



VNITŘNÍ PRAVIDLA SOCIÁLNÍ REHABILITACE SPIRÁLA

Vnitřní pravidla Sociální rehabilitace SPIRÁLA (dále jen „vnitřní pravidla“ a „SPIRÁLA“) upravují blíže poskytování této sociální služby a doplňují ustanovení uvedená ve Smlouvě o poskytování služby Sociální rehabilitace SPIRÁLA. Zároveň obsahují **pravidla pro podávání stížností a ochrany práv uživatelů při poskytování služby.**

Vnitřní pravidla je nutné dodržovat, proto si je pečlivě přečtěte.

1. Změny v rozsahu a době poskytování služby

- pokud nemůžete dodržet domluvené datum či čas, je nutné to oznámit dle ustanovení uvedených ve smlouvě, tedy:
 - oznámit to nejpozději 1 den předem
 - v akutních případech (náhlé onemocnění) - nejpozději do 7.30 hodin daného dne
 - ve smlouvě je uvedeno několik způsobů, jak to můžete udělat
- také pracovnice je povinna Vás neprodleně informovat, pokud se na cestě za Vámi opozdí (z důvodu dopravních komplikací apod.)
- další informace o změnách smlouvy jsou obsaženy přímo ve smlouvě

2. Situace, kdy Vám službu nemusíme poskytnout, resp. můžeme její poskytování přerušit

Službu Vám nejsme povinni poskytnout, pokud:

- jste infekčně nemocný/á a ohrožujete svou nemocí jiné uživatele či pracovníky - z důvodu prevence šíření infekční choroby má poskytovatel právo si ve sporných případech vyžádat od Vás potvrzení ošetřujícího lékaře, že můžete pobývat v kolektivu (platí v případě, že docházíte do SPIRÁLY)
- chováte se agresivně a ohrožujete tím ostatní či sebe
- dáváte neslušné návrhy pracovníci či ji jinak obtěžujete Vy nebo člen Vaší domácnosti
- komplikace v průběhu setkání (např. hádka členů rodiny, odmítáte či nejste schopen/a domluvené činnosti apod.)
- chybí pomůcky, které máte zajistit Vy nebo osoba, která Vás zastupuje (např. pomůcky nutné k nácvičce cestování, nakupování apod.)

3. Co zajišťuje poskytovatel, když přicházíte do SPIRÁLY?

- a) základní hygienické pomůcky (mýdlo, ručník, toaletní papír)
- b) materiální a technické vybavení pro poskytování služby (prostory, jejich vybavení, údržbu vybavení, údržbu a úklid prostor, lékárničku, opravy a provoz elektrospotřebičů, potřeby pro pracovní a vzdělávací činnosti apod.)

4. Co zajišťujete Vy (zastupující osoby)?

- a) sešit, formát A5 (slouží jako diář pro uživatele k zápisu důležitých informací týkajících se poskytování služby a k výměně informací)



- b) speciální či kompenzační pomůcky (např. naslouchadlo, brýle, a to včetně jejich oprav, údržby tak, aby byly pro poskytování služby bez problému k používání apod.)
- c) pomůcky k plnění cílů stanovených v individuálním plánu, pokud je nezajišťuje poskytovatel (např. pokud je cílem spolupráce nácvik úklidu přímo ve Vaší domácnosti, tak nezbytné vybavení pro nácvik úklidu)
- d) při akcích kapesné, peníze na vstupné, úhrada nákladů (doprava apod.)

Pokud přicházíte do SPIRÁLY, budete potřebovat ještě:

- e) vhodnou obuv na přezutí, oblečení a obuv na pracovní činnosti (staré tričko na práci s hlínou apod.)
- f) hygienické potřeby (vločky, papírové kapesníky, hřeben apod.)
- g) další dle specifických přání a zvyků uživatele (např. oblíbený hrneček)
- h) jídlo a pití si zajišťuje uživatel, k jeho uložení může využít ledničku v kuchyňce

Výše uvedené je potřeba mít v den, kdy začíná naše spolupráce, a dále na základě informací v jejím průběhu, a to v co nejbližším termínu.

