

Charita Prachatice-Vimperk

Příručka pro uživatele

Nexus

/krizová pomoc/

dle § 60 zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách

Poslání

Posláním služby Nexus je poskytnout krizovou pomoc osobám (dospělým i dětem), které se ocitly v takové životní situaci, kterou nejsou schopny samostatně řešit a která je může ohrožovat na zdraví či na životě.

Cíle služby:

- Osoby v krizi nacházejí východisko z nepříznivé situace do té míry, že je odvráceno nebezpečí ohrožení života či zdraví.
- Osoby se psychicky stabilizují.
- Osoby využívají při řešení nepříznivé situace v co největší míře vlastní síly a schopnosti.

Cílová skupina:

- osoby v krizi (dospělý nebo dítě)

Místo realizace služby:

Služba je realizována v domácnostech uživatelů na Vimpersku, v jejich přirozeném prostředí, ambulantní služby jsou poskytovány v ul. Krátká 125 ve Vimperku (1. patro vpravo).

Čas poskytování služby

pondělí: 14:00 – 16:00 (terénní forma)

úterý: 14:00 – 16:00 (ambulantně)

středa: 14:00 – 16:00 (terénní forma)

čtvrtek: 14:00 – 16:00 (ambulantně)

Zásady poskytované služby:

- diskrétnost
- porozumění
- ochota
- podpora aktivity, motivace a samostatnosti

Kontakty:

Adresa: Krátká 125, 385 01 Vimperk

Telefon: 732 122 071, 739 739 886

E-mail: NEXUS@ptv.charita.cz

Poskytujeme tyto základní činnosti:

- 1) sociálně terapeutické činnosti
 - krizová intervence
 - další socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k překonání krizového stavu a zahájení následného terapeutického procesu
- 2) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí
 - pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů
 - pomoc při vyřizování běžných záležitostí

Služba je poskytována zdarma.

Smlouva o poskytování

Poskytovat službu je možno na základě ústní nebo písemné smlouvy.

Ukončení smlouvy:

1. Smlouva může být ukončena:
 - a) výpovědí ze strany uživatele
 - b) výpovědí ze strany poskytovatele
 - c) na základě vzájemné dohody
3. Uživatel může smlouvu vypovědět bez udání důvodu, v takovém případě činí výpovědní lhůta jeden den.
4. Poskytovatel může tuto smlouvu vypovědět pouze z těchto důvodů:
 - a) Osoba uživatele zvláště hrubě nebo opakovaně porušuje povinnosti vyplývající ze smlouvy.
 - b) Uživatel odmítne poskytovateli poskytnout náhradu škody, kterou mu způsobil.
 - c) Jestliže poskytovatel ukončí činnost.
5. Výpovědní doba pro výpověď ze strany poskytovatele činí 7 dní. Výpovědní doba počíná běžet prvním dnem následujícím po dni, v němž byla tato výpověď osobě doručena.

Individuální plánování

Každý uživatel má svého klíčového pracovníka, který s ním individuálně plánuje službu. V individuálním plánu je uveden cíl, ke kterému služba směřuje, co pro naplnění cíle může udělat uživatel, co může nabídnout poskytovatel, jak se rozpozná naplnění cíle, kdy bude plán hodnocen, v jakých intervalech (obvykle po 1 měsíci), kdy bude individuální plán aktualizován (zpravidla po 3 měsících). Poskytovatel s uživatelem také při aktualizaci individuálního plánu hodnotí průběh služby.

Povinnosti a práva poskytovatele:

Povinnosti poskytovatele:

1. Pracovníci jsou povinni poskytovat služby zodpovědně v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v souladu se standardy kvality.
2. Pracovníci poskytovatele jsou povinni chovat se slušně, přistupovat k uživateli služby s ochotou, citlivě, taktně s ohledem na jeho individuální potřeby.
3. Pracovníci poskytovatele jsou povinni zachovávat rovný přístup ke každému bez ohledu na věk, pohlaví, rasu, národnost, víru, politickou či názorovou orientaci.
4. Pracovníci poskytovatele jsou povinni zachovávat mlčenlivost o veškerých skutečnostech týkajících se uživatele služby. Výjimky stanovuje zákon. Poskytovatel je povinen o těchto výjimkách uživatele informovat (viz bod Ochrana osobních údajů).
5. Pracovníci poskytovatele jsou povinni respektovat práva uživatele (zejména právo na poskytnutí služby, na ukončení služby, na ochranu osobních údajů, právo na soukromí, svobodnou volbu, důstojné zacházení, zachování osobní cti, nedotknutelnost obydlí, nedotknutelnost osoby, majetku, rovný přístup ke každému).
6. Poskytovatel je povinen dodržovat zásady bezpečnosti a ochrany zdraví při poskytování služby, které vyplývají z charakteru poskytované činnosti, včetně předpisů hygienických.

