



Občanské sdružení D.R.A.K. z.s., Liberec
Oblačná 450/1, 460 05 Liberec 5
**Sociálně aktivizační služby pro seniory
a osoby zdravotně znevýhodněné**

VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNĚ AKTIVIZAČNÍCH SLUŽEB PRO SENIORY A OSOBY ZDRAVOTNĚ ZNEVÝHODNĚNÉ V O.S. D.R.A.K.

POSLÁNÍ SLUŽBY:

Služba je určena seniorům a osobám se zdravotním postižením. Posláním služby je podpora seniorů a osob se zdravotním znevýhodněním tak, aby mohli co nejdéle zůstat ve svém prostředí.

CÍLE SLUŽBY:

Cílem této služby je vyhledat a kontaktovat osoby ohrožené sociálním vyloučením, krizovou situaci zmapovat a podpořit tyto osoby tak, aby byla eliminována nepříznivá sociální situace těchto osob.

- posilovat a udržovat psychickou kondici
- udržovat míru soběstačnosti a samostatnosti
- poskytnout informace a podporu při řešení různých problémů
- podporovat co nejdelší setrvání seniorů a osob zdravotně znevýhodněných v jejich přirozeném prostředí
- vytvářet, rozvíjet dovednosti, schopnosti, vědomosti, kompetence klientů

CÍLOVÁ SKUPINA:

Cílová skupina klientů:

osoby s kombinovaným postižením

osoby s tělesným postižením

osoby se zdravotním postižením

Věková kategorie klientů:

mladí dospělí (19 – 26 let)

dospělí (27 – 64 let)

mladší senioři (65 – 80 let)

starší senioři (80 a více)

NABÍZENÉ ČINNOSTI:

a) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

1. Volnočasové, zájmové a vzdělávací aktivity (trénování paměti, pomoc při zprostředkování vzdělávacích kurzů a seminářů apod.)
2. Pomoc při zprostředkování navazujících služeb

b) Sociálně terapeutické činnosti

1. Socioterapeutické činnosti vedoucí k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob

✓ Orientace v prostoru, čase, prostředí



Občanské sdružení D.R.A.K. z.s., Liberec
Oblačná 450/1, 460 05 Liberec 5
**Sociálně aktivizační služby pro seniory
a osoby zdravotně znevýhodněné**

- ✓ Podpora a rozvoj komunikace
- ✓ Podpora sebeobsluhy (oblékání, stravování, hygiena a péče o vlastní osobu)
- ✓ Podpora sebevědomí, sebeprosazování, samostatného rozhodování, určování priorit
- ✓ Podpora uvědomění si své role a možností s ohledem na reálnou situaci

c) Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů

1. Pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů
2. Pomoc při vyřizování běžných záležitostí
 - ✓ Pomoc při vyplňování úředních dokumentů (sociální dávky, Žádosti apod.)
 - ✓ Komunikace s úředníkem, úřadem
 - ✓ Doprovod na úřední jednání, k lékaři, apod.

PRAVIDLA POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY:

Služba je zaměřena na seniory a osoby zdravotně znevýhodněné, s danými uživateli se setkáváme formou ambulantní - v kanceláři poskytovatele; formou terénní, většinou v přirozeném prostředí (domácnost, škola, pobytové zařízení, atd.). S jedním klientem vždy pracuje jeden určený pracovník (klíčový pracovník).

Setkání se uskutečňují podle domluvy uživatele a pracovníka v době mezi 8. až 16. hodinou, a to ve všední dny. Délka spolupráce uživatele a pracovníka O.s. D.R.A.K. se odvíjí s ohledem na závažnost řešené situace a řídí se platností a účinností Smlouvy o poskytnutí služby.

Důležitou podmínkou spolupráce je zájem ze strany uživatele svoji situaci aktivně řešit. Při poskytování služby respektujeme přání a potřeby klienta. Spolupráce je dobrovolná, je možné ji kdykoliv ze strany uživatele ukončit.

PŘÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE SAS:

POVINNOSTI:

- Zajistit klientovi odbornou službu prostřednictvím sociálního pracovníka a pracovníka v sociálních službách, který je oprávněn k výkonu sociální práce v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a který s rodinou spolupracuje na naplnění cíle/cílů stanovených uživatelem. (Cíl uživatele musí spadat do základních činností Služby dle §65 zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách - viz „NABÍZENÉ ČINNOSTI“ výše).
- Zajistit podporu a pomoc vycházející z individuálně stanovených potřeb klienta. Pracovníci poskytovatele musí působit na uživatele služby aktivně, podporovat rozvoj jejich samostatnosti, motivovat je k řešení své nepříznivé situace.
- Zajistit zachování lidské důstojnosti uživatelů a dodržování veškerých práv vyplývajících z Listiny základních práv a svobod.



