

Standard č. 1

Platnost od 1.7.2017

Poslání, cíle, cílové skupiny a principy poskytování sociálních služeb

Služba Centra sociální rehabilitace Sarema Liberec s.r.o. je zaměřena na individuální a intenzivní nácvik sociálních schopností a dovedností, který umožní osobě s postižením pohybového aparátu maximálně rozvinout smyslový a pohybový potenciál, verbální a nonverbální komunikaci tak, aby se mohla zapojit co nejlépe do běžného života ve společnosti.

Pro účely tohoto standardu kvality sociálních služeb se rozumí:

- pracovníkem – pracovník / pracovnice Centra sociální rehabilitace Sarema Liberec s.r.o.
- uživatelem – uživatel / uživatelka sociální služby

Poslání

Podpora lidem s postižením pohybového aparátu, která je zaměřena na jejich rozvoj schopností a dovedností tak, aby u nich došlo ke zvýšení soběstačnosti a k odpovědnosti za svůj život ve společnosti.

Cíle služby

- nácvik činností běžného života - zlepšení pohybových schopností a dovedností uživatele, např. nácvik lezení, sezení, stání, nácvik chůze do schodů, orientace v prostoru, uchopení přístroje, hrnku, apod.)
- **zvýšení a upevnění soběstačnosti a samostatnosti**
- **zvýšení možností při hledání pracovního uplatnění**
- **zlepšení komunikačních dovedností**
- podpoření vztahů v přirozeném sociálním prostředí uživatele - přítomností doprovázející osoby při některých nácvikových činnostech, formou poradenství a nasměrování na další podpůrné služby.

Zásady poskytování služby

- transparentnost – služba je „průhledná“ pro uživatele i veřejnost
- profesionalita – sociální služba je poskytována zaměstnanci s požadovaným vzděláním, je kladen důraz na další kvalifikaci a znalosti a celkový rozvoj zaměstnance
- důstojnost – pracovníci respektují lidskou důstojnost a práva uživatele

- individuální přístup – v jednání a v péči respektujeme možnosti a schopnosti každého uživatele, s ohledem na jeho zdravotní stav. S každým uživatelem sociální služby je sestaven individuální plán, kde je nastaven cíl sociální služby
- pružnost – v případě potřeby pracovníci reagují na změnu požadavků a potřeb uživatele, s ohledem na jeho zdravotní stav
- dostupnost – sociální služba je dostupná veřejnosti Libereckého kraje, aktuální informace jsou k dispozici přímo v organizaci nebo prostřednictvím webových stránek a facebooku organizace
- spolupráce s jinými subjekty – dle potřeby je uživatel informován o možnostech využití jiných sociálních služeb, které jsou dostupné v místě jeho bydliště
- samostatnost – uživatel je veden k co nejvíce možné soběstačnosti a samostatnosti
- sociální poradenství - uživateli je poskytnuto bezplatné základní sociální poradenství

● Cílové skupiny uživatelů

- osoby od 1 roku do 64 let s postižením tělesného aparátu
- osoby od 1 roku do 64 let s tělesným a kombinovaným postižením

Poskytování sociální služby se vylučuje, jestliže:

- je věk osoby nižší než 1 rok
- zdravotní stav osoby nedovoluje zapojení do sociální rehabilitace
- chování osoby z důvodů duševní poruchy závažným způsobem narušuje dění v organizaci

● Principy poskytování sociální služby

- dodržování Etického kodexu pracovníky organizace
- zachování co největší možné míry samostatnosti uživatele s využíváním běžných služeb veřejné sítě, co největší podpory k nezávislosti a samostatnosti s přijetím odpovědnosti za svá rozhodnutí
- podpora přirozených sociálních vztahů uživatele s rodinou, přáteli a okolím
- přístup s respektem k právu, individuálním potřebám, přáním, představám uživatele, zachování lidské důstojnosti uživatele
- hledání spolupráce s neziskovou a podnikatelskou sférou za účelem pracovního uplatnění uživatelů

Zpracovala:

Dne:

Schválila:

Standard č. 2

Platnost od 1.7.2017

Etický kodex pracovníků Centra sociální rehabilitace Sarema Liberec s.r.o.

Základní ustanovení

Pracovníci organizace Centra sociální rehabilitace Sarema Liberec s.r.o. a ostatní osoby, které s organizací spolupracují, jsou si vědomi svého poslání, spočívajícího v poskytování služby uživatelům zařízení tak, aby byla realizována práva uživatelů v míře, jaká je zaručena všem občanů České republiky, se zohledněním práva uživatelů na poskytnutí kvalitní sociální služby, vyjadřují následující principy, jež chtějí sdílet a dodržovat.

Pro účely tohoto standardu kvality sociálních služeb se rozumí:

- pracovníkem – pracovník / pracovnice Centra sociální rehabilitace Sarema Liberec s.r.o.
- uživatelem – uživatel / uživatelka sociální služby
- ostatní osoby - studenti, kteří vykonávají povinnou školní praxi, nebo jiné organizace, které organizují aktivizační činnost uživatelů

Principy

- pracovníci respektují jedinečnost každého uživatele bez ohledu na jeho původ, etnickou příslušnost, rasu či barvu pleti, mateřský jazyk, zdravotní stav, sexuální orientaci, ekonomickou situaci, náboženské a politické přesvědčení a bez ohledu na to, jak se podílí na životě ve společnosti
- pracovníci respektují jedinečnost každého uživatele bez ohledu na jeho původ, etnickou příslušnost, rasu či barvu pleti, mateřský jazyk, zdravotní stav, sexuální orientaci, ekonomickou situaci, náboženské a politické přesvědčení a bez ohledu na to, jak se podílí na životě ve společnosti
- pracovníci respektují právo uživatele na vyjádření přání, potřeb, názorů, postojů a rozhodnutí
- pracovníci respektují právo každého uživatele na seberealizaci v takové míře, která neomezuje stejné právo druhých osob
- pracovníci jednají tak, aby chránili důstojnost a lidská práva uživatelů

- pracovníci poskytují pomoc, podporu a péči všem uživatelům se stejným úsilím a bez jakékoliv formy diskriminace. Při žádné formě diskriminace nespolupracují, neúčastní se jí a snaží se jí zabránit
- pracovníci chrání právo uživatele sociální služby na soukromí a důvěrnost jeho sdělení. Data a informace požadují s ohledem na potřebnost při zajištění služby, které mají být poskytnuty. Žádnou osobní informaci o uživateli sociální služby neposkytují bez jeho souhlasu, souhlasu zákonného zástupce nebo opatrovníka
- pracovníci respektují odbornost a zkušenost svých kolegů, vzájemně úzce spolupracují a posilují pěstování dobrých vzájemných vztahů. Kritické připomínky řeší diskrétně vzájemnou diskusí a na vhodném místě (nikdy před uživateli). Při stanovení společného postupu řešení pracovního problému postupují jednotně s cílem poskytovat uživatelům co nejkvalitnější sociální služby.

Zpracovala:

Dne:

Schválila:

Standard č. 2a

Platnost od 1.7.2017

Ochrana práv osob, pravidla pro předcházení porušování práv a postup organizace, pokud k porušení práv dojde

Dodržování základních práv uživatelů sociální služby je důležitým měřítkem při posuzování úrovně kvality poskytované sociální služby.

Pro účely tohoto standardu kvality sociálních služeb se rozumí:

- pracovníkem – pracovník / pracovnice Centra sociální rehabilitace - Sarema Liberec s.r.o.
- uživatelem – uživatel / uživatelka sociální služby

Potenciální situace při porušování práv

Míra závislosti uživatele sociální služby na poskytovateli (pracovnících)

Základním ukazatelem možného porušování práv je míra závislosti uživatele sociální služby na jejím poskytovateli. Čím větší je míra závislosti, tím pravděpodobnější je možné porušení práva uživatele. Závislost uživatele zvyšují další faktory, věk uživatele – nízký nebo vysoký, jeho zdravotní stav. Vysoká míra závislosti je u uživatele, který je zbaven způsobilosti k právním úkonům.

Délka sociální služby poskytovaná uživateli v zařízení

Délka poskytované sociální je individuální dle potřeb uživatele. Riziko porušení práv nevzrůstá při dlouhodobém poskytování sociální služby.

