



# **VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY SOCIÁLNĚ TERAPEUTICKÝCH DÍLEN**

Vážení,

dovolte, abychom Vás seznámili s vnitřními pravidly pro poskytování sociální služby sociálně terapeutických dílen v Centru sociálních služeb Empatie. Tato ambulantní služba je tu pro Vás v pracovní dny v čase od 8:00 hodin do 15:00 hodin.

Posláním pracovníků sociálně terapeutických dílen je poskytnout sociální službu osobám s mentálním, tělesným postižením, osobám s kombinovaným postižením a osobám s duševním onemocněním, které nejsou z tohoto důvodu umístitelné na otevřeném ani chráněném trhu práce.

Pracovníci pomáhají klientům získat nebo udržet pravidelné pracovní návyky a dovednosti prostřednictvím sociálně pracovní terapie. Dále jim poskytují dlouhodobou a pravidelnou podporu vedoucí k rozvoji sociálních dovedností, soběstačnosti a samostatnosti. Klientům služby nevzniká za činnost v dílnách nárok na mzdu.

## **Základní činnosti při poskytování sociálních služeb:**

### **a) Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu:**

#### **1) pomoc při běžných úkonech osobní hygieny:**

- slovní podpora a pomoc při provádění osobní hygieny nejčastěji v podobě připomenutí dodržování základních hygienických návyků jako je mytí rukou před jídlem, po pracovní činnosti, po použití toalety apod.,

### **b) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy:**

#### **1) zajištění stravy přiměřené době poskytování služby a odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování:**

- pomoc a podpora při objednávání stravy od organizace v rozsahu přesnídávka, oběd, svačina, doprovod klienta do jídelny, podpora v dodržování pitného režimu,

#### **2) pomoc při přípravě stravy přiměřené době poskytování služby:**

- pomoc a podpora při přípravě stravy v celém rozsahu – sestavení jídelníčku, výběr receptu, nákup surovin, příprava/ohřev pokrmu, příprava stolování, úklid použitého nádobí, pomoc a podpora při přípravě teplých i studených nápojů,

### **c) nácvik dovedností pro zvládání péče o vlastní osobu, soběstačnosti a dalších činností vedoucích k sociálnímu začleňování:**

#### **1) nácvik oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek:**

- pomoc a slovní podpora při oblékání a svlékání – zavazování tkaniček, zapínání zipu, knoflíků apod., podpora při volbě vhodného pracovního oděvu nebo oděvu na běžné nošení v závislosti na počasí,



2) nácvik přesunu na vozík a z vozíku:

- slovní podpora nebo pomoc při přesunu z vozíku na židli, do automobilu apod., mimo vozík je pomoc a podpora poskytována u i jiných kompenzačních nebo podpůrných pomůcek, např. chodítka, francouzské hole,

**d) podpora vytváření a zdokonalování základních pracovních návyků a dovedností:**

1) nácvik a upevňování motorických, psychických, sociálních a pracovních schopností a dovedností:

- nácvik pracovní činnosti je zaměřen na procvičování jemné i hrubé motoriky, může být individuální nebo prováděn v kolektivu ostatních klientů tak, aby byly procvičovány správné sociální návyky a vhodné společenské chování v pracovním kolektivu. Pracovní činnost je vždy uzpůsobena individuálně klientovi dle jeho přání, potřeb a schopností. Příklady pracovních činností: práce s keramickou hlinou, pedigem a jinými přírodninami, práce s drátky a korálky, výroba různých dekorativních předmětů, práce na zahradě. Důraz je kladen na správné pracovní návyky, např. pravidelná docházka, vhodné pracovní oblečení a celková úprava klienta, vhodné chování v prostorách služby. Pro vyšší možnosti pracovního uplatnění jsou s klienty procvičovány i jejich kognitivní funkce – trénink paměti, udržení koncentrace, trénink pohotovosti, nácvik plánování a rozhodování, vedení rozhovoru, trénink vhodného vyjadřování emocí,

2) pomoc při obnovení nebo upevnění, zprostředkování kontaktu s přirozeným sociálním prostředím:

- pomoc a podpora při začleňování se do běžného prostředí se zaměřením na bezproblémové zvládnutí sociálních návyků, vzdělávání (stáže v chráněných dílnách, naučné a různé vzdělávací akce, např. v muzeu), přípravu na budoucí povolání (možnost zkusit si konkrétní pracovní pozici mimo prostory služby, vyhledávání dopravních spojů, kontaktů, adres), komunikaci s úřadem práce apod.

### **Příchod a odchod klientů**

Sjednané dny, kdy budou klient využívat sociální službu, jsou uvedeny ve smlouvě o poskytování služby sociální prevence. V případě, že mají klienti zájem mimořádně využít službu jiný den, než který je nasmlouván, je jim to umožněno, pokud to kapacitní možnosti dovolí. V případě dlouhodobé změny rozsahu poskytované služby se vždy vypracovává dodatek ke smlouvě.

