

Iskérka-občanské sdružení

Provozní řád Sociálního centra denních aktivit Iskérka

Organizace provozu centra

- 1) Centrum může navštěvovat osoba starší 18 let, trpící dlouhodobou duševní chorobou a osoba v psychické krizi.
- 2) K navštěvování centra je nutné doporučení ošetřujícího psychiatra nebo psychologa. Toto doporučení zájemce o službu dodá nejpozději do měsíce od začátku užívání služby.
- 3) Zájemce o službu může být odmítnut, pokud nebude splňovat podmínky nutné k přijetí nebo pokud bude kapacita centra naplněna.
- 4) Centrum nemůže navštěvovat osoba trpící infekčními chorobami.
- 5) Centrum je otevřené v pondělí až pátek od 8-14 hod.; po domluvě i v odpoledních hodinách. Uživatelé mají povinnost odejít z centra při ukončení provozní doby.
- 6) V případě havarijní situace může být centrum dočasně zavřeno, koordinátorka centra pověří jednoho z pracovníků, aby uvědomil všechny uživatele.
- 7) Na osobní věci uživatelů a jejich zdraví se nevztahuje žádné pojištění. Uživatelé mají možnost uložit si své osobní věci do uzamykatelných skříněk v centru. Každý, kdo využije této nabídky, obdrží klíč ke své skřínce. Duplikáty všech klíčů jsou uloženy v kanceláři centra.
- 8) Na nástěnkách jsou k dispozici informace o dalších sociálních službách, zdravotnických zařízeních, psychiatrických a psychologických ambulancích, novinky z oblasti sociálního zabezpečení atd. Pracovníci uživatele upozorňují a odkazují na tyto informace.
- 9) Centrum se řídí předpisy o ochraně osobních údajů, tedy zejména zákonem 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů. Informace o uživatelích jsou sdíleny pracovním týmem, mimo pracovní tým jsou pracovníci vázáni mlčenlivostí.
- 10) Informace o chodu centra jsou veřejnosti podávány na internetové adrese www.iskerka.info
- 11) V centru se maximálně šetří elektrickou energií a vodou. Zároveň se šetří veškerá zařízení, nacházející se v centru.
- 12) Pokud uživatel opakovaně porušuje Provozní řád centra, může být rozhodnutím výkonného výboru Iskérka o.s. odmítnut jako uživatel služby na dobu určenou výkonným výborem Iskérka o.s.. Po uplynutí této lhůty se může znovu stát uživatelem služby.

Podávání připomínek a stížností

- 1) Připomínky k chodu centra a stížnosti může podávat kdokoli (uživatelé i neuživatelé) na internetové adrese iskerka@centrum.cz, případně poštou na adrese Iskerka o.s., 1. máje 864, 756 61 Rožnov pod Radhoštěm. Připomínky a stížnosti mohou být podávány i anonymně a budou projednávány pracovním týmem, zaznamenávány a evidovány poté, co byly písemně doručeny.
- 2) Stěžovatel má možnost si svobodně zvolit svého zástupce. Stížnost sepisuje stěžovatel sám nebo s pomocí jím zvoleného zástupce.
- 3) Stížnosti a připomínky jsou projednávány v nejbližším možném termínu, nejpozději však do uplynutí jednoho kalendářního měsíce od převzetí připomínky/stížnosti, podle požadavků stěžovatele nebo rozhodnutím týmu pracovníků:
 - buď pracovním týmem za účasti stěžovatele
 - nebo na psychoterapeutické skupině.
- 4) Z veškerých jednání je pořizován zápis. Zapisovatele pro dané jednání ustanovuje koordinátorka centra z řad pracovníků.
- 5) Stížnosti a připomínky se evidují a jsou zaznamenávány konkrétně, srozumitelně oběma stranám a způsobem, který vystihuje myšlenku stěžovatele.
- 6) Pokud stěžovatel není spokojen s řešením své stížnosti, může podat stížnost na postup při vyřizování stížnosti a to písemně výkonnému výboru Iskerka o.s. na adresu: Iskerka o.s., Výkonný výbor, 1. máje 864, 756 61 Rožnov pod Radhoštěm.

Vztahy mezi uživateli a pracovníky centra

- 1) Pracovníci centra se řídí Etickým kodexem pracovníka organizace. Tento kodex je k nahlédnutí v kanceláři centra.
- 2) Pokud se pracovník dozví o spáchání závažného trestného činu, má podle Trestního zákoníku, § 168 ohlašovací povinnost.
- 3) Pokud vztahy mezi pracovníkem a kterýmkoli z uživatelů překračují pracovní vztahy a stávají se intimními, pak:
 - a) Má pracovník povinnost informovat o této situaci pracovní tým.
 - b) Vedoucí vyzve dotyčného uživatele k osobní schůzce, na které projednají situaci.
 - c) Vedoucí vyzve k osobní schůzce dotyčného pracovníka, také projednají situaci.
 - d) Vedoucí vyzve k osobní schůzce současně dotyčného uživatele a pracovníka s cílem nalézt řešení vzniklé situace.
 - e) Pokud se nepodaří nalézt řešení uspokojivé pro obě strany, vedoucí navrhne schůzku uživatel-pracovník-supervizor.
 - f) Pokud uživatel odmítne schůzku uživatel-pracovník-supervizor, bude to považováno za porušení Provozního řádu.
 - g) Z každé schůzky je pořizen zápis, který všichni účastníci podepíší a obdrží po jedné kopii. Jedna kopie zápisu zůstává uložena v kanceláři centra.