Občanské sdružení D.R.A.K. z.s., Liberec
Oblačná 450/1, 460 05 Liberec 5
**Sociálně aktivizační služby pro seniory
a osoby zdravotně znevýhodněné**

- Každé osobě, která o to požádá, poskytnout bezplatně základní sociální poradenství.
- Osobní data uživatelů služby chránit dle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a Obecného nařízení o ochraně osobních údajů EU. Pracovníci poskytovatele jsou povinni zachovávat mlčenlivost vůči třetí osobě ve věcech týkajících se uživatele, kromě případů ohlašovací povinnosti dle Zák. 40/2009, trestní zákoník, § 368.
- Pracovník poskytovatele nesmí od klienta přebírat osobní doklady, originály dokumentů, ani finanční hotovost, to ani na žádost klienta.

PRÁVA:

- Bezpečné působení pracovníka v rodině uživatele i v kanceláři služby. V případě, že nastanou při spolupráci s klientem okolnosti, které vyvolávají v pracovníkovi služby pocit ohrožení, má pracovník možnost službu **OKAMŽITĚ UKONČIT** (okolnosti, které pocit ohrožení vyvolaly, musí pracovník uvést ve spise klienta).
- Při podezření na závislost klienta na návykových látkách jej může pracovník vyzvat k doložení potvrzení o nepřítomnosti návykových látek v těle či podstoupení léčení. V případě odmítnutí doložení potvrzení může klíčový pracovník **OKAMŽITĚ UKONČIT** poskytování služby.
- V případě že uživatel i po opětovném napomenutí (zpravidla 3x výzva) porušuje opatření dohodnutá s pracovníkem důležitá pro naplnění stanoveného cíle (např.: nezajistí slíbené doklady, nedodrží termíny schůzek a návštěv, opakovaně nereaguje na tel. kontakt, odmítne tel. kontakt s pracovníkem, lže,...), ačkoli mu v tom nebrání žádná závažná skutečnost (např.: nemoc, ...) může pracovník také **UKONČIT** poskytování služby. Pokud dojde k ukončení smlouvy z výše uvedených důvodů, služba může být stejnému zájemci poskytnuta nejdříve za 6 měsíců ode dne ukončení smlouvy.
- Poskytovatel má právo odmítnout vydání potvrzení ve věci spolupráce se službou v případě, že spolupráce s uživatelem trvá méně než 3 měsíce.

PRÁVA A POVINNOSTI UŽIVATELE SAS:

PRÁVA:

- Individuální přístup (jednotlivé aktivity směřující k saturaci potřeb klienta služby vždy vychází z cíle stanoveného klientem, případně ze společného individuálního plánování klienta a klíčového pracovníka. Služba se přizpůsobuje uživateli, nikoliv naopak).
- Diskrétnost (Veškerá sdělení od klienta považuje sdružení za přísně důvěrná. Všichni pracovníci jsou vázáni mlčenlivostí o všech získaných informacích. Při jednání s klientem v sídle sdružení je zajištěno naprosté soukromí v samostatné místnosti).
- Svoboda rozhodování (rozhodnutí klienta je plně respektováno bez ohledu na postoje pracovníka organizace).
- Nestrannost (všichni klienti mají při poskytování služby rovné podmínky pro její využívání, a to bez rozdílu pohlaví, věku, rasy, náboženského vyznání či sociálního statutu).
- Bezplatnost (veškeré úkony poskytované v rámci služby jsou bezplatné).



Občanské sdružení D.R.A.K. z.s., Liberec
Oblačná 450/1, 460 05 Liberec 5
**Sociálně aktivizační služby pro seniory
a osoby zdravotně znevýhodněné**

- Provázanost (pokud nemůže poskytovatel uživateli pomoci v rámci služby, odkáže klienta na jinou organizaci nebo instituci, která může požadovanou pomoc či službu poskytnout).
- Podpora svépomoci, spoluúčast (klient při stanovení cílů a hledání řešení spolupracuje s pracovníkem, účastní se vytváření individuálního plánu, jeho naplňování a hodnocení).
- Stěžovat si (viz Pravidla pro podávání a řešení stížností, námětů a připomínek).
- Nahlížet do přiděleného osobního spisu.
- Uživatel má právo požádat poskytovatele o potvrzení spolupráce se službou.

POVINNOSTI:

- Zajistit bezpečné prostředí pro působení pracovníka.
- Dodržovat domluvené termíny schůzek s pracovníkem a plnit dohodnuté stanovené úkony směřující k naplnění cíle uživatele.
- Poskytovat pracovníkovi pravdivé informace potřebné pro naplňování stanoveného cíle.

JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU, VSTUP UŽIVATELE DO SLUŽBY:

Zájemce o službu získá informace o službě na obecních a městských úřadech (převážně na odděleních SPOD), dále na internetových stránkách sdružení: www.sdruzeniidrak.org a z letáků služby distribuovaných na KÚ, MÚ, do školských zařízení i mezi pediatry a neurology v Libereckém kraji.

Vstup zájemce do služby může nastat dvojím způsobem:

- 1) Zájemci o službu mohou kontaktovat pracovníky služby osobně přímo na kontaktních místech služby, dále pak telefonicky či e-mailem.
- 2) Službu nabídne poskytovatel služby formou formulace nabídky potenciálnímu uživateli na základě doporučení jiné osoby, jiné neziskové organizace, obecního úřadu nebo státní instituce.

UZAVŘENÍ SMLOUVY O POSKYTNUTÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY:

S uživatelem je uzavřena písemná Smlouva o poskytování sociálně aktivizační služby pro seniory a OZP. Smlouva **vymezuje podmínky**, za kterých bude služba poskytována a stanovuje **cíle** uživatele služby. Uzavírá se zpravidla na dobu potřebnou k naplnění cíle/cílů. Maximální platnost smlouvy je 2 roky od nabytí její platnosti a účinnosti.

ODMÍTNUTÍ ZÁJEMCE O SLUŽBU:

Pověřený pracovník může zájemce o službu odmítnout z níže uvedených důvodů:

- naplněná kapacita služby,
- zájemce o službu nespadá do cílové skupiny poskytovatele.



Občanské sdružení D.R.A.K. z.s., Liberec
Oblačná 450/1, 460 05 Liberec 5
**Sociálně aktivizační služby pro seniory
a osoby zdravotně znevýhodněné**

UKONČENÍ POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY:

Obě strany mají právo ukončit Smlouvu o poskytování SAS pro seniory a osoby zdravotně znevýhodněné. Ze strany klienta může dojít k ukončení bez udání důvodu, ze strany poskytovatele z následujících důvodů:

- klient se chová k pracovníkům poskytovatele způsobem, jehož záměr nebo důsledek vede ke snížení důstojnosti fyzické osoby nebo k vytváření ohrožujícího prostředí.
- Důvody vyjmenované v tomto dokumentu – viz odstavec „práva poskytovatele“ a odstavec „povinnosti klienta“. (porušení „Vnitřních pravidel pro poskytování Služby“ musí být zaznamenáno v osobním spise klienta).
- Klient nevyužil poskytnutí žádného úkonu po dobu delší než 2 měsíce.
- Poskytovatel ukončuje svoji činnost.
- Služba končí též vypršením platnosti smlouvy o poskytnutí služby.

Ukončení poskytování služby je vždy písemně zaznamenáno v osobním spise klienta vedeném sdružením.

ÚHRADA ZA POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY:

Služba je poskytována **BEZPLATNĚ**.



Občanské sdružení D.R.A.K. z.s., Liberec
Oblačná 450/1, 460 05 Liberec 5
**Sociálně aktivizační služby pro seniory
a osoby zdravotně znevýhodněné**

INFORMACE PRO ZÁJEMCE O SOCIÁLNĚ AKTIVIZAČNÍ SLUŽBU PRO SENIORY A OZP

- ✓ Pracovníci sociální služby jsou vázáni mlčenlivostí, výjimkou je oznamovací povinnost (vražda, týrání) či zproštění mlčenlivosti na žádost klienta.
- ✓ Ze zákona jsou pracovníci povinni poskytovat informace o klientech bez jejich souhlasu na vyžádání soudu, Policie a dalších státních orgánů.
- ✓ Spolupráci může klient kdykoliv ukončit i bez udání důvodu, je vhodné o tom pracovníka služby informovat.
- ✓ Pracovník může odmítnout nebo ukončit spolupráci s klientem, pokud není schopen v dané problematice pomoci, neposkytuje službu, o kterou klient žádá, nemá kapacitu k poskytnutí služby, klient se opakovaně nedostaví na domluvený termín, klient je agresivní vůči poradci či zdravotní stav klienta vylučuje poskytnutí služby.
- ✓ Klient má právo podat připomínku či stížnost.
- ✓ O průběhu kontaktu klienta s pracovníkem sociální služby je vedena dokumentace. Poskytnutí osobních údajů stvrzuje klient svým podpisem. Data o klientovi se uchovávají v trezorové skříni s chráněným přístupem jen oprávněných osob a dále v elektronické podobě systému E-quip, který je zabezpečen proti přístupu třetích osob ze strany dodavatele. Některá data jsou dále anonymně statisticky zpracována.
- ✓ Klienti mají povinnost chovat se slušně, tj. úmyslně neničit majetek organizace, nenapadat fyzicky či slovně pracovníky sociální služby a chránit bezpečnost a zdraví svoje a ostatních.