



PRAVIDLA v RADOSTI



Nástup do Radosti



Uzavřením smlouvy a nástupem do Radosti se zajemce stává **uživatel** služby.

Každý nově přijatý uživatel je podrobně a vhodnou formou seznámen s těmito pravidly. Sociální pracovník ověří, zda uživatel pravidlům rozumí. Nástupem do Radosti je nutné se těmito pravidly řídit. Pravidla jsou uživatelům k dispozici ve vnitřních prostorách na informačních nástěnkách.



Provozní doba služby

Radost je otevřena od pondělí do pátku od 7:30 do 14:00 hodin. Pozměněná provozní doba je v provozování nácvikové kavárny (do 17:00 hod.). Ve dnech státem uznaných svátků je dílna zavřená. Výjimečně může být uzavřena z provozních důvodů. Uživatel je o změnách v provozní době vždy předem písemně informován.



Docházka uživatelů do služby

Každý uživatel má nasmlouvané požadované dny docházky a zvolenou pracovní činnost v dané dílně, v odůvodněných případech může být dílna uživateli změněna dle aktuální situace (nemoc, dovolená aj.). Uživatel s mentálním znevýhodněním je informován o nutnosti zazvonit při příchodu na příslušný zvonek u vchodu do budovy. Uživatel vždy zvoní na dílnu, ve které má určitý den být (označení zvonku 1-5) a nahlásí svůj příchod pracovníkovi služby, ten jej vpustí dovnitř. Pokud pracovník nereaguje, může uživatel nebo opatrovník zazvonit na jinou dílnu nebo na kancelář. Uživatelé s duševním onemocněním přichází rovnou do dílny, bez zvonění. Příchod a odchod uživatele do služby je individuální, avšak příchod je nejdříve v 7:30 hodin a odchod nejpozději ve 14:00 hodin. Každý uživatel musí nasmlouvanou dobu řádně dodržovat, v případě potřeby je možné provést změnu po dohodě se sociálním pracovníkem.

V případě organizační změny (nemoc pracovníka, dovolená, změna náplně práce a činnosti v daný den apod.) je možné přidělit uživateli jinou dílnu nebo pracovníka. Pracovník je s touto změnou seznámen na poradě týmu, uživatel nejpozději při příchodu do dílny.

Náplň dne**1. pracovní blok 8:00 – 10:00/10:30**

Uživatel pracuje dle doby a časového rozpětí, které si stanovil ve smlouvě.

**Přestávka na svačinu**

Přestávky pro osoby s mentálním znevýhodněním jsou rozděleny na dvě skupiny podle aktuální činnosti v dané dílně, tzn. dílna 1, 2 a 4 má přestávku v 10:00 hodin, dílna 3 a 5 má přestávku v 10:30 hodin. Přestávka trvá vždy půl hodiny. Pracovník je během přestávky přítomen v jídelně, podle potřeby pomůže uživateli s přípravou pokrmů a nápojů, s přenesením na stůl apod.

U osob s duševním onemocněním jsou přestávky individuální podle potřeby a zdravotního stavu uživatele a také nastavení docházky.

**2. pracovní blok 10:30/11:00 – 12:00/12:30**

Uživatel se po přestávce vrací s pracovníkem do své dílny a pokračují v pracovním bloku ve své práci.

**Obědová pauza uživatelů a pracovníků 12:00/12:30 – 12:30/13:00**

Obědová pauza pro osoby s mentálním znevýhodněním je rozdělena opět na dvě skupiny podle aktuální činnosti v dané dílně, tzn. dílna 1, 2 a 4 chodí na oběd ve 12:00 hodin, dílna 3 a 5 chodí na oběd ve 12:30 hodin. Pracovník je během přestávky přítomen v jídelně, podle potřeby pomůže uživateli s přípravou pokrmů a nápojů, s přenesením na stůl apod.

Obědová pauza u osob s duševním onemocněním je pouze pro pracovníka dílny v době 11:30-12:00 hodin, v této době uživatel není v dílně přítomen. Uživatel přichází do dílny po obědové pauze pracovníka.

**3. pracovní blok 12:30/13:00 – 14:00**

Po obědové pauze je možné mít v dílně 3. pracovní blok. Řada uživatel s mentálním znevýhodněním v této době odchází domů nebo využívá možnosti relaxace, práce na počítači či tabletu. Uživatel se může sám rozhodnout, jak chce tento čas využít.

Uživatel s duševním onemocněním, který má nasmlouvané odpolední hodiny pro práci v dílnách, přichází ve 12:00 hodin a pracuje do 14:00 hodin.

Ceník a poskytování stravy



Sociální služba je poskytována bezplatně.

