

**Centrum pro zdravotně postižené a seniory Pardubického kraje, o.p.s.**  
Bělehradská 389, 530 09 Pardubice – Polabiny

## **VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO UŽIVATELE**

# **SOCIÁLNÍ REHABILITACE**

Určeno jen pro vnitřní potřebu organizace. Předávání, kopírování a sdělení obsahu není dovoleno, pokud to není výslovně odsouhlaseno správcem dokumentace

**Správcem tohoto vnitřního předpisu je ředitel organizace.**

Pracovník Centra – držitel nebo spoludržitel tohoto vnitřního dokumentu je povinen prokazatelně seznámit s jeho obsahem všechny podřízené pracovníky, k jejichž výkonu práce se dokument vztahuje.

**OBSAH:**

1. PRINCIPY POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY SOCIÁLNÍ REHABILITACE.....	2
2. VAŠE PRÁVA.....	2
3. VAŠE POVINNOSTI .....	3
4. POSTUP PŘI PORUŠENÍ PRAVIDEL SLUŽBY .....	4
5. SITUACE, VE KTERÝCH MŮŽE DOJÍT KE STŘETU ZÁJMU .....	4
6. PŘIJÍMÁNÍ DARŮ .....	7
7. UKONČENÍ SLUŽBY .....	8
8. STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY.....	9
9. ŘEŠENÍ VYBRANÝCH NOUZOVÝCH A HAVARIJNÍCH SITUACÍ, KTERÉ MOHOU NASTAT V SOUVISLOSTI S POSKYTOVÁNÍM SOCIÁLNÍ SLUŽBY.....	10

**1. PRINCIPY POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY SOCIÁLNÍ REHABILITACE**

Pracovníci se při poskytování služby řídí následujícími principy:

- a) **Princip nezávislosti** – nehodnotíme Vaše názory.
- b) **Princip nestrannosti** – služba je poskytována bez rozdílu
- c) **Princip diskrétnosti** – jsme vázáni závazkem mlčenlivosti
- d) **Princip odbornosti** – prohlubujeme své znalosti školeními a kurzy.
- e) **Princip respektování** – respektujeme Vaše právo vyjádřit stížnost, podněty, přání, postoje apod.
- f) **Princip respektování práva na sebeurčení** – podporujeme Vaše práva a potřeby.

**2. VAŠE PRÁVA****1) Právo na ochranu soukromí**

- **Pracovník o Vás, Vašem životě či rodině NIKDY nehovoří** s lidmi z okolí, s úřady a veřejností. **Nejedná bez Vaší přítomnosti.** Výjimkou jsou situace, kdy s předáním informace sami souhlasíte a v případě oznamovací povinnosti poskytovatele dle zákona.
- S pořízením fotografie nebo jiného záznamu nemusíte souhlasit.
- Nezjišťujeme informace, které nejsou důležité pro poskytování služby – **nejsme zbytečně zvědaví.**

**2) Právo na vlastní rozhodování**

- Můžete se **sami rozhodovat**, jakými činnostmi dosáhnete stanoveného cíle.
- Podílíte se na plánování průběhu služby, stanovujete si své potřeby, osobní cíle, obsah smlouvy a individuálního plánu.
- Při jednání s Vámi může být přítomna i třetí osoba (příbuzný, známý). **Výjimka:** Toto platí vždy, pokud jste zbaven/a způsobilosti k právním úkonům – máte opatrovníka.
- **Kdykoliv** můžete službu bez udání důvodu ukončit, změnit můžete také svého klíčového pracovníka.

**3) Právo na přiměřené riziko a chybné rozhodnutí**

- **Nabízíme Vám co nejvíce možností řešení** Vaší situace, je jen na Vás, kterou zvolíte. Vedeme Vás k samostatnosti. Vždy respektujeme Vaše rozhodnutí.

#### 4) Právo na respekt k životním postojům

- **Vždy zachováváme neutralitu** – nehodnotíme Vaše politické, filosofické, náboženské či jiné přesvědčení.

#### 5) Právo akceptování individuálního způsobu života uživatele

- Podporujeme Vaše zvyky, Váš způsob života, pokud jím neomezujete práva druhých lidí.

#### 6) Právo na dostatečné a srozumitelné informace

- Veškeré informace o poskytování služby podáváme srozumitelnou formou. Snažíme se tak předejít případným nedorozuměním.
- Vždy vystupujeme klidně a laskavě s ohledem na Vaše potřeby.
- **Kdykoliv můžete nahlížet do své dokumentace.**

#### 7) Právo na kvalitní službu

- Službu poskytují pracovníci, kteří splňují požadavky zákona, řídí se etickým kodexem, postupují podle platných pracovních postupů.
- **Máte právo podat stížnost** na kvalitu nebo způsob poskytování služby.
- V případě, že si nevíme rady, doporučíme Vám návaznou službu či jiného odborníka.