Vztah mezi nabídkou a poptávkou po sociální službě

Dostupnost služby v místě - při přebytku poptávky nad nabídkou poskytované sociální služby může docházet k tomu, že poskytovatel (pracovníci) jsou méně motivováni nacházet nedostatky ve vlastní službě - nedodržování práv uživatelů bývá mezi prvními. Uživatel jinde sociální službu potřebného druhu nesežene, tudíž je odkázán na službu stávající.

Míra odpovědnosti poskytovatele sociální služby za ochranu práv uživatele vůči třetím subjektům

I v našich podmínkách poskytování sociální služby může okrajově dojít k situacím, kdy může nastat porušení práv jednoho uživatele sociální služby ze strany druhého uživatele naší sociální služby, případně jiné osoby.

Malý počet pracovníků

Při naplňování individuálních subjektivních práv uživatelů není u nás, vzhledem k vysoké kvalitaci a nízké fluktuaci pracovníků, možno očekávat problémy při dodržování pravidel profesionálního a etického přístupu k uživatelům služby.

Právní neznalost pracovníků poskytujících sociální službu

Vedle vědomého a chtěného porušování práv uživatelů může i u nás docházet k porušování práv uživatelů, jež vyplývá z nesprávného porozumění a užití právních předpisů v konkrétní situaci.

Pravidla pro předcházení porušování práv uživatele sociální služby

- každý pracovník při výběrovém řízení je informován o nepřipustnosti porušování osobních práv uživatele sociální služby a v případě porušení o následných sankcích
- každý pracovník je k dodržování vnitřních pravidel k předcházení porušování práv uživatelů sociální služby zavázán pracovní náplní
- každý pracovník je prokazatelně seznámen se standardem č. 2 (Ochrana práv osob) kvality poskytované péče a s následky při porušování práv uživatelů. Za prokazatelné seznámení pracovníka zodpovídá sociální pracovník služby
- pracovní tým je veden sociálním pracovníkem k tomu, aby dokázal poukázat na porušování osobních práv uživatelů svými spolupracovníky a nepodíleli se na falešné solidaritě
- systém kontrol sociálního pracovníka k předcházení porušování práv uživatelů sociální služby
- dotazníky, rozhovory, besedy s uživateli, rodiči, zákonnými zástupci, pracovníky k tématu „Ochrana práv osob“
- vzájemná informovanost k předcházení porušování práv uživatelů sociální služby při týmových poradách
- systematické vzdělávání pracovníků k tématu „Ochrana práv osob“

- písemné vyjádření nestranných osob – studenti na praxi. Písemné vyjádření těchto osob si zakládá sociální pracovník
- vyjádření vážně míněného nesouhlasu uživatele s poskytováním sociální služby
- vyjádření uživatele, který ukončil službu v Centru sociální rehabilitace - Sarema Liberec s.r.o.

Postup organizace při zjištění porušování práv uživatele sociální služby pracovníkem organizace

- organizace poskytuje sociální službu svým uživatelům, nikoliv výhody vlastním pracovníkům
- všichni pracovníci, zabezpečující sociální službu uživatelům a zabezpečující potřebné podmínky pro zajištění této služby, jsou povinni respektovat a dodržovat osobní práva každého uživatele
- všichni tito pracovníci jsou o této povinnosti informováni na poradách se sociálním pracovníkem
- v případě zjištění porušování osobních práv uživatelů je sociální pracovník povinen tuto situaci projednat, řešit a zapsat do osobní dokumentace uživatele

V případě porušování práv uživatele ze strany pracovníka, hrozí pracovníkovi následky podle závažnosti v několika rovinách:

- v rovině etické (svědomí pracovníka, tlak veřejného mínění)
- v rovině pracovněprávního vztahu (výpověď, okamžité zrušení pracovního poměru, neprodloužení pracovní smlouvy)
- v rovině občanskoprávní (možnost vymáhání satisfakce ze strany uživatele, zákonného zástupce nebo opatrovníka)
- v rovině správně-právní (přestupek, finanční sankce)
- v rovině trestněprávní (v úvahu připadající trestný čin a jemu odpovídající trest)

Sankce organizace vůči pracovníkovi, který porušil práva uživatele sociální služby – Centra sociální rehabilitace:

- ústní upozornění, domluva, pohovor přímého nadřízeného s pracovníkem a vždy s výzvou k odstranění neuspokojivých pracovních výsledků
- písemné upozornění, s výzvou, k odstranění neuspokojivých pracovních výsledků

- přechodné snížení osobního ohodnocení s výzvou k odstranění neuspokojivých pracovních výsledků
- ukončení pracovního poměru dle Zákoníku práce
- vždy však musí pracovník škody nahradit a omluvit se poškozenému uživateli či jeho zákonnému zástupci (opatrovníkovi)
- v případě prokázané krádeže či prokázaného úmyslného týrání či ublížení na zdraví uživatele služeb bude pracovník okamžitě propuštěn dle § 55 ZP
- ze všech výše uvedených postupů je proveden zápis a uložen v osobní dokumentaci pracovníka v personálním oddělení

Upozornění na nejčastější omyly při chápání požadavku respektování práv uživatele sociální služby – Centra sociální rehabilitace Sarema Liberec, s.r.o. :

- pravidlo prioritní ochrany práva uživatele služby bývá nesprávně chápáno jako nepřátelské vůči pracovníkům sociální služby
- názor, že někteří uživatelé nemůžou přesně formulovat své požadavky či stížnosti týkající se porušování jejich práv a tudíž jejich tvrzení nelze považovat za věrohodná
- pracovníci se vyznačují falešnou solidaritou a odmítají spolupracovat při zjišťování a řešení případů porušení práva uživatele
- tendence utajit porušování práva uživatele před nadřízeným, zákonnými zástupci, opatrovníky, veřejností. Tím dochází i ke snížení profesionální úrovně celého týmu

Zpracovala:

Dne:

Schválila:

Standard č. 3 a,b

Platnost od 1.7.2017

Pravidla pro jednání se zájemcem o službu

Pro účely tohoto standardu kvality sociálních služeb se rozumí:

- pracovníkem – pracovník / pracovnice Centra sociální rehabilitace Sarema Liberec s.r.o.
- uživatelem – uživatel / uživatelka sociální služby

Poskytování informací o službě a organizaci

- sociální pracovníce zjistí časové možnosti zájemce o službu a předem dohodne termín jednání
- na schůzce předá sociální pracovníce zájemci o službu informace o požadované službě (poslání, cíle a principy služby, výše a způsob úhrady, práva a povinnosti uživatelů sociální služby atd.)
- sociální pracovníce zájemci o službu předá tiskopis Centra sociální rehabilitace Sarema Liberec, s.r.o. “ žádost o poskytnutí sociální služby“
- v případě zájmu zájemce zajistí prohlídku zařízení

Zjišťování potřeb, očekávání, osobních cílů zájemce o sociální službu

- jednání probíhá v prostorách organizace na úsek sociální rehabilitace - příjmová kancelář Centra sociální rehabilitace Sarema Liberec, s.r.o.
- sociální pracovníce zjišťuje potřeby, představy a přání zájemce o službu. Ověří, zda zájemce naplňuje cílovou skupinu poskytované služby. Zváží, zda zařízení může službu zajistit a poskytovat kvalitně vzhledem k potřebám zájemce
- v případě, že se zájemce o službu stane žadatelem, po vyplnění a předání žádosti o poskytnutí sociální služby, včetně požadované dokumentace k přijetí, je postupováno dle standardu č. 3c „Pravidlo o vedení evidence žadatelů o poskytnutí sociální služby vč. pravidel pro odmítnutí“

Zásady jednání se zájemcem o službu

- sociální pracovníce zajistí termín jednání se zájemcem o službu.
- jednání se zájemcem probíhá v klidném, nerušeném a přátelském prostředí. Zájemci bude poskytnut dostatečný prostor k vyjádření jeho potřeb a očekávání
- způsob komunikace bude přizpůsoben potřebám zájemce o službu a případné mimořádné situaci
- při jednání se zájemcem o službu může být přítomen pracovník v sociálních službách.

