

PRAVIDLA SOCIÁLNÍ SLUŽBY PODPORA SAMOSTATNÉHO BYDLENÍ

Dokument Pravidla sociální služby podpora samostatného bydlení (dále jen „Pravidla sociální služby“) je určen pro Vás – uživatele podpory samostatného bydlení MENS SANA, z.ú. a bude Vás provázet naší službou.

Společně se Smlouvou o poskytování sociální služby (dále jen „Smlouva“) vytváří podmínky právního vztahu mezi uživatelem a poskytovatelem.

Sociální služba podpora samostatného bydlení je poskytována na základě Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a dalších platných právních předpisů, je v souladu se Standardy kvality sociálních služeb a vždy v zájmu uživatele s respektem k jeho soukromí a individuálním potřebám.

Základní informace o službě

Působnost: Ostrava a blízké okolí

Forma služby: terénní služba – poskytována v domácnostech uživatelů a v bytech na ul. Horymírova 125, Ostrava – Zábřeh, 700 30

Kdy se poskytuje: v pracovní dny

V jakém čase: 8:00 hodin – 16:00 hodin

Cena služby: podle platného Ceníku podpora samostatného bydlení

Kontakt: Mgr. Jana Běhálková, vedoucí sociální služby

tel.: +420 608 944 503

e-mail: j.behalkova@menssana.cz

Adresa: MENS SANA, z.ú.

Sokolovská 6062/32

708 00

Co zde naleznete

Základní informace:

- o činnostech, které Vám v rámci podpory samostatného bydlení můžeme nabídnout,
- o průběhu služby,



Příloha č. 4
Podpora samostatného bydlení

- o způsobu odhlášení, změny sjednaných činností,
- o Vašich právech a povinnostech
- o právech a povinnostech pracovníků,

Činnosti poskytované uživatelům služby

V rámci služby Podpora samostatného bydlení nabízíme uživatelům:

1. pomoc při zajištění chodu domácnosti:

- ✓ pomoc s úklidem a údržbou domácnosti a osobních věcí
- ✓ podpora při získávání návyků souvisejících se zajištěním chodu domácnosti
- ✓ pomoc při údržbě domácích spotřebičů
- ✓ pomoc se zajištěním stravy
- ✓ pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti, například sezonního úklidu, úklidu po malování
- ✓ podpora v hospodaření s penězi včetně pomoci s nákupy a běžnými pochůzkami

2. výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:

- ✓ podpora při zvládnutí výchovy dětí v rodině
- ✓ nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností
- ✓ pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob
- ✓ podpora v oblasti partnerských vztahů
- ✓ podpora při získávání návyků souvisejících se zařazením do pracovního procesu

3. zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:

- ✓ doprovázení dospělých do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na zájmové aktivity, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět
- ✓ podpora při získávání návyků souvisejících se zařazením do běžného společenského prostředí včetně využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů



Příloha č. 4
Podpora samostatného bydlení

4. sociálně terapeutické činnosti:

- ✓ podpora uživatele při adaptaci v prostředí jeho nového bytu
- ✓ udržování kontaktu během hospitalizace
- ✓ osobní nebo telefonická psychická podpora uživatele

5. pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:

- ✓ pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů
- ✓ pomoc při vyřizování běžných záležitostí

Jak bude služba probíhat:

Na začátku proběhne jednání s Vámi jako se zájemcem o naši sociální službu. Toto jednání může proběhnout u Vás doma nebo ve zdravotnickém zařízení nebo také u nás, v sídle organizace. Na tomto jednání je Vám předán formulář Doporučení psychiatra do sociální služby podpora samostatného bydlení, které následně předáte svému psychiatrovi k vyplnění. Jakmile je dokument od lékaře vyplněn, domluvíme se na další schůzce, která proběhne opět buďto ve Vaší domácnosti, v sídle organizace nebo ve zdravotnickém zařízení. Na této schůzce se posuzuje Vaše nepříznivá sociální situace a naše kapacitní možnosti a dojednáme podrobnosti Smlouvy, případně můžeme společně Smlouvu uzavřít. Budete mít svého klíčového pracovníka, který Vám bude pomáhat při naplňování osobních cílů. Službu se snažíme přizpůsobit Vaším potřebám a požadavkům.