Klienti jsou povinni nahlásit příchod do služby a odchod ze služby pracovníkovi STD, přičemž dodržují provozní dobu dílen uvedenou v registru poskytovatelů sociálních služeb. Z důvodu bezpečnosti se u pracovníků STD musí hlásit i návštěvy klientů a všechny ostatní osoby, které se budou pohybovat na službě (servisní firmy, dodavatelé apod).

Plánovanou nepřítomnost hlásí klient (opatrovník, zástupce) zpravidla nejpozději předchozí všední den do 9:00 hod., kvůli odhlášení stravy. Neplánovanou nepřítomnost oznamují neprodleně též den na telefonní číslo služby.

### **Zázemí klientů**

Po příchodu do sociálně terapeutických dílen se klienti převlékají do oblečení vhodném pro pracovní činnost, kterou v dílnách vykonávají. Stejně tak platí i pro obuv.



Na základě předávajícího protokolu při zahájení poskytování sociální služby, předá sociální pracovnice služby klíč od šatní skříňky. Dle vlastní potřeby mohou klienti skříňku uzamykat. V případě ztráty či poškození klíče hlásí tuto skutečnost pracovníkovi ve službě. Všechny náklady spojené se ztrátou či poškozením klíče si hradí klienti sami. Náhradní klíče od skříňky jsou k dispozici v uzamykatelné skříňce u pracovníků a mohou být použity pouze v mimořádných situacích. O tomto je proveden záznam v programu Cygnus 2. Po ukončení poskytování sociální služby vrací klienti klíče na základě předávajícího protokolu sociální pracovníci služby.

V případě, že poskytovatel nebude mít k dispozici dostatečný počet uzamykatelných šatních skříňek vzhledem k celkovému počtu klientů využívajících službu, půjčuje si klient při příchodu do služby klíč od skříňky od zaměstnance ve směně. Týž den si musí všechny věci odnést s sebou domů a klíček vrátit zaměstnanci. Za klíček má klient zodpovědnost po celou dobu jeho držení. Takto používané skříňky jsou po každém použití řádně uklizeny a vydezinfikovány zaměstnancem.

### **Cennosti**

Klient je upozorněn, že není vhodné mít u sebe větší obnos peněz ani cenné předměty. Poskytovatel nenes zodpovědnost za jejich případnou ztrátu nebo odcizení.

### **Hygiena**

Klienti přicházejí do dílen slušně a čistě upraveni. Klienti mohou využít k osobní potřebě hygienická zařízení, která jsou vybavena toaletním papírem, mýdlem, dezinfekcí a papírovými ručníky. V případě nezbytnosti používání speciálních hygienických potřeb (dámské vložky, vlhčené ubrousky, inkontinentní pomůcky apod.) si nosí klienti vlastní. Ve vlastním zájmu dbají na pořádek ve společných prostorách služby.

### **Stravování**

Klienti mají možnost odebírat stravu přímo u poskytovatele služeb. Poskytovatel nabízí stravování v tomto rozsahu: přesnídávka, oběd, odpolední svačina. Strava se vydává v klientské jídelně v hlavní budově Empatie. Výše úhrady za stravu je uvedena v Sazebníku sociálně terapeutických dílen, který je veřejně přístupný v prostorách dílen a na webových stránkách [www.domovlibnic.cz](http://www.domovlibnic.cz).

Strava odpovídá zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování. Dietní stravování, nutriční péči, popř. jiná specifika stravování si klienti/zástupci sjednávají individuálně. Dietní stravování je součástí individuálního plánu a sjednává se se sociální pracovníci po dohodě s vedoucí stravovacího úseku.

Pitný režim je zajištěn v průběhu celé provozní doby služby.

Jídelní lístek je umístěn alespoň týden dopředu na nástěnkách dílen a na webových stránkách [www.domovlibnic.cz](http://www.domovlibnic.cz).

Vlastní donesené potraviny si klienti mohou uložit jen na místa k tomu určená. Klienti mají své potraviny řádně označeny a je dbáno na záruční dobu potravin. K dispozici na ohřev nebo



přípravu stravy je mikrovlnná trouba, varná konvice, sklokeramická varná deska a vestavná trouba.

Strava se odhlašuje / přihlašuje u pracovníků sociálně terapeutických dílen osobně, telefonicky, písemně, elektronicky vždy do 9:00 hod. předchozího pracovního dne. Odhlášení stravy na pondělí je nutné provést vždy v pátek do 9:00 hod. V případě, že si klient neodhlásí stravu včas, hradí ji v plné výši.

