Diakonie ČCE – středisko Střední Čechy
Sídlo: Kouřimská 15, 280 02 Kolín
IČ: 42744326
DS: gzcui5f
www.diakonie-stred.cz

Diakonie
Českobratrské církve evangelické

Vnitřní (provozní) řád služby Sociálně terapeutické dílny

pracoviště Čáslav – Komenského náměstí 140

(tento dokument je předáván uživateli při podpisu Smlouvy o poskytnutí služby STD)

Úvod

Vnitřní řád Sociálně terapeutické dílny (STD) v Čáslavi upravuje pravidla pro poskytování této služby, pravidla (spolu)práce a slušného chování mezi uživateli (osobami, v jejichž zájmu byla sepsána smlouva o poskytování služby) navzájem i mezi uživateli a pracovníky (ev. dobrovolníky) poskytovatele. Tento řád stanovuje práva a povinnosti uživatelů a pracovníků tak, aby v STD mohly být poskytované kvalitní služby a uživatelé byli podporováni ve svých právech a oprávněných zájmech.
Uživatelé i pracovníci jsou povinni dodržovat pravidla Vnitřního (provozního) řádu STD a ujednání vyplývající z uzavřené Smlouvy o poskytnutí služby STD.

Čl. 1
Vstup uživatele do služby STD

1. Uživatel může využívat službu až po podepsání smlouvy o poskytnutí služby Sociálně terapeutické dílny.
2. První 3 měsíce probíhá tzv. adaptační doba, během které se uživatel seznamuje s prostředím, pracovníky a ostatními uživateli, s nabízenými činnostmi a celkovým provozem STD i střediska.
3. Uživatel je povinen mít s sebou:
   a) léky (pokud je užívá v době, kdy využívá službu STD)
   b) pracovní oděv a obuv (ev. sportovní oblečení a obuv), kompenzační pomůcky či jiné osobní a hygienické potřeby (pokud je potřebuje použít v průběhu návštěvy STD)
   c) kapesné na úhradu kulturních, sportovních akcí a výletů apod.
   d) osobní doklady – kartu TP, ZTP či ZTP/P, kartičku zdravotní pojišťovny, občanský průkaz
4. Pokud si uživatel přináší do STD vlastní potraviny a nápoje (svačina, oběd), měl by je mít označené a vhodně zabalené, může si je uložit do lednice nebo vlastní skříňky.

Čl. 2
Prostory služby STD

1. Služba STD je poskytována v třípatrové budově, která je majetkem Diakonie ČCE – střediska Střední Čechy. Tento dům se nachází v Čáslavi kousek od náměstí Jana Žižky z Trocnova, což je výhodné vzhledem k umístění dalších veřejných služeb a institucí (obchody, pošta, ÚP, MěÚ apod.). V této budově jsou poskytovány i další sociální služby poskytované Diakonií Střední Čechy (dále pak mateřská škola speciální, základní a praktická škola Diakonie jako samostatná organizace).
2. Pro STD jsou určeny především prostory v přízemí, kde se nacházejí dvě dílny, školící a zasedací místnost, kanceláře a další společné prostory: vstupní vestibul, šatny uživatelů i pracovníků, jídelna a hygienické zázemí. Uživatelé dílen mohou využít i další prostory v budově: terapeutické centrum – snoezelen a muzikoterapii v 1. patře, tělocvičnu a další dílnu v suterénu, malou zahradu za budovou a velikou zahradu (s příležitostně provozovanou kavárnou). V prostorách STD je zajištěno dostatečné vytápění i řádné větrání.
3. V budově je vybudován výtah pro uživatele s omezenou hybností.