Podporu samostatného bydlení vám poskytneme:

- individuálně dle vašich potřeb, podpoříme Vás v činnostech, které dosud zvládáte, a pomůžeme Vám v úkonech, které již sám/sama nezvládnete,
- vždy jen vám, ale ne nikomu dalšímu (vy jste náš uživatel a ne vaše např. osoba blízká),
- v prostředí, které neohrožuje bezpečnost, ani zdraví pracovníka, s dobrými hygienickými podmínkami.

Pracovníci zaznamenávají čas, jež u Vás pracovník poskytováním služby tráví. Účtuje se vám čas skutečně spotřebovaný k zajištění služby, každá započatá minuta od příjezdu/příchodu

3



Příloha č. 4 Podpora samostatného bydlení

pracovníka do odjezdu/odchodu pracovníka (ceny jsou dány aktuálně platným Ceníkem podpory samostatného bydlení MENS SANA, z.ú). Do úhrady za službu se nepočítá Individuální plánování s uživatelem, mapování potřeb uživatele, tvorba krizového plánu a také podpora uživatele při hospitalizaci v nemocnici. Do úhrady za službu se započítává čas nezbytně nutný k zajištění úkonů.

Sociální služba si stanovuje průměrnou dobu strávenou dopravou pracovníka za uživatelem a to 30 min za každé setkání s uživatelem. Tato částka je uživateli připočtena do vyúčtování za službu. Setkání s uživatelem zrušené v den konání a bezprostředně před jeho plánovaným začátkem bez udání relevantního důvodu (např. nemoc) se započítává jako uskutečněná práce s uživatelem. Uživatel je o změně Ceníku informován minimálně 1 měsíc před platností nového Ceníku.

Pokud nám zapůjčíte klíče (např. od vchodových dveří, dveří domu/bytu apod.), podepíšete s vedoucím/sociálním pracovníkem služby dokument Protokol o předání klíče. Tyto vypůjčené klíče vám vrátíme ve chvíli, kdy už nebudou potřeba k zajištění sociální služby. Po navrácení klíčů podepíšete s vedoucím/sociálním pracovníkem služby dokument Protokol o vrácení klíče.

Potřebujete změnit sjednané základní činnosti, či jejich rozsah v rámci Individuálního plánu:

Pokud byste chtěl/a změnit sjednané základní činnosti, či jejich rozsah (z důvodu zlepšení/zhoršení Vašeho zdravotního stavu, rozšíření/zúžení péče ze strany rodiny, či osob blízkých), pak je třeba tuto informaci předat přes klíčového pracovníka, či přímo telefonicky vedoucímu/sociálnímu pracovníkovi služby terénní služby.

Potřebujete se zrušit schůzku s pracovníkem:

V případě, že se potřebujete ze schůzky s pracovníkem odhlásit, protože k tomu budete mít nějaký důvod (např. nemoc), pak je Vaší povinností nám to oznámit nejpozději do 12:00 hodin předcházejícího pracovního dne. Kontaktujte klíčového pracovníka nebo vedoucí nebo sociálního pracovníka. Pokud nám to neoznámíte a klíčový pracovník k Vám dojde a zjistí, že



Příloha č. 4 Podpora samostatného bydlení

u Vás sjednané základní činnosti nemohou proběhnout, pak budeme požadovat úhradu služby dle aktuálního Ceníku.

Setkání s pracovníkem zrušené v den konání naplánované schůzky a bezprostředně před jeho plánovaným začátkem bez udání relevantního důvodu (např. nemoc) se započítává jako uskutečněná schůzka. Opakované rušení schůzek s klíčovým pracovníkem je důvodem k výpovědi dle Smlouvy o poskytování sociální služby podpora samostatného bydlení.

Protože sociální pracovníci pracují v terénních podmínkách, může nastat situace (např. v případě ohrožení zdraví jiného uživatele, nepříznivé přírodní podmínky apod.), kdy se sociální pracovník může při dojezdu k vám zpozdít. Pokud by situace s velkým zpožděním nastala, budete o ní telefonicky informován/a.

Poskytovatel sociální služby si vyhrazuje právo na přerušování poskytování podpory samostatného bydlení z provozních důvodů (vzdělávání zaměstnanců, přechodný nedostatek zaměstnanců).