V den, kdy přicházíte do SPIRÁLY nebo jdete s pracovníkem mimo Váš domov, mějte s sebou:

- a) doklady či jejich kopie (především průkaz pojištěnce zdravotní pojišťovny, průkaz ZP, ZTP či ZTP/P, občanský průkaz apod.)
- b) informace pro lékaře v případě nutnosti poskytnutí akutní lékařské péče

5. Věci, které přinášíte do SPIRÁLY

- své věci si ukládáte na místa k tomu určená (botník, věšák, skříňka v chodbě SPIRÁLY apod.)
- poskytovatel ručí za škodu (ztráta, zničení apod.) na věcech, které byly uloženy na místě k tomu určeném (botník apod.)
- doporučujeme Vám, abyste do SPIRÁLY nenosili cenné věci (drahé mobilní telefony apod.), za jejich poškození neručíme
- nepřinášejte nebezpečné předměty a věci hygienicky závadné
- pokud dojde ke škodě, musíte ji nahlásit co nejdříve, nejpozději však do 15 dní, kdy jste škodu zjistil/a
- pokud škodu oznámíte později, můžeme namítnout, že byla uplatněna pozdě
- další podrobnosti upravuje Občanský zákoník, par. 2945 – par. 2955

6. Co dalšího je důležité vědět?

- Vaši rodinní příslušníci, opatrovníci a další osoby Vás mohou během poskytování služby kontaktovat způsobem, který nenaruší činnosti a soukromí dalších uživatelů a chod služby (mohou Vám zavolat či Vás navštívit)



„Kdo z nás má mobil, může telefonovat, pokud neruší ostatní v aktivitě. Myslím, že je to tak správně. V praxi to vypadá tak, že když mi zazvoní mobil v kapse, jdu si hovor vyřídit na chodbu.“

- do SPIRÁLY přicházíte a odcházíte z ní sám/a, případně v doprovodu pověřené osoby
- svůj odchod ze SPIRÁLY vždy sdělte pracovníkovi
- vstupní dveře chodí otevírat pracovníci – zvoňte dole na zvonek
- do SPIRÁLY nepřivádějte cizí osoby
- ke sdělení písemných informací využijte především diář
- pokud se k informacím v diáři nevyjádříte do uvedeného data (např. nepotvrdíte zájem o účast na akci do uvedeného data), bude to bráno tak, že o danou nabídku nemáte zájem
- k převlékání využijte převlékárnu
- kouření je v prostorách SPIRÁLY zakázáno, ev. je vyhrazeno místo mimo prostory služby
- dobrovolníci, studenti a stážisti jsou zaškoleni a odborně vedeni
- pracovníci Vám vykají a dále Vás oslovují dle dohody uvedené ve smlouvě, v individuálním plánu (např. pan/paní nebo křestním jménem), pokud se nedohodneme jinak

„I když jsem už dospělý, jsem často stavěn do role dítěte. Proto mi velice vyhovuje, když mi pracovnice vykají a říkají mi: „Petře, vy“. Připadám si tak dospělejší a ne už jako malý kluk.“

- je vhodné, pokud je zastupující osoba dostupná na mobilním telefonu v čase, kdy je služba poskytována
- výtěžek z výrobků pracovních činností, na nichž se uživatelé podílejí, je použit na nákup dalšího materiálu. Je stanoven pracovník, který příjmy z prodeje výrobků vede ve zvláštní evidenci.
- pokud je domluven nácvik činností ve Vaší domácnosti, je nutné, abyste umožnili pracovníkovi přístup do domácnosti a aby s tím souhlasily i všechny další osoby, se kterými bydlíte. Zároveň je důležité, abyste pro nácvik v domácnosti měli dobré podmínky (tj. nedomluvili jste si návštěvu, dohodli se s ostatními doma, jaký čas je pro nácvik vhodný apod.)
- pracovník nikdy nepřebírá klíče od Vaší domácnosti
- pokud máte v domácnosti nějaké zvíře, je nutné zajistit, aby pracovníka neohrožovalo a nebránilo mu dělat jeho práci
- pracovník nikdy nepřebírá peníze, které potřebujete pro nácvik (např. pro nakupování)
- pracovník při návštěvě u Vás doma neočekává žádné pohoštění či občerstvení. Pokud spolu vaříte oběd, je to oběd pro Vás či členy Vaší domácnosti.
- pracovník se ve Vaší domácnosti chová jako návštěva – do různých částí domácnosti tedy vstupuje s Vaším souhlasem, respektuje soukromí dalších členů domácnosti apod.



