



PRAVIDLA POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Sociální rehabilitace

(dále jen „Pravidla“)

I. Informace o službě

Službu sociální rehabilitace poskytujeme lidem s tělesným, mentálním a kombinovaným (tělesné a mentální) postižením ve věku od 13 do 80 let, kteří z důvodu svého postižení potřebují pomoc a podporu při rozvinutí a posilování svých schopností, dovedností a životních návyků. Osvojení si specifických schopností vede k maximální možné soběstačnosti a samostatnosti a začlenění člověka do běžné společnosti.

1. Formy poskytování služby

Služba sociální rehabilitace je poskytována v ambulantní a terénní formě.

- Ambulantní – Maximální okamžitá kapacita 8 klientů.
- Terénní – Maximální okamžitá kapacita 3 klienti.

2. Provozní doba služby

Provozní doba je pro ambulantní i terénní formu poskytování v pracovní dny od 7:30 do 16:00 hodin. Poskytování služby lze po domluvě s klientem zajistit i v jiný čas a den s ohledem na provozní, personální a kapacitní možnosti služby.

Čas, četnost a rozsah služeb je sjednán s klientem individuálně, dle jeho aktuálních potřeb. Vychází se vždy z konkrétních potřeb klienta pro aktuální období, s ohledem na provozní a personální možnosti poskytovatele.

3. Prostory služby

Ambulantní forma sociální rehabilitace je poskytována v prostorách organizace na adrese Podbrdská 269, Příbram V, Plzeňská 134, 261 01 Příbram I, v Návčikovém kiosku, na zahradním pozemku - Svatá Hora, v Návčikovém bytě Hradební 69, Příbram I.

Terénní forma služby je poskytována v domácím prostředí, na pracovišti a v dalším přirozeném sociálním prostředí Klienta.

4. Co Klient potřebuje mít s sebou:

- léky, které užívá,
- další osobní věci denní potřeby (např. brýle, hygienické potřeby, doklady apod.),
- v případě využívání ambulantní formy služby navíc domácí obuv.

II. Individuální plán, základní činnosti a další úkony a podpora

1. Pomoc a podpora je Klientovi poskytována dle individuálního plánu, ve kterém je zaznamenán jeho osobní cíl. V individuálním plánu je průběžně plánován postup a jednotlivé kroky, které mají za cíl zlepšení jeho nepříznivé sociální situace. Individuálního plánování se vždy účastní Klient, sociální pracovník a po uzavření smlouvy určený (klíčový) pracovník.



Pravidla poskytování služby

Sociální rehabilitace

Během poskytování služby jsou do individuálního plánu zapisovány záznamy o průběhu služby.

2. Na pravidelných schůzkách Klient společně s klíčovým pracovníkem, sociálním pracovníkem a vedoucím služby (případně s dalšími osobami dle dohody) vyhodnocují, zda se podařilo v průběhu poskytování sociální služby dosáhnout dohodnutého cíle a očekávání Klienta.

3. V rámci nácviku soběstačnosti jsou Klienti formou různých aktivit podporováni při zvyšování jejich schopností žít co nejsamostatněji v běžném sociálním prostředí.

4. Službu realizujeme například těmito aktivitami:

- postarat se o své běžné denní potřeby (např. nácviky péče o hygienu, oblečení, domácnost, obsluha běžných spotřebičů, nakupování a přípravy jídla),
- orientovat se a žít v běžném prostředí (např. prostřednictvím nácviků orientace v samostatném pohybu ve venkovním prostředí včetně cestování veřejnou dopravou), doprovázíme Klienta do společenského prostředí, ve kterém jim dopomáháme nalézat vhodné způsoby chování (např. do školy, do zaměstnání, na úřady, k lékaři a zájmové aktivity),
- jednat na úřadech, ucházet se o zaměstnání a vykonávat práci (např. volba možného povolání, psaní životopisu, nácvik vyplňování formulářů, vlastnoručního podpisu, prodej v nácvikovém kiosku),
- získávat nové přátele a udržovat s nimi kontakt (např. pomoc při výběru vhodné zájmové aktivity, nácvik využívání sociálních sítí, podpora při udržování přátelských vztahů),
- využívat běžné a alternativní způsoby komunikace (např. nácvik telefonování, psaní SMS, mailů, podpora orientace v piktogramech) a vyhledávání a využívání informací (např. nácvik orientace v nabídkách kulturních zařízení, telefonních seznámech, adresářích, podpora při práci s návody),
- dále rozvíjet a upevňovat manuální, mentální a duševní schopnosti a dovednosti (např. práce v keramické dílně, tréninkem paměti, tvořivosti, představivosti, soustředění a logického myšlení), a další.

5. Osobní hygiena

Klientovi je při čerpání ambulantní formy služby k dispozici bezbariérová koupelna.

Hygienické a případně též inkontinenční pomůcky (např. čisticí pěna, vlhčené ubrousky, mycí gel, ručník, pleny) si Klient přináší vlastní.

Pro případ, kdy by došlo k znečištění oblečení Klienta, je vhodné, aby bylo zajištěno jeho náhradní oblečení.

Podporu při úkonech osobní hygieny poskytnou pracovníci sociální rehabilitace formou nácviků, dle individuálních plánů Klienta tak, aby bylo ochráněno jeho soukromí a intimita.

6. Užívání léků

Užívá-li Klient pravidelně léky, je nutné, aby denní medikace měl připraveny v dávkovači. Personál dávkování léků nezajišťuje, pouze slovně doprovází a připomíná, kdy si je má Klient vzít.

7. Podpora personálu



Pravidla poskytování služby

Sociální rehabilitace

Po celou dobu trvání služby se Klientovi věnují pracovníci organizace. Poskytují mu pomoc a podporu v potřebné míře dle stanoveného individuálního plánu.