Práva poskytovatele:

1. Poskytovatel má právo odmítnout zájemce jen ve stanovených případech (viz bod Odmítnutí služby).
2. Poskytovatel má právo vypovědět smlouvu, pokud bude naplněn výpovědní důvod.
3. Pracovníci poskytovatele mají právo na ochranu svých práv.
4. Pracovníci poskytovatele mají právo na slušné jednání ze strany uživatelů při poskytování služby.
5. Pracovníci mají právo na zajištění bezpečného vstupu do domácnosti, aby nebyli ohroženi na zdraví či životě.

Povinnosti a práva uživatele

Povinnosti uživatele:

1. Uživatel je povinen být přítomen v domácnosti (popřípadě dostavit se ambulantně) v době, kdy má objednanou službu.
2. Uživatel musí alespoň 1 den předem odhlásit službu, pokud si ji nepřeje, výjimečně při nečekané události odhlásit službu ten den předem.

3. Uživatel si musí minimálně 1 den předem objednat službu, jejíž doba poskytování není pevně stanovena ve smlouvě.
4. Uživatel musí umožnit pracovníkovi bezpečný vstup do domácnosti.
5. Uživatel je povinen oznámit pracovníkovi onemocnění akutní infekční chorobou.
6. Uživatel je povinen chovat se slušně k pracovníkovi, respektovat jeho lidská práva.
7. Uživatel je povinen dodržovat uzavřenou smlouvu.
8. Uživatel je povinen dodržovat tato Vnitřní pravidla poskytování služby, s kterými je před uzavřením smlouvy (ústní dohody) seznámen a která jsou k dispozici na místě přístupném v Krátké ulici, č. 125 ve Vimperku.
9. Uživatel je povinen oznámit poskytovateli změny osobních údajů potřebných pro poskytování služby (změnu jména, adresy, telefonu).
10. Uživatel je povinen oznámit, že již nechce poskytovat službu, že chce ukončit smlouvu, dohodu před vypršením její platnosti.

Práva uživatele:

1. Uživatel má právo na poskytnutí služby (vyjma případů, kdy může poskytovatel službu odmítnout – viz bod Odmítnutí služby).
2. Uživatel má právo na poskytování služby v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v souladu se standardy kvality.
3. Uživatel má právo na individuální přístup ze strany pracovníků poskytovatele při poskytování služby.
4. Uživatel má právo na odmítnutí objednané služby – předem.
5. Uživatel má právo na ukončení služby (smlouvy) – kdykoli bez uvedení důvodu.
6. Uživatel má právo na ochranu svých práv, zejména práva na ochranu osobních údajů (vyjma oznamovací povinnosti - viz bod Ochrana osobních údajů), práva na soukromí, na svobodnou volbu, na důstojné zacházení, na zachování osobní cti, na nedotknutelnost obydlí, nedotknutelnost osoby, majetku, na rovný přístup ke každému.
7. Uživatel má právo na slušné jednání ze strany pracovníků poskytovatele.
8. Uživatel má právo vyjádřit nesouhlas s přítomností dobrovolníka či praktikanta při poskytování služby.
9. Uživatel má právo na ochranu zdraví a života při poskytování služby ze strany poskytovatele.
10. Uživatel má právo nahlížet do dokumentace, která je v průběhu služby vedena.

Pravidla pro vyřizování stížností

viz směrnice na vyřizování stížností (příloha)

Pravidla pro řešení nouzových a havarijních situací

viz standard 14 (příloha)

Anonymní poskytování služby

Službu je možno poskytnout anonymně ve formě jednorázové intervence.

Odpovědnost za škodu

Ze strany poskytovatele:

Poskytovatel (dotyčný pracovník) je povinen oznámit uživateli škodu na majetku, kterou mu způsobí. Poskytovatel odpovídá za škodu, kterou zaviní pracovník uživateli na majetku, poskytne mu náhradu škody.