Čl. 3
Individuální (spolu)práce s uživatelem v STD

1. Ke každému uživateli je vedena jeho osobní dokumentace, do které má právo nahlídnout a na které se aktivně podílí (především plán spolupráce).
2. Dokumentaci uživatele vede sociální pracovník/vedoucí služby ve spolupráci s pověřeným pracovníkem přímé péče (klíčový pracovník uživatele).
3. V osobní dokumentaci jsou zaznamenány takové údaje, které jsou důležité pro poskytování služby – nepříznivá sociální situace uživatele, v čem potřebuje pomoc, co zvládne sám, čemu se bude v dílně věnovat, v jaké době, jaké mu hrozí riziko a jak rizikům předcházet apod. Tyto údaje získávají pracovníci rozhovorem s uživatelem, s jeho rodinnou a svým pozorováním.
4. Uživatel by se měl dle svých možností aktivně na svém plánu spolupráce podílet – sám si říci, jaká mu vyhovuje pomoc či asistence, jaké činnosti se rád věnuje, co se potřebuje naučit apod.
5. Klíčový a sociální pracovník vyhodnocují a aktualizují plán spolupráce 2x ročně. Všichni pracovníci přímé péče se k plnění plánu vyjadřují průběžně po celou dobu poskytování služby, a to prostřednictvím písemných záznamů do individuálních sešitů uživatelů.
6. Do individuální dokumentace má přístup sám uživatel, pracovníci služby, sociální pracovník/vedoucí služby a manažer služby. V rámci svých kompetencí má do této dokumentace uživatele přístup také ředitel střediska a v rámci kontrolní či konzultační činnosti též osoba pověřená ředitelstvím Diakonie ČCE nebo inspektoři kvality sociálních služeb dle zákona o sociálních službách, případně jiné kontrolní orgány na základě úředního pověření (např. kancelář ombudsmana). Všechny osoby jsou vázány mlčenlivostí.
7. Jiné osoby mohou do individuální dokumentace nahlédnout pouze se souhlasem uživatele, případně zákonného zástupce.

Čl. 4
Činnosti a přítomnost uživatele v STD

1. Uživatel může do STD v Čáslavi docházet každý pracovní den od 6:30 do 15:30 hodin. Sám si určí (viz formulář Dotazník II. pro uživatele služby STD), v které dny a v jakém časovém rozmezí bude službu využívat. Přestávky na svačinu a oběd jsou pro všechny uživatele společné.

2. Dále si uživatel vybere konkrétní aktivity, kterým se bude v STD věnovat. Jedná se především o tyto činnosti:
    a) s keramikou (hlínou či licí hmotou)
    b) s textilem, vlnou, bavlnkami apod.
    c) s papírem
    d) s korálky
    e) se dřevem
    f) s plasty z PET láhví
    g) drátkování
    h) pletení z pedigu a proutí
    i) sušení bylin
    j) rozmontovávání elektroniky (třídění na různé komponenty)
    k) drobné údržbářské a pomocné práce
    l) venkovní činnosti - údržba zeleně, pěstitelské a zahradnické práce, péče o dřeviny
    m) prodej výrobků
    n) další nepravidelné či sezónní činnosti - balení zboží, skládání a roznášení letáků, třídění a vynášení odpadu, pomoc při organizování různých akcí, pomocné práce v kavárně
3. Uživatel může využívat i další nabízené aktivity, ke kterým patří např.:
    a) muzikoterapie, canisterapie, hipoterapie
    b) návštěva kulturních akcí - divadlo, kino, koncerty
    c) poznávací výlety
    d) sportovní aktivity, plavání i relaxace
    e) účast na akcích střediska určených i pro veřejnost (benefiční ples, karneval, výstavy, vernisáže, besedy, dny otevřených dveří a další akce)

Čl. 5
Vztahy mezi uživateli a pracovníky v STD

1. Všichni lidé, kteří se nacházejí v STD, jsou povinni dodržovat dobré mravy, chovat se slušně k uživatelům, pracovníkům, dobrovolníkům, rodinným příslušníkům i jiným návštěvám.
2. V případě, že by se kdokoliv v dílně choval proti dobrým mravům, tzn. hrubě, vyvolával hádky nebo někoho napadnul, pracovníci ho napomenou a zasadí se o to, aby v takovém jednání nepokračoval, případně mu udělí písemné napomenutí. Jde-li o chování nebo jednání (krádež, napadení), jehož posouzení či vyšetření patří do pravomoci obecního úřadu nebo policie, jsou pracovníci dílny povinni učinit příslušné oznámení.
3. Pokud se uživatel chová zvlášť agresivně, je to důvod k ukončení služby ze strany poskytovatele dle Smlouvy – viz čl. 8 Ukončení poskytování služby - výpovědní důvody a výpovědní lhůty.
4. Pracovníci nezasahují do vztahů mezi uživateli a jejich rodinnými příslušníky, ovšem mají ohlašovací povinnost v případě podezření na zanedbávání, zneužívání a týrání druhého člověka.