Připomínky ke stravě mohou klienti vznést ke stravovací komisi buď osobně při účasti na stravovací komisi Empatie nebo formou písemnou – vhozenou do schránky vzkazů, přání a stížností umístěné v prostorách služby.

### **Zdravotní péče**

Služba STD nedisponuje zdravotnickým personálem, a tudíž pracovníci nejsou oprávněni dělat jakékoli zdravotnické úkony. V případě náhlých menších řezných ranek nebo lehkých odřenin, které nevyžadují zásah zdravotníka, může zaměstnanec pomoci klientovi s jejich ošetřením. Na službě je dispozici lékárníčka vybavena pro tyto účely.

V případě nutnosti akutního zásahu zdravotníka je vždy volána Zdravotnická záchranná služba Jihočeského kraje.

V případě infekční nemoci, nachlazení nebo jiného zdravotního problému se nedoporučuje, aby klienti sociální službu využili. V případě náhlého zhoršení zdravotního stavu klienta v průběhu poskytování sociální služby je informována kontaktní osoba klienta a klientovi je doporučen odchod do domácí péče, popř. navštívení praktického lékaře.

Pokud klient užívá medikaci během poskytování služby, je dobrou praxí, aby s tímto faktem byli zaměstnanci služby seznámeni pro případ, např. připomenutí klientovi užití léku. Léky má klient uzamčené ve své šatní skříňce.

### **Odpovědnost za škodu**

Klienti nakládají s veškerým zařízením v dílnách šetrně.

Povinností všech klientů je chránit majetek zařízení. Klienti odpovídají za škodu, kterou úmyslně nebo z nedbalosti způsobili na majetku organizace, majetku či zdraví jiných klientů, pracovníků a dalších osob, které se pohybují v prostorách služby.

Způsobí-li škodu více klientů, odpovídají za ni podle podílu své účasti.

Klienti jsou povinni upozornit zaměstnance ve službě nebo jiného pracovníka na škodu, která vzniká nebo již vznikla, aby mohly být provedeny kroky k jejímu odvrácení nebo odstranění.

### **Sexualita**

Sexualita je nedílnou součástí života člověka, proto mají klienti v případě svého zájmu možnost se o ní přiměřenou formou dozvídat. Respektujeme právo klientů na navazování a prožívání vztahů, intimity a sexuality dle svých potřeb. Pro zodpovězení otázek a řešení problémů se klienti mohou obrátit na sexuálního důvěrníka.





### **Podávání a vyřizování stížností**

Klienti nebo jejich zástupci si mohou stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb, aniž by tím byli jakýmkoli způsobem ohroženi.

Poskytovatel má písemně zpracovaná pravidla pro postup při podávání stížností a připomínek (Standard kvality sociálních služeb č. 7), se kterými jsou klienti seznámeni v průběhu jednání se zájemcem.

Stížnosti je možno podat ústně či písemně. Písemnou stížnost je možno vložit do schránky, která je umístěna v prostorách dílen.

### **Práva a povinnosti klientů**

Klienti mají právo na:

1. na soukromí v osobních věcech,
2. na soukromí při osobní hygieně,
3. na šetrné zacházení,
4. na ochranu osobních a citlivých údajů získaných v rámci poskytování sociální služby,
5. na dodržování poskytovaných služeb, které byly sjednané ve smlouvě o poskytování služby sociální prevence,
6. na ochranu veškeré osobní korespondence, zpráv, telefonních rozhovorů atd.,
7. na pomoc a podporu pracovníků při vyřizování svých osobních záležitostí souvisejících s poskytovanou sociální službou,
8. na odborně poskytnutou podporu vyškolenými pracovníky,
9. na přiměřené riziko, o kterém si rozhodují sami,
10. na zajištění služby v bezpečném a čistém prostředí,
11. na dostatečné informace o poskytované sociální službě před zahájením služby či v jejím průběhu,
12. na vyjádření svých názorů, postojů nebo náboženského vyznání,
13. podat návrh na zlepšení chodu služby, stížnost, přání a připomínku, právo na nestranné posouzení a řešení, a rovněž právo zvolit si pro řešení stížnosti svého zástupce,
14. nahlédnout do dokumentace, jejichž součástí je i vedení písemné osobní složky, kterou uchovává sociální pracovnice v uzamykatelné skříni,
15. o tištěnou podobu dokumentace, která je o nich vedena v programu Cygnus 2,
16. účastnit se společenských aktivit dle svého zájmu, které jsou pořádány i mimo zařízení a jinými organizacemi,
17. právo odmítnout spolupráci se studenty a dobrovolníky,
18. odmítnout činnost, která se neslučuje s jejich morálními hodnotami a přesvědčeními.