Zpracovala:

Dne:

Schválila:

ŽÁDOST O POSKYTNUTÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

JMÉNO A PŘÍJMENÍ:		DATUM NAROZENÍ:
		RČ:
ADRESA TRVALÉHO BYDLIŠTĚ:		
ADRESA SOUČASNÉHO BYDLIŠTĚ:		
TELEFON:		EMAIL:
KONTAKTNÍ OSOBY / NEJBLIŽŠÍ PŘÍBUZNÍ		
JMÉNO A PŘÍJMENÍ	PŘÍBUZENSKÝ POMĚR K ŽADATELI	ADRESA, TELEFON, EMAIL
OPATROVNÍK, JE-LI ŽADATEL OMEZEN VE SVÉPŘÁVNOSTI		
JMÉNO A PŘÍJMENÍ	VZTAH K ŽADATELI	ADRESA, TELEFON, EMAIL

NAPIŠTE PROSÍM, PROČ POTŘEBUJETE VYUŽÍVAT SOCIÁLNÍ SLUŽBU, CO OD NÍ
OČEKÁVÁTE? PŘÍPADNĚ UVEĎTE DALŠÍ DŮLEŽITÁ SDĚLENÍ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

V SOULADU S USTANOVENÍM ZÁKONA Č. 101/2000 SB., O OCHRANĚ OSOBNÍCH ÚDAJŮ, VE ZNĚNÍ
POZDĚJŠÍCH PŘEDPISŮ, **SVÝM PODPISEM UDĚLUJI SOUHLAS KE ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH A
CITLIVÝCH ÚDAJŮ** PO DOBU EVIDENCE ŽÁDOSTI V DATABÁZI ZÁJEMCŮ O POSKYTNUTÍ SOCIÁLNÍ
SLUŽBY.

.....
PODPIS ŽADATELE NEBO OPATROVNÍKA

V DNE

K ŽÁDOSTI JE TŘEBA DOLOŽIT (STAČÍ KOPIE):

- ROZHODNUTÍ SOUDU V PŘÍPADĚ OMEZENÍ VE SVÉPRÁVNOSTI
- VYJÁDRĚNÍ LÉKAŘE

NEJPOZDĚJI DO 30 DNŮ PO PODÁNÍ ŽÁDOSTI BUDETE KONTAKTOVANI SOCIÁLNÍ PRACOVNICI.
V PŘÍPADĚ Kladného posouzení žádosti následuje dohodnutí termínu osobní návštěvy
zařízení, která je nutnou podmínkou pro přijetí nebo zařazení do pořadníku čekatelů.

Standard č. 3 c,d

Platnost od 1.7.2017

Pravidla o vedení evidence žadatelů o poskytování sociální služby včetně pravidel pro odmítnutí

Pro účely tohoto standardu kvality sociálních služeb se rozumí:

- pracovníkem – pracovník / pracovnice Centra sociální rehabilitace Sarema Liberec s.r.o.
- uživatelem – uživatel / uživatelka sociální služby

Pravidlo pro vedení evidence žadatelů o poskytnutí sociální služby

- osoba (zákonný zástupce, opatrovník) před uzavřením „Smlouvy o poskytnutí sociální služby“ předkládá poskytovateli sociálních služeb požadovanou dokumentaci, dle standardu č. 6 „Dokumentace o poskytování sociální služby“ – „Centrum sociální rehabilitace Sarema Liberec, s.r.o. – žádost o sociální službu“ vč. posudku, zprávy registrujícího praktického resp. odborného lékaře, o zdravotním stavu žadatele o sociální službu a dalších příloh uvedených v žádosti.
- žádost, včetně příloh, je zaevidována u sociálního pracovníka služby, který je pověřen vedením evidence žádostí o poskytnutí sociální služby. Žádost je postoupena k projednání týmu pracovníků Centra sociální rehabilitace Sarema Liberec s.r.o.
- žádost je projednána týmem pracovníků vedeným sociálním pracovníkem, který rozhodne do 30 dnů o poskytnutí sociální služby nebo v prodloužené lhůtě do 60 dnů, je-li zapotřebí doplnit některé další důležité informace o žadateli související s požadovanou službou. O této prodloužené lhůtě musí být žadatel, zákonný zástupce nebo opatrovník informován
- tým pracovníků rozhodne o přijetí žádosti, zařazení do seznamu čekatelů nebo o zamítnutí žádosti o poskytnutí sociální služby. Sociální pracovnice o výsledku řízení neprodleně informuje žadatele.
- v případě schválení žádosti sociální pracovnice vyzve žadatele k jednání o sociální službě a je postupováno dle standardu č. 4 a „Pravidlo pro uzavírání „Smlouvy o poskytování sociální služby“. Sociální pracovnice zjistí časové možnosti zájemce o službu a předem dohodne termín jednání.

Pravidlo pro odmítnutí žádosti o sociální službu

V souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění a vyhláškou MPSV č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, může dojít k odmítnutí žadatele o sociální službu.

Centrum sociální rehabilitace Sarema Liberec, s.r.o. , může dle § 91 odst. 3 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění odmítnout žádost o poskytování sociální služby“ tehdy, pokud při jednání s žadatelem zjistí, že:

- neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb,
- žadatel nespadá do uvedené cílové skupiny
- nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá
- osobě, která žádá o poskytnutí takové služby, vypověděl v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy
- žadatel je závislý na návykových látkách
- žadatel dlouhodobě trpí agresivními stavy, kterými ohrožuje okolí
- žadatel s TBC v akutním stavu
- žadatel s infekčními parazitárními chorobami ve stádiích, kdy žadatel může být zdrojem onemocnění
- žadateli, který po ozeznámení se s „pravidly poskytování a průběhu služby sociální rehabilitace“ nejsou ochotni respektovat uvedená pravidla.

Zamítnutí žádosti o poskytnutí sociální služby musí být žadateli doručeno písemnou formou.

Zpracovala:

Dne:

Schválila:

Standard č. 4

Platnost od 1.7.2017

Struktura - smlouva o poskytnutí sociální služby

Smlouvě o poskytování sociální služby předchází “Žádost o poskytování sociální služby”

● Titulní strana obsahuje

- zájemce o sociální služby
- poskytovatel sociální služby
- specifikace služby - identifikátor služby, adresa

● Další strany obsahují

- předmět smlouvy
- způsob a místo poskytování služby
- smluvní podmínky obou stran
- zánik smlouvy
- závěrečná ustanovení

● Přílohy

Součástí smlouvy, pokud je nutno, je seznam příloh, s nimiž se zájemce seznámí nejpozději při podpisu smlouvy.

Zpracovala:

Dne:

Schválila:

Smlouva o poskytnutí sociální služby

Centrum sociální rehabilitace Sarema Liberec, s.r.o (dále jen smlouva)

I. **Účastníci**

Poskytovatel: Sarema Liberec s.r.o.
Adresa: Nám.Dr.E.Beneše 559/28
IČO: 25049313
Statutární zástupce: Ing. Vladimíra Svobodová
Telefon:

a

Jméno a příjmení klienta:

(dále jen klient)

datum narození:

trvalé bydliště:

Opatrovník / podpůrce / zástupce

(dále jen Zástupce)

jméno a příjmení:

Forma zastupování:

bydliště:

telefon:

e-mail:

vztah ke klientovi:

Doba účinnosti smlouvy: od - do

II.

Předmět smlouvy

Poskytovatel dle § 70 odst. 1 a 2 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o sociálních službách“) poskytuje sociální rehabilitaci, jako soubor specifických činností směřujících k dosažení samostatnosti, nezávislosti a soběstačnosti osob, a to rozvojem jejich specifických schopností a dovedností, posilováním návyků a nácvikem výkonu běžných, pro samostatný život nezbytných činností alternativním způsobem využívajícím zachovaných schopností, potenciálů a kompetencí.

Sociální rehabilitace je poskytována formou terénních a ambulantních služeb a obsahuje tyto základní činnosti: nácvik dovedností pro zvládání péče o vlastní osobu, soběstačnosti a dalších činností vedoucích k sociálnímu začlenění, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Bližší popis sjednaných služeb (včetně místa a času jejich poskytování) je obsažen v příloze č. 1 této smlouvy. Služby je možné v případě potřeby aktualizovat formou dodatku. Platná je vždy poslední aktualizace.

III.

