

SALOME Bohumín, sociálně aktivizační služba

„Jak probíhají služby v SALOME“

Informace pro zájemce o službu

a

Vnitřní pravidla pro poskytování služeb v SALOME Bohumín,
sociálně aktivizační službě

OBSAH:

Co je posláním služby:	2
Provozní doba a forma poskytování služby:	2
Základní činnosti v sociálně aktivizační službě:	2
Jak probíhá jednání se zájemcem a individuální plánování:	3
Odstoupení od smlouvy, stížnosti a podněty:	4
Práva klientů a ochrana osobních údajů:	4
Povinnosti klientů a jejich zákonných zástupců:	5
Povinnosti pracovníků SAS:	6
Nouzové a havarijní situace:	6

Aktualizace k 1. 3. 2025

Co je posláním služby:

Posláním sociálně aktivizační služby SALOME je podporovat děti a mladé lidi s postižením od 2 let do 26 let v rozvíjení jejich potenciálu na území města Bohumína. Prostřednictvím cílených aktivit dáváme klientům příležitost věnovat se činností, které dávají smysl, příležitost fungovat běžným způsobem života jako jejich vrstevníci.

Čeho bychom rádi prostřednictvím služeb dosáhli?

Směrem ke klientovi:

- klient dokáže komunikovat, vyjádřit svou potřebu společensky žádoucím způsobem,
- klient se dokáže chovat úměrně situaci, ve které se nachází,
- klient se věnuje aktivitám, které jsou úměrné jeho věku.

Směrem ke společnosti:

- vytváření podmínek pro inkluzivní aktivity.

Čím se v naší práci řídíme?

Zásady služby:

- **Individuální přístup** – ke klientům je vždy přistupováno s ohledem na jejich individuální potřeby a věk.
- **Respektování volby klienta** - proaktivní přístup pracovníků k uplatnění vlastní vůle klientů (výběr, vyjednávání, respekt k projevům vůle dalších osob).
- **Otevřená spolupráce** - s klienty, rodinnými příslušníky, vzdělávacími institucemi a jinými organizacemi.
- **Bezpečné prostředí a vztah s klientem** - klienti mají možnost zkoušet věci a situace, které jsou pro ně náročné s podporou pracovníka.

Cílovou skupinou jsou osoby ve věku od 2 do 26 let s poruchami autistického spektra, mentálním nebo kombinovaným postižením.

Provozní doba a forma poskytování služby:

Služba dostupná v pracovních dnech 8:00 – 15:45 hodin. Na základě individuální domluvy s klientem, zejména v terénní formě služby, je provozní doba do 18:00 hodin.

Četnost a čas využití služeb určují klienti (zákonní zástupci klientů) podle svých potřeb po dohodě se zaměstnanci SAS v návaznosti na provozní dobu a kapacitu.

Základní činnosti v sociálně aktivizační službě:

Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

- nácvik využití běžných služeb: obchody, pošta, internet, kroužky,
- cestování hromadnými dopravními prostředky: např. nácvik cestování vlakem, autobusem,
- podpora běžných a alternativních způsobů komunikace: např. podpora orientace v piktogramech, v gestech, pro mladé dospělé nácvik telefonování, SMSkování, využívání e-mailu a dalších forem elektronické komunikace,
- nácviky sociálně komunikačních dovedností klientů a kooperace ve hře.

Sociálně terapeutické činnosti

- nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností: nácvik jemné motoriky, trénink udržení pozornosti, rozvoj zručnosti a estetického cítění při tvořivých aktivitách, stimulace smyslů,
- nácvik chování v různých sociálních situacích včetně komunikačních dovedností, orientace v nových situacích,
- aktivizace a podpora soběstačnosti uživatele zejména v oblasti:
 - péče o sebe sama (oblékání, základní hygienické úkony, základy vaření),
 - komunikace s nejbližším okolím v běžné nebo alternativní formě,
 - začlenění do běžného života - podpora uživatele v kontaktech s vnějším prostředím,
- orientace ve službách běžně dostupných veřejnosti (kulturní a společenské akce),
- rozvíjení alternativní formy komunikace,
- práce s PC a tabletem, se speciálními didaktickými pomůckami a materiály,
- relaxační techniky, Snoezelen terapie, prvky sensorické integrace,
- prvky Open Therapy of Autism (O.T.A) - Setkání jsou zaměřená na práci s úzkostí, rozvoj komunikace, nácvik hry, zvládnutí problémového chování, schopnost sdílet s ostatními atd. Je možné využít formou skupinou či individuální.

Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

- pomoc a podpora při zajištění kompenzačních pomůcek,
- pomoc a podpora při vyřizování příspěvku na péči či jiných příspěvků,
- pomoc a podpora při jednání s úřady,
- pomoc a podpora při vyhledávání odborné pomoci - např. odborný lékař, speciálně-pedagogické centrum, specializované pomůcky, návazné služby - MŠ, ZŠ, jiné,
- poradenství a praktické provázení rodiny při řešení životních změn osoby (nástup do školy, přechod na střední školu, osamostatňování v bydlení, pracovní uplatnění apod.),
- zprostředkování návazných služeb,
- poskytování základního sociálního poradenství.

Jak probíhá jednání se zájemcem a individuální plánování:

Jednání má za cíl zjistit, co zájemce potřebuje, jeho očekávání, popřípadě potřeby zákonných zástupců. Zároveň je zájemce informován, co může služba nabídnout.

Po podepsání smlouvy se zájemce stává klientem, a je mu určen **klíčový pracovník**. Klient se na svého klíčového pracovníka může obrátit, když něco potřebuje.

Každý klient má své individuální potřeby, na jejichž základě je vypracován **Plán spolupráce**. Plán upřesňuje potřeby, cíle, možnosti, způsoby podpory. **Na vytvoření vhodného Plánu spolupráce se podílí klient (jeho zákonný zástupce) a klíčový pracovník**. Vytváření Plánu spolupráce **probíhá na společných schůzkách** - nejméně 1x ročně. Jednou za půl roku dochází ke společnému zhodnocení plánu. Hodnotí se, jak se společně daří naplňovat dohodnuté cíle. S každým klientem je uzavřena smlouva.

Odstoupení od smlouvy:

Klient může kdykoli bez udání důvodu písemně nebo ústně od smlouvy odstoupit.

Stížnosti a podněty:

Klient, jeho zákonný zástupce nebo **zmocněná osoba** má možnost podat stížnost nebo . Podněty nebo stížnosti mohou být podány vedoucímu střediska, zástupci vedoucího střediska, sociálnímu pracovníkovi či pracovníkům SAS.

Ústní forma stížnosti:

- V prostorách SALOME Bohumín, sociálně aktivizační služby.
- Telefonicky: Vedoucí střediska: tel. č. 703 434 862, Sociální pracovník: tel. č. 732 744 426.

Písemná forma stížnosti:

- Poštovní adresa: Nerudova 1041, 735 81 Bohumín (kancelář vedoucího střediska).
- Email: vedoucí služby: salome@slezskadiakonie.cz, sociální prac.: sas.salome@slezskadiakonie.cz

Anonymní forma stížnosti:

- Nerudova 1041, 735 81 Bohumín (schránka na budově střediska SALOME Bohumín).

Kontakty, na které je možné se obracet v případě nespokojenosti s poskytovanou službou:

Mgr. Martina Venglářová, vedoucí sociálně aktivizační služby
Nerudova 1041, 735 81 Bohumín - Nový Bohumín
tel.: 703 434 862
e-mail: salome@slezskadiakonie.cz

Lhůta pro vyřízení stížnosti:

Stížnost lze podat ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti. Stížnost musí být vyřešena do 30 dnů ode dne, kdy byla doručena. V odůvodněných případech může být lhůta pro vyřešení prodloužena o dalších 30 dní, poskytovatel má povinnost v tomto případě informovat stěžovatele o prodloužení lhůty pro vyřešení stížnosti.

