



Informace pro zájemce o službu a klienty Středisko sociální rehabilitace Cheb

Vážená paní/ vážený pane,
děkujeme Vám za důvěru. Rádi bychom Vám poskytli základní informace o naší službě a seznámili Vás s pravidly, kterými se její poskytování řídí. Středisko sociální rehabilitace Cheb je jednou ze služeb Diecézní charity Plzeň. Poskytuje službu sociální rehabilitace v ambulantní a terénní formě podle §70 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Služba je poskytována bezplatně.

Služba je určena pro:

dospělé osoby od 18 do 68 let,
osoby bez přístřeší,
osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách.

Jak vám můžeme pomoci:

- poskytujeme základní rady a informace ve složitých životních situacích,
- s nácviky dovedností, které jsou důležité pro hledání zaměstnání – sepsání životopisu, komunikace se zaměstnavatelem, zajištění pracovních nácviků,
- s nácviky dovedností, které jsou důležité při hledání bydlení – vyhledávání inzerátu, komunikace s majiteli bytu, vystupování,
- s rozvíjením schopností spojených se samostatným bydlením,
- s učením se práci na počítači, obsluhou telefonu, bankomatu,
- jak dobře působit na své okolí – jak komunikovat, vystupovat a upravit svůj vzhled,
- jak hospodařit s penězi a jak začít řešit své dluhy,
- při vyřizování na úřadech (sociální dávky – důchodové dávky, dávky Úřadu práce apod.),
- jak zvládnout vyplnění různých formulářů, porozumět dokumentům, s nácvikem podpisu apod.,
- s nastavením péče o děti a další členy domácnosti
- můžeme vás doprovodit a pomoci při komunikaci s úřady, zaměstnavateli, pronajímateli, lékaři apod.,
- se zprostředkováním materiální pomoci v odůvodněných případech
- s hledáním různých služeb:
 - bezplatné konzultace s odborníky (např. s právníky, lékaři, psychology apod.),
 - dluhového poradenství,
 - návazných sociálních služeb.

Při spolupráci s klientem se řídíme těmito zásadami:

Individuální a rovný přístup: Ke každému klientovi přistupujeme s ohledem na jeho jedinečné potřeby, životní situaci a cíle. Společně s klientem vytváříme individuální plán, který zohledňuje jeho silné stránky a potřeby.

Dobrovolnost a partnerství: Klient má právo svobodně se rozhodnout, zda chce sociální rehabilitaci využít, a má právo ji kdykoliv ukončit. S klientem jednáme jako s partnerem a respektujeme jeho názory a přání.

Nehodnotící a diskrétní přístup: Ke každému klientovi přistupujeme s úctou a respektem, bez předsudků a hodnocení jeho minulosti. Chráníme soukromí klientů a dbáme na dodržování jejich lidských práv a svobod.

Komplexní a aktivizační podpora: Poskytujeme komplexní podporu, která může zahrnovat řešení bydlení, pracovního uplatnění, zdravotních problémů, sociálního poradenství a dalších oblastí života. Propojujeme se s dalšími službami a organizacemi. Podporujeme klienty v jejich samostatnosti a posilujeme jejich schopnosti a dovednosti. Motivujeme je k aktivnímu zapojení do řešení jejich situace a podporujeme jejich vlastní zdroje a potenciál.

Profesionální a odborné řešení: Naši pracovníci jsou kvalifikovaní a pravidelně se vzdělávají, aby mohli klientům poskytovat kvalitní a odborné služby, které přispějí k řešení jejich situace.

Kontakty

Adresa: Komorní 2467/3, 350 02 Cheb
Koželužská 1802/19, 350 02 Cheb

Poskytovatel služby: Diecézní charita Plzeň, Hlavanova 16, 326 00 Plzeň

Web: <https://www.dchp.cz/jak-pomahame/v-karlovarskem-kraji/podpora-zamestnanosti/stredisko-socialni-rehabilitace-cheb/>

Kontakty na pracovníky:

Mgr. Daniela Keprdová, DiS., sociální pracovnice, tel.: 731 433 091
email: daniela.keprdova@dchp.charita.cz

Pavel Barták, vedoucí služby, tel.: 731 433 021,
email: pavel.bartak@dchp.charita.cz

Provozní doba ambulantní i terénní formy služby: V terénní formě je služba poskytována pouze po domluvě.

Pondělí:	8:00 - 16:30
Úterý:	8:00 - 16:30
Středa:	8:00 - 16:30
Čtvrtek:	8:00 - 16:30
Pátek:	8:00 - 16:30

Pro informace o službě se můžete také dostavit osobně (nejlépe po domluvě) v provozní době služby.