Poskytovatel odpovídá za újmu na zdraví či životě uživatele, pokud ji nějaký pracovník služby způsobí, poskytovatel poskytne příslušnou náhradu škody za tuto újmu osobě, které náleží náhrada škody.

Ze strany uživatele:

Uživatel služby odpovídá za škodu, kterou zaviní poskytovateli na majetku. Způsobí-li škodu na majetku více uživatelů služby, odpovídají za ní podle své účasti.

Uživatel služby je povinen oznámit kterémukoli zaměstnanci poskytovatele škodu, kterou způsobil, aby mohly být učiněny kroky k jejímu odstranění.

Uživatel služby odpovídá za újmu na zdraví či životě pracovníků, kterou způsobí.

Uživatel poskytne poskytovateli náhradu škody, kterou mu způsobí.

Dokumentace

Dokumentace uživatele zahrnuje:

- formulář z jednání se zájemcem
- souhlas s vedením nezbytných osobních údajů potřebných k poskytování služby
- podepsané prohlášení uživatele, že byl seznámen s vnitřními pravidly, pokud není uzavřena písemná smlouva, která toto prohlášení obsahuje
- případný souhlas s přítomností dobrovolníka či praktikanta
- individuální plány
- záznam průběhu služby – záznamy jsou vedeny v PC programu PePa – na konci každého kalendářního roku (nebo po ukončení služby), jsou veškeré záznamy z programu vytištěny a zařazeny do spisu uživatele
- veškeré zprávy odeslané úřadům, institucím (týkající se oznamovací povinnosti), případně další korespondence poskytovatele, která se týká poskytování služby danému uživateli
- dokumentace je uchovávána povinně po dobu 10 let od ukončení služby

Uživatel má právo kdykoli do veškeré dokumentace týkající se jemu poskytované služby kdykoli nahlížet.

Kvalita služby

Pracovní tým zpracovává standardy kvality dle zákona o sociálních službách. Tyto standardy jsou aktualizovány každé 2 – 3 roky. Pracovníci a ředitelka organizace vyhodnocují minimálně 1 x ročně kvalitu služby. K tomu využívají zejména dotazníky pro uživatele a rozhovory s uživateli o kvalitě služby, knihu stížností, odezvy od jiných subjektů (ocenění,

poděkování, tiskové zprávy, zpětná vazba od pracovníků sociálního odboru, od zástupců města apod.

Odmítnutí služby

Poskytovatel může odmítnout službu jen v těchto případech:

a) neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb

b) nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá

(pracovník mu nabídne jiný termín)

a) osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděl poskytovatel v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí této sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy

b) v okamžiku, kdy je zájemce o službu pod vlivem omamných látek nebo chová se agresivně (pracovník mu nabídne jiný termín)

c) zájemce nespadá do cílové skupiny

O tom, zda bude zájemci odmítnuto poskytování sociální služby, rozhoduje sociální pracovník po dohodě s metodikem pro SQSS (tj. s ředitelkou organizace).

Zájemce o službu je o odmítnutí žádosti o službu vyrozuměn.

Sociální pracovnice vedou evidenci odmítnutých žádostí o službu.

Ochrana osobních údajů

Pracovníci shromažďují osobní údaje jen takové, které jsou nezbytné pro poskytování služby (jméno a příjmení osob, u dětí věk, kontakty – adresa, telefon, popř. e-mail a popis nepříznivé situace). Osobní spisy obsahující osobní údaje se nacházejí v uzamčeném prostoru, do kterého nemá nikdo jiný přístup. Uživatel má právo kdykoli do dokumentace ve svém osobním spise nahlížet. Dokumentace obsahující osobní údaje je uchovávána 10 let.

