

Pravidla sociálně terapeutické dílny Ludgeřovice

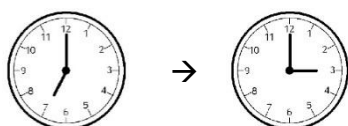
Tyto Pravidla popisují průběh poskytování sociální služby. Dozvíte se jaká jsou vaše práva i povinnosti. Tato Pravidla jsou závazná pro všechny klienty. Pravidla jsou klientům k dispozici na informační nástěnce vedle šatny. Jednou za rok jsou opakována na Poradách s klienty.

Nástup do sociálně terapeutické dílny

Klientem se stanete uzavřením Smlouvy o poskytování sociální služby.



Provozní doba služby



Dílna je otevřena od pondělí do pátku od 7:00 do 15:00 hodin. O změnách budete informován písemně vedoucí Dílny.

Docházka klientů do služby

PO	ÚT	S	ČT	PÁ
PONDĚLÍ	ÚTERÝ	STŘEDA	ČTVRTEK	PÁTEK

Dny docházky a pracovní činnost v dílnách si volíte při sjednávání smlouvy a při Individuálním plánování. V odůvodněných případech vám může být činnost změněna dle aktuální situace Dílny (nemoc, dovolená aj.).

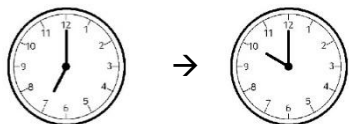
Vchod je ze strany od fary.

U vchodu se zapíšete do svého docházkového listu, k dispozici je razítko s aktuálním datem a digitální hodiny s časem. Podle potřeby je vám k dispozici pracovník, který se zápisem docházky pomůže.

Příchod a odchod je podle vašich možností. Každý klient má povinnost nasmlouvanou dobu dodržovat.

Harmonogram dne

1. pracovní blok 7:00 – 10:00



Každý pracuje dle hodin a časového rozpětí, které si stanovil při individuálním plánování. Dbejte na to, abyste byl nejpozději v 8:30 na pracovišti.

Porada 8:45



V 8:45 probíhá Porada, na které se dozvíte aktuální informace o dění v Dílně i v Charitě.

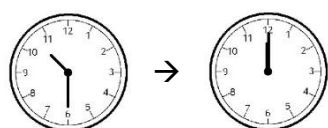
Na Poradě máte možnost se zeptat na to, co vás zajímá, přednést podnět, stížnost nebo pochvalu.

Přestávka na svačinu 10:00 – 10:30



Přestávka začíná v 10:00 a trvá do 10:30. Podle potřeby je vám k dispozici pracovník, který pomůže s přípravou pokrmu, nápoje, případně s jeho ohřevem a přenesením na stůl.

2. pracovní blok 10:30 – 12:00



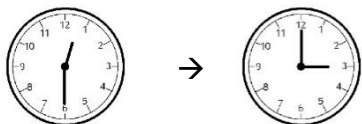
Po přestávce se vracíte a pokračujete ve své práci.

Obědová pauza 12:00 – 12:30



Obědová pauza začíná ve 12:00 a trvá do 12:30. Podle potřeby je vám k dispozici pracovník, který pomůže s přípravou pokrmu, nápoje, případně s jeho ohřevem a přenesením na stůl.

3. pracovní blok 12:30 – 15:00



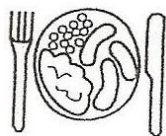
Po obědové pauze je možné mít v Dílně 3. pracovní blok, během této doby můžete pokračovat v práci nebo využít možnost práce na jiné předem domluvené činnosti.

V tomto čase se také odchází domů.

Ceník a poskytování stravy



Sociální služba je poskytována bezplatně.



Obědy Dílna neposkytuje. Je možné za podpory klíčového pracovníka oběd objednat z okolních restaurací s dovážkovou službou. Nabídku vyhledá pracovník s vámi na internetu. Cena za oběd je pak shodná s cenou, jakou si nastaví restaurace.

 Práva klienta**Právo na respektování a ochranu důstojnost**

- Máte právo vybrat si, jak vás budeme oslovovat.
- Můžete se rozhodnout, zda chcete, abychom vám tykali nebo vykali.