Jednání se zájemcem

Můžete nás kontaktovat osobně nebo telefonicky v uvedené době. Kdokoliv z našich pracovníků Vám rád poskytne informace o naší službě. Domluvíme si s Vámi schůzku u nás v kanceláři, nebo můžeme po domluvě přijet i za Vámi. Pokud máte opatrovníka, je potřeba, aby se schůzky také zúčastnil. Naše sociální pracovnice se na schůzku připraví a vezme s sebou potřebné dokumenty. Na začátku Vám vysvětlí, o čem budete mluvit, abyste se vzájemně lépe poznali. Nebojte se zeptat na cokoliv, co Vás zajímá. Následně společně vyhodnotíme, zda je naše služba pro vás vhodná. Pokud ano a budete mít dále zájem, můžeme přistoupit k uzavření smlouvy. Pokud ne, vysvětlíme vám důvody odmítnutí a nabídneme Vám základní sociální poradenství, tedy informace, jak jinak můžete řešit vaši situaci. Může se stát, že budeme mít plnou kapacitu. V takovém případě Vás můžeme zařadit do pořadníku a budeme Vás informovat, až se uvolní.

Odmítnout Vás jako zájemce o naši službu můžeme pouze z následujících, zákonných důvodů:

- nespadáte do cílové skupiny,
- požadujete takové činnosti, které naše služba nezajišťuje,
- došlo k překročení kapacity služby,
- byla Vám vypovězena smlouva v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.

Uzavírání smlouvy

O uzavření smlouvy s Vámi bude jednat sociální pracovnice nebo vedoucí služby. Seznámíme vás s jednotlivými částmi smlouvy, s vašimi právy a povinnostmi, které z ní vyplývají, odpovíme na všechny Vaše dotazy. Seznámíme Vás také s důvody, které mohou vést k vypovězení smlouvy. Smlouvu s Vámi uzavíráme zpravidla písemně, ale můžete využít i uzavření anonymní ústní smlouvy. Domluvíme se s Vámi na cílech poskytování služby a na době, na kterou bude smlouva uzavřena. Písemnou smlouvu podepíšete (popř. i váš opatrovník) a podepíše ji náš pracovník. Pokud budete mít jakékoliv dotazy nebo nejasnosti, neváhejte se zeptat. V případě potřeby Vám můžeme nabídnout další schůzku nebo Vám dát návrh smlouvy k prostudování domů. Součástí smlouvy je i Váš první individuální plán.

Uzavřením smlouvy se zavazujete k dodržování Pravidel spolupráce:

- Snažíme se plánovat schůzky tak, aby to vyhovovalo Vám i nám. Pokud se stane, že nemůžete přijít, dejte nám vědět co nejdříve. Rádi s Vámi domluvíme náhradní termín.
- Pravidelná komunikace je pro úspěšnou spolupráci důležitá. Prosím, informujte nás o všech změnách, které by mohly mít vliv na plnění plánu (např. změna zdravotního stavu, bydliště nebo kontaktu atp.).
- Při některých činnostech je nezbytné používat ochranné pomůcky, jako jsou např. rukavice nebo štíty. Poradíme Vám, jaké pomůcky jsou potřeba a jak je správně používat.
- Dodržování základních hygienických pravidel (např. pravidelné mytí rukou a používání dezinfekce) je nezbytné pro zdraví nás všech.
- Pokud se necítíte dobře, informujte nás, co nejdříve. Dohodneme se, jak postupovat.
- Ve službě se k sobě všichni chováme slušně a s respektem. Netolerujeme žádné formy fyzického ani psychického násilí, obtěžování, diskriminaci ani jiné formy agresivního chování.
- Za Vaše osobní věci si zodpovídáte sami. K dispozici máte vlastní skříňku, kde si můžete uložit své věci. Nenoste s sebou cennosti, nebezpečné předměty, zbraně, návykové látky.
- Kouření je povoleno pouze ve vyhrazených prostorách venku. Konzumace alkoholu a užívání omamných látek je u nás zakázáno.
- Pokud nedodržíte pravidla služby, nejprve Vás na to upozorníme ústně. V případě opakovaného nedodržování pravidel, obdržíte písemné upozornění. Pokud se porušení pravidel bude opakovat třikrát během šesti měsíců, můžeme s Vámi ukončit smlouvu o poskytování sociální služby.
- V případě hrubého porušení pravidel, jako je například napadání nebo fyzické násilí, bude smlouva o poskytování sociální služby okamžitě ukončena.
- Smlouvu o poskytování sociální služby můžeme ukončit i v těchto případech: pokud byly naplněny cíle spolupráce, pokud již nespadáte do cílové skupiny, které službu poskytujeme, pokud neprojevujete zájem o poskytování služby po dobu 3 kalendářních měsíců nebo v případě zániku služby.
- Pokud se rozhodnete ukončit naši spolupráci, dejte nám prosím vědět telefonicky, emailem nebo písemně.