Klienti jsou povinni:

1. dodržovat ustanovení smlouvy o poskytování služby sociální prevence a pravidla organizace (vnitřní pravidla pro poskytování sociální služby sociálně terapeutických dílen), se kterými byli prokazatelně seznámeni při jejím podpisu a rozumí jim. V případě opakovaného porušení vnitřních pravidel poskytovatel postupuje dle smlouvy o poskytování služby sociální prevence, bod IX Výpovědní důvody a výpovědní lhůty,
2. platit v předepsaných termínech úhradu za stravování sjednané ve smlouvě o poskytování sociální služby a dohodnuté fakultativní činnosti,
3. neprodleně ohlásit změny kontaktu, případně jiné změny, které se službou souvisí,



4. dodržovat hygienická pravidla a tím zabránit vzniku šíření případné infekční nemoci,
5. dodržovat pravidla slušného chování vůči ostatním klientům, pracovníkům a veřejnosti,
6. spolupracovat na tvorbě individuálního plánu i jeho průběžného hodnocení,
7. pečovat o majetek zařízení a záměrně ho nepoškozovat, náhradu úmyslně nebo z nedbalosti poškozeného majetku hradit ze svých prostředků,
8. chovat se hospodárně – neplýtvat vodou a elektrickou energií,
9. ctít nedotknutelnost osobního vlastnictví,
10. kouřit ve vyhrazených prostorách (venku, ne uvnitř budovy),
11. dodržovat zákaz donášení, konzumace alkoholických nápojů, užívání psychotropních a omamných látek a využívání služby pod jejich vlivy,
12. dodržovat všechny bezpečnostní a protipožární předpisy a pokyny ředitelky organizace, nemanipulovat v budovách s otevřeným ohněm ani rozdělávat oheň v blízkosti budov,
13. v případě mimořádné situace se řídit pokyny školeného pracovníka (např. v případě požáru, povodně, rekonstrukce, při infekčním onemocnění),
14. mít s sebou při příchodu do dílen oblečení v dobrém stavu a osobní věci v potřebném nebo dohodnutém rozsahu (např. pracovní oděv),
15. dodržovat zákaz donášení jakýchkoliv zbraní do prostor služby (střelné, bodné, lovecké nože, plynové spreje apod.),
16. při ukončení poskytování sociální služby, jsou klienti povinni uhradit veškeré nedoplatky které vznikly poskytováním služby, a to nejpozději do dohodnutého termínu.

### **Opatření v případě porušení vnitřních pravidel**

Poruší-li klient pravidla, pracovník je povinen ho na porušení ihned upozornit. Společně pak hledají způsob, jak dalšímu porušování předejít. Pracovník v rámci individuální práce s klientem plánuje kroky, které povedou k podpoře klienta v dodržování nastavených pravidel. Jestliže klient nebo jeho zástupce přesto opakovaně porušuje vnitřní pravidla, užije poskytovatel toto opatření:

- a) písemné upozornění vedoucího služby sociálně terapeutických dílen,
- b) v případě udělení třetího písemného upozornění od vedoucí služby během jednoho kalendářního roku je poskytovatel oprávněn vypovědět smlouvu,
- c) v případě závažného porušení vnitřních pravidel klientem je poskytovatel oprávněn smlouvu ukončit výpovědí s okamžitou účinností k datu doručení.

Za hrubé porušení vnitřních pravidel je považováno takovéto jednání:

- uvede-li nepravdivé informace podstatné pro poskytování služeb a uzavření smlouvy o poskytování služby sociální prevence (např. informace o sociální situaci),
- prodlení s úhradou za stravování nebo dohodnuté fakultativní činnosti delší jak 20 dnů po stanoveném termínu splatnosti,
- úmyslné poškození majetku organizace,
- krádež majetku jiného klienta, pracovníka nebo organizace,
- fyzické napadení nebo sexuální obtěžování jiného klienta či pracovníka organizace,
- vyhrožování jinému klientovi či pracovníkovi organizace,
- omezování práv jiného klienta či pracovníka organizace.

### **Závěrečná ustanovení**

Tyto pravidla jsou součástí standardu kvality sociální služby č. 1.



**Domov Libnič  
a Centrum sociálních služeb Empatie**

---

Vnitřní pravidla pro poskytování sociální služby sociálně terapeutických dílen nabývají účinnosti 01.02.2023 a nahrazují svoji předchozí verzi z 1.9.2019.

Klienti/zástupci jsou s vnitřními pravidly seznámeni již při jednání se zájemcem o službu. S dodržováním pravidel souhlasí ve smlouvě o poskytování služby sociální prevence svým vlastnoručním podpisem.

V Libniči dne 10.01.2023

**Domov Libnič a Centrum  
sociálních služeb Empatie**  
(1) IČ: 006 66 271  
Libnič 17, 373 71 Libnič

Mgr. Lenka Hebíková Kubátová  
ředitelka