

## **Pravidla poskytování služby „Socialní rehabilitace“**

1. Služba je poskytována ambulantně v denní místnosti nebo kanceláři Komunitního centra LUXOR Poděbrady Komunitní centrum, Tyršova 678/21, Poděbrady III, 290 01.
2. Službu poskytuje sociální pracovníce Komunitního centra a odborná pracovníce – ergoterapeutka.
3. Služba je poskytována osobám se zdravotním postižením a chronickým onemocněním od 18 let, které převážně z důvodu zhoršení zdravotního stavu ztratili schopnost sebeobsluhy nebo komunikace s okolím. Důvodem zhoršení zdravotního stavu může být např. cévní mozková příhoda, poškození mozku, neurodegenerativní onemocnění, úrazy atd. Pokud jsou osoby z tohoto důvodu sociálně vyloučeni, v nepříznivé sociální situaci nebo touto situací ohroženi, nabízíme jim naši pomoc.<sup>1</sup>
4. Služba je poskytována bezplatně.
5. K poskytnutí služby není nutné žádné doporučení.
6. Službu poskytujeme převážně klientům ze Středočeského kraje, ale bydliště klienta pro poskytnutí služby není rozhodující.
7. Přijít do Komunitního centra může klient sám, popřípadě může přijít osoba blízká klientovi, které poskytneme základní informace a dohodneme s ní termín konzultace klienta.
8. Rozsah sociální rehabilitace dle § 35 vyhláška č. 505/2006  
*(1) Základní činnosti při poskytování sociální rehabilitace se zajišťují v rozsahu těchto úkonů:*
  - a) *nácvik dovedností pro zvládání péče o vlastní osobu, soběstačnosti a dalších činností vedoucích k sociálnímu začleňování:*
    1. *nácvik obsluhy běžných zařízení a spotřebičů,*
    2. *nácvik péče o domácnost, například péče o oděvy, úklid, drobné údržbářské práce, chod kuchyně, nakupování,*
    3. *nácvik péče o děti nebo další členy domácnosti,*
    4. *nácvik samostatného pohybu včetně orientace ve vnitřním i venkovním prostoru,*
    5. *nácvik dovedností potřebných k úředním úkonům, například vlastnoručního podpisu,*
  - b) *zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:*
    1. *doprovázení dospělých do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na zájmové aktivity a doprovázení zpět,*
    2. *nácvik schopnosti využívat dopravní prostředky,*
    3. *nácvik chování v různých společenských situacích,*
    4. *nácvik běžných a alternativních způsobů komunikace, kontaktu a práce s informacemi,*
  - c) *výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti: upevňování získaných motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností,*
  - d) *pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:*
    1. *podávání informací o možnostech získávání rehabilitačních a kompenzačních pomůcek,*
    2. *informační servis a zprostředkovávání služeb.*

<sup>1</sup> Zákon č. 108/2006, Sb. definuje nepříznivou sociální situaci jako oslabení nebo ztrátu schopnosti z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu, pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí, ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby nebo z jiných závažných důvodů řešit vzniklou situaci tak, aby toto řešení podporovalo sociální začleňování a ochranu před sociálním vyloučením.

V našem zařízení se konkrétně jedná o tyto činnosti:

- **Pomoc s nácvikem dovedností potřebných pro zvládnutí péče o vlastní osobu a soběstačnost**, které klient potřebuje ve svém přirozeném prostředí. Jedná se např. o nácvik oblékání/svlékání, nácvik obouvání bot, nácvik technik pro samostatné jedení a pití, nácvik koupání a osobní hygieny, nácvik obsluhy běžných zařízení a spotřebičů (např. telefon, kuchyňské spotřebiče, spotřebiče pro úklid a péči o oděvy, PC, dálkové ovladače aj.). Společně můžeme nacvičit také péči o domácnost (běžný úklid, nakupování, vaření, péče o oděvy aj.). Pomáháme s nácvikem péče o dalšího člena rodiny, nácvikem samostatného pohybu a orientace s/bez kompenzační pomůcky a v neposlední řadě s nácvikem dovedností potřebných k úředním úkonům (vlastnoruční podpis).
- **Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím**. Jedná se např. o nácvik schopnosti používat dopravní prostředek (autobus, vlak), nácvik chování v různých společenských situacích, nácvik běžných a alternativních způsobů komunikace, kontaktu a práce s informacemi (běžná komunikace – mluvená řeč, alternativní komunikace, tvorba komunikačních tabulek, e-mailová komunikace, komunikace prostřednictvím sociálních sítí, komunikačních aplikací, telefonická komunikace) a v neposlední řadě práce s informacemi (porozumění textu, vyhledávání informací a nácvik využívání informací).
- **Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti**. Jedná se např. o výběr vhodných aktivit dle klientových potřeb, motivace k využití vhodných aktivit a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností.
- **Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí**. Jedná se např. o podávání informací o možnostech získání rehabilitačních a kompenzačních pomůcek, pomoc při zajištění vlastní kompenzační pomůcky, informační servis a v neposlední řadě zprostředkování služeb.
  - V případě potřeby pro zvládnutí výše uvedených činností společně natrénujeme s klientem kognitivní funkce (krátkodobá, dlouhodobá paměť, orientace, koncentrace, pozornost).
  - Provádíme také nácvik jemné a hrubé motoriky, úchopů a grafomotoriky.
  - Pokud je třeba, vše výše uvedené můžeme společně nacvičit s vhodnou kompenzační pomůckou.

9. Službu je možné poskytnout po předchozím sociálním šetření, které provádí sociální pracovník. Pokud tíživá sociální situace klienta vyžaduje spolupráci odborného pracovníka, doporučíme ergoterapeutické vyšetření pro zjištění možností a dovedností klienta. Důvodem je individuální nastavení služby pro klienta tak, aby bylo možné a reálné adekvátně nastavit kroky k plnění stanoveného cíle.

10. Se zájemcem je sepsána smlouva o poskytnutí sociální služby, pokud o to požádá jedna ze stran. Jinak je smlouva uzavírána ústně a podpisem těchto pravidel.

11. Uzavření smlouvy o poskytnutí služby je sjednáno individuálně, tj. **ústně - písemně** (nehodící se škrtněte).

12. Náležitosti smlouvy jsou v souladu s § 91 zákon číslo 108/2006 Sb. o sociálních službách.

Smlouva obsahuje tyto náležitosti:

a) *označení smluvních stran,*

b) *druh sociální služby,*

c) *rozsah poskytování sociální služby,*

d) *místo a čas poskytování sociální služby,*

e) *výši úhrady za sociální služby sjednanou v rámci výše úhrady stanovené v § 73 až 77 a způsob jejího placení, včetně způsobu vyúčtování,*

- f) ujednání o dodržování vnitřních pravidel stanovených poskytovatelem pro poskytování sociálních služeb,
- g) výpovědní důvody a výpovědní lhůty,
- h) dobu platnosti smlouvy.

13. Provozní doba: pondělí, úterý: 8:00 – 12:00, 13:00 – 15:00, středa: 8:00 – 12:00, 13:00 – 14:00, čtvrtek, pátek: 8:00 – 12:00.

14. Pracovníci Komunitního centra jsou povinni zachovávat mlčenlivost podle §100 zákona č.108/2006 Sb. o sociálních službách a Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679. Zájemci a klienti Komunitního centra jsou seznámeni prostřednictvím informačního memoranda o zpracování jejich osobních údajů, které je součástí tohoto dokumentu. Pracovník je povinen vyžádat si písemný souhlas klienta pro sdělování informací o jeho osobě pouze v případě stanoví-li to zákon (viz Souhlas se zpracováním osobních údajů). Pracovník KC není oprávněn bez souhlasu klienta podávat informace jeho příbuzným. Pouze pro potřeby soudců, policie a orgánů sociálně právní ochrany dětí souhlas nutný není.

15. Další osoby, například příbuzní a blízcí, mohou být ke konzultacím přizvány pouze po dohodě klienta s konzultantem.

16. Přítomnost praktikanta při konzultaci je možná pouze se souhlasem klienta, případné klientovo odmítnutí bude respektováno.

17. Klient má možnost při prvním kontaktu s Komunitním centrem vystupovat anonymně.

18. Délka konzultace je cca 60 – 120 minut nebo dle individuální dohody.

19. Délku spolupráce s Komunitním centrem, počet a frekvenci návštěv stanoví po vzájemné dohodě klient, terapeut a sociální pracovník s ohledem na závažnost problematiky a možnosti klienta. Termíny konzultací jsou klientovi předány písemně.