- o průběhu služby je vedena dokumentace, se kterou je nakládáno jako s důvěrným materiálem. Máte právo na vyžádání nahlížet do dokumentace, která se Vás týká. Můžete také dát písemný souhlas k tomu, aby do této dokumentace nahlížely i další osoby.
- rovněž dáváte souhlas, komu a v jakém rozsahu mohou pracovníci poskytovat informace o průběhu služby (Vašemu opatrovníkovi, rodiči, zastupujícím osobám, případně, pokud je to v zájmu řešení Vašich potřeb a situace, i pracovníkům jiné sociální služby, pracovníkům sociálních odborů měst a obcí, pracovníkům poskytujícím odborné poradenství – psychologové apod.).
- v rámci nabídky SPIRÁLY se můžete účastnit kulturních akcí (návštěva divadla apod.)
- pracovníci Vás mohou v průběhu služby požádat o souhlas k uveřejnění fotografií či videozáznamů, na kterých jste zachycen/a (z důvodu prezentace služby) či o jiné druhy souhlasů týkajících se Vaší osoby. Souhlas musíte písemně potvrdit a můžete jej kdykoliv odvolat.

7. Máte právo na:

- odbornou pomoc pracovníků, prováděnou s ohledem na své individuální možnosti a potřeby
- na srozumitelné informace a rady
- další viz bod 13

8. Vaše povinnosti, ev. povinnosti zastupujících osob

- respektujte soukromí ostatních (nevstupujte do převlékárny, na WC, které je označeno nápisem „nevstupovat“, neberte cizí věci, nepůjčujte si věci ostatních bez domluvy apod.)
- dodržujte základní hygienická pravidla
- uklízejte své věci a věci, které používáte k činnostem
- respektujte pravidla slušného chování (např. zaklepejte, když jdete do kanceláře apod.)
- chovejte se slušně k ostatním uživatelům, pracovníkům
- neporušujte hrubým a závažným způsobem dobré mravy a pravidla slušného chování vůči ostatním uživatelům či pracovníkům, Vaše chování nesmí ohrožovat okolí či vést k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí
- hrubé porušení je například ničení majetku, napadání ostatních uživatelů nebo pracovníků, pití alkoholu v množství, kdy by Vaše chování omezovalo ostatní, vyvolávání hádek apod.
- dodržujte dohodnuté termíny, nepoškozujte majetek poskytovatele
- dodržujte smlouvu a to, co je domluveno v individuálním plánu
- dodržujte tato vnitřní pravidla
- oznamte nám včas všechny změny, které se týkají toho, co jsme dohodli ve smlouvě a individuálním plánu
- respektujte pokyny pracovníků (především ty, které vedou k zajištění bezpečí Vašeho či ostatních uživatelů, pracovníků a k ochraně majetku)
- pokud poškodíte cizí majetek, jste povinen/a škodou nahradit, zaplatit či zajistit opravu (o škodě informujte pracovníka)



9. Co se stane, když nebudete dodržovat pravidla služby?

- budete ústně napomenut/a
- dostanete písemné napomenutí od sociálního pracovníka
- ukončení služby - můžete dostat výpověď smlouvy

10. Práva poskytovatele

- právo na slušné jednání ze strany uživatelů i jejich rodinných příslušníků, ev. zastupujících osob
- vypovědět smlouvu - ukončit poskytování služby dle ustanovení smlouvy
- vyžadovat plnění povinností uživatele vyplývající ze smlouvy
- pracovníci mi mohou doporučit, co bych mohl/a udělat

11. Povinnosti poskytovatele

- dodržovat platné právní normy, ujednání smlouvy
- poskytovat podporu a pomoc uživateli v souladu s individuálním plánem
- zajišťovat služby dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a vyhlášky č. 505/2006 Sb., dle vnitřních pravidel a provozního řádu
- řešit stížnosti
- zachovávat mlčenlivost – neříkat o Vás nic dalším lidem, pokud si to nepřejete
- seznamovat Vás se změnou vnitřních pravidel a předat Vám je v písemné podobě

12. Stížnosti

- stížnost může podat kdokoli, tedy v zájmu uživatele jakýkoliv občan
- stížnost se týká kvality nebo způsobu poskytování služby
- podání stížnosti nemá vliv na kvalitu poskytování služby

JAK SI STĚŽOVAT VE SPIRÁLE?