#### 8) Právo na důstojné zacházení

- Vždy k Vám budeme přistupovat s úctou a porozuměním.
- Oslovujeme Vás tak, jak si přejete, oslovení musí být slušné.
- Dodržujeme VYKÁNÍ.

### 3. VAŠE POVINNOSTI

#### 1) Respektovat ostatní uživatele a pracovníky – dodržovat základní etické normy.

#### 2) Docházet na domluvené schůzky.

#### 3) Pracovat na stanoveném cíli – individuálním plánu.

#### 4) Dodržovat daná pravidla práce na počítači.

- **Dbejte pokynů pracovníka.** Po ukončení práce musí počítač zůstat ve stavu, v němž Vám byl předán pracovníkem.
- Nesmíte vykonávat žádnou činnost, která by poškodila provoz počítače (klávesnici, myš) nebo síť.
- **Můžete používat pouze předinstalovaný software.** Není povoleno nahrávat, rušit, vytvářet nebo modifikovat soubory nebo adresáře. V případě poškození počítače nebo souborů, jste uživatel povinen/a uhradit veškeré náklady spojené s obnovením původního stavu. Při porušení tohoto ustanovení Vám může být odepřen další přístup k počítačům.
- **Do počítače nepřipojujte jakékoliv zařízení bez souhlasu pracovníka** (sluchátka, paměťové zařízení).
- **Počítač nerestartujte, ani nevypínejte.** Nestandardní situace počítače (např. chybová hlášení) okamžitě nahláste pracovníkovi.
- Nenavštěvujte na internetu stránky, jejichž obsah není vhodný k prohlížení ve veřejných prostorech např. www. stránky s pornografickým, národnostně a nábožensky urážlivým obsahem, stránky propagující rasismus, násilí apod.
- **Respektujte soukromí ostatních uživatelů a pracovníků.**

Centrum nenes odpovědnost za obsah informací a souborů stažených z internetu, za obsažené viry, ani za rychlost spojení.

#### 4. POSTUP PŘI PORUŠENÍ PRAVIDEL SLUŽBY

1. Pracovníkem budete slovně upozorněn/a, ať své chování neopakujete.
2. V případě opakovaného chování budete požádán/a, abyste Centrum opustil/a. Pokud je to možné, bude s Vámi domluven termín další schůzky. V případě, že to možné není, budete později telefonicky kontaktován/a.
3. O Vašem vykazání bude proveden záznam ve Vaší osobní složce.
4. Při příštím setkání s Vámi bude porušení znovu projednáno tak, aby se v budoucnu neopakovalo. Budou Vám zopakována pravidla služby.
5. Pokud i přesto dojde k dalšímu porušení, bude Vám vypovězena smlouva o poskytování služby Sociální rehabilitace.

#### 5. SITUACE, VE KTERÝCH MŮŽE DOJÍT KE STŘETU ZÁJMU

##### Možné střety:

Pracovník	X	Uživatel služby
Uživatel služby	X	Pravidla služby
Pracovník	X	Opatrovník uživatele služby
Uživatel služby	X	Opatrovník uživatele služby

Níže je uvedeno 12 situací, ke kterým může v průběhu poskytování služby dojít. Je zde popsáno, jak nejlépe danou situaci řešit.

S možnými střety zájmů se mohou uživatelé seznámit ve **Vnitřních pravidlech sociální rehabilitace v plném znění**, která jsou k dispozici k nahlédnutí na každém pracovišti Centra.

##### Situace č. 1:

Pracovník má na formu, rozsah, případně kvalitu služby jiný názor, než uživatel, případně uživatel domluvenou službu odmítá. Uživatel vyžaduje při vykonávání služby nestandardní postupy náročnější pro pracovníka časově, pracně, odborně.

**Řešení:** Pracovník respektuje volbu a vůli uživatele (případně jeho opatrovníka). **Poskytuje však službu v takovém rozsahu, který je domluven ve smlouvě a v individuálním plánu.** V případě vyšších nároků na službu (časový rozsah, pracnost, odbornost) a podle aktuální situace nabízí uživateli rozšíření služby v rámci Centra, nebo nabídne a zprostředkuje další služby, poskytované jinou organizací, která je schopna naplnit potřeby a požadavky uživatele.

##### Situace č. 2:

Pracovník je vůči uživateli podjatý. Služba je poskytována rodinnému příslušníkovi některého pracovníka anebo blízké osobě někoho, kdo má vliv na průběh poskytované služby, či na její financování. Uživatelem je rodinný příslušník pracovníka, případně osoba, která je v osobním vztahu nebo ve sporu s pracovníkem.

**Řešení:** Pracovník vždy nahlásí skutečnost sporu s uživatelem, příbuzenský nebo osobní vztah svému nadřízenému. Nadřízený pracovník bude tuto situaci řešit podle konkrétní situace.

V případě sporu nebo podjatosti, bude nadřízený pracovník situaci řešit v rámci provozních a kapacitních možností tak, že péči o tohoto uživatele převede na jiného pracovníka. Dále pracovníkovi může zprostředkovat supervizi, případně jinou odbornou pomoc. V případě, že se jedná o osobní nebo příbuzenský vztah pracovníka k uživateli, není vyloučena možnost poskytování služeb ze strany pracovníka.