Každý uživatel má možnost odebírat obědy. Cena obědu se mění, aktuální cenu je možné zjistit dotazem na vedoucího, sociálního nebo provozního pracovníka a také na nástěnkách v budově. Výběr a objednání obědů provádí s uživatelem provozní pracovník. Změny v přihlášení a odhlášení obědů musí být provedeny vždy do 10:00 hodin předchozího dne. V případě nedodržení této doby je uživatel povinen oběd zaplatit i v případě, že jej neodebere. Obědy jsou pro uživatele dováženy v termínadobách od smlouvaného dodavatele. Jejich výdej probíhá přímo v prostorách Radosti provozním pracovníkem. Obědy vyúčtuje za daný měsíc vedoucí služby, který následně uživateli předá lístek s celkovou částkou k uhrazení. Peníze za úhradu obědů přináší uživatel do služby vedoucímu nebo jeho zástupci, nebo jej po domluvě s vedoucím může uhradit na účet.

Práva uživatele

1. Právo na důstojnost:



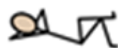
- Uživatel má právo sdělit, jak chce být osloven.
- Uživatel se může sám rozhodnout, zda chce, aby mu bylo vykáno nebo tykáno.

2. Právo na soukromí:



- Uživatel má právo na osobní svobodu a svobodu pohybu, na své pracovní místo, skříňku na své věci.
- Uživatel má právo na soukromí při hygieně.
- Uživatel má právo v naléhavých a neodkladných situacích použít svůj mobilní telefon nebo po domluvě s pracovníkem použít telefon služební.

3. Právo na osobní a rodinný život:



- Uživatel má právo na partnerský a jiný vztah.
- Ve službě je možno po předchozí domluvě využít konzultaci a poradenství v oblasti vztahů, intimity a sexuality. Službu zajišťuje vyškolený pracovník – důvěrník pro vztahy.

**4. Právo na svobodné rozhodování, přiměřené riziko a uplatnění vlastní vůle:**

- Uživatel se může rozhodnout, s kým bude pracovat, s kým se cítí nejlépe, může požádat o změnu klíčového pracovníka.
- Uživatel si může zvolit práci, kterou chce dělat a může ji také ukončit či změnit. Uživatel má právo říct, když se mu něco nelíbí a s čím nesouhlasí.
- Uživatel může říct, co si myslí a co chce, má právo si stěžovat, má právo odmítnout souhlas se zveřejněním fotografie.
- Uživatel si zvolí, jak se bude v dílně stravovat, jestli si bude nosit vlastní jídlo nebo bude odebírat obědy.

**5 Právo na ochranu osobních a citlivých údajů:**

- Uživatel má právo na vyžádání se podívat do své osobní složky, která je uložena v kanceláři sociálního pracovníka. Má právo se domluvit na konzultacích se sociálním pracovníkem.

**6 Právo svobodně projevovat své náboženství nebo víru:**

- Uživatel má právo účastnit se mší pořádaných Charitou Opava i jiných náboženských aktivit.
- Uživatel má právo projevovat svou víru.

**Povinnosti uživatele**

Uživatel je povinen:

- při činnosti v dílně se chovat tak, aby nedošlo k ohrožení zdraví v dílně,
- vždy se předem omluvit, když ví, že nepřijde do dílny (osoby s duševním onemocněním dostanou propustku pro potvrzení lékařem, v případě, že nemá propustku, je s uživatelem domluven náhradní termín),
- nahlásit pracovníkovi, že potřebuje opustit dílnu dříve nebo přijde později,
- kouřit pouze jen na vyhrazeném místě na dvoře Charity,
- dostatečně dopředu odhlásit oběd, jestliže ví, že nedorazí do dílny, pokud oběd nebude včas odhlášen, uživatel si pro něj může přijít do 14:00 hodin, nevyzvednutý oběd musí uživatel zaplatit,
- přinést si pracovní oděv a obuv, která se může během práce zašpinit, znehodnotit, je nutné mít náhradní oblečení,
- respektovat pokyny pracovníka,

- aktivně spolupracovat a zapojovat se do pracovních činností a aktivit,
- respektovat přání a potřeby ostatních uživatelů, chovat se ohleduplně, slušně, nenadávat,
- v případě úrazu nebo nevolnosti ihned informovat pracovníka,
- informovat pracovníka o možné škodě na majetku, uživatel odpovídá za škodu, která vznikla jeho úmyslným jednáním, v případě takto vzniklé škody je povinen škodu v plné výši uhradit,
- udržovat pořádek a čistotu ve vnitřních i venkovních prostorách,
- neničit majetek služby a nic si neodnášet,
- ptát se pracovníka, jestliže nebude vědět, co má dělat, kam má jít,
- uklidit si po své pracovní činnosti,
- zapsat aktivitu, příchod a odchod do svého sešitu, jestli to uživatel nezvládne, pomůže pracovník, v případě, že uživatel není schopen provést jakýkoliv zápis, nemusí být sešit zaveden,
- spolupracovat se svým klíčovým pracovníkem na individuálním plánu a cílech,
- dbát na to, aby nevystavil riziku infekční choroby, chřipky, průjmu a kožním onemocněním jiné uživatele a pracovníky.