Informace o zpracování osobních údajů:

MENS SANA, z.ú. IČ: 65469003, se sídlem Sokolovská 6062/32, Ostrava (dále také jen „správce“), tímto prohlašuje, že ve smyslu nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále označováno jako „GDPR“) zpracovává osobní údaje subjektů údajů pro svou činnost, a je tedy správcem osobních údajů (tj. osobou, která určuje způsoby a účely zpracování osobních údajů).

Práva uživatele:

V rámci poskytování sociální služby jsou respektována základní lidská práva a svobody, které vyplývají z Listiny základních práv a svobod:

Právo na soukromí

Pracovník jedná s uživatelem vždy v soukromí, a ne v přítomnosti dalších osob (jiných pracovníků, uživatelů, cizích osob), aniž by na tomto byli s uživatelem domluveni. Pracovník tak vytváří prostředí důvěry pro sdílení osobních záležitostí.



Příloha č. 4 Podpora samostatného bydlení

Právo na svobodné rozhodování

Pracovník při práci s uživatelem vždy respektuje právo rozhodovat o svých záležitostech. Pracovník může podat uživateli doporučení a návod, jak situaci zvládnout, ale řešení ponechává vždy na uživateli.

Právo na ochranu před zneužíváním osobních a citlivých údajů

Pracovník MENS SANA, z.ú. nepředává osobní a důvěrné informace o uživateli jiné osobě mimo organizaci nebo osobám, institucím, které nejsou uvedeny v uživatelově Souhlasu se zpracováním osobních a citlivých údajů.

Právo na zachování lidské důstojnosti

Pracovník respektuje uživatelovu osobnost a to, jak si přeje být osloven. Nikdy nezačne novému uživateli, který je velmi mladý, tykat, aniž by se s ním předtím takto dohodl a rovněž neoslovuje uživatele přezdívkami.

Právo na osobní svobodu

Pracovník respektuje uživatelův denní režim a neurčuje mu, jak by to mělo u něj v bytě vypadat nebo jak by měl trávit např. volný čas, jak často se sprchovat apod.

Právo na svobodu náboženského vyznání

Pracovník respektuje uživatelovo náboženské vyznání a nepřesvědčuje uživatele nebo zájemce o službu, že je jeho víra v Boha nesmyslná, protože neexistuje žádný vědecký důkaz o jeho existenci a snaží se ho přesvědčit o „své pravdě“.

Pracovník nepřesvědčuje uživatele nebo zájemce o službu o účinnosti modliteb, i když je toto uživateli cizí.

Právo na respektování rasové příslušnosti, způsobu života a myšlení uživatele nebo zájemce o službu

Pracovník se chová ke všem uživatelům stejně a nezvýhodňuje jiného uživatele před druhým díky rasové příslušnosti, způsobu života a myšlení.

Důvod příslušnosti k jiné rase nebo způsobu života a myšlení není důvodem odmítnutí uzavření Smlouvy s novým uživatelem.



Příloha č. 4 Podpora samostatného bydlení

Právo na respektování integrity (celistvosti)

Pracovník respektuje rozhodnutí, přání a potřeby uživatele.

Uživatel má poskytovanou péči přizpůsobenou jeho osobním potřebám, zájmům, hodnotám a zdravotnímu stavu.

Další práva uživatele:

Uživatel využívá službu dobrovolně.

Uživatel může kdykoli ukončit využívání služby, a to bez udání důvodu dle podmínek stanovených Smlouvou o poskytování sociální služby podpora samostatného bydlení.

Uživatel má právo na respektování všech svých rozhodnutí týkajících se čerpání služby.

Uživatel má právo nahlížet do veškeré své spisové dokumentace vedené organizací v písemné či elektronické podobě.

Uživatel má možnost si stěžovat na poskytovanou službu nebo může k jejímu poskytování vznést podnět či připomínku, a to podle dokumentu *Pravidla pro vyřizování podnětů, připomínek, stížností*. Uživatelé jsou s dokumentem seznámeni při podpisu Smlouvy, kdy jim je předán v písemné podobě jako příloha smlouvy.