Právo na respektování a ochranu soukromí

- Máte právo na osobní svobodu a svobodu pohybu, na své pracovní místo, skříňku na své věci.
- Máte právo na soukromí při hygieně.

Právo na respektování a ochranu integrity

- Máte právo využívat takový komunikační prostředek pro komunikaci s okolím, který vám vyhovuje.
- Máte právo, aby vám pracovníci poskytovali podporu přizpůsobenou vašim osobním potřebám, hodnotám a zdravotnímu stavu.

Právo na osobní a rodinný život

- Máte právo se pracovníkovi svěřit s „něčím“ ze svého soukromí, pracovník zachovává nestrannost a nedělá nic bez vašeho vědomí.

Právo na svobodné rozhodování, přiměřené riziko a uplatnění vlastní vůle

- Můžete si zvolit činnost, kterou chcete dělat a můžete ji také ukončit či změnit.
- Můžete se rozhodnout, s kým budete pracovat, s kým se cítíte nejlépe, máte právo na změnu klíčového pracovníka.
- Máte právo říct, když se vám něco nelíbí a s čím nesouhlasíte.
- Můžete říct svůj názor i přání, máte právo si stěžovat, máte právo odmítnout nabízené akce.

Právo na ochranu osobních a citlivých údajů:

- Máte právo se na vyžádání podívat do své složky Individuálního plánování, která je uložena v Denní místnosti pracovníků i do Osobní složky, která je uložena v kanceláři sociálního pracovníka.
- Máte právo se domluvit na soukromém poradenství se sociálním pracovníkem.
- Máte právo odmítnout souhlas se zveřejněním fotografie.
- Pracovníci jsou povinni dodržovat mlčenlivost o vašich citlivých a osobních informacích.

Právo svobodně projevovat své náboženství nebo víru

- Můžete se o své víře svobodně rozhodnout.
- Můžete o své víře svobodně mluvit a vyznávat ji.

Povinnosti klienta

Užívání sociální služby se řídí těmito vnitřními pravidly, která jsou závazná pro všechny klienty.

Jste povinen

1. dodržovat dohodnutý den, čas a harmonogram dne poskytované služby
2. nahlásit změny vedoucí dílny (např. nové telefonní číslo, adresu, změnu opatrovníka)
3. chovat se slušně a ohleduplně k ostatním lidem (klientům i pracovníkům) a respektovat jejich potřeby a přání
4. dbát na to, aby nevystavil riziku infekční choroby ostatní klienty a pracovníky
5. chovat se tak, aby nedošlo k ohrožení zdraví, nebo poškození majetku svého i ostatních
6. neodnášet z dílny žádné věci ani materiál a nebrat věci, které vám nepatří
7. zodpovídat za škodu, která vznikla vašim úmyslným zaviněním na majetku Dílny nebo jiným osobám. V případě takto vzniklé škody jste povinen škodu v plné výši uhradit
8. kouřit mimo prostory dílny
9. udržovat čistotu a pořádek na svém pracovišti i v prostorách Dílny a šatny
10. dbát o svůj zevnějšek: dodržovat osobní hygienu, být upravený a čistě oblečený, přinést si pracovní oděv a obuv
11. aktivně spolupracovat a zapojovat se do pracovních činností a aktivit
12. spolupracovat na svém individuálním plánu a cílech se svým klíčovým pracovníkem
13. v případě úrazu nebo nevolnosti ihned informovat pracovníka
14. oznámit pracovníkovi, že potřebuje opustit dílnu dříve, nebo přijde později
15. informovat pracovníka o možné škodě na majetku, nebo jestliže se stane něco neobvyklého (nevolnost jiného klienta...)
16. nahlásit svou nepřítomnost 2 dny předem, nejpozději však v den nepřítomnosti na mobilní číslo vedoucí dílny 603 502 618
17. zapsat datum, skutečný příchod a odchod do svého docházkového listu samostatně nebo s podporou pracovníka
18. nevstupovat do provozních prostor Dílny: kancelář pracovníků, úklidová místnost, sklad

Porušení pravidel

V případě porušení těchto pravidel platí následující postup:

První porušení pravidel – ústní napomenutí vedoucím pracovníkem.

Druhé porušení pravidel – písemné napomenutí vedoucím pracovníkem.

Třetí porušení pravidel – ukončení Smlouvy o poskytnutí sociální služby.