V případě, že stěžovatel nebude spokojen s výsledkem vyřízení stížnosti, může svou stížnost nebo námitku proti výsledku řešení stížnosti adresovat také dalším osobám:

Bc. Renáta Motyková, DiS., vedoucí oblasti Ostravsko
Štramberská 47, 703 00, Ostrava,
tel.: 733 142 429
e-mail: r.motykova@slezskadiakonie.cz

Kontakty pro podávání stížností:

Slezská diakonie
Na Nivách 7/259, 737 01 Český Těšín

Vedení Slezské diakonie

Mgr. Zuzana Filipková, Ph.D., ředitelka
tel: 730 166 120, e-mail: ustredi@slezskadiakonie.cz

Mgr. Ing. Romana Bělová, náměstkyně ředitelky
tel: 731 199 480, e-mail: r.belova@slezskadiakonie.cz

Další možnosti podání stížnosti:

Zřizovatel Slezské diakonie
Slezská církev evangelická a.v.
Na Nivách 7/259, 737 01 Český Těšín
tel: 558 764 380, e-mail: sekretariat@sceav.cz

Kancelář veřejného ochránce práv
Údolní 658, 602 00 Brno-střed
tel: 542 542 888, e-mail: podatelna@ochrance.cz

V případě nesouhlasu stěžovatele s vyřízením stížnosti nebo v případě, kdy stížnost nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě je možné požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR o prověření vyřízení této stížnosti, a to ve lhůtě 60 dnů od doručení řešení stížnosti poskytovatelem nebo uplynutí 30 dnů pro řešení stížnosti poskytovatelem. Ministerstvo žádost prověří, pro její vyřízení má lhůtu 60 dnů, popř. 90 dní (jestliže je potřeba vyžádat si vyjádření orgánů veřejné správy, popř. dalších osob).

Ministerstvo práce a sociálních věcí
Na Poříčním právu 1/376 128 01 Praha 2
tel: 950 191 111, e-mail: posta@mpsv.cz

Stížnosti nejsou vnímány jako pouhý projev nespokojenosti, ale především jako podnět pro rozvoj a zlepšování služeb.

Práva klientů a ochrana osobních údajů:

Důsledně ctíme základní principy Úmluvy o právech dítěte:

- Právo na rozvoj - dítě má mít právo se rozvíjet, vzdělávat a mít volný čas na hru a zábavu, ale také zaručenou svobodu myšlení, vyznání a volný přístup k informacím.
- Právo na ochranu - dítě má právo na ochranu před násilím, vykořisťováním, zanedbáváním a všemožným zneužíváním, ale i na ochranu proti poškozování v systému trestního práva.
- Právo participovat/účastnit se – dítě se může vyjádřit ke všemu, co se ho týká, zveřejnit svůj názor na dění kolem sebe a mít slovo v záležitostech, které ovlivňují jeho osobní život.

Na základě daných principů podporujeme naše klienty zejména v těchto oblastech:

Podmínky pro příležitosti jako vrstevníci

Pracovníci vytvářejí pro klienta podmínky a příležitosti jako mají jeho vrstevníci (úměrně věku, postižení, mentálnímu handicapu).

Nejlepší zájem dítěte

Při jakékoliv činnosti týkající se dětí se zdravotním postižením je předním hlediskem nejlepší zájem dítěte. V pojetí SAS např. dávat příležitosti jako vrstevník, rozvíjet samostatnost. Takto je komunikováno jak s klientem, tak se zákonnými zástupci.

Vyjadřování svých názorů

Pracovník zabezpečuje klientům právo svobodně vyjadřovat své vlastní názory ve všech záležitostech, které se klienta dotýkají. Všem názorům je věnována pozornost, pracovník pomáhá situacím porozumět. Pracovníci reagují vyhovují na žádosti vzhledem k věku, zralosti klientů a společenské normě.

Nezávislý způsob života a zapojení do společnosti

Pracovník se snaží o udržení co nejvyšší úrovně samostatnosti klienta a pomáhá klientům uplatňovat právo dosáhnout plného začlenění a zapojení do všech aspektů života společnosti.

