



---

**CENTRUM PRO RODINU A SOCIÁLNÍ PÉČI z. s.**

Kostelní náměstí 3172/1, 702 00 Ostrava

---

---

## **INFORMAČNÍ MATERIÁL**

### **Středisko VÝZVA – aktivita Rehabilitační asistence**

---

**Poskytování Rehabilitační asistence dětem a mladým lidem se závažným tělesným postižením nebo závažným tělesným v kombinaci s jiným postižením od 7 do 35 let.**

Rehabilitační asistence je jednou z aktivit Střediska VÝZVA, Centra pro rodinu a sociální péči z. s.

#### **ZŘIZOVATEL:**

**Centrum pro rodinu a sociální péči z. s.**

Kostelní náměstí 3172/1, 702 00 Ostrava

tel. 734 435 135, e-mail: [cpr@prorodiny.cz](mailto:cpr@prorodiny.cz)

IČO: 48804517, DIČ: CZ 48804517

**Statutární zástupce:** Bc. Marek Schneider – předseda

MUDr. Maria Fridrichová – místopředseda

#### **ORGANIZAČNÍ STRUKTURA A KONTAKTY AKTIVITY REHABILITAČNÍ ASISTENCE**

**Kancelář aktivity:**

**Centrum pro rodinu a sociální péči z. s.**

**Středisko VÝZVA – aktivita Rehabilitační asistence**

Syllabova 3039/19e, 703 86 Ostrava-Vítkovice (areál Lékařské fakulty Ostravské univerzity)

**koordinátor Rehabilitační asistence:** Veronika Šubertová, Dis.,

**kontakt na aktivitu:** [rehast@prorodiny.cz](mailto:rehast@prorodiny.cz), tel.: 774 785 457

#### **FORMY POSKYTOVANÉ AKTIVITY REHABILITAČNÍ ASISTENCE:**

- **Terénní forma aktivity** je dostupná pro územní oblast Ostrava a okolí. Je poskytována v domácím prostředí klienta.
- **Ambulantní forma aktivity** je dostupná pro územní oblast Moravskoslezského kraje a je poskytována ve vymezeném prostoru v zázemí aktivity ve Středisku VÝZVA na ulici Syllabova 3039/19e ve vybavené rehabilitační místnosti.

#### **OBLAST PŮSOBNOSTI:**

Územní oblast Ostrava a okolí.

#### **POSLÁNÍ AKTIVITY REHABILITAČNÍ ASISTENCE:**

Posláním aktivity je poskytovat terénní i ambulantní Rehabilitační asistenci dětem a mladým lidem se závažným tělesným postižením nebo závažným tělesným v kombinaci s jiným postižením od 7 do 35 let.



**CÍLOVÁ SKUPINA AKTIVITY REHABILITAČNÍ ASISTENCE:**

- Cílovou skupinou aktivity jsou děti a mladí lidé se závažným tělesným postižením nebo závažným v kombinaci s jiným postižením od 7 do 35 let.
- Osobám se slovním nebo tělesným projevem agrese aktivitu neposkytujeme.

**ZÁSADY AKTIVITY REHABILITAČNÍ ASISTENCE:**

- Podporujeme udržení systému přirozené péče v domácím prostředí v terénu, nebo ambulantně
- Přístupujeme ke klientům jako k rovnocenným partnerům, přiměřeně jejich věku
- Pružně reagujeme na aktuální individuální potřeby klientů
- Zajišťujeme maximální kvalitu aktivity díky spolupráci s odbornými garanty

**SEZNAM ZÁJEMCŮ O POSKYTNUTÍ AKTIVITY REHABILITAČNÍ ASISTENCE:**

Aktivita je zájemcům poskytována dle pořadníku na základě:

- a) data přijetí žádosti
- b) kapacity aktivity
- c) zhodnocení naléhavosti aktivity
- d) zajištění vhodného rehabilitačního asistenta (místní a časová dostupnost, požadovaná odbornost)

**ČINNOST AKTIVITY REHABILITAČNÍ ASISTENCE:**

- zajišťovat pro klienty rehabilitační asistenty, kteří s nimi pravidelně cvičí
- vedení rehabilitačních asistentů je zajištěno odbornými garanty
- vzdělávat a zajišťovat odborný růst všech zaměstnanců aktivity