Organizace činností a volnočasových aktivit

- 1) Centrum nabízí uživatelům různé aktivity a činnosti. Aktuální nabídka činností je zveřejněna na nástěnce v centru, na vytištěných programech a na internetových stránkách Iskérka o.s. www.iskerka.info. Informace o konkrétních pracovních činnostech vykonávaných v dílnách pracovní terapie poskytují pracovníci centra.
- 2) Každý uživatel se svobodně zapojí do zvolené činnosti podle svých zájmů a možností a také podle možností centra.
- 3) Jednou za čtrnáct dní probíhá skupinová psychoterapie, týkající se také činností a vztahů v centru.
- 4) Čtvrtletně se uskutečňuje komunitní setkání všech osob, jak pracovníků, tak uživatelů centra. Zde mohou uživatelé i pracovníci podávat návrhy a připomínky k chodu centra, navrhnout nové aktivity atd.
- 5) Volnočasové aktivity probíhají nepravidelně, podle domluvy všech zúčastněných. Informace o akcích jsou na nástěnce v centru.
- 6) Osoby uživatelům blízké mají možnost se na vybraných aktivitách účastnit.
- 7) Pracovní činnosti prováděné uživateli v centru nejsou odměňovány.
- 8) Výrobky dílny pracovní terapie jsou prodávány a zisk tvoří spoluúčast na financování centra nebo se používá na jiné účely dle rozhodnutí na komunitním setkání.
- 9) V případě drobných zranění je k dispozici lékárníčka.
- 10) Pravidelné i nepravidelné aktivity navrhují jak pracovníci, tak uživatelé. Všechny možnosti jsou zváženy a předneseny na skupinové psychoterapii nebo na komunitním setkání. O uskutečnění navrhované aktivity rozhoduje, zda je o aktivitu zájem ze strany uživatelů a zda je v organizačních a pracovních schopnostech pracovníků nebo uživatelů danou aktivitu zorganizovat.

Práva uživatelů

- 1) Každý uživatel má právo:
 - a) svobodně vyjadřovat své názory a to ke všem záležitostem, které se jej týkají,
 - b) svobodně se rozhodnout o svém zapojení do činností a jednotlivých aktivit centra,
 - c) stěžovat si a podávat návrhy na zlepšení činnosti a chodu centra, na změnu rozhodnutí komunitního setkání, na změnu Provozního řádu centra a to:
 - způsobem popsaným v oddílu Podávání připomínek a stížností,
 - na čtvrtletním komunitním setkání.
 - d) být vnímán a respektován jako jedinečná bytost,
 - e) svobodně rozhodovat o sobě samém.
- 2) Žádný uživatel nesmí být vystaven svévolnému zasahování do svého soukromého života a nesmí být vystaven útokům na svou čest a pověst.

- 3) Pokud uživatel dospěje k názoru, že vztah některého pracovníka k němu překračuje pracovní vztahy a stává se intimním, pak si zvolí kontaktní osobu z řad pracovníků, která o této situaci informuje pracovní tým. Další postup odpovídá odstavci 2) části „Vztahy mezi uživateli a pracovníky centra“.
- 4) V případě zhoršení zdravotního stavu uživatele je upozorněn samotný uživatel, případně je informován ošetřující lékař a osoba blízká. O tom, že byly tyto osoby informovány, je informován i samotný uživatel.

Povinnosti uživatelů

- 1) Být ohleduplný k sobě i druhým, nepřipustit projevy šikany a rasizmu, nepřipustit fyzické ani slovní napadání.
- 2) Dbát na dodržování bezpečnosti a ochrany zdraví.
- 3) Řídit se požárními a poplachovými směrnicemi, které jsou umístěny vedle skříně s pojistkami v kuchyňském koutě.
- 4) Respektovat dohody a přání schválené nadpoloviční většinou zúčastněných na komunitním setkání, aktivně se podílet na činnostech podle svých možností a schopností.
- 5) Nekouřit v centru.
- 6) Nebýt pod vlivem alkoholu a drog.
- 7) Při onemocnění nakažlivou chorobou je povinnost tuto skutečnost neprodleně telefonicky hlásit koordinátorce centra Blance Mikolajkové nebo kterémukoli pracovníkovi centra na tel. 774 274 800.
- 8) Při pobytu a činnostech v centru respektovat pokyny pracovníků centra.
- 9) Uvést kontakt na osobu blízkou.
- 10) Uživatel, který se rozhodne pravidelně navštěvovat nějakou aktivitu nebo činnost, má povinnost se omluvit, pokud se nemůže dostavit.
- 11) Pokud kterýkoli z uživatelů:
 - slovně nebo i fyzicky napadá ostatní uživatele nebo pracovníky centra,
 - případně záměrně ničí materiální vybavení centra nebo osobní věci ostatních uživatelů nebo pracovníků,bude přítomným pracovníkem vyzván, aby centrum okamžitě opustil. Pokud tak neučiní, pak pracovník volá Policii ČR.

Aktualizace: 26.5.09

Byl/a jsem s tímto Provozním řádem seznámen/a a zavazuji se dodržovat všechna jeho ustanovení:

Jméno a příjmení.....

V Rožnově p. R. dne.....

Podpis