Způsob a místo poskytování sociální služby

(dále jen služba)

Poskytovatel zajišťuje odbornou péči prostřednictvím sociálních pracovníků a pracovníků sociální péče dle potřeb klienta s cílem umožnit klientovi žít životem, který bude uspokojovat jeho základní životní potřeby i potřebu seberealizace v ostatních oblastech života.

Službu lze čerpat v prostorech Centra sociální rehabilitace - Sarema Liberec s.r.o. v Liberci.

IV.

Smluvní podmínky obou stran

1. Poskytovatel se zavazuje:

- a) jednat s klientem vždy jako s rovnoprávným a plnohodnotným člověkem, omezovat zasahování do jeho práv a mít na paměti jeho lidskou důstojnost, totéž se týká i práva na přiměřené soukromí
- b) přiměřeně vést k maximální míře sebeobsluhy a co nejmenší závislosti na okolí
- c) umožňovat začlenění klienta do společnosti a účastnit se různých aktivit
- d) chránit důvěrné informace o klientovi před zneužitím v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů
- e) vyřizovat stížnosti dle pravidel o vyřizování stížností
- f) sestavovat s klientem individuální plán.

2. Klient (zástupce) se zavazuje:

- a) chovat se ohleduplně a s respektem k zaměstnancům a ostatním klientům
- b) dodržovat stanovená pravidla pro poskytování sociální rehabilitace
- c) v případě nevyužití služby oznámit tuto skutečnost do 16 hodin, 2 pracovní dny předem (výjimkou je náhlé zhoršení zdravotního stavu):
 - ústně
 - telefonicky
 - emailem

V.

Zánik smlouvy

- a) smlouva zaniká uplynutím doby, na kterou byla sjednána
- b) smlouvu lze zrušit písemnou dohodou obou stran
- c) smlouva zaniká písemným odstoupením od smlouvy kteroukoli ze smluvních stran

- d) klient může odstoupit od smlouvy bez udání důvodu. Poskytovatel může odstoupit od smlouvy, jestliže klient přes opětovné napomenutí hrubě porušuje smluvní podmínky dle čl. IV. Smlouvy. Odstoupení od smlouvy nabývá účinnosti dnem doručení
- e) smlouva zaniká, pokud klient nenavštěvuje zařízení (bez vážného zdravotního důvodu) po dobu 4 měsíců
- f) smlouva zaniká vstupem poskytovatele do likvidace

VI.

Závěrečná ustanovení

- a) smlouva nabývá účinnosti dnem podpisu smluvních stran
- b) smlouva může být měněna jen se souhlasem smluvních stran a pouze písemnými, číslovanými a oboustranně podepsanými dodatky
- c) smlouva může být měněna nebo zrušena pouze písemně
- d) smlouva je sepsána ve dvou originálních písemných vyhotoveních, jedno obdrží poskytovatel a jedno klient, zastoupený zákonným zástupcem
- e) účastníci této smlouvy prohlašují, že byla uzavřena (po vzájemném projednání všech poskytovaných služeb a úhrad za ně) dle jejich svobodné vůle, vážně a srozumitelně.

V Liberci dne

.....

za poskytovatele

.....

klient

.....

zástupce



CENTRUM SOCIÁLNÍ REHABILITACE SAREMA Liberec s.r.o
Nám.Dr.E.Beneše 559/28,460 01 Liberec 1

Příloha č. 1

Sjednané služby – Centrum sociální rehabilitace - Sarema Liberec s.r.o.

od - do

Jméno klienta:

Služba obsahuje základní činnosti dle hlavy II. smlouvy.

Místo poskytnutí služby:

Čas poskytované služby:

Cíl klienta:

V Liberci dne

.....
za poskytovatele

.....
klient

.....
zástupce

Standard č. 5 a,b,c,d

Platnost od 1.7.2017

Individuální plánování průběhu služby

Pro účely tohoto standardu kvality sociálních služeb se rozumí:

- pracovníkem – pracovník / pracovnice Centra sociální rehabilitace Sarema Liberec s.r.o.
- uživatelem – uživatel / uživatelka sociální služby

1. Plánování

- osobní cíle, plánování a hodnocení dosažení osobních cílů uživatelů sociální služby vytváří sociální pracovník, klíčový pracovník a uživatel popř. jeho zákonný zástupce. Případné osobní cíle uživatele se po konzultaci klíčového pracovníka s uživatelem a sociálním pracovníkem stanou součástí plánování a budou zapsány do „Plánu sociální rehabilitace“ (viz příloha 1) a „Zdravotního dotazníku k sociální rehabilitaci“ (viz příloha 2). Evidovány budou v kanceláři sociálního pracovníka
- dojde-li v průběhu služby ke změnám osobního cíle, plánování a hodnocení uživatelů, realizuje a aktualizuje je klíčový pracovník uživatele. Sociální pracovník aktualizuje Plán.

● Klíčový pracovní, týmoví pracovníci

- každý uživatel sociální rehabilitace má klíčového pracovníka. Klíčový pracovník je konkrétní osoba z řad pracovníků organizace, která nese odpovědnost za kvalitní poskytování sociální služby uživateli služby
- klíčový pracovník si všímá zájmů, potřeb a cílů uživatele a hájí je
- klíčový pracovník sociální služby je uživateli stanoven při fyzickém přijetí uživatele na základě organizačních, personálních a provozních možností organizace
- klíčový pracovník vede osobní dokumentaci „svého“ uživatele, vč. vytvoření, realizace a aktualizace osobních cílů, individuálních plánů
- v případě změny klíčového pracovníka je stávající klíčový pracovník povinen předat osobní dokumentaci uživatele novému klíčovému pracovníkovi a ještě ústně upozornit na důležité skutečnosti

- plánování a průběh služby vychází z potřeb uživatele a je zpracováno dle Metodického postupu při tvorbě individuálního plánu uživatele (viz bod 1.3)
- kvalitu poskytované sociální služby ovlivňují v tomto druhu služby i týmoví spolupracovníci dané služby.

● Povinnosti klíčového pracovníka

- klíčový pracovník se průběžně zajímá o osobní situaci uživatele a změny charakteru sociálního, zdravotního apod.
- klíčový pracovník si všímá potřeb, schopností a dovedností uživatele
- klíčový pracovník nese odpovědnost za naplňování osobních cílů uživatele
- klíčový pracovník spolupracuje s rodinou
- spolu s odpovědností za naplňování osobních cílů uživatele a kvalitu průběhu služby má klíčový pracovník i kompetence k sjednávání nápravy, pokud se tak neděje

● Metodický postup pro vytváření individuálního plánu uživatele

- individuální plán je výsledkem dohody mezi uživatelem a poskytovatelem, je v souladu s posláním a cíli poskytovatele
- individuální plán respektuje přání a představy uživatele, akceptuje především jeho schopnosti a rozhodnutí. V případě, že je uživatel nezletilý nebo vzhledem ke svému postižení není schopen své požadavky a cíle formulovat, musí klíčový pracovník spolupracovat a cíle konzultovat vždy s jeho zákonným zástupcem, opatrovníkem
- pokud uživatel svého cíle dosáhne, následuje stanovení cíle nového
- hodnocení probíhá vždy po ukončení ambulantního pobytu, ve formě zprávy „Výstupní zpráva o průběhu sociální rehabilitace“ (viz příloha 3), kterou zpracuje klíčový pracovník uživatele ve dvou vyhotoveních, kdy jedno obdrží uživatel a jedno bude uloženo v kartě klienta v kanceláři sociálního pracovníka
- každé hodnocení i plánování je vždy označeno datem, podepsáno klíčovým pracovníkem, sociálním pracovníkem a uživatelem. V případě nezletilého uživatele nebo uživatele s omezenou svéprávností dokument podepisuje zákonný zástupce uživatele

● **Nastavení osobních cílů a individuálního plánu uživatele**

Viz příloha 1.

2. Průběh sociální služby

Na základě sociálního šetření, které provede sociální pracovník s klientem, sociální pracovník, spolu s pracovníkem v sociálních službách, v současnosti – masér či rehabilitační pracovník vytvoří individuální plán sociální služby. S ohledem na aktuální stav klienta resp. uživatele sociální rehabilitace. Ke každému klientovi přistupováno individuálně, dle jeho potřeb a průběh služby je plánován na základě zdravotního, aktuálního, stavu klienta. Jeho klíčovým pracovníkem je přidělený sociální pracovník, se kterým může probírat změny svých potřeb a přání. Průběžně spolu hodnotí, zda dochází k naplnění osobních stanovených cílů.