**POSKYTOVÁNÍ AKTIVITY REHABILITAČNÍ ASISTENCE:**

Terénní forma aktivity:

pondělí až pátek – 13:00 až 21:00 hod., dále dle domluvy

sobota a neděle – 13:00 až 21:00 hod. jen po domluvě

Ambulantní forma aktivity:

V pracovní dny PO – PÁ, po domluvě

**PLATBY ZA AKTIVITU PLATNÉ OD 1. 1. 2021**

**250 Kč/h** za hodinu (60 minut) práce rehabilitačního asistenta.

Poskytovatel si vyhrazuje právo vyhlásit během kalendářního roku časově omezené slevy poplatků za využívání aktivity Rehabilitační asistence. O těchto slevách a podmínkách pro jejich získání bude poskytovatel klienta aktivity informovat vždy před datem, od kterého bude možné slevy čerpat.

**KONTAKT S VEŘEJNOSTÍ:**

**Osobně:** Ve Středisku VÝZVA, Syllabova 3039/19e, Ostrava-Vítkovice, každé první úterý v měsíci po telefonické nebo e-mailové domluvě.

**Telefonicky na telefonních číslech 774 785 457**

pondělí - pátek od 8:00 do 16:00



### **ETICKÝ KODEX AKTIVITY REHABILITAČNÍ ASISTENCE**

Pracovníci, rehabilitační asistenti i garanti (dále pouze pracovníci) aktivity Rehabilitační asistence respektují práva, názory a svobodnou volbu klientů

1. Pracovníci respektují soukromí, osobní svobodu i intimitu klienta aktivity a jeho rodiny
2. Pracovníci neovlivňují klienta cíleně vlastním filozofickým, náboženským či jiným názorovým přesvědčením a nehodnotí jejich životní postoje, názory, životní styl.
3. Pracovník stojí mimo rodinný systém, tzn., nezasahuje rodině do životního stylu a do výchovy dětí, nezapojuje se do řešení konfliktů mezi jednotlivými členy rodiny.
4. Pracovník má zachovat neutralitu a nevměšovat se do rodinných záležitostí, avšak musí dodržet zákonnou oznamovací povinnost, např.: je svědkem zneužívání, týrání, ad.
5. Pracovníci jsou vázáni mlčenlivostí ohledně osobních a citlivých údajů o klientovi aktivity (např. jeho postižení, rodinné vztahy, chod jeho rodiny a celé domácnosti apod.).

Pracovníci dodržují profesionální přístup ke klientovi aktivity

1. Pracovníci se chovají ke klientům jako k rovnocenným partnerům, tj. přiměřeně jejich věku. Klientům automaticky netykají, postupují dle běžných společenských pravidel.
2. Pracovníci přiměřeně věku klienta a s tím související schopností rozhodovat kladou důraz na jejich vlastní názor a potřeby (nejde jen o názor a potřeby pečující osoby). Vyhýbají se vyjadřování soucitu, nepodporují závislost klientů na nich či na společnosti.
3. Pracovníci respektují svobodnou volbu ohledně řešení sociální situace daného klienta.
4. Pracovníci se vyhýbají stigmatizování klientů – hovoří-li o klientovi, hovoří o člověku nikoli o diagnóze (např. osoba s autismem) a zásadně nepoužívají termíny typu „ležák, mentál, autista, down“ apod.
5. Pracovníci podporují schopnosti a silné stránky klienta. Podporují ho v úkonech, které by klient dělal sám, kdyby neměl zdravotní postižení, nikoli ty, které dělat může, ale nechce se mu.

Pracovníci aktivity Rehabilitační asistence dodržují pravidla etického chování ve vztahu k zaměstnavateli

1. Je-li to potřebné, pracovníci spolupracují s dalšími organizacemi, institucemi, školou, širší rodinou apod.
2. Jednají vstřícně a komunikativně.
3. Rozeznávají hranici mezi osobním a profesním životem.
4. Jsou si vědomi svých profesních omezení a dbají na zvyšování své odbornosti.
5. Pracovník je loajální k poslání organizace. K prezentaci organizace přistupuje zodpovědně.

### **JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O AKTIVITU**

#### **Pověřené osoby pro jednání se zájemcem o aktivitu**

Vést jednání se zájemci o aktivitu mohou pouze k tomu pověřené osoby – pracovníci aktivity (sociální pracovníci).