Čl. 6
Zásady při práci v STD

1. Každý uživatel se věnuje předem domluvené pracovní činnosti. Pokud se mu tato práce nedaří, může požádat pracovníka o změnu. K této práci se může vrátit později nebo jiný den.

2. Uživatel by neměl bezdůvodně opustit pracoviště. Pokud potřebuje mimořádně odejít, omluví se pracovníkovi služby.
3. Uživatel nesmí bez vědomí nebo dozoru pracovníka manipulovat s nářadím, přístroji ani spotřebiči, a to z důvodu dodržování pravidel BOZP a PO.
4. Pokud se uživatel pohybuje mimo prostory dílny, měl by předem informovat pracovníka dílny, že opouští své pracovní místo.
5. Ve všech prostorách dílny uživatelé udržují pořádek, nic neničí ani neodnáší. Do prostor dílen se nesmí vnášet nebezpečné předměty (např. nože, zápalky a zapalovače, pyrotechniku, zbraně).
6. Uživatelé nesmí používat služební telefon k soukromým účelům bez souhlasu pracovníka dílny.

Čl. 7
Ochrana zdraví a bezpečnost práce v STD

1. Uživatel je povinen chovat se tak, aby neohrožoval na zdraví a životě sebe a své okolí.
2. Pokud je to třeba, uživatel při práci používá ochranné pomůcky (např. rukavice, brýle, štít), které mu vydá pracovník dílny.
3. Uživatel je povinen nahlásit úraz svůj, jiných uživatelů, případně i pracovníků dílny.
4. Uživatel je povinen dodržovat směrnice organizace týkající se bezpečnosti a požární ochrany. Zjednodušený výklad těchto směrnic pracovnice dílny vysvětlují uživatelům 2x ročně.
5. Do prostor dílen není dovoleno vnášet nebezpečné předměty (např. nože, zápalky a zapalovače, pyrotechniku, zbraně).
6. Je zakázáno kouřit v místech, která k tomu nejsou výhradně určena.

Čl. 8
Ujednání o riziku v STD

1. I přes snahu vytvářet pro uživatele bezpečné prostředí nelze zabránit možným pádům a zraněním. Pracovníci jsou povinni tomuto předcházet, ale nemohou je zcela vyloučit.
2. Každý uživatel má právo na přiměřené riziko (tzn., že má nést důsledky svého jednání a rozhodování v případech, kterým rozumí a umí se v nich rozhodovat).
3. Každý uživatel má v plánu spolupráce definované možné rizikové situace, na které jsou uživatelé pracovníky opakovaně upozorňováni a kterým se snaží společně předcházet.

Čl. 9
Dodržování hygieny a úklid v STD

1. Uživatel je pracovníky podporován v dodržování zásady hygieny, do dílen by měl přicházet čistý a upravený.
2. Uživatel by měl mít vhodné (pracovní) oblečení a obuv. Po vstupu do Diakonie se uživatelé přezouvají. Uživatelé musí také počítat s tím, že si oblečení při práci mohou umazat nebo poškodit.
3. Své osobní věci (boty, oblečení, tašky) si uživatelé odkládají na určené místo (šatna, skříňka).
4. Po skončení své činnosti a při odchodu si každý uklidí své pracovní místo a všechny pomůcky, které používal, a vrátí vše, co si vypůjčil.
5. Prostory dílny uklízí uživatelé sami dle pokynů pracovníka. Větší úklid je prováděn dle potřeby za pomoci pracovníka.

