



SVAZ NESLYŠÍCÍCH A NEDOSLYCHAVÝCH V ČR CENTRUM DENNÍCH SLUŽEB SNN

1. VNITŘNÍ PRAVIDLA PŘI POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNĚ AKTIVIZAČNÍCH SLUŽEB PRO SLUCHOVĚ POSTIŽENÉ

1. Cílová skupina .

- a) neslyšící a nedoslýchaví komunikující ve znakovém jazyce nebo znakovanou češtinou
- b) ohluchlí a nedoslýchaví komunikující odezíráním

2. **Pracovníci a ředitel Centra denních služeb** poskytují skupinové aktivity nebo individuální služby uživatelům v souladu s etickým kodexem pracovníka v sociálních službách.. Jednáním se myslí

- a) osobní komunikace – návštěva poskytovatele v sídle
- b) e-mailem
- c) faxem,
- d) sms
- e) telefonicky
- f) či jiným komunikačním způsobem.

3. **Nabídka služeb v rámci zákona (zdarma).**

Ambulantní

- skupinové - přednášky, semináře, besedy
 - zájmové nebo společenské aktivity*
- individuální – sociálně terapeutické návčiny (kompenzačních pomůcek)
 - základní poradenství
 - pomoc při zprostředkování kontaktu
 - možnost využití internetu
 - konzultace se sociálním pracovníkem (objednat předem)
 - poradna pro uživatele sluchadel (každé poslední úterý.v měsíci)

** v případě návazných aktivit, které mají svou povahou vlastní náklady (potřeby, nářadí, ceny, poháry nebo zájezdy, pobyty se vybírá tzv. účastnický poplatek*

Na vyžádání se nabízejí skupinové služby v terénu, dle plánu kalendářního roku

- výlety po Praze
- sobotní společenský nebo sportovní program

Služby hrazené pouze za úhradu - doplňkové služby

- zájezdy, rekreace
- kopírování, telefonování (na vyžádání klienta) viz ceník
- masáže

- 4 Sociálně aktivizační služby pro sluchově postižené jsou poskytovány podle cílů a poslání v souladu s demokratickými principy a listinou základních práv a svobod. Zájemce o službu se na základě informací svobodně rozhoduje o využívání konkrétní služby. O poskytování služeb se uzavírá dohoda, ústní nebo písemná. Zájemci uzavřením písemné dohody o poskytování služby vyjadřují svůj souhlas se zpracováním poskytnutých údajů. Při skupinové účasti je každý uživatel povinen se zapsat do prezenční listiny, u individuální služby je pracovník povinen provést záznam o poskytnuté službě do interní databáze klientů a poskytnutých služeb pro statistické účely. Služby může být i anonymní, do databáze se zapíše poskytnutá služba, identifikační údaj (pouze jméno, nebo popis situace). Všechny údaje jsou důvěrné a neposkytují se třetím osobám.
- 5 Pro ambulantní individuální službu lze využít diskrétní zónu nebo samostatnou místnost.
- 6 Na vyžádání a ve zcela výjimečných krizových případech a po dohodě s pracovníkem může být služba poskytnuta i mimo uvedenou provozní dobu nebo v terénu (např. v bytě uživatele-nácvik kompenzační pomůcky). Po předchozí domluvě a se souhlasem klienta se plánují náklady na terénní službu a případnou úhradu. V takovém případě si nadstandardní službu hradí uživatel sám, kromě mzdových nákladů pracovníka.
- 7 Informace o aktuálních nabízených skupinových službách a kontaktech na pracovníky jsou uvedeny na www.cds-psn.eu, nástěnkách, v letáku CDS, využívá se i teletext ČT2 nebo se zpráva zveřejnění ve Zprávách v českém znakovém jazyce na ČT2. Informace se podávají i osobně ve znakovém jazyce a programech v CDS (2x ročně).
- 8 Uživatel respektuje pracovníky Centra denních služeb a ostatní uživatele služeb a dále toleruje názory a projevy ostatních uživatelů. Zdravotní stav zájemce/uživatele musí odpovídat požadavkům poskytované služby.
- 9 Službu lze odmítnout v případě :
 - a) zájemce není sluchově postižený, dle cílové skupiny
 - b) není-li požadovaná služba poskytovatelem zajišťována, lze zprostředkovat kontakt na jiného poskytovatele,
 - c) je-li služba vyžadovaná mimo pracovní dobu a nejde o výjimečnou situaci (viz bod č.6)
 - d) je-li uživatel velmi silně podnapilý a obtěžuje ostatní uživatele, chová se agresivně a ničí zařízení nebo prostory CDS, lze požádat uživatele o opuštění prostor příp. přivolat PČR
 - e) slovně ponižuje a uráží pracovníky CDS (svědek)
 - f) při odmítnutí úhrady, která byla předem domluvena a schválena uživatelem (bod č.6), lze takovou další vyžádanou službu neposkytnout, pokud neproběhne předchozí úhrada. V takovém případě lze vyžádat zálohu na

náklady spojené s terénní službou. O takové situaci je vždy uvědomen ředitel Centra denních služeb.

g) kapacita objektu je naplněna

- kapacita sálu, kde probíhá přednáška nebo beseda je přeplněna, není volné místo
- v daný den či hodinu má pracovník již objednaného jiného uživatele, nebo sám pracovník s osobních důvodů nemůže (např. je objednan.k lékaři). V takovém případě zprostředkuje kontakt na jiného poskytovatele nebo kolegu.

10. Uživatel může ukončit využívání služeb kdykoliv bez udání důvodu.

11. Uživatel služby má možnost podat stížnost nebo podnět nekvalitu poskytování služeb nebo na pracovníka písemnou formou do schránky na stížnosti a podněty na formuláři u hlavního vchodu nebo osobně pracovníkovi /řediteli Centra denních služeb.

Pravidla platí od 1.7.2010