**ZÁKLADNÍ PRAVIDLA POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY**

**CENTRA DENNÍCH SLUŽEB (CDS)**

Tato pravidla vstupují v platnost dne 1. 1. 2020.

**Cílem spolupráce mezi službou CDS a jejími klienty je vytvořit podmínky, ve kterých se každý klient podle svých možností a potřeb může učit, pracovat, rozvíjet své zájmy, pečovat o sebe a pobývat s lidmi takovými způsoby, jaké jsou ve společnosti běžné. Konkrétní podoby a podrobné cíle této spolupráce jsou vymezeny v individuálních plánech jednotlivých klientů.**

Pro umožnění spolupráce na vytyčených cílech je každý klient i pracovník při poskytování služby CDS vázán následujícími pravidly, která jsou součástí Smlouvy o poskytování služby CDS:

1. **SPOLEČENSKÉ CHOVÁNÍ**

* V kontaktu mezi klientem a pracovníkem CDS obě strany zachovávají **vykání a oslovování podle sděleného individuálního přání**. Samozřejmě personál počítá s tím, že klienti nemusí tykání a vykání rozlišovat, nebo jsou mnohdy navyklí na tykání z jiných sociálních služeb, což ale nebrání tomu se o vykání pokoušet a simulovat tím běžné fungování společnosti.
* Při poskytování služby je každý klient povinen dodržovat **běžná pravidla společenského chování** a přispívat tak k vytvoření důstojného, přátelského a emocionálně bezpečného (neurážejícího a nezraňujícího) sociálního prostředí v průběhu služby CDS.
* Při pobytu v prostorách CDS má každý klient možnost **využít klidného a nerušeného místa pro vyřízení svých soukromých záležitostí**. Každý klient je povinen tohoto místa využít v situaci, kdy vyřizování soukromých záležitostí narušuje společný program klientů a pracovníků CDS.
* Každý klient je povinen respektovat soukromí ostatních klientů a pracovníků.

1. **POSKYTOVÁNÍ POMOCI PRACOVNÍKŮ KLIENTŮM**

* Každý klient se může v případě potřeby **obracet na pracovníky CDS a vyžádat si jejich pomoc při realizaci cílů spolupráce**.
* V situaci, kdy je **pracovník** CDS nucen rozdělit svou pozornost a pomoc mezi více klientů, vyhodnocuje naléhavost jejich potřeb a adekvátně tomu **určuje pořadí a míru pomoci**.
* Pracovníci CDS upřednostňují takový rozsah a formu pomoci, aby na každého klienta působila **aktivně** a podporovala **rozvoj jeho samostatnosti**.

1. **INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ**

* Každý klient si ve spolupráci se svým klíčovým pracovníkem **plánuje cíle a průběh poskytování služby CDS podle svých individuálních možností a potřeb**.
* Klient a jeho klíčový pracovník mají společnou zodpovědnost za dodržování dohodnutého individuálního plánu.
* Každý klient může měnit své cíle. **Nastalé změny jsou důvodem k revizi** nebo přepracování individuálního plánu, proto je klient povinen o nich informovat svého klíčového pracovníka.
* Revizeindividuálního plánu se odvíjí od konkrétní situace a potřeb každého klienta, na podnět klienta nebo jeho klíčového pracovníka k němu však musí dojít nejpozději   
  **do 3 měsíců** od stanovení cílů nebo od posledního hodnocení, pokud to situace nevyžaduje jinak.

1. **VYJADŘOVÁNÍ SE K POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY**

* Každý klient může **svobodně vyjadřovat své názory a postoje týkající se** průběhu a podmínek poskytování **služby**.
* Každý klient může v předem dohodnutém čase s pracovníky CDS **projednávat své připomínky** k průběhu a podmínkám poskytování služby.
* Každý klient může v případě své nespokojenosti s poskytovanou službou **podat stížnost**. (Postup pro podávání stížností je popsán a uveřejněn na vývěsce CDS.)

1. **PŘÍSTUPNOST OSOBNÍ DOKUMENTACE KLIENTŮ**

* Každý klient může v předem dohodnutém čase **nahlížet do své osobní dokumentace** a vyžádat si od pracovníků CDS kopie nebo výpisy z ní.
* Pracovníci CDS **chrání citlivé a osobní údaje** před zneužitím**.**

1. **PROVOZNÍ DOBA CDS**

* CDS je v provozu od pondělí do pátku v následujících časech:

**Pondělí 7:00 – 17:00**

**Úterý 7:00 – 17:00**

**Středa 7:00 – 17:00**

**Čtvrtek 7:00 – 17:00**

**Pátek 7:00 – 17:00**

* V případě zpoždění osoby, která klienta vyzvedává z programu CDS, může klient bezplatně vyčkat v prostorách Ligy vozíčkářů k tomu určených.
* Každý klient si **zvolí aktivitu, která nenarušuje program CDS nebo činnost ostatních klientů.** Každý klient se může zapojit do společné činnosti z nabídky měsíčního programu, do pravidelných denních činností CDS nebo může prostředků CDS využít k individuální činnosti podle svého výběru upřesněného v individuálním plánu.
* Pokud některý s klientů svou činností narušuje program CDS nebo činnost ostatních klientů, mohou od něj pracovníci CDS vyžadovat volbu jiné činnosti nebo přesunutí do prostoru vhodného pro danou činnost.

1. **DOCHÁZKA A PRŮBĚH POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY CDS**

* **Okamžitá kapacita služby CDS je nanejvýš 9 klientů.** Skutečná denní kapacita se odvíjí podle programu, podle počtu přítomných pracovníků a podle aktuální skladby skupiny klientů.
* Každý klient je povinen si **předem zvolit způsob rezervace docházky ve vybraných dnech:** (a) **formou dohody o pravidelné docházce nebo** (b) **formou týdenního plánu**, který se uzavírá vždy nejpozději ve čtvrtek na následující týden.
* Každý klient si může stejným způsobem rezervovat účast na kapacitně omezených společenských aktivitách pořádaných prostřednictvím CDS v prostorách Ligy vozíčkářů nebo mimo ni.
* Každý klient má právo být předem seznámen s aktuální nabídkou měsíčního programu i s nabídkou pravidelných denních činností CDS. Potřebné informace klienti obdrží **vždy poslední čtvrtek v měsíci, nejpozději poslední pracovní den v měsíci** ve formě ústně komentovaného písemného harmonogramu průběhu služby.
* Každý klient má povinnost **ohlásit předpokládanou změnu** v plánu docházky nejpozději **do konce provozní doby dne předcházejícího** dni, na který si klient naplánoval účast na programu v CDS. Ze zdravotních či jiných závažných důvodů může klient ohlásit svou neúčast nejpozději do 8:00 hod. v den, na který si svou účast na programu CDS naplánoval.
* Pracovníci CDS jsou povinni klienta **předem informovat o změnách průběhu a podmínek poskytování služby**. Konkrétní průběh činností je upřesňován **závaznými ústními a písemnými dohodami** mezi klienty a pracovníky.

1. **VYUŽÍVÁNÍ SPOLEČNÉHO PROSTORU A VYBAVENÍ**

* Každý klient je povinen **dodržovat standardní pracovní postupy**, **hygienické a bezpečnostní zásady** dle pokynů pracovníků CDS jako prevenci předcházení plýtvání a vzniku nepřiměřených škod na majetku či na zdraví.
* Každý klient je povinen **nahradit škodu způsobenou organizaci** v případě, že poškodí prostory nebo vybavení Ligy vozíčkářů.
* Každý klient je povinen v průběhu programu a po jeho skončení **po sobě uklízet použité vybavení** na místo k tomu určené a podle svých možností **po sobě zanechávat uklizený a čistý prostor**.
* Pracovníci CDS mohou po každém klientovi vyžadovat **ukončení** jeho **činnosti s** takovým **předstihem**, aby měl dostatek času pro úklid před včasným odchodem z CDS.
* Každý klient má **možnost využít** **prostor pro uložení svých osobních věcí** v průběhu pobytu v CDS.
* Každý klient je povinen **zajistit si své vlastní hygienické potřeby** (pleny, kapesníky atd.).

1. **ÚHRADA ZA SLUŽBY CDS**

* Vyúčtování za služby se každému klientovi předkládá ke kontrole a schválení nejpozději do 10. kalendářního dne v následujícím měsíci.
* Fakturu klient obdrží nejpozději do 15. kalendářního dne v následujícím měsíci. Každý klient je povinen **uhradit** **fakturu s vyúčtováním pobytu v CDS do 14 dnů ode dne jejího vystavení**.

1. **PRACOVNÍCI CDS VYŽADUJÍ, ABY KLIENT NEPRODLENĚ OPUSTIL SLUŽBU, POKUD**

* klient přijde do služby pod vlivem alkoholu nebo jiných návykových látek,
* klient bude v průběhu služby konzumovat alkohol nebo jiné návykové látky,
* klient bude v průběhu služby kouřit mimo prostory k tomu určené,
* klient přijde do služby v oděvu špinavém, zapáchajícím, odhalujícím intimní části těla nebo jinak znepříjemňujícím průběh služby ostatním klientům a pracovníkům CDS.