V případě **závažného porušení pravidel** - agresivní chování (slovní, nebo fyzické) vůči jinému klientovi, nebo pracovníkovi, krádež nebo ničení majetku - je smlouva ukončena okamžitě.

Práva a povinnosti pracovníků

1. Pracovníci se řídí platnými právními předpisy ČR, Etickým kodexem pracovníků STD.
2. Pracovníci se chovají zdvořile a respektují jedinečnost každého klienta, přistupují k němu s pochopením, úctou, empatií, trpělivostí a citlivě reagují na jeho potřeby.
3. Pracovníci respektují důstojnost každého klienta, jeho soukromí, důvěrnost jeho sdělení a neposkytují žádnou informaci bez jeho souhlasu třetí straně, s výjimkou situací, kdy je klient či jiná osoba přímo ohrožena na zdraví či životě.
4. Pracovníci se zavazují zachovávat mlčenlivost o osobních a citlivých údajích klientů, a to po celou dobu trvání jejich zaměstnaneckého poměru, stejně jako i v době po jeho skončení.
5. Pracovník má právo přiměřeně se bránit při slovní či fyzické agresi klienta.
6. Pracovník (klíčový pracovník) má právo na změnu klienta.

Pravidla pro podávání a řešení podnětů, stížností a pochval



1. Každý z vás má právo vyjádřit svoji spokojenost i nespokojenost s kvalitou nebo způsobem poskytování služby, případně dát podnět ke změně.
2. Stížnost je možné podat do 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.
3. Stížnost můžete podat i když už nejste klientem Dílny.
4. Podnět, stížnost i pochvalu můžete v Dílně podat ústně, písemně nebo anonymně.



5. Při nástupu do služby vám ukážeme Schránku na podněty, stížnosti a pochvaly a také informační nástěnku, na které je vyvěšen postup jak na to.



6. Pro podání podnětu, stížnosti i pochvaly ústně můžete oslovit jakéhokoli pracovníka, jít přímo do kanceláře sociálního pracovníka nebo vedoucího pracovníka, a také může využít telefonický kontakt, který je vyvěšen na vstupních dveřích Dílny i na dveřích vedoucího pracovníka.



7. Písemně můžete vyplnit Formulář pro podání podnětu, stížnosti a pochvaly, který je k dispozici vedle schránky na podněty, stížnosti a pochvaly v šatně klientů.



Formulář pak můžete vhodit do Schránky na podněty, stížnosti a připomínky, poslat poštou, nebo předat kterémukoliv pracovníkovi dílny.



8. Další možností je využití emailové adresy vedoucí Dílny tereza.kupkova@charitahlucin.cz, nebo přes sms, whats up, sociální sítě.



9. Pro anonymní podání podnětu, stížnosti nebo pochvaly (tj. bez uvedení kontaktních údajů) můžete využít naši Schránku na podněty, stížnosti a pochvaly (dále jen „Schránka“), která je umístěna v šatně klientů. Odpověď bude vyvěšena k nahlédnutí na informační nástěnce, na chodbě před šatnou.



10. Podnět, stížnost a pochvalu můžete podat také na zřizovatele Sociálně terapeutické dílny, kterým je Charita Hlučín. Stížnost můžete podat telefonicky, e-mailem i písemně na kontaktech:

Pavel Sobol, ředitel Charity Hlučín, U Bašty 275/3 Hlučín, 603 184 049,
pavel.sobol@charitahlucin.cz



11. Podnět, stížnost a pochvalu můžete podat také na instituci sledující dodržování lidských práv a základních svobod osob. Stížnost můžete podat telefonicky, e-mailem i písemně na kontaktech:

Kancelář veřejného ochránce práv – Ombudsmana, Údolní 39, 602 00 Brno, tel. po – pá 542 542 888, e-mail: podatelna@ochrance.cz.



12. Podnět, stížnost i pochvalu můžete podat také prostřednictvím svého zástupce (blízká osoba, opatrovník, zmocněnec, podpůrce, člen domácnosti).