● **Aplikace jednotlivých nácvikových činností v rámci sociální rehabilitace**

- při nácvikových činnostech volí pracovník jednotlivé postupy s přihlédnutím k individuálním potřebám uživatele, jeho věku, momentálnímu psychickému a fyzickému stavu
- po domluvě s uživatelem může průběh dne pozměnit
- volba, způsob a výběr nácvikových činností je, po domluvě s uživatelem resp. zákonným zástupcem, plně v kompetenci klíčového pracovníka (pracovník v sociálních službách) a ten stanoví, jakým způsobem se bude postupovat k naplnění cílů uživatele.

Název úkonu	Co úkon obnáší (v závislosti na věku)
Nácvik obsluhy běžných zařízení a spotřebičů	Úchop a držení (lahve, hrníčku, talíře, příboru, hračky...), manipulace s tabletem (vjemy, zvuky, barvy, postřeh), obsluha a používání zařízení určených pro komunikaci (počítač, mobilní telefon, tablet, skype, pošta, e-mail, e-bankovníctví, vhodné weby pro komunikaci s vrstevníky), obsluha a manipulace s elektrospotřebiči (mikrovlnná trouba, varná konvice, sporák, mixér, toustovač...).

Nácvik péče o domácnost, například péče o oděvy, úklid, drobné údržbářské práce, chod kuchyně, nakupování	Základy osobní hygieny (WC, umývání rukou, čištění zubů, česání), oblékání (výběr vhodného oblečení, skládání a ukládání oblečení, obouvání bot a zavazování tkaniček), manipulace s prádlem (úklid prádla, třídění čisté a použité, žehlení, třídění dle barev, skládání a ukládání prádla, drobné opravy oblečení), udržování pořádku (utírání prachu, vysávání, zametání, mytí nádobí, úklid koupelny a WC), příprava jednoduchého pokrmu, základy bezpečnosti při přípravě pokrmů, drobné údržbářské práce (výměna žárovky, dotažení šroubku).
Nácvik péče o děti nebo další členy domácnosti	Péče o mladšího sourozence (přivolat rodiče a ostatní členy rodiny, přidržet nápoj, podat hračku), péče o domácího mazlíčka (krmení, venčení), péče o dítě (příprava stravy, hygiena, rozvoj a výchova dítěte), péče o členy domácnosti v době nemoci (připravít nápoj či jednoduchou stravu)
Nácvik samostatného pohybu včetně orientace ve vnitřním i venkovním prostoru	Nácvik motorických dovedností (nácvik lezení, sezení, stání, udržení rovnováhy, chůze pomocí chodítka, chůze po schodech, pohyb o francouzských holích, překračování prahů, překonávání bariér...), jízda na mechanickém vozíku (jízda v interiéru i v terénu, zdolávání terénních nerovností a překážek), orientace (vnitřní i venkovní prostředí, ve městě Liberec). Nácvik je prováděn s kompenzačními pomůckami, které uživatel běžně používá. Nácvik jízdy MHD a orientace v jízdních řádech, základy dopravního značení (zákaz vjezdu, tramvaj, jednosměrka,...)
Nácvik dovedností potřebných k úředním úkonům, např. vlastnoručního podpisu	Psací náčiní běžné i speciální Vzorové úřední tiskopisy
Doprovázení dospělých do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na zájmové aktivity a doprovázení zpět	Doprovázení v rámci budovy k vyžití specifických aktivit.

Nácvik schopnosti využívat dopravní prostředky	Orientace v jízdním řádu, zakoupení elektronické jízdenky, vyhledání bezbariérové MHD – edukace. Nácvik jízdy v MHD po okolí
Nácvik chování v různých společenských situacích	Nácvik pozdravu, chování v kolektivu, představení se, podání ruky, požádání o pomoc druhé osoby, umět odmítnout, rozdělit se, nácvik etikety...
Nácvik běžných a alternativních způsobů komunikace, kontaktu a práce s informacemi	Způsoby komunikace pomocí tabletu, telefonu či počítače – facebook, instagram, skype, diskuzní fóra, e-mail, komunikační knihy, piktogramy.
Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti: upevňování získaných motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností	Rozvoj smyslového vnímání, předčítání, říkanky, zpěv, výtvarné činnosti, cvičení jemné a hrubé motoriky, nácvik oblékání, svlékání, obouvání, zouvání, nácvik činností spojených se sebenasycením a osobní hygienou.
Podávání informací o možnostech získávání rehabilitačních a kompenzačních pomůcek	Poradenství v oblasti získání rehabilitačních a kompenzačních pomůcek. Poradenství ohledně možností financování pomůcek (nadace)
Informační servis a zprostředkovávání služeb	Poradenství v oblasti návazných místně příslušných služeb, poradenství v oblasti dávek státní soc. podpory a hmotné nouze, PnP, poradenství o možnostech vzdělávání, trávení volného času.

Zpracovala:

Dne:

Schválila:

Individuální plán

Jméno a příjmení uživatele:

Jméno a příjmení klíčového pracovníka:

Datum realizace individuálního plánování:

1. Potřeby nebo cíle:

co byste potřebovala/la, čeho byste chtěla v rámci spolupráce dosáhnout.

2. Nabídnutá podpora:

3. Dohoda:

- jak budou cíle nebo potřeby naplněny?
- co udělám sám/a, co udělá pracovník
- termíny, do kdy budou cíle splněny
- překážky, které mohou bránit k naplnění cíle.

4. Kroky k naplnění cíle:

5. Zhodnocení individuálního plánu a osobních cílů:

Zhodnocení ze dne:

a) zhodnocení spolupráce při naplňování cíle:

b) co se podařilo?

c) co se nepodařilo a proč?

d) překážky, které bránily v naplnění cíle:



CENTRUM SOCIÁLNÍ REHABILITACE SAREMA Liberec s.r.o
Nám.Dr.E.Beneše 559/28,460 01 Liberec 1

Podpis pracovníka:

Datum:

6. Spokojenost

Spokojenost s aktivitami v rámci služby, s průběhem a s prostředím služby a přístupem klíčového pracovníka

ZDRAVOTNÍ DOTAZNÍK

JMÉNO A PŘÍJMENÍ:	
RČ:	
TELEFON:	E-MAIL:
Diagnosa hlavní- neurologická - vypsát podrobně:	
Diagnosy vedlejší (psychiatrické, psychologické, ortopedické):	
Epilepsie - zda ano, typ a frekvence záchvatů:	
Stav kyčelních kloubů:	
V-P shunt - zda ano, tak rok poslední implantace, typ ventilu (Název, programovatelný, neprogramovatelný):	
Speciální ortopedické boty:	
Ostatní:	

VÝSTUPNÍ ZPRÁVA O PRŮBĚHU SOCIÁLNÍ REHABILITACE

Jméno klienta:

Datum narození:

Diagnóza:

Vstupní šetření:

Cíl terapie:

Průběh:

Závěrečné zhodnocení:

Datum:

Zpracoval:

Standard č. 6

Platnost od 1.7.2017

Dokumentace o poskytování sociální služby

Standard kvality sociálních služeb „Pravidla pro vedení, uchovávání a nahlížení do osobní dokumentace uživatele“ je normou, upravující způsob nakládání s osobními údaji uživatele sociální rehabilitace.

Pro účely tohoto standardu kvality sociálních služeb se rozumí:

- pracovníkem – pracovník / pracovnice Centra sociální rehabilitace Sarema Liberec s.r.o.
- uživatelem – uživatel / uživatelka sociální služby
- osobní dokumentací uživatele - shromažďování a vedení potřebných dat uživatele, které jsou nezbytné pro poskytování sociální služby

S údaji v osobní dokumentaci je nakládáno v souladu se zákonem č.101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění.

Sociální pracovník zodpovídá za uchovávání osobní dokumentace uživatelů tak, aby ji nebylo možno zneužít.