V tomto případě nadřízený pracovník věnuje zvýšenou pozornost záležitostem souvisejícím s poskytováním služby (kvalita, rozsah). Rodinní příslušníci pracovníka v roli případných uživatelů služby nesmějí být při poskytování služeb zvýhodňováni ani znevýhodňováni.

### Situace č. 3:

Rozpor mezi přáním uživatele a opatrovníka.

**Řešení:** Sřet zájmu by mohl vzniknout v situaci, kdyby se pracovník ocitl v situaci, že by musel řešit rozpor mezi přáním opatrovníka a uživatele. V takovém případě se snaží společně s nimi hledat takové řešení, které bude nejlépe vyhovovat oběma.

Pracovníci si však jsou vědomi toho, že opatrovník může za uživatele, který je zbaven způsobilosti k právním úkonům, **jednat a rozhodovat pouze v právních úkonech**, k jejichž **způsobilosti je uživatel omezen, nebo zbaven**. Nejedná-li se o právní úkon, pracovník respektuje přání uživatele.

### Situace č. 4:

Pracovník je v časovém stresu. Pracovník má zdravotní potíže, které brání jeho plnému výkonu, i když není v pracovní neschopnosti. Pracovník má osobní, citové či vztahové problémy, pro které není schopen být k uživateli tolerantní, chápat a laskavý.

**Řešení:** Pracovník tuto skutečnost nahlásí nadřízenému, který učiní taková organizační a personální opatření, aby pracovník v přímém styku s uživatelem mohl být dočasně nahrazen kolegou nebo měl takový časový prostor pro vykonání úkonů, které jsou dohodnuty ve smlouvě tak, aby mohly být provedeny v požadované kvalitě a v dojednaném rozsahu. V případě potřeby zajistí tomuto pracovníkovi supervizi či jinou odbornou pomoc.

### Situace č. 5:

Uživatel vyžaduje od pracovníka osobní vztah bez profesionálních hranic.

**Řešení:** Pracovník odmítne takové požadavky. Situaci nahlásí svému nadřízenému, který učiní potřebné personální a organizační kroky v rámci možností organizace vedoucí k převedení pracovníka od takového uživatele, případně uživateli doporučí využít službu u jiné organizace.

### Situace č. 6:

Uživatel si stěžuje na pracovníka a má obavy z následků.

**Řešení:** Uživatelé i pracovníci jsou si vědomi práva na uplatnění stížnosti, kterou chápou jako prostředek vedoucí ke zlepšení kvality poskytované sociální služby. Vědí o právu uživatele zůstat v anonymitě. Pracovníci jsou srozuměni s tím, že případné negativní dopady z jejich strany vůči uživatelům, kteří podali stížnost, budou přísně sankcionovány jako porušení pracovní kázně.

### Situace č. 7:

Pracovník si je vědom povinnosti zachování mlčenlivosti. Má však podezření na trestný čin.

**Řešení:** V případě, že uživatel sděluje pracovníkovi takové skutečnosti, z nichž vyplývá podezření na trestný čin (podle § 368 Zákon č. 40/2009 Sb., trestní zákoník) pracovník nejprve upozorní uživatele, aby mu tyto skutečnosti nesdělával, protože má v těchto případech oznamovací povinnost. Pokud i přesto uživatel pracovníkovi tyto skutečnosti sdělí, má pracovník ze zákona

oznamovací povinnost, tj. povinnost nahlásit skutečnost svému nadřízenému a po dohodě s ním příslušným orgánům státní správy (státnímu zástupci nebo policejnímu orgánu).

**Situace č. 8:**

Zájem uživatele je odlišný, než možnosti pracovníka - např. uživatel si chce popovídat, ale pracovník nemá dostatek času.

**Řešení:** Pracovník trpělivě uživatele vyslechne a snaží se spolu s ním hledat skutečný problém, se kterým uživatel přichází. Pokud pracovník zjistí, že uživatel nepřichází s žádným konkrétním přáním nebo problémem, zdvořile se s ním rozloučí.

**Situace č. 9:**

Uživatel by rád v na počítači navštěvoval stránky, které jsou v rozporu s pravidly služby.

**Řešení:** Pracovník zdvořile upozorní uživatele, že je nutné dodržovat Provozní řád služby, který navštěvování stránek zakazuje, odkáže ho na veřejně dostupné internetové kavárny.

**Situace č. 10:**

Uživatel se různými způsoby zaměřuje na pracovníka, často za ním dochází, aniž by něco konkrétního potřeboval, nosí mu různé dárky, pozornosti.