Čl. 10
Stravování v STD

1. Uživatel může požádat poskytovatele o pomoc či podporu při poskytnutí nebo zajištění stravy. Poskytovatel může uživateli pomoci objednat jídlo a jeho dovoz z vývařovny nebo mu může pomoci vyhledat vhodnou jídelnu či restauraci. Dále může Uživateli (do)pomoci při přípravě vlastní donesené stravy (např. servírování na talíř, ohřátí v mikrovlnné troubě apod.).
2. Pokud si uživatel objedná stravu (z vývařovny) prostřednictvím poskytovatele na více dnů dopředu a později zjistí, že některý den nebude v dílně přítomen, je třeba provést včasné odhlášení stravy, a to alespoň jeden den před dnem, kdy má být strava odebrána (nejlépe do 13:00). Stravu lze odhlásit prostřednictvím pracovníků dílny na tel.: 736 485 451 nebo u vedoucí služby v kanceláři. Pokud si uživatel objednanou stravu včas neodhlásí a ta mu bude z vývařovny dovezena, musí jídlo uhradit (oběd si může odnést domů nebo mu ho může někdo vyzvednout).
3. Uživatelé si mohou přinést i své vlastní potraviny, které je možné uschovat (označené jménem) ve společné lednici v dílně. Vlastní stravu je možné si ohřát v mikrovlnné troubě na jídelně, ev. v dílně. Zde je také možné si v rychlovarné konvici uvařit vlastní čaj či kávu.
4. Na svačinu i oběd je vyhrazena půl hodina a po dohodě s pracovníky se svačí v době od 9:00 do 10:00 a obědvá mezi 11:30 a 12:30.
5. Každý uživatel je povinen si po sobě umýt a uklidit nádobí, které použil.

Čl. 11
Nepřítomnost uživatele v STD

1. Plánovanou nepřítomnost uživatel oznamuje včas osobně nebo telefonicky (tel.: 736 485 451) přímo pracovníkovi dílny, s ohledem na plánování aktivit a činností v STD.
2. Neplánovanou (náhlou) nepřítomnost uživatel oznamuje buď pracovníkovi dílny nebo vedoucí služby/sociální pracovnici přímo v kanceláři nebo telefonicky (tel.: 734 410 996), a to co nejdříve je to možné.

Čl. 12
Návštěvy uživatele v STD

1. V případě, že za uživatelem přijde návštěva (včetně rodinných příslušníků), musí se nahlásit u pracovníka dílny. Pobyt návštěv v dílně je časově omezen na ½ hodiny.

Čl. 13
Přebírání pošty a telefonování uživatele v STD

1. Pokud je uživateli na adresu Diakonie SČ v Čáslavi doručena poštovní zásilka, pak tuto nikdo z pracovníků neotevírá, ale je předána přímo uživateli.
2. Uživatel může požádat pracovníky o asistenci s přečtením dopisu, případně o vysvětlení jeho obsahu, pokud mu nerozumí.
3. Většina uživatelů má vlastní mobilní telefon, který může používat dle svých potřeb. Pracovník může uživateli pomoci při hledání klidného místa, kde by si uživatel mohl vyřídit soukromé hovory.
4. Pracovníci zachovávají mlčenlivost ve vztahu ke všem skutečnostem vyplývajícím z dopisů či telefonátů, které se dozví v rámci své asistence a pomoci uživatelům.

Čl. 14
Mimořádné situace v STD

1. V případě mimořádné situace budou uživatelé instruováni pracovníky o tom, jak mají postupovat.
2. V prostorách STD se pravidelně provádějí školení a kontroly bezpečnosti a požární ochrany, revize elektrospotřebičů, nácvik evakuace budovy, nácvik manipulace s různými přístroji a další bezpečnostně preventivní aktivity (např. seznamování uživatelů s možnými nouzovými a havarijními situacemi).
3. V případě, že současně onemocní všichni pracovníci služby STD (např. epidemie), nebo v situaci, kdy jsou všichni pracovníci společně vysláni na školení, může vedení střediska provoz dílen omezit či přerušit na dobu nezbytně nutnou. O takové mimořádné situaci jsou uživatelé, popř. jejich rodinní příslušníci, neprodleně informováni a jsou jim případně nabídnuty další služby, které jim mohou pomoci.
4. V případě ztráty nějaké věci pracovníci nejdříve sami usilují o její nalezení. Pokud se věc nenajde a pokud byla prokazatelně dobře zabezpečena (tzn. uzamčena ve skříňce či uložena u pracovníků), je po dohodě s uživatelem přivolána Policie ČR.