21. Od klienta je očekáván aktivní přístup při řešení jeho problémů, nepříznivé sociální situace nebo při ohrožení touto situací.

22. V případě, že se klient nemůže dostavit na domluvenou konzultaci, je povinen se řádně a včas omluvit. Neplatí při náhlém zhoršení zdravotního stavu. V době domluvených konzultací nemůže pracovník přijmout jiného klienta. Čas konzultace je rezervován pouze pro objednaného klienta.

23. **Pravidla odmítnutí zájemce o službu** - (Dle zák. č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 91 ods.3 ve znění pozdějších novel) Odmítnutí zájemce o poskytování sociálních služeb je možné tehdy pokud:

- a) neposkytujeme sociální službu, o kterou osoba žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb,
- b) nemáme dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá,

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

**24. O průběhu kontaktu klienta s pracovníky Komunitního centra je vedena dokumentace - spis klienta.** Dokumentace se skládá z evidenčního listu, sociálního šetření, Pravidel poskytování služby „Sociální rehabilitace“, záznamů konzultací (se sociální pracovníci KC), individuálního plánu, průběhu práce s klientem, vstupního ergoterapeutického vyšetření (v případě vzájemné dohody), kroků k naplnění cíle/ů a záznamu o konzultaci (s ergoterapeutkou KC), dokumentů k projektu financování služby, popřípadě dalších příloh. Dokumentace obsahuje pouze informace, které klient chce pracovníkovi sdělit.

**25. Přístup k údajům o klientech mají pouze odborní pracovníci Komunitního centra, ředitel organizace, popřípadě kontrolní orgány.** Dokumentace je chráněna před přístupem neoprávněných osob.

#### **26. Stížnosti**

Každý klient Komunitního centra má možnost si stěžovat na pracovníka či poskytované služby Komunitního centra. Pokud klient chce takto učinit písemně nebo osobně, může si stěžovat u ředitele organizace Mgr. Jaromíra Nováka popřípadě u zřizovatele organizace. V případě, že si chce klient stěžovat anonymně, je pro tuto příležitost vlevo od vstupu do denní místnosti Komunitního centra zřízena schránka na přání a stížnosti označena nápisem „Zde nám můžete psát svá sdělení a připomínky“. Možné je také použít poštovní schránku na budově Luxoru Poděbrady, poskytovatele sociálních služeb. Všechny stížnosti jsou řešeny podle vnitřního předpisu Komunitního centra.

#### **27. Ukončení služby**

Ukončení služby je možné po vzájemné dohodě např. při naplnění cíle služby. Výpovědní lhůta je 1 den. Klient má možnost bez udání důvodu s Komunitním centrem ukončit kdykoliv poskytování služeb, výpovědní lhůta je 1 den, a to osobně, telefonicky nebo písemně. Komunitní centrum může s klientem ukončit službu, pokud pracovník vyčerpá všechny možnosti nabídky služby a klient není přesto spokojen. Službu poskytujeme takzvaně „3x a dost“. Pokud klient 3x hrubým chováním k pracovníkům či ostatním klientům Komunitního centra poruší chod Komunitního centra, je služba okamžitě ukončena. Hrubým chováním se myslí, pokud klient někoho slovně či fyzicky napadne. Nebo se klient dostaví ke konzultaci pod vlivem návykové látky (alkoholu či jiné psychotropní látky). Výpovědní lhůta pro výpověď danou Poskytovatelem z důvodů uvedených výše nabývá platnosti ihned po předání výpovědi klientovi.

**28. Poskytovatel si vyhrazuje právo změnit z organizačních důvodů Pravidla poskytované služby „Sociální rehabilitace“ v průběhu poskytování služby.** Klient bude na změnu včas upozorněn.

**29. Klient podpisem tohoto dokumentu stvrzuje, že mu rozumí a souhlasí s ním.**

## GDPR

### INFORMAČNÍ MEMORANDUM pro klienty o zpracování jejich osobních údajů

Vážení klienti Komunitního centra,

z platné právní úpravy zákona č. 110/2019 Sb. o zpracování osobních údajů a Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 (dále jen „GDPR“), které nabylo účinnosti 25. května 2018, pro nás vyplývá řada povinností týkající se ochrany Vašich osobních údajů. Na jejich plnění klademe maximální důraz a přinášíme Vám následující informace týkající se zpracování Vašich osobních údajů.