1) **STÍŽNOST MOHU PODAT NAPŘÍKLAD, KDYŽ:**

NEPLNÍ SE, CO SE DOMLUVILO V INDIVIDUÁLNÍM PLÁNU.
DO MÝCH OSOBNÍCH VĚCÍ JE NAHLÍŽENO BEZ MÉHO SOUHLASU.
PRACOVNÍK ODE MĚ CHCE INFORMACE, KTERÉ NESOUVISÍ SE SPIRÁLOU.
NEDOSTÁVÁM VČAS POTŘEBNÉ INFORMACE TÝKAJÍCÍ SE SLUŽBY.
MÉ POTŘEBY A PŘÁNÍ NEJSOU BRÁNY VÁŽNĚ.
SE MI NELÍBÍ ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY.
PRACOVNÍCI SE KE MNĚ NECHOVAJÍ DOBŘE.

2) **KDO MŮŽE stížnost PODAT?**

JÁ SÁM/SAMA

MOHU SI ZVOLIT ZÁSTUPCE,
který to řekne nebo napíše za mě



**STÍŽNOST MŮŽE PODAT I MŮJ RODIČ, OPATROVNÍK,
RODINNÝ PŘÍSLUŠNÍK, PRACOVNÍK NEBO DALŠÍ OSOBY.**

3) CO NENÍ STÍŽNOST?

**NÁMĚT, PŘIPOMÍNKA – JSEM NESPOKOJENÝ, ALE MOHU TO ŘEŠIT JEDNODUCHÝM
ZPŮSOBEM SÁM NEBO S POMOCÍ NĚKOHO DALŠÍHO.**

PODNĚT – MÁM NÁPAD, CO BY MOHLO BÝT JINAK.

4) JAK mohu stížnost PODAT?

ÚSTNĚ



PÍSEMNĚ



**TŘEBA: TELEFONEM, DOPISEM, E – MAILEM
STÍŽNOST MŮŽETE PODAT TAKÉ ANONYMNĚ
(NEMUSÍTE JI PODEPSAT, ANI UVĚST SVÉ JMÉNO)**

5) KAM MÁM STÍŽNOST DÁT?

PŘEDAT kterémukoliv **PRACOVNÍKOVÍ SLUŽBY, VEDOUcí SLUŽBY NEBO ŘEDITELI**
VHODIT do **SCHRÁNKY DŮVĚRY**, která je umístěna u **VCHODU VEDLE VSTUPNÍCH DVEŘÍ**

(můžete použít Formulář důvěry, který je na nástěnce nebo u vedoucí služby)

POSLAT E – MAILEM NA ADRESU: spirala.svetlo@diakonievvr.cz

POSLAT DOPISEM na adresu:

Ředitel střediska (nebo vedoucí Sociální rehabilitace SPIRÁLA)
Diakonie ČCE - středisko Světlo Vrchlabí



Komenského 616
543 01 Vrchlabí
Nebo na další místa uvedená na straně 9.

6) CO se DĚJE pak?

Metodik střediska 1x týdně schránku vybírá – vždy v **pondělí**.
Doručená pošta i došlé e-mailové zprávy se kontrolují každý den.
Stížnost se zapíše do KNIHY DŮVĚRY.



7) JAK SE STÍŽNOST VYŘIZUJE?

Každá stížnost bude **PŘIJATA A VYŘÍZENÁ**.
Vedoucí služby si **PROMLUVÍ SE VŠEMI**, koho se stížnost týká.
Celý proces zjišťování zapíše do formuláře důvěry.
KAŽDÁ STÍŽNOST MUSÍ BÝT PÍSEMNĚ VYŘÍZENÁ DO 30 DNÍ OD JEJÍHO DORUČENÍ.
VÝSLEDEK SE ZAPISUJE DO KNIHY DŮVĚRY.
STĚŽUJÍCÍ SI OSOBA JE SEZNÁMENA S VÝSLEDKEM.
MOŽNÝM VÝSLEDKEM JE PODÁNÍ VYSVĚTLENÍ,
SJEDNÁNÍ NÁPRAVY, OMLUVA, SANKCE.
U ANONYMNÍ STÍŽNOSTI je výsledek vyvěšen ve vestibulu.

8) A KDYŽ STÁLE NESOUHLASÍM?