### **Informace o aktivitě**

Každý zájemce o aktivitu Rehabilitační asistence má možnost získat vstupní informace při osobním nebo telefonickém rozhovoru, na stránkách [www.vyzva.prorodiny.cz](http://www.vyzva.prorodiny.cz), nebo z letáku aktivity či jiných propagačních materiálů organizace. Základní vstupní informace o aktivitě lze také nalézt v *Informačním materiálu aktivity Rehabilitační asistence*, (dostupné na [www.vyzva.prorodiny.cz](http://www.vyzva.prorodiny.cz) a v kanceláři aktivity).

### **Zásady komunikace**

- Při jednání se zájemcem o aktivitu nebo klientem je kladen důraz na to, aby bylo přítomno také dítě nebo mladý člověk s postižením, aby se mohl k jednání (týkající se jeho osoby) vyjádřit.
- Pracovník respektuje komunikační možnosti osoby, s níž jedná
  - při jednání využívá možností alternativních způsobů komunikace, které má k dispozici přímo zájemce/klient (piktogramy, VOKS) nebo jiných možností (on-line tlumočnick, písemná forma, pomalá řeč, jednoduché věty, artikulace apod.)
  - v případě, že zájemce/klient potřebuje ke komunikaci přizvat třetí osobu, přizve ji pracovník k jednání (např. tlumočnick znakové řeči, rodinný příslušník, blízká osoba která zájemci lépe rozumí apod.)
- Pracovník vždy ověřuje, zda osoba informacím rozumí. V případě, že osoba obtížně rozumí běžné komunikaci, hovoříme pomalu, zřetelně v jednoduchých větách, nepoužíváme cizí a odborné výrazy, vše uvádíme na konkrétních příkladech, informace opakujeme.
- Pracovník vede podporující rozhovor, poskytuje zpětnou vazbu, aktivně naslouchá a zajistí pro vedení rozhovoru s osobou klidné a bezpečné prostředí a dostatečný časový prostor pro jednání a případné dotazy.
- Jednání probíhá v kanceláři aktivity nebo v jiné místnosti v prostorách Střediska VÝZVA tak, aby bylo zajištěno soukromí při jednání. Podmínky pro jednání v domácnosti zájemců aktivitu nebo klientů aktivity závisí na možnostech domácnosti.

### **JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O AKTIVITU REHABILITAČNÍ ASISTENCE**

Jednání se zájemcem o aktivitu je oprávněný vést pracovník aktivity.

#### **Pracovník aktivity zájemci o aktivitu předává:**

- **informace o nabízené aktivitě**
  - poslání aktivity
  - cílová skupina
  - formy poskytování aktivity
  - způsob, jakým aktivita v praxi funguje
  - cena
- **informační materiál**
  - letáček
  - vizitka
  - pokud zájemce v průběhu rozhovoru projeví potřebu ještě dalších doplňujících informací, poskytneme *Informační materiál aktivity Rehabilitační asistence*



### První kontakt se zájemcem o aktivitu

Zájemce o aktivitu kontaktuje pracovníka většinou telefonicky, e-mailem, osobně nebo i zprostředkovaně. Pracovník je povinen každému zájemci o aktivitu sdělit potřebné informace v rozsahu informací z letáčku (komu je aktivita určena - cílová skupina, jak aktivita probíhá, kdo ji poskytuje, kolik stojí, oblast působnosti) a zjistí, zda zájemce spadá do cílové skupiny a zda je možno mu poskytnout aktivitu, o kterou žádá (upozorní na aktuální kapacitu aktivity a na další postup pro její zahájení). Na závěr prvního kontaktu vždy shrne, k čemu dospěli a snaží se se zájemcem dohodnout osobní schůzku.