**Řešení:** Pracovník zdvořile upozorní uživatele, že jeho návštěvy na pracovišti nejsou v souladu s jeho náplní práce. Pokud uživatel nepožaduje poskytnutí žádné služby ani podpory, pracovník se s ním rozloučí a požádá uživatele, aby jeho případné další návštěvy měly ryze pracovní charakter. Dalším řešením je také předání uživateli kontaktů např. na kluby nebo organizace zdravotně postižených, je-li jeho potřebou jen si povídat, nebýt sám, nechce-li konkrétní radu nebo službu od organizace. Dar je vždy zaspán v Knize darů.

**Situace č. 11:**

Uživatel navrhuje takový postup při řešení jeho problému, o kterém si pracovník myslí, že je pro něj nevýhodný. Uživatel trvá na svém.

**Řešení:** Pracovník s uživatelem hovoří o řešení, které je výhodnější, dává mu konkrétní příklady z praxe. V případě potřeby je možné situaci konzultovat s kolegou, nadřízeným, externím odborníkem atd. za přítomnosti uživatele. Jestliže však uživatel i nadále na takovém řešení své situace trvá, pracovník jeho rozhodnutí respektuje.

**Situace č. 12:**

Problematika projekce – pracovník si projektuje (promítá) do uživatele svá přání nebo potřeby, které neodpovídají jeho přáním, potřebám.

**Řešení:** Pracovníci jsou v rámci celoživotního vzdělávání dostatečně poučeni o úskalích při poskytování sociálních služeb, včetně uvedeného problému. Z důvodu předcházení tomuto problému, nebo pro získání nadhledu využívají možnosti supervize.

**Střety zájmů mezi pracovníkem a uživatelem musí být ze strany vedoucího Centra řešeny s ohledem na práva a zájmy uživatele a ochranu a bezpečí pracovníků.**

Pracovníci jsou ze strany vedoucího Centra vedeni k tomu, aby uměli situace střetů zájmů rozpoznat, pojmenovat, ošetřit, podívat se na situaci z hlediska uživatele. Jsou si vědomi toho, že střet zájmů je možné poznat také podle zvýšených emocí (nervozita, nedůtklivost, pocit nepohody), a to jak ze strany pracovníka, tak ze strany uživatele.

Pracovníci přistupují k uživatelům tak, že je vedou k zodpovědnosti za jejich rozhodnutí, a ponechávají jim rozhodující podíl na řešení jejich problémů nebo situace. Respektují jejich právo na přiměřené riziko jejich rozhodování a na jejich případné chybné rozhodnutí.

### Postup řešení střetu zájmů

- V případě, že kdokoliv upozorní na možný střet zájmů je povinností vedoucího Centra toto podezření neodkladně projednat. K projednávání dochází formou rozhovoru.
- V případě, že jde o jeden z výše popsaných případů, je do praxe aplikováno navrhované řešení.
- V případě, že není možné střet zájmů vyřešit, je předmětem **individuální nebo týmové supervize**.
- Do doby vyřešení jsou přijata opatření, aby nedošlo k poškození uživatele: individuálně je možné změnit klíčového pracovníka uživatele, odložit řešení některých problémů nebo hledat náhradní řešení.
- Popis střetu a jeho řešení je zaznamenáno do Vnitřních pravidel – je aktualizována metodika.
- Všichni pracovníci se podílejí na tvorbě těchto pravidel, případně na jejich aktualizaci, jsou s nimi seznamováni při interních školeních v rámci jednotlivých pracovišť.

**Prevence a postup při vážném pochybení pracovníka** v souvislosti s chybným řešením situace, ve které došlo ke střetu zájmu mezi pracovníkem a uživatelem, je shodný jako u porušování práv (kapitola 2 – Vnitřní pravidla sociální rehabilitace).

## 6. PŘIJÍMÁNÍ DARŮ

### DAR:

- finanční dar, který slouží organizaci, (pro činnost organizace)
- věcný dar, který slouží organizaci, (pro činnost organizace)
- dar od uživatele služby – POZORNOST

Dar je vždy projevem svobodné vůle dárce. Dárce může zůstat na základě svého přání anonymní.

### **Za dar nejsou považovány finanční dotace.**

Při přijímání darů platí pro všechny pracovníky obecná zásada: **Dar nepřijímat pro sebe.**

Za správné převzetí, vyhotovení smluv a využití daru na konkrétní účely zodpovídá vedoucí obdarovaného Centra. Kontrolu využívání daru provádí ředitel organizace.

## FINANČNÍ A VĚCNÝ DAR PRO ČINNOST ORGANIZACE

Dary podléhají dani ve smyslu příslušných předpisů. Centrum je účetní jednotka a daňová přiznání se provádějí podle příslušných předpisů pro vedení účetnictví.

Pokud jsou dary přijaty, musí být s dárce sepsána **Darovací** (sponzorská) **smlouva**. Dary jsou vedeny jako sponzorský dar v účetnictví. Smlouvu sepisuje vedoucí daného Centra.

V případě, kdy organizace obdrží na účet **příspěvek – finanční dar** například od obce a obec nepožaduje darovací smlouvu, není smlouva vyhotovena. Finanční dar je evidován v peněžním deníku a v účetnictví příslušného Centra. Dokladem k tomuto příspěvku je žádost o tento příspěvek a výpis z bankovního účtu.