8. Denní program

Služba je poskytována individuálně, výjimečně i skupinově podle potřeb a cílů Klienta formou nácviku nebo upevňování získaných dovedností.

9. Individuální činnosti

Klíčový pracovník ve spolupráci s Klientem, dle jeho potřeb, možností a zájmu tyto činnosti sestavují v rámci individuálního plánu.

10. Nouzové a havarijní situace

Klient byl seznámen, jak se má zachovat v nouzových a havarijních situacích. Byl poučen, kde najde nouzové kontakty.

III. Podávání stížností

1. Kdo může podat stížnost:

- a) osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- b) zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- c) osoba blízká, pokud osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba, nemůže stížnost podat z důvodu zdravotního stavu nebo úmrtí,
- d) osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- e) člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k jejímu zastupování podle občanského zákoníku, nebo
- f) zaměstnanec organizace Alka, o.p.s.,
- g) kdokoliv další podávající stížnost v zájmu klienta/klientů.

2. Lhůta podání stížností:

Stížnost se podává poskytovateli sociálních služeb, proti kterému směřuje, a to ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.

Podání stížnosti nesmí být stěžovateli ani osobě, které je nebo byla poskytována sociální služba, jíž se stížnost týká, na újmu. Poskytovatel garantuje, že podání stížnosti nepovede k jakékoli formě diskriminace, omezení služeb nebo negativních důsledků pro stěžovatele či dotčenou osobu.



Pravidla poskytování služby Sociální rehabilitace

3. Formy podání stížnosti

Stížnost může mít formu ústní nebo písemnou. Může být např. podána osobně nebo vhozena do schránky na stížnosti nebo zaslána dopisem, e-mailem na adresu poskytovatele či prostřednictvím datové schránky.

Ústní stížnost lze podat osobně v sídle poskytovatele na adrese: Podbrdská 269, 261 01 Příbram V, v pracovních dnech od 7:00 – 16:00 hod či na adrese: Plzeňská 134, 261 01 Příbram I, v pracovních dnech 7:30 – 16:00 hod, či telefonicky na telefonním čísle organizace: +420 318 654 701.

Ústní stížnost je možné také podat jakémukoliv pracovníkovi při poskytování služby, a to i mimo budovy organizace.

Pracovník je vždy povinen stížnost neprodleně po obdržení stížnosti zapsat do **Formuláře pro zápis a evidenci stížnosti**.

Písemnou stížnost lze podat zápisem stížnosti, a poté vhozením do schránky, která je na místě určeném pro podávání stížností. Dále je možné jí podat na e- mailovou adresu organizace: kancelar@alkaops.cz nebo dopisem - sepsaná vlastní formou a zaslána na adresu sídla organizace: Alka, o. p. s., Podbrdská 269, 26101 Příbram V či adresu Plzeňská 134, 261 01 Příbram I, nebo prostřednictvím datové schránky Alka, o. p. s., ID datové schránky: udu9ecr.

Anonymní stížnost lze podat vhozením do schránky v pracovní době organizace nebo běžným dopisem.

Stěžovatel má právo využít vlastního tlumočníka nebo jiného zprostředkovatele komunikace, pokud je potřeba pro efektivní podání stížnosti. V případě, že stěžovatel nemá vlastního tlumočníka, poskytne mu organizace kontakty.

4. V případě, že nebude stěžovatel spokojen s vyřízením stížnosti u Poskytovatele, může se obrátit na:

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR,

Na Poříčním právu 1/376, Praha 2, 128 01,

tel: +42 022 1921 111, email: posta@mpsv.cz, datová schránka: sc9aavg

Krajský úřad Středočeského kraje,

Zborovská 11, 150 21, Praha 5

tel. +420 257 280 111, e-mail: podatelna@kr-s.cz, datová schránka: keebyyf

Veřejný ochránce práv,

Kancelář Veřejného ochránce práv a ochránce práv dětí,

Údolní 39, Brno, 602 00

tel: + 420 542 542 111, e-mail: podatelka@ochrance.cz, datová schránka: jz5adky



Pravidla poskytování služby Sociální rehabilitace

ALKA, o.p.s. – správní rada
MUDr., Ing. Lucie Šťovíčková, PhD.
Předsedkyně správní rady,
e-mail: lucie.stovickova@alkaops.cz

5. Lhůta pro vyřizování stížnosti:

Lhůta pro vyřízení stížnosti je maximálně 30 dní od jejího přijetí. V odůvodněných případech může být tato lhůta prodloužena o dalších 30 dní, přičemž o prodloužení a jeho důvodech je stěžovatel vždy informován, pokud to jeho identita umožňuje. V případě anonymní stížnosti nelze o prodloužení lhůty informovat přímo stěžovatele, avšak závěr šetření bude zveřejněn na nástěnkách v přízemí a prvním patře sídla organizace a na nástěnce v domě Natura.

V případě, že stěžovatel nebude spokojen s vyřízením své stížnosti nebo pokud stížnost nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě, má právo požádat o její prověření **Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR**. Tuto žádost může podat ve lhůtě 60 dnů ode dne, kdy mu byla doručena informace o způsobu vyřízení stížnosti, nebo od uplynutí stanovené lhůty pro její vyřízení. V žádosti musí uvést důvod, proč žádá o prověření vyřízení své stížnosti.

6. Další informace

Veškeré podrobné informace ke stížnostem jsou uvedeny v pravidlech zveřejněných na webových stránkách organizace a dále vyvěšeny u schránky na stížnosti v organizaci.

V Příbrami dne 1. 1. 2026