### Výstupy z prvního kontaktu

- a) Zájemce má po úvodním předání informací dále o aktivitu zájem (a není důvod ze strany poskytovatele k odmítnutí poskytnutí aktivity - viz bod 4.1.2 b) a dostaví se na osobní schůzku. Na této schůzce pracovník spolu se zájemcem vyplní *Žádost o rehabilitační asistenci* s jejími přílohami (*Anamnestický dotazník* a *Pohybový rozbor*). Pokud je osobní schůzka pro zájemce problémová, vyplnění *Žádosti o rehabilitační asistenci* a jejích příloh může proběhnout i přes e-mail. Po přijetí *Žádosti* pracovník kontaktuje odborného garanta, kterému poskytne *Žádost* s přílohami na posouzení. Pokud garant neshledá žádnou překážku v poskytnutí rehabilitační asistence (např. ve zdravotním stavu zájemce), je žádost založena do *Evidence zájemců o rehabilitační asistenci*, která je vedena elektronicky v elektronické databázi aktivity. V případě, že garant potřebuje doplňující informace o zájemci, co nejdříve ho kontaktuje, popřípadě provede osobní setkání se zájemcem. Na základě dalších informací pak rozhodne, zda je možné klientovi rehabilitační asistenci poskytnout. Rozhodnutí sdělí pracovníku, který buďto zájemce odmítne nebo založí jeho žádost do elektronické databáze rehabilitační asistence do *Evidence zájemců o rehabilitační asistenci*.
- b) **Zájemce si ponechá čas na rozmyšlenou** – v případě zájmu se zájemce sám ozve na předané kontakty. V tomto případě ho nevedeme v *Evidenci zájemců o rehabilitační asistenci*.
- c) **Zájemce nemá po úvodním předání informací o aktivitu zájem** – jméno a příjmení osoby uvedeme do elektronické databáze rehabilitační asistence.

### Zájemce je odmítnut z těchto důvodů:

- neposkytujeme aktivitu, o kterou osoba žádá - zájemce nespadá do cílové skupiny
- odmítnutí odborným garantem
- osobě, která žádá o poskytnutí aktivity, jsme vypověděli v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže aktivity z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy. V případě, že klient nezaplatí rehabilitační asistenci v řádném termínu, je na tuto skutečnost upozorněn pracovníkem. Pokud platba nedorazí ani po této výzvě, klient se neozývá a nekomunikuje s pracovníkem, je to důvod k okamžitému ukončení smlouvy. Novou smlouvu může klient sepsat po zaplacení dlužné částky, nejdříve však za 6 měsíců od ukončení původní smlouvy.

Odmítnuté zájemce evidujeme.



### Kritéria vedení pořadníku v Evidenci zájemců o aktivitu

Zájemci jsou do pořadníku zapisováni po vyplnění *Žádosti o poskytování rehabilitační asistence* a jejích příloh a také po schválení zájemce odborným grantem. Dále jsou zájemci do pořadníku zapisováni podle data přijetí žádosti o poskytnutí aktivity. Aktivita je zájemcům poskytována dle pořadníku na základě:

- a) data přijetí žádosti
- b) zajištění vhodného asistenta dle individuálních potřeb klienta (místní a časová dostupnost, požadovaná odbornost apod.)

*Evidence zájemců o aktivitu* je aktualizována při uvolnění nebo změně kapacity. Zájemci jsou minimálně 1x za půl roku telefonicky, nebo e-mailem kontaktováni ohledně aktuálního stavu v pořadníku.

Veškeré evidence jsou vedeny v elektronické podobě a na konci každého kalendářního roku vytištěny a uloženy v kanceláři aktivity.

### SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ aktivity

V případě, že pracovník najde asistenta pro zájemce, který je zařazen do *Evidence zájemců o aktivitu*, tohoto zájemce kontaktuje a pozve ho na osobní schůzku. Před uskutečněním samotné schůzky pracovník vypracuje *Smlouvu o poskytování Rehabilitační asistence* (dále jen smlouva), kterou zájemci pošle e-mailem spolu s jejími přílohami (*Předcházení krizovým situacím*, popř. *Souhlas s uveřejněním fotografií*) a informacemi o zaslání faktur. Zájemce si může v klidu *Smlouvu* projít a v případě potřeby pracovník zodpoví veškeré dotazy. Poté zájemce potvrdí pracovníkovi, že se *Smlouvou* souhlasí a následuje osobní schůzka za účelem podpisu *Smlouvy*.