Centrum, po dohodě s dárcem, vhodnou formou zveřejňuje sponzora a jeho sponzorský dar (např. ve výroční zprávě, v informačních dokumentech, ve sdělovacích prostředcích na webových stránkách organizace a podobně).

Finanční prostředky i věcné dary jsou použity v souladu s darovacími smlouvami. O způsobu a účelu naložení s dary je sponzor náležitě informován. Tato informace je zveřejněna po dohodě s dárcem ve výše uvedených dokumentech

**Věcné dary** jsou evidovány v majetku organizace a je s nimi hospodárně a efektivně nakládáno.

Věcné dary, které byly darovány pro určitou akci, například karnevaly (tombola), sportovní hry (ceny), různé soutěže, na které nebyla vyhotovena darovací smlouva, jsou vedeny v **Knize drobných darů**, kde je uvedena přibližná cena a účel, pro jaký byly darovány.

## DROBNÝ DAR – POZORNOST OD UŽIVATELE SLUŽBY

Za drobný dar, POZORNOST pracovníkům od uživatele je považována věc v přibližné hodnotě do 100,- Kč (káva, čokoláda, květina, bonboniéra, zákusek, obrázek apod.). Tyto drobné pozornosti jsou **VŽDY** zapsány do **Knihy drobných darů** a uživateli je vysvětleno, že není třeba děkovat formou jakéhokoliv daru, že je to jeho práce, za kterou je placen. K darování pozorností nesmí docházet pravidelně nebo často.

Uvedenou pozornost nelze odmítnout v případě, pokud by vzniklo nebezpečí, že by uživatele služby odmítnutí pozornosti mrzelo nebo se ho dotklo, a mělo to nepříznivý vliv na další průběh poskytované služby, zejména v oblasti komunikace.

**Dar přijatý od uživatele nesmí mít vliv na průběh, nebo kvalitu poskytování služby.**

Vedoucí Centra provádí kontrolu působení pracovníků zaměřenou na oblast přijímání darů. V případě, že zjistí nedostatky (např. tendenci drobné dary vymáhat, podmiňovat vykonávání určitých činností (úkonů) pouze na základě daru, neuvádět dary do Knihy darů apod.), učiní neprodleně příslušná opatření podle míry pochybení. **Prevence a postup řešení** jsou popsány v kapitole 2 Vnitřních pravidel sociální rehabilitace.

## 7. UKONČENÍ SLUŽBY

**Způsoby ukončení poskytování služby:**

### A. PÍSEMNÁ SMLOUVA

#### 1. Uplynutí doby, na kterou byla sjednána

Smlouvy se, s ohledem na nejistou situaci ve financování sociálních služeb, uzavírají na dobu určitou vždy maximálně do 31. 12. daného roku.

#### 2. Písemnou výpověď

Výpovědní lhůta činí 14 dnů. Započne běžet dnem následujícím po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.

a) **Ze strany uživatele:** kdykoli bez udání důvodů, bez uložení sankce. Smlouvu lze ukončit i písemnou dohodou obou stran.



**b) Ze strany poskytovatele:**

1. Z důvodu, kdy uživatel hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze smlouvy, tím že sjednané podmínky ve smlouvě neplní.
2. Z důvodu porušování dobrých mravů ze strany uživatele. Za překročení dobrých mravů je považována situace, kdy uživatel ohrožuje nebo obtěžuje pracovníka tak, že mu hrozí fyzická nebo psychická újma. Další situací porušení dobrých mravů je i vulgární nebo agresivní chování apod. Pokud i po opakovaném upozornění, uživatel nadále porušuje dobré mravy, bude mu poskytování služby ukončeno.
3. Z důvodu omezení nebo ukončení činnosti organizace jako celku, nebo konkrétní zaregistrované služby – kapacitních důvodů.

V případě hrubého porušení dobrých mravů ze strany uživatele, nebo výrazného zhoršení zdravotního stavu uživatele, je výpověď okamžitá k datu jejího převzetí.

**3. Bez výpovědi v těchto případech:**

- Došlo k naplnění stanoveného cíle, vyřešení nepříznivé sociální situace, splnění zakázky, potřeba byla naplněna. Toto uživatel písemně potvrdí.
- Ohlášeného odstěhování uživatele.
- Nástupu uživatele do pobytového zařízení.
- Úmrtí uživatele.

## **B. JEDNORÁZOVÁ SMLOUVA**

Jednorázové poskytnutí služby je ukončeno splněním zakázky, tedy v daný den.

**Pokud se stane, že chce službu využít uživatel, který ji před časem ukončil, je s ním jednáno jako se zájemcem o službu – je aktualizována jeho zakázka, nepříznivá sociální situace.**

Skutečnost, že službu sám ukončil, nebude mít žádný vliv na kvalitu poskytované služby.