Dokumentace uživatele

Každému uživateli zapsanému k sociální rehabilitaci je vedena osobní dokumentace, která obsahuje tyto **písemné záznamy**:

- **základní údaje o uživateli** (jméno, příjmení, datum narození, sourozenci, kontaktní adresa, kontaktní telefon)
- **kopie Smlouvy o poskytování sociální služby**, včetně příloh a následných dodatků
- **plán sociální rehabilitace**, osobní, individuální cíle uživatele
- **zdravotní dotazník**
- **případné stížnosti uživatele**

● Vedení a nahlížení do osobní dokumentace uživatele

- **za vedení osobní dokumentace** uživatele zodpovídá sociální pracovník ve spolupráci s klíčovým pracovníkem, který je uživateli po dohodě přidělen
- **povinnost nahlížet do dokumentace má sociální pracovník (garant plánování sociální služby)**
- **právo nahlížet do dokumentace má:**
 - **uživatel**, zákonný zástupce nebo opatrovník
 - **sociální pracovníce** Centra sociální rehabilitace Sarema Liberec s.r.o., úsek sociální rehabilitace
 - **týmoví spolupracovníci** klíčového pracovníka uživatele

● Při ukončení služby uživatele

Je s jeho osobními daty a osobní dokumentací nakládáno v souladu se zákonem č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě, ve znění pozdějších předpisů.

Dokumentace s osobními údaji uživatelů jsou uchovávány v příjmové kanceláři sociální služby.

Zpracovala:

Dne:

Schválila:

Standard č. 7

Platnost od 1.7.2017

Pravidla pro podávání a vyřizování stížností

Pro zvyšování kvality poskytované sociální služby Centra sociální rehabilitace Sarema Liberec s.r.o., je stížnost jedna z forem, kterou může mít zařízení jako podnět ke zlepšení služby. Uživatelé, jejich zákonní zástupci nebo opatrovníci, ale i zaměstnanci si mohou stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb, aniž by tím byli jakýmkoliv způsobem ohroženi.

Pro účely tohoto standardu kvality sociálních služeb se rozumí:

- pracovníkem – pracovník / pracovnice Centra sociální rehabilitace Sarema Liberec s.r.o.
- uživatelem – uživatel / uživatelka sociální služby

Pravidla pro podávání a vyřizování stížností

- každý uživatel, zákonný zástupce uživatele, opatrovník i zaměstnanec zařízení má možnost podat stížnost na způsob a kvalitu poskytované sociální služby
- každý uživatel, zákonný zástupce uživatele, opatrovník i zaměstnanec obdrží informaci o způsobu podávání stížností, kde a na koho se v případě stížnosti obrátit i o způsobu, jakým se může odvolat při záporném vyřízení jeho stížnosti
- uživatelé se obrazejí na klíčového pracovníka. Pokud neuspějí, mohou se obrátit přímo na sociální pracovníci, kde obdrží také informace o organizacích, které sledují dodržování lidských práv a u kterých se mohou domáhat nápravy

Veřejný ochránce lidských práv se sídlem Údolní 39, 602 00 Brno, tel. 542 542 888

Český helsinský výbor se sídlem Jelení 199/5, 110 00 Praha 1, tel.: 224 372 335

- pracovníci v přímé péči se vždy obrazejí na přímého nadřízeného
- ostatní pracovníci se vždy obrazejí na svého nadřízeného pracovníka
- uživatel má možnost zvolit si nezávislého zástupce či blízkou osobu, aby jej zastupovala při podání a vyřizování stížnosti. V případě potřeby je možné využít i alternativní formy komunikace.
- forma stížnosti může být písemná, ústní
- schránka na stížnosti je umístěna v přízemí u „Informační tabule“
- všechny stížnosti musí být písemně zaevidovány. Pracovník pověřený evidencí stížností:

- sociální pracovníce v pracovní dny od 8.00 – 14.00 hodin eviduje podané stížnosti zaměstnanců

- **evidence stížnosti obsahuje:**

- datum podání
- přidělené jednací číslo stížnosti
- jméno, příjmení a adresu stěžovatele
- předmět stížnosti
- výsledek šetření
- datum vyřízení stížnosti

- stížnosti patřící do kompetence Centra sociální rehabilitace - Sarema Liberec s.r.o. vyřizuje výkonná asistentka Centra sociální rehabilitace - Sarema Liberec s.r.o. Vyřizování stížnosti se zúčastní sociální pracovník, event. další přizvané osoby.
- lhůta k vyřízení stížnosti je 30 dnů od doručení. Další prodloužení je možné pouze ve výjimečných případech. O důvodech prodloužení musí být stěžovatel písemně vyrozuměn.

● **Proces podávání a vyřizování stížností**

- **přijetí** stížnosti a event. podpora k formulování a zápisu stížnosti
- **evidence** stížnosti do knihy stížností
- **prošetření** stížnosti
- **vyrozumění** stěžovatele o prošetření, závěrech a následných případných opatření

● **Zásady a principy při vyřizování stížností**

- **Bezpečí** - vstřícné a věcné přijetí stížnosti, poskytnutí podpory a času při podávání stížnosti, diskrétnost, ochrana stěžovatele před střety zájmů ze strany pracovníků.
- **Diskrétnost** - znamená, že pracovník, který stížnost přijímá, má možnost hovořit se stěžovatelem dostatečně dlouhou dobu o samotě, v průběhu vyřizování stížnosti jsou všichni, kteří s informacemi o podání přišli do kontaktu, vázáni etickými pravidly mlčenlivosti.
- **Objektivnost** - pracovník, který stížnost prověřuje, přistupuje k faktům i účastníkům objektivně a spravedlivě.
- **Nezávislost** - pracovník, který je pověřen prověřováním stížností, potřebuje být v nezávislé pozici. Nemůže tedy stížnosti nezávisle vyřizovat ten, který se nachází v zásadnějším střetu

zájmů (např. vztahovém, emotivním, zodpovědnosti, nebo pokud stížnost je dokonce směřována proti jemu samotnému).

- **Efektivita** – stížnosti by měly být prověřovány rychle, efektivně, bez průtahů, s jasným závěrem. V případě oprávněné stížnosti následuje konkrétní, nápravné opatření.
- **Podpora zúčastněným stranám** - podporu si zaslouží i osoba, vůči které stížnost směřuje. Podporu často potřebuje i ten, kdo stížnost prověřuje. Nemá se zapomenout ani na podporu celého týmu, který potřebuje jasné vedení, komunikaci a informace. (fámy) Je s jeho osobními daty a osobní dokumentací nakládáno v souladu se zákonem č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě, ve znění pozdějších předpisů.

Zpracovala:

Dne:

Schválila:

Standard č. 8

Platnost od 1.7.2017

Návaznost poskytované sociální služby na další služby

Sociální rehabilitace podporuje uživatele v jejich sociálním začleňování do běžného života a společnosti. Pokud uživatel nebo jeho zákonný zástupce potřebuje návaznou nebo doplňkovou službu obrací se zejména na sociálního pracovníka nebo na klíčového fyzioterapeuta.

Pro účely tohoto standardu kvality sociálních služeb se rozumí:

- pracovníkem – pracovník / pracovnice Centra sociální rehabilitace Sarema Liberec s.r.o.
- uživatelem – uživatel / uživatelka sociální služby

Další návazné sociální služby

1. poskytovatelé osobní asistence:

- **MCU KOLOSEUM, o.p.s.**

Adresa: Generála Svobody 83/47, Liberec XIII-Nové Pavlovice, 460 01 Liberec 1

Kontaktní osoba: Bc. Hana Hasoňová

Telefon: + 420 485 124 336, + 420 720 996 647

- **Osobní asistence - Pro život, o.p.s.**

Adresa: Česká 617, Liberec XXV-Vesec, 463 12 Liberec 25

Telefon: + 420 603 223 368

- **Jedličkův ústav Liberec, p.o.**

Adresa: Lužická 1366/11, Liberec I-Staré Město, 460 01 Liberec 1

Kontaktní osoba: Mgr. Edita Homolková

Telefon: + 420 485 218 123

2. ostatní poskytovatelé

- **Ordinace ortopedie v budově Jedličkova ústavu v Liberci**

Adresa: Lužická 1366/11, Liberec I-Staré Město, 460 01 Liberec 1

Kontaktní osoba: MUDr. Jiří Janata

Telefon: + 420 778 061 543



CENTRUM SOCIÁLNÍ REHABILITACE SAREMA Liberec s.r.o
Nám.Dr.E.Beneše 559/28,460 01 Liberec 1

• **Krajská nemocnice Liberec, a.s.**

Adresa: Husova 357/10, 460 63, Liberec 1

Telefon: + 420 485 311 111

Zpracovala:

Dne:

Schválila:

Standard č. 9

Platnost od 1.7.2017

Personální a organizační zajištění sociální služby

Struktura, počet pracovních míst, pracovní profily, kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady zaměstnanců jsou v souladu se Zákonem o sociálních službách č. 108/2006 Sb, § 115

Pro účely tohoto standardu kvality sociálních služeb se rozumí:

- pracovníkem – pracovník / pracovnice Centra sociální rehabilitace Sarema Liberec s.r.o.