- Dle § 100 zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách jsou zaměstnanci poskytovatelů sociálních služeb povinni zachovávat mlčenlivost o údajích týkajících se osob, kterým jsou poskytovány sociální služby, tato povinnost trvá i po skončení pracovního vztahu.
- Povinnost mlčenlivosti platí obdobně pro fyzické osoby, které se jako přizvaní odborníci účastní inspekce anebo při poskytování sociálních služeb působí jako dobrovolníci.
- Pracovníci mohou sdělit jinému subjektu údaje o uživateli, které se dozvěděli v souvislosti s poskytováním sociální služby jinému subjektu jen s písemným souhlasem osoby, které jsou poskytovány sociální služby.
- Údaje týkající se osob, kterým jsou poskytovány sociální služby, sdělují pracovníci jiným subjektům bez jejich souhlasu v následujících případech, uživatelé jsou již při uzavírání

smlouvy (dohody) o poskytování služby informování o těchto výjimkách, na které se nevztahuje zachování mlčenlivosti:

- Dle § 8 trestního řádu: Pracovníci jsou povinni bez zbytečného odkladu oznámit policii skutečnosti nasvědčující tomu, že byl spáchán trestný čin a bez úplaty vyhovovat žádosti orgánů činných v trestním řízení při plnění jejich úkolů.
- Dle § 128 občanského soudního řádu: Každý je povinen bezplatně na dotaz sdělit soudu skutečnosti, které mají význam pro řízení a rozhodnutí. Odmítnout soudu sdělit tyto skutečnosti může jen ten, kdo by tak mohl učinit jako svědek podle § 126 odst. 1.
- Dle § 100a odst. 1 a 2 zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách: Poskytovatel sociálních služeb je povinen **na písemnou žádost sdělit bezplatně orgánu sociálně-právní ochrany dětí údaje nezbytné pro poskytnutí sociálně-právní ochrany**. Poskytovatel sociálních služeb je povinen vždy sdělit:
 - **zda osobě uvedené v žádosti orgánu sociálně-právní ochrany dětí poskytuje nebo poskytoval sociální službu**
 - **druh a formu poskytované sociální služby**
 - **zda s osobou uzavřel smlouvu o poskytování sociální služby**
 - **dobu platnosti smlouvy**
 - **dobu poskytování služby**
 - **datum ukončení poskytování sociální služby, popřípadě výpovědní důvod, pokud byla smlouva vypovězena**
 - **zhodnocení průběhu poskytování sociální služby**

Poskytovatel sociálních služeb má tuto povinnost jen v těch případech, kdy orgán sociálně-právní ochrany dětí v žádosti současně uvede, že situaci dítěte a jeho rodiny vyhodnotil podle zákona o sociálně-právní ochraně dětí tak, že se jedná o dítě, na něž se sociálně-právní ochrana dětí zaměřuje.

- Dle § 53 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí na výzvu orgánů sociálně-právní ochrany jsou poskytovatelé sociálních služeb povinni sdělit bezplatně údaje potřebné podle tohoto zákona pro poskytnutí sociálně-právní ochrany nebo pro účely rozhodování o vydání pověření, nebrání-li tomu zvláštní právní předpis. Povinnosti zachovávat mlčenlivost podle zvláštního právního předpisu se nelze dovolávat, jestliže mají být sděleny údaje o podezření z týrání, zneužívání dítěte nebo ze zanedbávání péče o něj.

Dobrovolníci, praktikanti při poskytování služby

Ve službě nevyužíváme dobrovolníky. O výjimce může rozhodnout jen ředitelka organizace. Ředitelka rozhodne o výjimce jen v případě poskytování doučování dítěti ze strany dobrovolníka, např. studenta, učitele (zájemce o dobrovolnictví). Dobrovolník se může podílet na poskytování služby jen na základě souhlasu uživatele (dítěte a zároveň na základě písemného souhlasu zákonného zástupce). Písemný souhlas se vkládá do osobního spisu. S dobrovolníkem je v takovém případě uzavřena smlouva o dobrovolnictví (prostřednictvím charitního dobrovolnického centra v Českých Budějovicích), ve smlouvě o dobrovolnictví je mimo jiné zakotvena i povinnost zachovávat mlčenlivost.

Ve službě neumožňujeme výkon praxe studentům. O výjimce může rozhodnout jen ředitelka organizace. Praktikant může být přítomen při poskytování služby jen na základě souhlasu uživatele (dítěte a zároveň na základě písemného souhlasu zákonného zástupce). Písemný souhlas se vkládá do osobního spisu. Před případným zahájením praxe studenta, je uzavřena s příslušnou školou smlouva o výkonu praxe, jejíž součástí je i ustanovení o povinnosti zachovávat mlčenlivost.

Tato vnitřní pravidla nabývají platnosti dne 1. dubna 2023.

Ve Vimperku 1. 1. 2023

Schválila:

Mgr. Dana Marková, ředitelka Charity Prachatice-Vimperk