MÁM PRÁVO SE ODVOLAT DO 15 DNÍ OD DORUČENÍ VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI.

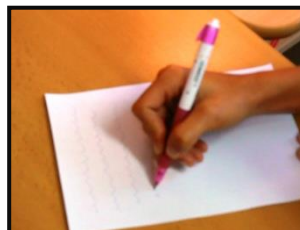




Jak?

ÚSTNĚ

PÍSEMNĚ



Kam?

Správní rada střediska Diakonie ČCE – středisko Světlo ve Vrchlabí
Komenského 616
543 01 Vrchlabí

Co udělá Správní rada střediska?



VĚC PŘEZKOUMÁ DO 30 DNÍ.

O výsledku informuje PÍSEMNĚ.

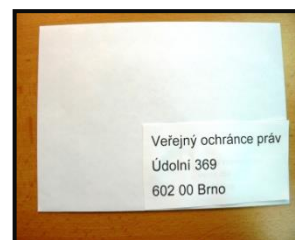
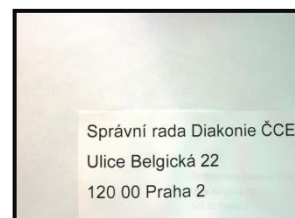
Písemně se mohou odvolat i na další místa (sem lze podat stížnost také přímo):

Dozorčí rada Diakonie ČCE - středisko Světlo ve Vrchlabí
Komenského 616
543 01 Vrchlabí

Správní rada Diakonie ČCE v Praze
Belgická 374/22
120 00 Praha 2

Nezávislý posuzovatel - Kancelář veřejného ochránce lidských práv
Údolní 39
602 00 Brno
e-mail. podatelna@ochrance.cz

Český helsinský výbor – poradenské centrum
Štefánikova 21
150 00 Praha 5
e-mail: info@helcom.cz, poradna@helcom.cz





13. Jaká mám práva ve SPIRÁLE?

- 1) **KAŽDÝ ČLOVĚK** má svoje **PRÁVA**, tedy i **UŽIVATELE SPIRÁLY**.
- 2) Když mám **PRÁVA**, musím počítat s tím, že mám i **POVINNOSTI**. **PRÁVA A POVINNOSTI** jsou jako dvojčata.
- 3) Práva jsou **LIDSKÁ A OBČANSKÁ**. O svých právech se mohou dovědět v následujících dokumentech (najdu je v kanceláři sociálního pracovníka):

Listina základních práv a svobod
Občanský zákoník
Deklarace práv mentálně postižených osob
Standardy kvality sociálních služeb
Vnitřní předpisy sociální služby a organizace

- 4) Služby jsou ve SPIRÁLE poskytovány tak, aby **NEDOCHÁZELO** nebo se **ZABRÁNILO PORUŠOVÁNÍ** práv. Také jsem chráněn/a před jakýmkoliv způsobem **ZNEUŽÍVÁNÍ** nebo **DISKRIMINACE** – tedy **ZNEVÝHODŇOVÁNÍM**.
- 5) Je **RESPEKTOVÁNO** mé vlastní **PŘESVĚDČENÍ, NÁBOŽENSKÉ VYZNÁNÍ, NÁRODNOST, SEXUÁLNÍ ORIENTACE**.

- 6) Mohou být má práva ve SPIRÁLE **OMEZENA?** **ANO**

- 7) **KDY** mohou být má práva omezena?

RIZIKO JE PRO MĚ V DANÉ SITUACI PŘÍLIŠ VYSOKÉ – NENÍ PŘIMĚŘENÉ
JSEM OHROŽEN/A NA ŽIVOTĚ ČI ZDRAVÍ
OHROŽUJI ŽIVOT NEBO ZDRAVÍ OSTATNÍCH
V PŘÍPADĚ NUTNÉ OBRANY A KRAJNÍ NOUZE

Omezení musí být zapsáno v mé dokumentaci.

- 8) Když by byla má práva **PORUŠENA**:

ŘEKNU TO PRACOVNÍKOVÍ, MOHU PODAT TAKÉ **STÍŽNOST**.
KDYŽ PRACOVNÍK O PORUŠENÍ PRÁV VÍ, MUSÍ TO OZNÁMIT **VEDOUCÍ**.
SITUACE SE **IHNED ŘEŠÍ** A STANOVÍ SE, JAK **ZABRÁNIT** DALŠÍMU PORUŠOVÁNÍ PRÁV.