Požadavky na zaměstnance a pracovní pozice

1. Pracovník/pracovnice v sociálních službách - přímá obslužná péče

a) Fyzioterapeut/ka

Požadované minimální vzdělání: středoškolské

Požadované odborné profesní vzdělání: střední zdravotnická škola – obor rehabilitační pracovník, VOŠ – obor rehabilitační pracovník, akreditovaný kurz pracovníka v sociálních službách

Požadované obecné znalosti a dovednosti: schopnost pracovat v týmu, flexibilita, dovednost komunikovat s uživateli cílových skupin

Požadované speciální znalosti a dovednosti: znalost práce s PC, znalost standardů kvality poskytovaných sociálních služeb a jejich aplikace v praxi

Osobní předpoklady: spolehlivost, flexibilita, zájem o práci v pomáhající profesi, trpělivost, osobní a individuální přístup k uživateli, fyzická zdatnost

Jiné požadavky: celoživotní vzdělávání, bezúhonnost, zdravotní způsobilost

b) Ergoterapeut/ka

Požadované minimální vzdělání: středoškolské, vysokoškolské,

Požadované odborné profesní vzdělání: VOŠ, VŠ – obor ergoterapeut

Požadované obecné znalosti a dovednosti: schopnost pracovat v týmu, flexibilita, dovednost komunikovat s uživateli cílových skupin

Požadované speciální znalosti a dovednosti: znalost práce s PC, znalost standardů kvality poskytovaných sociálních služeb a jejich aplikace v praxi

Osobní předpoklady: spolehlivost, flexibilita, zájem o práci v pomáhající profesi, trpělivost, osobní a individuální přístup k uživateli, fyzická zdatnost

Jiné požadavky: celoživotní vzdělávání, bezúhonnost, zdravotní způsobilost

c) Sociální pracovník/pracovnice

Požadované minimální vzdělání: vysokoškolské

Požadované odborné profesní vzdělání: minimálně vyšší odborné vzdělání v programu zaměřeném na sociální práci, sociální pedagogiku, sociálně právní činnost, speciální pedagogiku, sociální politiku

Požadované obecné znalosti a dovednosti: schopnost jednat s lidmi, schopnost jednat s uživateli sociálních služeb, znalost standardů kvality poskytovaných sociálních služeb a jejich aplikace v praxi

Požadované speciální znalosti a dovednosti: znalost aktuálního zákona o sociálních službách a zákonů souvisejících vč. prováděcích vyhlášek, dovednost práce s PC – program Word, Excel

Osobní předpoklady: zájem o práci v pomáhající profesi, spolehlivost, odolnost vůči stresovým situacím, empatie, flexibilita, osobní a individuální přístup k uživateli

Jiné požadavky: celoživotní vzdělávání, bezúhonnost, zdravotní způsobilost, průkaz pracovníka v potravinářství

2. Organizační pracovník

a) Asistentka sociální rehabilitace

Požadované minimální vzdělání: středoškolské

Požadované odborné profesní vzdělání: úplné střední odborné

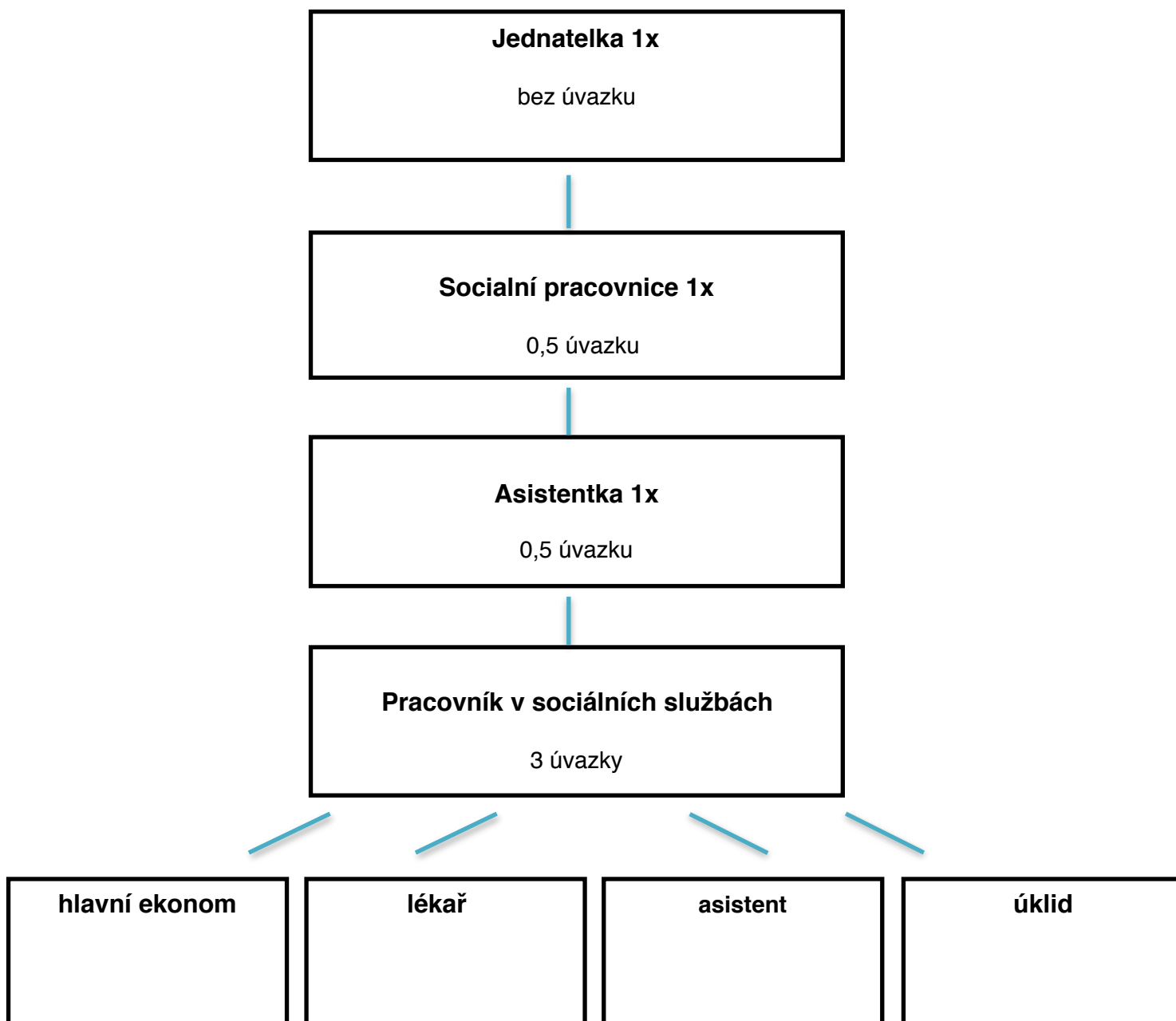
Požadované obecné znalosti a dovednosti: práce s lidmi, komunikace, práce s PC

Požadované speciální znalosti a dovednosti: velmi dobrá znalost Word, Excel, Outlook, Power Point a Explorer, řidičský průkaz skupiny B, znalost cizího jazyka – německý nebo anglický

Osobní předpoklady: spolehlivost, zodpovědnost, schopnost časové flexibility, schopnost spolupráce a komunikace, loajálnost, kultivované vystupování a jednání, znalost a dodržování etikety, schopnost akceptovat specifika osob s handicapem

Jiné požadavky: bezúhonnost, zdravotní způsobilost, ochota vzdělávat se

Organogram Centrum socialní rehabilitace - Sarema Liberec, s.r.o.