Ochrana osobních údajů

Zřizovatel střediska SALOME, Slezská diakonie, je registrován u Úřadu pro ochranu osobních údajů jako správce. Pracovníci SALOME jsou z důvodu shromažďování a zpracování osobních a citlivých údajů písemně zavázáni k dodržování mlčenlivosti. Rodiny klientů jsou již během jednání se zájemcem o službu poučeny o způsobu nakládání s veškerými získanými údaji a jejich zpracování. Veškerá dokumentace klientů v papírové podobě je umístěná v uzamykatelné místnosti a současně chráněna bezpečnostním systémem střediska. Přístup k jednotlivým materiálům mají pouze osoby k tomu oprávněné. Pracovníci ze setkání sepisují záznamy. Klienti a jejich zákonní zástupci mají možnost požádat o nahlédnutí do spisové dokumentace. Písemné materiály jsou uchovávány po dobu 10 let od ukončení poskytované služby.

Povinnosti klientů a jejich zákonných zástupců:

- Na aktivity v SAS v nadcházejícím týdnu je třeba si **dopředu rezervovat termín** a to **do pátku do 10 hodin**.
- Pokud z nějakého důvodu klient nemůže na domluvený termín přijít, je třeba se z **aktivity omluvit** co nejdříve, nejpozději 48 hodin před plánovanou aktivitou.
- Sociálně aktivizační služba je **aktivně preventivní služba**, která vyžaduje **součinnost klienta** (zákonného zástupce). Naplňování Plánu spolupráce a jeho hodnocení je důležitý prvek pro kvalitu poskytované služby. Proto pokud dojde k tomu, že je klient (zákonný zástupce) neaktivní a dlouhodobě nespolupracuje, je to bráno jako porušení povinností klienta.
- Pokud absence plánovaných aktivit převyšuje 50% během čtvrtletí, je to bráno jako nezájem službu využívat (klient službu nepotřebuje). Poskytování služby může být ukončeno.
- Aktivity probíhají jak **ambulantně** (v zařízení), tak i **terénně** (např. nácvik přecházení přechodu, návštěva sportovní haly apod.) na území města Bohumín.

Pro ambulantní docházení je třeba mít např. náhradní oblečení, přezůvky, hygienické potřeby. V případě terénní formy má klient nebo jeho zákonný zástupce povinnost mít připravené **oblečení, přezutí a pomůcky**, které jsou potřeba **pro bezproblémový pobyt venku ve všech ročních obdobích** (např. náhradní oblečení, nepromokavé a teplé oblečení včetně obuvi, teplý fusak na vozík).

- Povinnost **informovat** klíčového pracovníka nebo sociálního pracovníka o veškerých **změnách zdravotního stavu**, které by mohly ohrozit poskytování služeb v případě závažných změn (například epilepsie, silná alergie na jídlo apod.).
- Projeví-li klient známky nemoci, nemůže do SAS přijít. Při projevu **příznaků infekčních nemocí** (neštovice, chřipka atd.) je **nutné oznámit** tuto skutečnost sociálnímu pracovníkovi nebo vedoucímu pracovníkovi.

Povinnosti pracovníků SAS:

- Řádně plnit podmínky a realizovat úkony sjednané ve smlouvě.
- Informovat zákonné zástupce o průběhu služby, změnách zdravotního stavu klienta, mimořádných událostech, které v průběhu poskytování služby nastaly.
- Zachovávat mlčenlivost a chránit osobní údaje klienta.
- Pracovat na zvyšování kvality služby.

Nouzové a havarijní situace:

Nastane-li v zařízení některá z nouzových či havarijních situací, řiďte se pokyny pracovníka zařízení, který je proškolen a zná způsoby řešení. Nejzákladnější informace (evakuační řád, požární a poplachová směrnice) naleznete vyvěšeny v prostorách zařízení.

V případě potřeby kontaktujte:

Slezská diakonie – SALOME Bohumín, sociálně aktivizační služba

Nerudova 1041, 73581 Bohumín

Kontakt na vedoucího prac.: 703 434 862, salome@slezskadiakonie.cz

Kontakt na sociálního prac.: 732 744 426, sas.salome@slezskadiakonie.cz

Web: www.slezskadiakonie.cz