KDYŽ JE PORUŠENÍ PRÁVA ZÁVAŽNÉ, STANOVÍ SE „POSTIH“ PRO PRACOVNÍKA, KTERÝ
PRÁVO PORUŠIL.

DODRŽOVÁNÍ PRÁV SE KONTROLUJE.

9) Co **KONKRÉTNĚ** znamenají má práva ve SPIRÁLE?

Právo na **DŮSTOJNÉ ZACHÁZENÍ A ZACHOVÁNÍ LIDSKÉ DŮSTOJNOSTI** znamená například, že:

-nejsm ponižován/a a zesměšňován/a.....
-nejsm nevhodně osloven/a.....
-pracovníci se ke mně nechovají jako k dítěti, když jsem dospělý/á.....
-jsem informován/a o možnosti stěžovat si.....
-pracovník mi nerozmlouvá podání stížnosti.....
-pracovník se snaží chápat mé problémy a nezlehčuje je.....
-pracovník nedává přednost přáním mé rodiny před tím, co si přeju já.....
-nedělám práci za pracovníka (neplatí pro pracovní činnosti a to, v čem se učím být samostatný)
-pracovník dodržuje mlčenlivost o tom, co se mě týká.....
-použití fotek, na kterých jsem, je možné jen s mým souhlasem.....

Právo na **SOUKROMÍ** znamená například, že:

-pracovník ode mě nechce informace, které nejsou pro službu důležité.....
-pracovník nezasahuje nevhodnými dotazy do mého soukromí.....
-u mě doma je pracovník hostem, návštěvou – nevstupuje tam, kam jej nepozvu.....
-pracovník nenahlíží do mých osobních věcí bez mého souhlasu.....

Právo **INFORMOVANÉHO A SVOBODNÉHO ROZHODNUTÍ** znamená například, že:

-pracovník za mě nerozhoduje tam, kde to není nutné.....
-pracovník mi nenuť svoji představu nebo názor.....
-pracovník nesděluje informace o mně nikomu dalšímu bez mého souhlasu.....
-pracovník mi věci říká tak, abych jim co nejvíce rozuměl/a.....

Právo na informované a svobodné rozhodnutí může být omezeno:

- pokud se můj zdravotní stav zhorší natolik, že je nutno zavolat záchrannou službu, a to i v případě, že si to nepřeju. Pracovník má povinnost zachránit život.



- pokud ohrožují práva ostatních (když hrubě porušují práva ostatních, může mi být vypovězena smlouva a služba mi již nebude poskytována - viz Smlouva o poskytování služby Sociální rehabilitace SPIRÁLA)
- uživatel se chystá spáchat nebo už spáchal trestný čin

Právo na **PŘIMĚŘENÉ RIZIKO ZNAMENÁ** například, že:

-pracovník mě nekontroluje tam, kde to není nezbytně nutné.....
-pracovník nehledá rizika tam, kde nejsou, a nebrání mi v samostatnosti.....
-pracovník zmenší rizika tam, kde to jde (např. nabídne mi bezpečnější nástroj na práci, se kterým si neublížím – místo ostrého nože méně ostrý nůž s pilkou).....

Právo na **VOLNÝ POHYB** znamená například, že:

-nejsem v prostorách služby držen/a násilím.....
-mohu využívat prostory, které jsou ve službě určeny uživatelům.....

Právo na volný pohyb může být omezeno:

- když svým chováním ohrožuju na zdraví a životě ostatní (např. vyhrožování zbraní, rvačka apod.) – pokud se situace nevyřeší dostupnými prostředky, je přivolána záchranná služba, případně policie. Vše se písemně zaznamená.
- pokud nejsem schopen/a bezpečného samostatného pohybu mimo prostory služby a mohl/a bych být ohrožen/a na životě a zdraví

Právo na **SVOBODNÝ PROJEV MYŠLENÍ, NÁBOŽENSKÉHO VYZNÁNÍ** znamená například, že:

-pracovník mě nesmí přesvědčovat, abych se řídil jeho názory nebo náboženstvím.....
-nejdou mi vnucovány křesťanské a duchovní hodnoty organizace.....

Právo na svobodu vyznání může být omezeno:

- když nejsou projevy náboženství nebo politického přesvědčení v souladu se slušným chováním