Zpracovala:

Dne:

Schválila:

Standard č. 10

Platnost od 1.7.2017

Profesní rozvoj zaměstnanců

Cílem desátého standardu je nastavení takové podpory jednotlivým zaměstnancům Centra sociální rehabilitace Sarema Liberec, s.r.o. , aby se předcházelo jejich vyhoření, ale také nekvalitnímu poskytování sociální služby. Podpora zaměstnanců zahrnuje zejména systém dalšího vzdělávání, hodnocení, oceňování a motivování.

Centrum sociální rehabilitace Sarema Liberec, s.r.o. zajišťuje profesní rozvoj svých zaměstnanců dle jejich náplní práce, dovedností a schopností potřebných pro splnění stanovených úkolů a osobních cílů klientů. Možnost profesního rozvoje dodává zaměstnancům potřebné předpoklady pro odvádění kvalitní práce a pro zajišťování kvalitních sociálních služeb klientům.

Naším pracovníkům také nabízíme možnost absolvování exkurzí v zařízeních obdobného typu a porovnávání kvality vybavenosti, bezbariérovosti, přístupu pracovníků k uživateli, atmosféry zařízení, apod.

Zpracovala:

Dne:

Schválila:

Standard č. 11

Platnost od 1.7.2017

Místní a časová dostupnost sociální služby

Prostředí poskytování sociální služby

Sociální služba je poskytována v budově Jedličkova ústavu v Liberci, na adrese Lužická 920/7, Liberec 1. Označena štítkem Centrum sociální rehabilitace - Sarema Liberec s.r.o.

Objekt je umístěn v širším centru města, v blízké dostupnosti MHD (autobus) s možností parkování u objektu. Přístup do budovy je bezbariérový, stejně jako prostory celého zařízení sociální služby.

Provozní doba sociální služby

Pondělí : 8,00 -16,00 hod

Úterý : 8,00 -16,00 hod

Středa : 8,00 -16,00 hod

Čtvrtek : 8,00 -16,00 hod

Pátek: 8,00 -16,00 hod

Služba není poskytována ve svátcích a dnech pracovního klidu

Prostory sociální služby

Služba je prováděna v 3 samostatných místnostech, označených nápisem Sociální rehabilitace, se zajištěním soukromí pro průběh služby. Maximální kapacita služby činí 15 osob denně.

K dispozici je dále 5 místností pracovníků v sociálních službách, čekárna, toalety a kancelář sociálního pracovníka označena štítkem “Příjmová kancelář” sociální rehabilitace.

Zpracovala:

Dne:

Schválila:

Standard č. 12

Platnost od 1.7.2017

Informovanost o poskytované sociální službě

● Základní informace

Zpřístupnění informací o poskytovaných druzích sociálních služeb, včetně poslání, cílů, principů a cílových skupinách Centra sociální rehabilitace Sarema Liberec s.r.o. se nacházejí:

- Informační portál Ministerstva práce a sociálních věcí v Praze (<http://iregistr.mpsv.cz>)
- Katalog sociálních služeb Libereckého kraje
- Katalog poskytovatelů sociálních služeb regionu Liberec (komunitní plánování)
- Webové stránky www.centrumsocialnirehabilitace.cz

● Prezentace Centra sociálních služeb - Sarema Liberec s.r.o., probíhá:

- v informačních médiích regionální televizní vysílání Genus, TV Prima
- každoroční workshopy - 2x ročně
- prezentace Centra sociálních rehabilitace Sarema Liberec s.r.o. na konferencích a seminářích formou odborné prezentace a rehabilitační péče
- exkurze jiných institucí
- praxe studentů, kteří vykonávají v Centru sociální rehabilitace Sarema Liberec s.r.o. povinnou praxi v rámci svého studia
- každodenní kontakt uživatelů sociální služby a pracovníků Centra sociální rehabilitace Sarema Liberec s.r.o., s běžnou sociální sítí.

Zpracovala:

Dne:

Schválila:

Standard č. 13

Platnost od 1.7.2017

Prostředí a podmínky poskytované sociální služby

● Prostředí

Pro sociální službu jsou vyčleněny 3 místnostech viditelně označeny štítkem „**Centrum sociální rehabilitace Sarema Liberec s.r.o.**”

● Poskytnuté soukromí

Sociální služba je poskytována ve 3 samostatných uzavřených místnostech, kde je plně respektováno soukromí uživatele pro kvalitní a nerušený průběh služby.

● Další zázemí

K dispozici je dále 5 místností pracovníků v sociálních službách, dvě čekárny a bezbariérové toalety.

● Příjmová kancelář

Příjmová kancelář Centra sociální rehabilitace Sarema Liberec, s.r.o. je dostupná bezbariérově a označena viditelným štítkem.

Sociální služba je poskytována ambulantní formou a maximální kapacita služby činí 15 osob denně

Zpracovala:

Dne:

Schválila:

Standard č. 14

Platnost od 1.7.2017

Nouzové a havarijní situace

Nouzové a havarijní situace jsou takové situace, které nastanou najednou a dost dobře se jim nedá zcela zabránit. Je potřeba udělat vše proto, aby, když k nim dojde, byly alespoň správně a rychle řešeny.

Pro účely tohoto standardu kvality sociálních služeb se rozumí:

- nouzová situace - stav, kdy dochází k dočasnému omezení služby v důsledku nepředvídatelné situace
- havarijní situace - stav, kdy v důsledku náhlé poruchy, nemůže být služba poskytována standardní 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 jste vy nebo jiný uživatel v ohrožení života nebo jevíte známky vážné poruchy zdraví, nebo akutního zhoršení zdravotního stavu, bezodkladně poskytne podle povahy vzniklého ohrožení první pomoc, popř. jinou dostupnou odpovídající pomoc. NIKDY však nezpůsobem, 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.

● Kolaps uživatele

- situace, kdy 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 do složky klienta.
- preventivní opatření: Každé pracoviště je vybavené lékárníčkou, jejíž obsah je pravidelně kontrolován. Lékárníčka je umístěna na označeném dostupném místě.

● Úraz uživatele

- 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.

● Havárie na pracovišti Centra sociální rehabilitace Sarema Liberec, s.r.o. - 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 a dle zdravotního stavu přítomných osob volat 155. NEPOUŽÍVAT OTEVŘENÝ OHĚŇ !!! (zapalovač, zápalky, rozsvícení světel atd.).
- Požár – volat 150 (postupovat podle požární poplachové směrnice).

● **Výpadek elektrické energie na pracovišti Centra sociální rehabilitace**

- V tomto případě vedoucí, 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)

Zpracovala:

Dne:

Schválila:

Standard č. 15

Platnost od 1.7.2017

Zvyšování kvality v poskytované službě

S požadavky na zvyšování kvality procesu poskytování sociální služby v Centru sociální rehabilitace Sarema Liberec s.r.o., vzniká potřeba hodnocení způsobu poskytování sociální služby a tím i její kvality. Hodnocení probíhá nejen kontrolou, ale i jinými metodami, které mohou fungovat jako zpětná vazba pro zvyšování kvality poskytované sociální služby.

● **Pravidla pro zjišťování spokojenosti**

- evidence stížností, námětů a podnětů
- plnění individuální plánů uživatelů sociální rehabilitace
- individuální rozhovory
- pozorování

● **Očekávání od kvalitní sociální služby**

- spolehlivost /služby se provádějí vždy kvalitně a ve stanoveném čase/
- přijetí /respekt, vřídlost, ohleduplnost, prostředí, péče/
- dostupnost /čekací doba, umístění/
- jistota /bezpečnost, důvěrnost informací/
- porozumění /znalost specifických přání a ind.potřeb/
- kompetence /schopnost služby poskytovat/
- komunikace /schopnost informovat uživatele, schopnost aktivně mu naslouchat/

Všechny metody zjišťování musí být průběžně zaznamenávány a vyhodnocovány s následným opatřením ke změně k vyšší úrovni poskytované služby a spokojenosti uživatele sociální služby, a to podle metody, která je použita – při dotazování a monitoringu záznamem v osobní dokumentaci uživatele – individuálním plánování, u anonymních dotazníků vyhodnocením s následným opatřením, při společných setkáních zápisem ze setkání apod.