Poskytování sociální služby může být ukončeno vzájemnou písemnou dohodou. Klient může ukončit smlouvu kdykoliv, a to i bez udání důvodu v písemné nebo v ústní podobě. Výpovědní lhůta pro výpověď klientem činí 1 pracovní den. Výpovědní lhůta pro výpověď danou poskytovatelem obvykle činí 5 kalendářních dnů. Pokud se klient chová vůči pracovníkům agresivně nebo jiným nevhodným způsobem, může být v odůvodněných případech výpověď i okamžitá.

Individuální plánování

První plán, který společně vytvoříme, bude uzavřen na dobu, která je potřebná k vyřešení vašich záležitostí, tj. k dosažení vašich cílů (max. na dobu 12 měsíců). Budete na něm spolupracovat se svým klíčovým pracovníkem, to je Váš důvěrník, který s Vámi bude komunikovat, koordinovat vaše nácviky a sledovat, jestli plán odpovídá vašim potřebám. Plán budete společně průběžně kontrolovat a hodnotit a příp. ho dle potřeby společně upravíte. Váš plán bude vždy obsahovat Vaše požadavky,

očekávání a přání, Vaše silné stránky a možnosti, popis Vaší situace a případná rizika. Celý proces individuálního plánování se může opakovat tak dlouho, dokud nebudou naplněny všechny Vaše cíle.

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby: Pokud není klient služby spokojen, má právo podat stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování služby. Stížnosti jsou vnímány jako příležitost ke zlepšení služeb a jejich podání nevede k žádnému znevýhodnění klienta. Stížnost může podat jakýkoli občan, nejen klient, a může si pro to zvolit zástupce. Stížnosti lze podávat ústně nebo písemně (i elektronicky), včetně anonymního podání, písemné stížnosti lze podávat prostřednictvím schránky na podněty a stížnosti. Stížnost vyřizuje vedoucí služby, popř. ředitel Diecézní charity Plzeň do 30 dnů od jejího podání. Jsou shromážděna fakta od stěžovatele, zaměstnanců, z dokumentace a od příp. svědků. Následuje šetření, které posoudí, zda došlo k pochybení a jaké jsou jeho důsledky. V závěru jsou navržena nápravná opatření, aby se podobné situace neopakovaly. Stěžovatel vždy obdrží zprávu o tom, jak byla stížnost vyřízena, a výsledek šetření anonymní stížnosti je zveřejněn po dobu 14 dnů na nástěnce v blízkosti schránky na podněty a stížnosti. Pokud není stěžovatel spokojený s vyřízením jeho stížnosti, nebo byla překročena lhůta pro vyřízení jeho stížnosti, může se dále obrátit na:

- Ing. Jiří Lodr, ředitel Diecézní charity Plzeň, tel.: 377 221 540, 731 433 001, email: jiri.lodr@dchp.charita.cz
- Biskupství plzeňské, otec biskup Mons. Tomáš Holub, tel.: 377 225 576 – sekretariát
- Vedoucí odboru sociálních věcí a zdravotnictví města Chebu, tel.: 354 440 249
- Vedoucí odboru sociálních věcí Krajského úřadu Karlovarského kraje, tel.: 354 222 240, 736 650 094
- Veřejný ochránce práv, Údolní 39, Brno, tel.: 542 542 888, email: podatelna@ochrance.cz
- Ministerstvo práce a sociálních věcí, tel.: 950 191 111, email: posta@mpsv.cz.

Postup řešení při vzniku nouzových a havarijních situací

Pracovníci služby jsou si vědomi, že během poskytování sociální služby mohou nastat situace, které mohou ohrozit život, zdraví, bezpečnost nebo důstojnost klientů a dalších osob. Jsou seznámeni s možnými riziky a mají připravený plán, jak v těchto situacích postupovat, proto je důležité uposlechnout při vzniku takové situace pokyny pracovníků.

- V případě požáru nebo jiného nebezpečí opusťte budovu co nejrychleji a sledujte označení „ÚNIKOVÝ VÝCHOD“.
- Při náhlém zdravotním problému si přivolejte pomoc a volejte číslo 155.
- V případě výpadku elektřiny, přerušení dodávky vody nebo úniku plynu neprodleně informujte pracovníky služby.

Užitečná telefonní čísla:

- **112** – tísňová linka
- **150** – hasiči
- **155** – záchranná služba
- **158** – policie České republiky

Dodržujeme ustanovení Obecného nařízení o ochraně osobních údajů (GDPR). Podrobné informace o právech uživatele naleznete na informační nástěnce v prostorách služby, na našem webu nebo Vám je poskytneme v listinné podobě.

Web: dchp.cz/kdo-jsme/gdpr