Čl. 15
Úschova věcí a financí v hotovosti v STD

1. Uživatel by neměl do dílny nosit cenné věci, které nepotřebuje, ani větší obnos peněz v hotovosti.
2. Uživatel má možnost zamykat si své věci ve skříňce nebo je může uložit na dobu nezbytně nutnou do úschovy k pracovníkovi. Každá úschova je možná pouze během dne, ve kterém si uživatel věci do úschovy uložil.
3. Výjimku tvoří úschova menšího finančního obnosu (do výše 500 Kč), který je předán uživatelem či jeho rodinným příslušníkem nebo zákonným zástupcem pracovníkům dílny za účelem zajištění účelného a řádného hospodaření s těmito penězi v delším časovém období (určeno na drobné výdaje u těch uživatelů, kteří nejsou schopni samostatně a přiměřeně s finanční hotovostí nakládat). O postupném čerpání peněz uložených u pracovníků vedou pracovníci řádné záznamy.

Čl. 16
Odpovědnost za škodu v STD

1. Uživatel odpovídá za škodu (podle Občanského zákoníku), kterou zaviněně způsobí na majetku Diakonie Střední Čechy či jiné organizace nebo na majetku či zdraví uživatelů, zaměstnanců nebo jiných osob.
2. Uživatel je povinen upozornit pracovníky na škodu, která vznikla nebo by mohla vzniknout.

Čl. 17
Stížnosti na kvalitu služby STD

1. Každý uživatel nebo kdokoliv v jeho zájmu má právo podat stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby.

2. Stížnost může podat:
    a) ústně, včetně telefonické stížnosti – kterémukoliv pracovníkovi, vedoucímu či manažerovi služby nebo řediteli střediska. Každý pracovník je povinen stížnost zaznamenat a předat k řešení pověřené osobě.
    b) písemně do schránky pro podávání stížností, podnětů a připomínek, která je umístěna na pracovišti; emailem nebo poštou na adresu pracoviště: Komenského náměstí 140, 28601 Čáslav nebo na adresu sídla organizace: Kouřimská 15, 28002 Kolín.
3. Stížnost může být podána i anonymně. Pokud si uživatel nebo osoba, která jedná v jeho zájmu, stěžuje ústně, ale chce zůstat v anonymitě, je pracovník, který stížnost přijal, povinen zachovat mlčenlivost o stěžovateli.
4. Stížnosti vyřizuje vedoucí služby nebo manažer služby. V případě, že je stížnost směřována na ně, nebo jejich vyřízení spadá pouze do kompetence ředitele, řeší stížnosti ředitel střediska.
5. Lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 kalendářních dnů. V případě, že nelze stížnost v dané lhůtě vyřešit, je o tom stěžovatel písemně seznámen i s odůvodněním, pokud je stěžovatel znám.
6. Ten, kdo stížnost vyřizuje, je povinen prošetřit všechny okolnosti a vyslechnout všechny dotčené strany.
7. Vyřízení stížnosti dostává uživatel nebo ten, kdo stížnost podal, písemně. V případě anonymní stížnosti je vyřízení zveřejněno na nástěnce. Výjimku tvoří stížnost na konkrétního pracovníka. V takovém případě je vyřízení stížnosti formou nástěnky anonymizováno.
8. Stěžovatel se může proti výsledku vyřízení stížnosti do 15 kalendářních dnů odvolat, a to u členů Správní či Dozorčí rady střediska nebo u členů Správní či Dozorčí rady Diakonie ČCE. Dále je možné se odvolat na nezávislé instituce – MPSV, úřad Ombudsmana. Aktuální kontakty jsou uvedeny v příloze č. 1 tohoto řádu.