13. Všechny podané podněty, stížnosti i pochvaly řeší vedoucí dílny. Vedoucí dílny si promluví se všemi zúčastněnými stranami a prostuduje dokumentaci klienta, v případě potřeby svolá společnou schůzku se všemi dotčenými stranami.
14. Když podáte stížnost, máte právo nahlížet do dokumentů, týkajících se vaší stížnosti a pořizovat z ní kopie, nebo výpisy, a to vždy po předchozí domluvě s vedoucí Dílny.
15. Výsledek řešení stížnosti sdělí vedoucí Dílny osobě, která podnět podala, do 30ti kalendářních dnů od data podání. V případě, že bude potřebovat více času může lhůtu prodloužit o dalších 30 dnů.
16. Když nebudete spokojeni s řešením vaší stížnosti, nebo vaši stížnost nevyřídíme včas, můžete požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí o prověření vyřízení stížnosti, www.mpsv.cz, MPSV ČR, Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2, posta@mpsv.cz, +420 950 191 111.

Pravidla pro řešení nouzových a havarijních situací

Za nouzové situace se považují takové události, které se týkají vás klienta či pracovníka při poskytování služby. Jsou nebezpečné a do značné míry nepředvídatelné. Pokud nastanou, je nutné je co nejrychleji řešit a ukončit. Za nouzové situace se považují takové události, u nichž je nutné zajistit bezpečnost osob.

Havarijní situace jsou náhlé události, které vznikají v souvislosti s technickým provozem a v souvislosti s nimi hrozí poškození na lidském životě, zdraví, majetku nebo životním prostředí. Za havarijní situaci je považováno poškození technického rázu.

POSTUP PŘI NOUZOVÝCH A HAVARIJNÍCH SITUACÍCH

JAK SI MŮŽETE PŘIVOLAT POMOC V NOUZI

Řekněte o pomoc pracovníkům Dílny nebo jinému klientovi blízko Vás.

Hlasitě volejte například POMOC.



SLOVNÍ NEBO FYZICKÉ NAPADENÍ

Jestliže Vám někdo nadává nebo na Vás křičí, chová se k Vám hrubě, je zlý nebo Vás napadl, okamžitě hlasitě zavolejte o POMOC pracovníka Dílny nebo požádejte jiného klienta blízko sebe o přivolání pomoci.



NÁHLÁ NEVOLNOST, ZRANĚNÍ, PÁD

Pokud cítíte náhlou nevolnost, zraníte se nebo upadnete, volejte pracovníka Dílny nebo požádejte jiného klienta o přivolání pomoci.



ŠKODA NA VAŠEM MAJETKU

Pokud dojde k poškození Vašich věcí jiným klientem, informujte pracovníka Dílny.

Vedoucí Dílny Vám bude nápomocná při řešení škody nebo na Vaše přání bude informovat rodinné příslušníky, kteří Vám budou nápomocni při řešení škody.

Pokud škodu způsobí pracovník, vedoucí Dílny zjistí bližší informace o poškození majetku a dohodne s Vámi formu náhrady škody.



VZNIK ŠKODY NA MAJETKU DÍLNY

Pokud jste byli svědky toho, že někdo poškozuje, rozbíjí nebo krade majetek Dílny, oznamte to ihned pracovníkovi Dílny.



ZTRÁTA NEBO KRÁDEŽ VAŠEHO MAJETKU

Pokud zjistíte, že se Vám ztratily peníze nebo nějaký majetek, nahlase tuto událost co nejdříve pracovníkům Dílny. Pracovník Vám pomůže při hledání ztracené věci. Ztrátu finanční hotovosti nebo cenné věci máte právo ohlásit na Policii ČR, s čímž Vám bude nápomocná vedoucí Dílny.



POŽÁR

Jestliže zpozorujete požár nebo ho sami způsobíte a nezvládnete oheň vlastními silami uhasit, volejte „HOŘÍ“ a odejděte do bezpečné vzdálenosti od požáru.

Přivolejte ihned pracovníka Dílny.

Při vzniku požáru doporučujeme zachovat klid a vyčkat pokynů pracovníků Dílny.



ZÁVADA ELEKTRICKÉHO ZAŘÍZENÍ

Pokud zjistíte nefunkční vypínač, zásuvku nebo elektrický spotřebič, informujte o závadě pracovníka Dílny.



HAVÁRIE VODY

Pokud zjistíte, že se nachází na podlaze velké množství vody, nebo voda vytéká z umyvadla nebo WC, přivolejte ihned pracovníka Dílny.