Porušení pravidel poskytování sociálně terapeutické dílny



V případě porušení těchto pravidel platí následující postup:

První porušení pravidel: Ústní napomenutí vedoucím nebo sociálním pracovníkem, je zaznamenáno do databázového systému.

Druhé a třetí opakované porušení pravidel: Písemné napomenutí vedoucím střediska. Jeden dokument obdrží uživatel, druhý opatrovník nebo pečující osoba, třetí zůstává ve složce uživatele.

Čtvrté porušení pravidel: Pokud předchozí napomenutí nevedla k nápravě nebo se jedná o fyzické ohrožení dalších osob, následuje ukončení smlouvy o poskytování sociální služby.

V případě závažného porušení pravidel (fyzické napadení druhé osoby, krádež a jiné jednání odpovídající skutkové podstatě trestného činu uvedeného v trestním zákoníku) je ukončena smlouva okamžitě.



Práva a povinnosti pracovníků

- Zaměstnanci se řídí platnými právními předpisy ČR, Etickým kodexem pracovníků Radosti.
- Zaměstnanci se chovají zdvořile a respektují jedinečnost každého uživatele, přistupují k němu s pochopením, úctou, empatií, trpělivostí a citlivě reagují na jeho potřeby.
- Zaměstnanci respektují důstojnost každého uživatele, jeho soukromí, důvěrnost jeho sdělení a neposkytují žádnou informaci bez jeho souhlasu třetí straně, s výjimkou situací, kdy je uživatel či jiná osoba přímo ohrožena na zdraví či životě.

- Zaměstnanci se zavazují zachovávat mlčenlivost o osobních a citlivých údajích uživatelů, a to po celou dobu trvání jejich zaměstnaneckého poměru, stejně jako i v době po jeho skončení.
- Zaměstnanci mohou přijímat od uživatelů dary věcné povahy do maximální výše 150,- Kč, což však v žádném případě nebude mít vliv na kvalitu poskytované sociální služby. Není však dovoleno přijímat alkohol či drahé dary.
- Zaměstnanec má právo přiměřeně se bránit při slovní či fyzické agresi uživatele.
- Zaměstnanec (klíčový pracovník) má právo na výměnu svěřeného uživatele.



Stížnosti

- Každý uživatel má právo vyjádřit svoji nespokojenost s kvalitou nebo způsobem poskytování služby.
- Stížnost může podat ústně, písemně, svým jménem nebo anonymně.
- Při nástupu do služby je uživateli ukázána schránka podnětů a připomínek a také informační nástěnka, na které je vyvěšen postup pro podání stížnosti.
- Pro podání stížnosti může uživatel oslovit jakéhokoli pracovníka, sociálního nebo vedoucího pracovníka, a také může využít telefonický kontakt, který je vyvěšen na informační nástěnce.
- Pro podání stížnosti písemnou formou může uživatel vyplnit formulář pro podání stížnosti, který je k dispozici na informační nástěnce v prostorách Radosti, umístěné hned vedle schránky podnětů a připomínek. Může také využít e-mail.
- V prostorách pro osoby s mentálním znevýhodněním je schránka společně s nástěnkou umístěna na zdi vedle výtahu. V prostorách pro osoby s duševním onemocněním je schránka společně s nástěnkou umístěna na schodišti naproti vchodovým dveřím.
- Odpověď na anonymní stížnost bude vyvěšena k nahlédnutí na nástěnce.
- Postup pro podání stížnosti je více rozepsán ve standardu č. 7.

Uložení cenných věcí v trezoru vedoucí služby



- Každý uživatel má v odůvodněném případě možnost uložit své cenné věci (větší obnos peněz, šperky, předměty, které považují za důležité aj.) v trezoru v kanceláři vedoucího služby.
- Tyto věci předá uživatel vedoucímu služby za přítomnosti dalšího pracovníka. Do formuláře vypíše vedoucí uložený druh věcí, datum uložení nebo vydání a obě strany tento formulář podepíší. Věci jsou uživateli vydány na vlastní žádost.
- Je doporučováno, aby uživatel cenné věci nebo věci, které považuje za důležité, do dílny nenosil.