**V případě, že musí být ukončeny z kapacitních důvodů:**

Jedná se o případy, kdy Centrum neobdrží dotaci, tedy nemůže službu zajistit ekonomicky, nebo kdy není možné zajistit službu z personálních důvodů – náhlý odchod pracovníka, epidemie.

## **C. Vypovězení smlouvy z kapacitních důvodů**

O vypovězení smluv rozhoduje vedoucí Centra ve spolupráci se sociálním pracovníkem. Uživatelé služby jsou vedeni v seznamu.

1. Smlouva bude vypovězena uživatelům, kteří jsou schopni alespoň ke zmírnění nepříznivé sociální situace využít jiné zdroje – pomoc rodiny, přátel, návazné služby, komerční služby.
2. Ve službě zůstanou uživatelé, kteří službu sociální rehabilitace potřebují nejnaléhavěji a ti, jejichž zakázka bude v dohledné době splněna.

**Všichni uživatelé budou informováni o návaznosti dalších služeb, které by mohli využívat, aby pokračovali v řešení své nepříznivé sociální situace.**

## **8. STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY**

**Každý má možnost stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb.**

**Způsob podání stížnosti:**

- a) **písemně** – přijímá kterýkoliv pracovník Centra nebo je možné ji podat anonymně, prostřednictvím schránky na stížnosti.
- b) **elektronicky** – pracovník smlouvu vytiskne
- c) **telefonicky** – pracovník učiní záznam
- d) **ústně** – pracovník učiní záznam

Stížnost nemusí být podávána na předem daném formuláři, stačí prázdný papír.

Vaše stížnost bude vyřízena bez zbytečného odkladu, **nejpozději do 30 dnů**.

V případě anonymní stížnosti je vyvěšen zápis o jejím řešení po dobu 10 dnů na nástěnce.

V případě, že nebudete souhlasit se **způsobem vyřízení stížnosti máte právo podat odvolání k řediteli Centra**, dále se může obrátit na členy správní rady Centra. Uživatel se může se svou stížností rovněž obrátit na Krajský úřad Pardubice jako k registrujícímu orgánu Centra, nebo na veřejného ochránce lidských práv.

Kontakty na instituce, kde je možno **podávat odvolání na vyřízení stížnosti** na kvalitu poskytované služby a na porušování práv uživatelů využívajících služby Centra:

- **Správní rada Centra – NRZP ČR**, předseda Mgr. Radka Svatošová  
Erno Košťála 1013, 530 12 Pardubice
- **Inspekce poskytování sociálních služeb**, Ministerstvo práce a sociálních věcí, Na Poříčnickém právu 1, 120 00 Praha 2
- **Krajský úřad Pardubického kraje**, Registr poskytovatelů sociálních služeb  
Komenského náměstí 120, 532 11 Pardubice
- **Český helsinský výbor**, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5,  
e-mail: [info@helcom.cz](mailto:info@helcom.cz) / [poradna@helcom.cz](mailto:poradna@helcom.cz)
- **Kancelář veřejného ochránce práv**, Údolní 39, 602 00 Brno,  
e-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz), telefonická informační linka veřejného ochránce práv:  
(+420) 542 542 888

**9. ŘEŠENÍ VYBRANÝCH NOUZOVÝCH A HAVARIJNÍCH SITUACÍ, KTERÉ MOHOU NASTAT V SOUVISLOSTI S POSKYTOVÁNÍM SOCIÁLNÍ SLUŽBY**

Nouzová situace	Havarijní situace
= stav, kdy dochází k dočasnému omezení služby v důsledku nepředvídatelné situace.	= stav, kdy v důsledku náhlé poruchy nemůže být služba poskytována standardním způsobem.

**DŮLEŽITÁ TELEFONNÍ ČÍSLA:**

**112 – SOS tísňová linka**

**155 – Rychlá záchranná služba**

**150 – Hasiči**

**158 – Policie**

**156 – Městská policie**

V případě, že pracovník zjistí, že je uživatel v ohrožení života nebo jeví známky vážné poruchy zdraví, nebo akutního zhoršení zdravotního stavu, bezodkladně poskytne podle povahy vzniklého ohrožení první pomoc, popř. jinou dostupnou odpovídající pomoc. **NIKDY** však ne způsobem, kterým by ohrozil život nebo zdraví své či třetích osob.

**Pracovník vždy informuje rychlou zdravotní pomoc na tel. 155, nebo integrovaný záchranný systém na tel. 112.**

### **Obecná pravidla – postup**

V případě, že pracovník v souvislosti s výkonem své práce dojde ke zjištění, že uživatel je v ohrožení života nebo jeví známky vážné poruchy zdraví, nebo akutního zhoršení zdravotního stavu, bezodkladně poskytne podle povahy vzniklého ohrožení první pomoc, popř. jinou dostupnou odpovídající pomoc, nikdy však způsobem, kterým by ohrozil život nebo zdraví své či třetích osob. Pracovník vždy informuje rychlou zdravotní pomoc na tel. 155, nebo integrovaný záchranný systém na tel. 112.