Veškeré údaje zpracovává organizace: **Luxor Poděbrady, poskytovatel sociálních služeb**  
**Tyršova 678/21**  
**290 01 Poděbrady III**  
**IČO: 49534947**

**Komunitní centrum uchovává o svých klientech následující informace v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb. o sociálních službách.**

- 1) Identifikační údaje obsažené v dokumentaci – spis klienta. (Dokumentace obsahuje pouze informace, které klient chce pracovníkovi Komunitního centra sdělit. Dokumentace se skládá ze smlouvy o poskytování sociální služby, z evidenčního listu, sociálního šetření, záznamu konzultací, individuálního plánu, průběhu práce s klientem, vstupního ergoterapeutického vyšetření, kroků k naplnění cíle/ů a záznamu o konzultaci, dokumentů k projektu financování služby.)
  - jméno a příjmení
  - datum a místo narození
- 2) Kontaktní údaje
  - bydliště
  - telefonní a e-mailové spojení

Veškeré údaje sbíráme v rozsahu nezbytném pro Vaši identifikaci a kvalitu plnění sociální služby „Sociální rehabilitace“ a „Odborné sociální poradenství“.  
Jiné Vaše osobní údaje nezpracováváme.

**Na jakém základě, za jakým účelem a jak dlouho Vaše osobní údaje zpracováváme?**

Údaje obsažené ve smlouvě o poskytování sociální služby, v evidenčním listu, v záznamu ze sociálního šetření, v záznamu konzultací, v individuálním plánu, v průběhu práce s klientem, ve vstupním ergoterapeutickém vyšetření, v krocích k naplnění cíle/ů a v záznamu o konzultaci, v dokumentech k projektu financování služby zpracováváme na základě

právního vztahu mezi Vámi a Komunitním centrem, jehož předmětem je poskytování sociálních služeb.

Účelem takového zpracování je poskytování uvedených služeb.

V případě, kdy jste nám poskytli souhlas se zpracováním Vašich osobních údajů, zpracováváme tyto údaje na základě Vašeho souhlasu.

V případě údajů, které zpracováváme na základě Vašeho souhlasu, je doba zpracování omezena dobou platnosti souhlasu, zpravidla 10 let, není-li souhlas odvolán dříve.

#### **Komu zpřístupňujeme Vaše osobní údaje a kam je předáváme?**

Vaše osobní údaje nezpřístupňujeme nikomu. Pracovník je povinen vyžádat si písemný souhlas pro sdělování informací o Vaší osobě. Rovněž není oprávněn bez souhlasu klienta podávat informace jeho příbuzným. Pouze pro potřeby soudců, policie a orgánů sociálně právní ochrany dětí souhlas nutný není.

Přístup k Vaším údajům mají pouze odborní pracovníci Komunitního centra, ředitel organizace, popřípadě kontrolní orgány. Dokumentace je chráněna před přístupem neoprávněných osob.

#### **Dále bychom Vás rádi informovali, že podle Zákona o zpracování osobních údajů a GDPR máte právo:**

- a) vzít souhlas kdykoliv zpět;
- b) požadovat po Správci informaci, jaké osobní údaje zpracovává;
- c) požadovat po Správci vysvětlení ohledně zpracování osobních údajů;
- d) vyžádat si u Správce přístup k těmto údajům a tyto nechat aktualizovat nebo opravit;
- e) požadovat po Správci výmaz těchto osobních údajů;
- f) v případě pochybností o dodržování povinností souvisejících se zpracováním osobních údajů obrátit se na Správce nebo na Úřad pro ochranu osobních údajů;
- g) uplatnit veškerá další práva přiznaná Zákonem na ochranu osobních údajů a GDPR.

V případě jakýchkoli dotazů ohledně zpracování Vašich osobních údajů se na nás můžete kdykoli obrátit písemně na adrese: Luxor Poděbrady – Komunitní centrum, Tyršova 678/21, 290 01 Poděbrady III.

V Poděbradech dne

.....  
Jméno a příjmení klienta

.....  
Podpis klienta