Čl. 18
Spolupráce se zákonným zástupcem či rodinou uživatele

1. Pracovníci nezajišťují uživateli STD službu nad rámec stanovený smlouvou a vnitřním řádem STD.
2. Zákonný zástupce zastupuje uživatele pouze při právním jednání – např. podepsání smlouvy, úhrady, platby. Zákonní zástupci ani pracovníci nesmí uživatele omezovat v jeho základních právech, mají však na zřeteli přiměřenou míru rizika.
3. Zákonný zástupce ani rodič uživatele nemůže pracovníky nutit, aby v případě zhoršení zdravotního stavu nepřivolali k uživateli lékaře (rychlou záchrannou službu). Pracovníci jsou povinni volat rychlou záchrannou službu vždy, když mají podezření na ohrožení života či zdraví uživatele.
4. O případné hospitalizaci uživatele rozhoduje přivolaný lékař, který vždy kontaktuje zákonného zástupce či blízké příbuzné a informuje je o zdravotním stavu uživatele. Pracovníci služby předávají zdravotní (lékařské) službě kontakty na zákonné zástupce či blízké příbuzné a zároveň je také o vzniku mimořádné události týkající se uživatele informují.
5. Uživatel (i s omezenou svéprávností) má právo zavázat pracovníky mlčenlivostí vůči zákonnému zástupci či rodinným příslušníkům, pokud se týká věcí, které nejsou právními úkony (osobní cíle, přátelské vazby apod.).
6. Zákonný zástupce má právo nahlížet do finančních záležitostí uživatele. Rodinný příslušník, který není zákonným zástupcem, nemá automaticky právo nahlížet do finančních záležitostí uživatele, ale pouze s jeho souhlasem.

Čl. 19

Informace o dění v STD (i ve středisku DSČ)

Další informace lze získávat prostřednictvím:

- internetu: www.diakonie-stred.cz
- sociálních sítí: facebook Diakonie ČCE – středisko Střední Čechy či instagram diakonie.stred
- interních nástěnek v prostorách STD

Příloha č. 1 k Vnitřnímu (provoznímu) řádu STD

KONTAKTY NA PRACOVNÍKY SLUŽBY A DALŠÍ INSTITUCE

Statutární zástupce organizace, ředitel DSČ a předseda Správní rady střediska:
PhDr. Petr Dvořák, Ph.D., tel. 739 244 771, e-mail: dvorak.petr@diakonie-stred.cz

Manažerka služeb pro osoby se zdravotním postižením, členka Správní rady střediska:
Mgr. Bc. Radka Štroblová, tel. 736 485 453, e-mail: stroblova.radka@diakonie-stred.cz

Vedoucí služby STD - pracoviště Čáslav, Kolín, Kutná Hora:
Dagmar Zemanová, DiS., tel. 734 410 996 e-mail: zemanova.dagmar.@diakonie-stred.cz

Pracovníci STD Čáslav: 736 485 451

Diakonie ČCE – ředitelství:
Belgická 22, 120 00 Praha 2, tel.: 242 487 811-2, e-mail:reditel@diakonie.cz, www.diakonie.cz

- **Správní rada Diakonie ČCE** – kontakty na členy rady jsou dostupné na www.diakonie.cz
- **Dozorčí rada Diakonie ČCE** – kontakty na členy rady jsou dostupné na www.diakonie.cz

Další nezávislé instituce:

- **MPSV – odbor sociálních služeb** - Na Poříčním právu 1/376, 120 00 Praha 2, tel.: 221 921 111, www.mpsv.cz, posta@mpsv.cz
- **Veřejný ochránce práv** - Údolní 39, 602 00 Brno, tel. 542 542 888, www.ochrance.cz, podatelna@ochrance.cz

Datum poslední aktualizace: 1. 10. 2022

Podpis odpovědné osoby: .....

Mgr. Bc. Radka Štroblová – manažerka služeb pro osoby se ZP