Povinnosti uživatele:

V rámci sociální služby se uživatel zavazuje dodržovat tyto povinnosti:

Nouzové, havarijní a mimořádné situace:

V případě nouzové, havarijní a mimořádné situace se uživatelé řídí *Pravidly pro řešení nouzových, havarijních a mimořádných situací*. Uživatelé jsou s dokumentem seznámeni při podpisu Smlouvy, kde jim je předán v písemné podobě jako příloha smlouvy.

Schůzky s pracovníkem:

V případě akutního infekčního onemocnění uživatele (chřipka, angína) uživatel informuje předem pracovníka, že je nemocen a společná schůzka bude zrušena a přesunuta na jiný společně domluvený termín.



Příloha č. 4 Podpora samostatného bydlení

Hlášení změn:

Uživatel má povinnost nahlásit změny, které jsou důležité pro výkon služby (změna telefonních kontaktů, nástup do nemocnice apod.), osobně či telefonicky sociálnímu pracovníkovi nebo vedoucímu služby. Uživatel má také povinnost nahlásit změny ve výši poskytovaného Příspěvku na péči.

Individuální plánování:

Uživateli je poskytována sociální služba podpora samostatného bydlení na základě individuálního plánování. Uživatel spolupracuje se svým klíčovým pracovníkem na cílech stanovených v osobním plánu, tyto cíle se hodnotí podle individuálních potřeb uživatele. Opakované odmítání spolupráce s klíčovým pracovníkem je důvodem k výpovědi dle Smlouvy o poskytování sociální služby podpora samostatného bydlení.

Práva a povinnosti pracovníků:

Práva pracovníků:

Pracovníci mají právo na informace, které se týkají poskytované služby.

Pracovník má právo nepracovat s uživatelem či jinou osobou, pokud se tito chovají agresivním a nebezpečným způsobem a pracovník se obává ohrožení své osoby.

Pracovníci mají právo se přiměřeně bránit při slovní či fyzické agresi klienta.

Povinnosti pracovníků:

Pracovníci se řídí platnými právními předpisy ČR, Etickým kodexem MENS SANA, z.ú. a dalšími vnitřními směrnici organizace.

Pracovníci pomáhají uživatelům, kteří o pomoc požádají a kteří pomoc potřebují, bez ohledu na národnost, rasu, víru, věk, pohlaví, postižení, politické přesvědčení, ekonomickou situaci a společenské postavení.

Pracovníci se chovají zdvořile a respektují jedinečnost každého uživatele, přistupují k němu s pochopením, úctou, empatií, trpělivostí a citlivě reagují na jeho potřeby.



Příloha č. 4 Podpora samostatného bydlení

Pracovníci respektují důstojnost každého uživatele, jeho soukromí, důvěrnost jeho sdělení a neposkytují žádnou informaci bez jeho souhlasu třetí straně, s výjimkou situací, kdy je uživatel či jiná osoba přímo ohrožena na zdraví či životě.

Pracovníci mají povinnost podporovat klienta v soběstačnosti, pracovníci mají povinnost respektovat individuální způsob života klienta.

Pracovníci se zavazují zachovávat mlčenlivost o osobních a citlivých údajích o uživatelích služby, a to po celou dobu trvání jejich zaměstnaneckého poměru, stejně jako i v době po jeho skončení.

Závěrečná ustanovení

Dodržování dokumentu Pravidla sociální služby podpora samostatného bydlení je závazný pro uživatele sociální služby podpora samostatného bydlení a také pro pracovníky, dobrovolníky a stážisty podpory samostatného bydlení. Dokument je závazný také pro pracovníky činné pro organizaci na základě dohod o provedení práce, dohod o pracovní činnosti konaných mimo hlavní pracovní poměr a příkazních smluv.

Uživatel je seznámen s dokumentem Pravidla sociální služby podpora samostatného bydlení před podpisem Smlouvy o poskytování sociální služby. Tento dokument je mu předán v písemné podobě a také je uveřejněn na webových stránkách organizace www.menssana.cz.

Revize dokumentu probíhá jednou ročně a s aktualizovanou verzí jsou seznámeni všichni uživatelé.

Věříme, že budete s poskytováním podpory samostatného bydlení spokojeni a že vám tato Pravidla poskytnou informace o fungování této služby. V případě potřeby se na nás neváhejte obrátit.

SCHVÁLILA: Mgr. Jaroslava Saidlová, ředitelka

