občansko-správních předpisů jeho povinností ji uhradit. Pokud se tak nestane, jedná se o hrubé porušení pravidel ze strany klienta.

### 2.3 Poskytovatel má právo na:

- a) napomenutí klienta v případě nedodržování povinností ze strany klienta vyplývajících z *Pravidel poskytování služby sociální rehabilitace*,
- b) přerušení služby ze zdravotních důvodů klienta, nevhodného chování ohrožujícího bezpečný průběh služby, ostatní klienty a pracovníky,
- c) uzavření či omezení provozu z důvodu nedostatečného personálního zabezpečení, v případě nouzové či havarijní situace, nařízené dovolené či 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, průběžné školení a konzultace v tématech týkajících se cílové skupiny.
- c) Vedoucí služby společně se sociálním pracovníkem služby průběžně sledují průběh poskytované služby, dbají na dodržování vnitřních metodik a pravidel.
- d) Pracovníci služby se ke klientovi chovají s respektem 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 služby při vstupu klienta do služby a klíčový pracovník klienta je ověřuje při každém individuálním plánování).
- Při vstupu do služby se klientům, kteří si vybrali aktivizační cvičení či nácviky soběstačnosti, doporučuje absolvovat vstupní vyšetření fyzioterapeutem

či ergoterapeutem PCF, kteří následně doporučí využívání těchto aktivit poskytovaných v rámci služby či nikoliv. Pokud se klient rozhodne zapojit se do aktivizačního cvičení či nácviků soběstačnosti bez vyšetření a doporučení, je pracovníky PCF informován o možných rizicích a dalších důsledcích, které se s tímto rozhodnutím mohou pojít.

### 3.2 Objednávání služby:

- Aktivizační cvičení a nácvik soběstačnosti objednává manažer provozu dle kapacitních a personálních možností PCF a potřeb klienta. V případě nepřítomnosti manažera služby objednává tyto činnosti pověřený pracovník. Během provozní doby služby je přítomen vždy alespoň jeden pracovník služby.
- Objednávku těchto činností klient provádí s manažerem provozu, popř. pověřeným pracovníkem, osobně v PCF, telefonicky či písemně e-mailem.
- Objednání aktivizačního cvičení či nácviku soběstačnosti, jejich zrušení nebo změnu termínu poskytování si domlouvá klient s manažerem provozu, popř. s pověřeným pracovníkem, s minimálně tří denním předstihem. V případě nepředvídatelných událostí informuje klient o nutnosti zrušení či změny termínu manažera provozu, popř. pověřeného pracovníka, ihned, jakmile zjistí, že se nebude moci ve smluvený termín dostavit. Manažer provozu, popř. pověřený pracovník, zhodnotí situaci a domluví se s klientem na dalším postupu.
- Pokud se klient nedostaví na smlouvanou činnost ve sjednaném termínu a svou účast neomluví řádným způsobem (viz předchozí odrážka), bude mu uděleno napomenutí. V případě tří napomenutí bude klientovi daná činnost ve stávajícím harmonogramu pozastavena a jeho současné termíny budou postoupeny dalším klientům. O nové termíny dané činnosti bude klient moci opět požádat při sestavování nového harmonogramu.
- V případě poradenství ohledně kompenzačních pomůcek či správného sedu ve vozíku se klient objednává, ruší či mění termín poskytování přímo s pracovníkem, se kterým bude poradenství probíhat.

### 3.3 Dokladování služby:

- Dokladování služby se provádí stručným záznamem do *Výkazu služby sociální rehabilitace – rok*, který je veden chronologicky po měsících a je umístěn na externím úložišti.
- Dále se provádí podrobnější zápis do dokumentu *Záznamy o průběhu služby sociální rehabilitace*, kam provede pracovník zápis po ukončení každé aktivity. Dokument *Záznamy o průběhu služby sociální rehabilitace* je uložen na externím úložišti a v osobní složce klienta na serveru pod heslem.
- Využívání přístrojů pro individuální cvičení zapisují klienti sami do *Přístrojového deníku*.

- Na začátku nového kalendářního roku vyfiltruje pověřený sociální pracovník z *Výkazu služby sociální rehabilitace – rok* na externím úložišti všechny aktivity u daného klienta z roku předcházejícího a zanesse je do *Výkazu služby sociální rehabilitace – klient*. Tento dokument pracovník vytiskne, předloží klientovi ke kontrole a podepsání a následně ho uloží do osobní složky klienta v uzamykatelné dokumentační skříni. V elektronické podobě je dokument uložen v osobní 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 v rámci služby.
- 4.2** Klíčový pracovník společně s klientem navrhuje možnosti a jednotlivé kroky, jak řešit situaci. Konečné rozhodnutí je však 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 nebo potřeby klienta naplněny),
  - Poznámky,
  - Podpis klienta,
  - Podpis klíčového pracovníka.

#### 5. ZÁVĚREČNÉ USTANOVENÍ

Klient je povinen seznámit se s *Pravidly poskytování služby sociální rehabilitace* a dodržovat je v zájmu bezproblémového chodu služby.