Pracovník rychlou zdravotní pomoc a další složky integrovaného záchranného systému informuje o zdravotním stavu uživatele a okolnostech, které jsou pracovníkovi známy. (místo kde se nachází, co se stalo, pohlaví, věk uživatele, dále postupuje dle pokynů pracovníka záchranné služby).

Okamžitě po poskytnutí první pomoci (nebo jiné pomoci uživateli) a zajištění odborné pomoci rychlé zdravotní pomoci, pracovník informuje vedoucího příslušného Centra.

#### **1. Zhoršení zdravotního stavu uživatele (nejedná-li se o případ uvedený výše)**

Je-li uživatel agresivní, nebo jeví-li jiné známky duševní poruchy (např. sebevražedné stavy), pak pracovník postupuje tak, aby uživatel neohrozil život nebo zdraví v první řadě pracovníka Centra, třetích osob, nebo sebe sama. Podle míry agresivity uživatele přivolá rychlou zdravotní pomoc (popř. další složky záchranného systému) nebo v případě nepatrné agresivity konzultuje tuto situaci se svým nadřízeným pracovníkem.

#### **2. Úmrtí uživatele**

Při úmrtí uživatele pracovník okamžitě přivolá rychlou záchrannou pomoc k stanovení úmrtí a k ohledání zemřelého.

#### **3. Havárie na pracovišti Centra – voda, plyn, požár**

Při havarijních situacích je povinen pracovník, pokud není v ohrožení života, učinit kroky k zamezení dalšího pokračování havárie. V první řadě je povinen dbát bezpečnosti své a bezpečnosti uživatelů. Po učinění nezbytných kroků je povinen oznámit událost podle míry nebezpečí složkám záchranného systému.

- Prasklé vodovodní potrubí – zastavení hlavního přívodu vody.
- Přetékající umyvadlo, protékající WC – zastavit vodu.
- Unikající plyn – zastavit hlavní přívod plynu, otevřít okna, volat havarijní službu plynáren č. 1239. Dle zdravotního stavu přítomných osob volat 155. **NEPOUŽÍVAT OTEVŘENÝ OHĚŇ !!!** (zapalovač, zápalky, rozsvícení světel atd.).
- Požár – volat 150. (Postupovat podle požární poplachové směrnice)

#### **4. Výpadek elektrické energie na pracovišti Centra**

V tomto případě vedoucí Centra, případně pověřený pracovník zjistí u dodavatele, o jak rozsáhlý výpadek elektrické energie se jedná a v jakém čase bude učiněna náprava. V případě, že půjde o rozsáhlý výpadek, bude o této skutečnosti informovat uživatele služby. Pracovník hledá potřebná či náhradní řešení podle aktuální situace (domluví uživateli náhradní termín, doporučí uživateli internetovou kavárnu, knihovnu, informační centrum, apod.).

#### **5. Pracovník se nemůže dostavit na pracoviště**

Pracovník, který se z důvodu náhlé nemoci, úrazu, náhlé události ve své rodině, dopravní zácpy, živelné katastrofy, apod., nemůže dostavit na pracoviště, neprodleně nahlásí tuto skutečnost svému nadřízenému pracovníkovi. Pokud má pracovník, který se nemůže na pracoviště dostavit, domluvenou schůzku s uživatelem služby, dojedná náhradní řešení podle aktuální situace (náhradní termín schůzky, zastoupení sociálního pracovníka jiným pracovníkem).

## **6. Nedostatek pracovníků**

Jedná se o případ, kdy je nemocno více pracovníků. Vedoucí Centra učiní veškerá možná opatření tak, aby mohly být nasmlouvané úkony služby realizovány. Využije výpomoc pracovníků z jiných Center, administrativní pracovníky, povolá externí pracovníky, se kterými má již Centrum uzavřeny smlouvy (DPP, DPČ), případně učiní další personální opatření – dle možností přijmutí dalšího pracovníka apod.

## **7. Agresivní třetí osoba**

Třetí osobou je myšlen rodinný příslušník uživatel, případně jiná osoba, která do Centra přišla. Pracovník se nevystavuje vlastnímu ohrožení třetí osobou. V případě ohrožení sebe, nebo uživatele přivolá Policii tel. 158.

## **8. Úraz uživatele služby**

### **a) V zařízení organizace**

Pracovník poskytne první pomoc.

V případě závažného úrazu volá neprodleně lékařskou službu první pomoci **tel. 155**, Postupuje dle pokynů pracovníka záchranné služby.

Každé pracoviště je vybavené lékárníčkou, jejíž obsah je pravidelně kontrolován každé dva měsíce. O provedené kontrole je proveden zápis. Zjištěné závady jsou neprodleně odstraněny. Za stav a doplňování lékárníčky zodpovídá vedoucí Centra.