Na této schůzce má pracovník již *Smlouvu* podepsanou vedením CPR. Před samotným podpisem však zájemci o rehabilitační asistenci bod po bodu vysvětlí informace uvedené ve *Smlouvě* a zodpoví případné další dotazy. Také dojde k vyplnění příloh smlouvy. Poté následuje podpis smlouvy klientem. Podpisem *Smlouvy* se zájemci o rehabilitační asistenci stávají klienty aktivity. *Smlouva* se uzavírá na dobu potřebnou pro využívání aktivity, nejdéle však do 31. 12. roku, ve kterém je uzavřena.

*Žádost o poskytnutí Rehabilitační asistence* spolu s přílohami slouží jako podklad pro vytvoření a uzavření *Smlouvy* a jako podklad pro předání potřebných informací asistentům, kteří budou u konkrétního klienta poskytovat rehabilitační asistenci. Předání informací asistentovi zajistí pracovník před zaučením asistenta v rodině ústní formou. Asistenti nemají přístup k papírové ani elektronické dokumentaci klienta. Výjimkou je rehabilitační katalog klienta, podle kterého asistent cvičí.

*Smlouva o poskytování Rehabilitační asistence* (dále jen *Smlouva*) mezi aktivitou rehabilitační asistence a klientem rehabilitační asistence musí být uzavřena písemně.

Podmínky pro uzavření *Smlouvy*:

- zájemce o aktivitu spadá do cílové skupiny
- zájemce byl schválen odborným garantem

### PRAVIDLA PRO VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Kdokoliv má právo podat stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování aktivity Rehabilitační asistence.

- Stížnost může být podána písemně nebo ústně i telefonicky, s podpisem či anonymně. Uvede-li stěžovatel přání zachovat mlčenlivost o své totožnosti před dalšími osobami, bude mu vyhověno.
- Osobou pověřenou pro přijímání stížností je pracovník aktivity, či vedoucí Střediska VÝZVA, který rovněž zodpovídá za vyřízení stížnosti.



- Každá stížnost bude řádně prošetřena komisí ve složení:
  - vedoucí Střediska VÝZVA
  - pracovníkem aktivity
  - v případě potřeby může být přizván také právník nebo psycholog
- Stěžovatel obdrží vyrozumění o vyřízení stížnosti písemně nebo ústně do 30 kalendářních dnů. V případě písemného vyrozumění je možno výsledek řízení probrat také ústně.
- Stěžovatel má možnost nechat se při vyřizování stížnosti zastupovat nezávislým zástupcem dle svého výběru, a to jak fyzickou tak právníckou osobou (např. příbuzným, přítelem, občanskou poradnou apod.)
- V případě, že má stěžovatel omezení komunikační schopnosti (např. je neslyšící, cizí národnosti apod.), je organizace povinna přizvat k vyřizování stížnosti nezávislého tlumočnicka.
- V případě podání stížnosti na pracovníka aktivity je zodpovědnou osobou pro přijetí a vyřízení stížnosti předseda Centra pro rodinu a sociální péči z. s., Bc. Marek Schneider.
- Stěžovatel má právo se odvolat proti vyřízení stížnosti. Odvolání musí být adresováno předsedovi Centra pro rodinu a sociální péči z. s., Kostelní náměstí 3172/1, 702 00 Ostrava, Bc. Marku Schneiderovi.
- V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se stěžovatel může dále obrátit na kterýkoliv nezávislý orgán.

Zájemci o aktivitu jsou o možnosti podat stížnost informováni v rámci jednání se zájemcem o aktivitu.

#### **MATERIÁLNĚ TECHNICKÉ ZAJIŠTĚNÍ AKTIVITY**

Aktivita Rehabilitační asistence je poskytována terénní formou v místě dle potřeby klientů nebo ambulantně v prostorách Střediska VÝZVA (Syllabova 3039/19e, Ostrava-Vítkovice).

Aktivita využívá pro své zázemí bezbariérové prostory Střediska VÝZVA, které jsou v Ostravě-Vítkovicích na ulici Syllabově 3039/19e, v areálu Lékařské fakulty Ostravské Univerzity. V těchto prostorách má pracovník aktivity zázemí a potřebné vybavení. Jsou zde také klubovny, které jsou využívány při školeních nebo při výběru rehabilitačních asistentů a vybavená rehabilitační místnost pro ambulantní formu poskytování ambulantní formu aktivity.

V Ostravě 1. 7. 2021

Bc. Marek Schneider  
předseda