### **b) Mimo zařízení organizace**

Jedná se o situace, kdy k úrazu dojde v terénní formě služby. Postup pomoci je obdobný. Vždy je nutné, aby pracovník na těchto akcích měl u sebe mobilní telefon, nebo byl schopen jiným způsobem rychle přivolat pomoc.

## **9. Napadení pracovníka uživatelem**

Pracovník má právo a povinnost chránit v první řadě sebe, pak teprve majetek zaměstnavatele. Přivolá pomoc z nejbližšího okolí - spolupracovníky, v situaci ohrožující zdraví či život telefonicky přivolá Policii ČR **tel. 158**.

**Preventivní opatření:** Služba není poskytována uživatelům, kteří se v důsledku nekompenzovaných psychických poruch projevují agresivně, ohrožují život a zdraví své nebo jiných osob a kteří momentální projevy své poruchy nemají pod kontrolou. Služba také není poskytována uživatelům, kteří jsou pod vlivem alkoholu nebo jiných návykových látek agresivní, nebo ohrožují život a zdraví své nebo jiných osob. Pracovník má právo takovému uživateli odmítnout poskytování služby. Tato skutečnost je uvedena ve veřejném závazku služby.

## **10. Napadení pracovníka uživatelem v průběhu poskytování služby**

V případě napadení přivolá pomoc. (kolegy, přítomné uživatele, kolemjdoucí, atd.)

### **Preventivní opatření:**

Pracovník si vždy nechává volnou únikovou cestu.

Nenechává se zatlačit do prostor, ze kterých není možno dosáhnout dveří a utéci.

Materiální a prostorové vybavení a uspořádání pracoviště, umožňuje únik pracovníka, je volná úniková cesta.

### 11. Uživatel je pod vlivem alkoholu, omamných látek

Služba není poskytována uživatelům, kteří jsou pod vlivem alkoholu nebo jiných návykových látek agresivní nebo ohrožují život a zdraví své nebo jiných osob. Tato skutečnost je uvedena ve veřejném závazku této služby.

Pokud k této situaci dojde, má pracovník právo takovému uživateli odmítnout poskytování služby. Uživatel bude vyzván pracovníkem k opuštění daného pracoviště.

Pokud tak neučiní pracovník telefonicky, přivolá Policii ČR tel. **158**.

### 12. Pracovníka zasáhla traumatizující událost

**Příklad:** úmrtí blízké osoby, rozchod, zjištění závažné nemoci blízkých apod.

Pokud k těmto okolnostem dojde, pracovník požádá svého nadřízeného o dočasné přesunutí na jinou práci (mimo přímou práci s uživatelem), o dovolenou či neplacené volno, nebo supervizi, aby se mohl s událostí vyrovnat, prožít ji a ne ji vytěsnit.

### 13. Omezování služby z ekonomických důvodů

V takovém případě je vedení organizace povinno uživatele i pracovníky dostatečně informovat (co nejdříve) a společně hledat potřebná či náhradní řešení podle aktuální situace (např. přechod uživatele do jiné organizace, která má volnou kapacitu a zajistí uživateli požadovanou službu). Každé pracoviště má k dispozici seznam poskytovatelů sociálních a návazných služeb. Postup vypovězení smluv je předmětem standardu 4.

### 14. Vyloupení pracoviště

Pracovník ihned po zjištění krádeže oznámí tuto skutečnost svému nadřízenému a zavolá na příslušné oddělení Policie ČR Tel. 158. Před jejím příchodem s ničím ve vykradených prostorách nemanipuluje a ničeho se nedotýká. Podle situace a možností opatří seznam vybavení a zařízení vykradených prostor, který předá policii. V dalším by měl postupovat v její součinnosti a podle pokynů svého nadřízeného.

**Preventivní opatření:** Organizace má všechny své pracovní prostory dostatečně chráněny v souladu s bezpečnostními opatřeními vyplývajícími z uzavřené pojistné smlouvy. Má k dispozici evidenci majetku nacházejícího se v prostorách jednotlivých Center.

### 15. Kolaps uživatele

Při jednání, nebo poskytování služby není uživateli dobře, pracovník jej osloví s dotazem, jak se cítí, co pro něj může udělat. Pokud je uživatel schopen komunikovat, postupuje pracovník podle jeho pokynů, upadá-li do bezvědomí, volá rychlou záchrannou službu tel. 155 a postupuje dle pokynů dispečera. Po odjezdu rychlé záchranné služby uvědomí pracovník svého nadřízeného. Vyhotoví stručný zápis o události.

**Preventivní opatření:** Každé pracoviště je vybavené lékárníčkou, jejíž obsah je pravidelně kontrolován. Na pracovišti Centra je k dispozici deka a polštářek.

### 16. Uživatel nechce odejít z pracoviště

Pracovník zná techniky neverbálního i verbálního ukončování jednání, umí otevřeně říci, že rozhovor končí. Umí vhodně použít obraty „už pro vás nemůžu nic udělat, téma máme vyčerpané, tuto schůzku končíme“. Pokud ani přesto uživatel nechce z pracoviště odejít, pracovník volá městskou policii – **156**.