

Pravidla pro poskytování sociální služby denní stacionář

I. Úvodní ustanovení

1. Tento dokument stanovuje základní pravidla poskytování sociální služby v denním stacionáři Kopřivnice v souladu s platným zákonem 108/2006 Sb., o sociálních službách a v souladu s naplňováním základního poslání, cílů a zásad organizace.
2. Pravidla jsou závazná pro Uživatele, kterým denní stacionář Kopřivnice poskytuje sociální službu a dále pro pracovníky stacionáře při poskytování sociálních služeb, podpory a péče v rámci naplňování základního poslání, cílů a zásad organizace.
3. Uživatelé jsou s pravidly seznamováni v průběhu jednání o službě a svůj souhlas s obsahem pravidel a jejich závaznost stvrzují podpisem Smlouvy o poskytování služby denní stacionář. Tato pravidla jsou Uživatelům dále pracovníky připomínána v průběhu poskytování služby (skupinově při ranním povídání a setkáních s Uživateli a jejich rodinnými příslušníky/opatrovníky i individuálně při setkáních Uživatele a klíčového pracovníka) vždy, když je k tomu vhodná příležitost, minimálně však 1x za rok. Záznam o individuálních rozhovorech s Uživatelem (vzhledem k situaci, potřebě) provádí pracovník, popř. klíčový pracovník do záznamů o individuálním plánování průběhu poskytované sociální služby. Záznamy o skupinových jednáních provádí sociální pracovník a jsou zaznamenány v knize Záznamy z jednání s Uživateli.

II. Průběh poskytování služby

Místo poskytování a provozní doba služby

Sídlo stacionáře se nachází na adrese Francouzská 1181/26, Kopřivnice. Sociální služba je poskytována v budově DS nebo na jiných místech dle potřeby Uživatele nebo povahy sjednané spolupráce např. v terénu). Služba je poskytována celoročně vždy v pracovní dny od 7.00 do 15.00 hodin.

Kapacita služby

Denní stacionář má kapacitu maximálně 12 osob denně. V případě naplnění denní kapacity bude služba odmítnuta Uživatelům, kterým se v daném termínu dle Smlouvy služba neposkytuje, nebo svou přítomnost dopředu nenahlásili, aby byli pracovníky informováni o stavu kapacity na daný den.

Doprava Uživatelů do stacionáře

Uživatelé přicházejí a odcházejí v doprovodu svých rodinných příslušníků či opatrovníků nebo prostřednictvím sjednaného svozu s pracovníky občanského sdružení při Dětském centru v Kopřivnici.

Možnosti a limity služby

Co Uživatel žádat může:

- služby, které má sjednány ve Smlouvě, v nejlepší možné kvalitě
- změnu v rozsahu poskytovaných služeb (změnu Smlouvy)
- změnu klíčového pracovníka (ze závažných důvodů, max. 2x za 1 rok)
- nahlédnutí do své osobní složky, pořízení kopií záznamů ze složky
- ukončení poskytování služby
- změnu v individuálním plánu
- písemné potvrzení o odmítnutí poskytnutí služby s odůvodněním
- řešení situace, kdy jsou omezena nebo porušena jeho práva
- oslovování dle svých zvyklostí, např. tykání (závisí však na vzájemné dohodě s pracovníkem – s dohodou musí souhlasit obě strany)
- přítomnost svých rodinných příslušníků při individuálním plánování nebo při jiném jednání o průběhu poskytování služby

Co stacionář neposkytuje (co uživatel žádat nemůže):

- poskytování stravy kromě oběda
- poskytnutí služby je-li kapacita naplněna
- poskytování služby, pokud byla uživateli služba ukončena a běží lhůta 1 nebo 6 měsíců pro opětovné poskytnutí služby
- změnu provozní doby (na základě individuálního požadavku) nebo poskytování služby mimo provozní dobu (kromě fakultativních služeb)
- služby, které denní stacionář neposkytuje
- aby Poskytovatel poskytoval službu v rozporu se zákonem 108/2006 Sb.
- poskytování služby v rozporu s platnými hygienickými předpisy. Když pracovník pozoruje u Uživatele viditelné či jinak pozorovatelné znaky nasvědčující infekční chorobě, může Poskytovatel od Uživatele požadovat vyjádření obvodního lékaře k bezinfekčnosti a dočasně odmítnout poskytování služby.

Poskytování stravy

Denní stacionář poskytuje Uživateli stravu 1 x denně ve formě oběda. Cena stravy se řídí Sazebníkem Poskytovatele. Oběd je k dispozici od 11.30 hod. v jídelně DS dle hygienických předpisů. Zhruba v 9 hod. (jinak dle potřeby Uživatele) je vyhrazen časový prostor pro snídani/svačinu z vlastních zdrojů uživatele. Stacionář poskytuje Uživateli podmínky a podporu při přípravě vlastní stravy. K tomuto účelu má Poskytovatel k dispozici vlastní kuchyňku s veškerým vybavením (včetně elektrospotřebičů např. mikrovlnná trouba).

III. Pravidla spolupráce v průběhu služby

Pravidla pro spolupráci Uživatelů a pracovníků v rámci poskytované služby:

- Uživatel má ve službě jednoho určeného zaměstnance (klíčového pracovníka), jehož jméno zná. Klíčový pracovník se pro uživatele může měnit v případě ukončení pracovního poměru nebo ze závažných důvodů, které brání spolupráci (př. osobní antipatie a konflikty, příbuzenský vztah, aj.). Pro případ nepřítomnosti pracovníka (při čerpání řádné dovolené, při pracovní neschopnosti) určí sociální pracovník zastupujícího pracovníka.
- Klíčový pracovník spolu s uživatelem vytváří individuální plán spolupráce.
- V rámci individuálního plánování mohou být s Uživatелеm a jeho opatrovníky /rodinnými příslušníky sjednávány individuální dohody stanovující míru spolupráce při plnění osobních cílů Uživatele. Tyto dohody jsou účastníci povinni dodržovat.
- Pracovník spolupracuje s okolím uživatele (s rodinou, jinými blízkými osobami, dalšími profesionály i neprofesionály) pouze s vědomím a souhlasem Uživatele. Bez jeho souhlasu a vědomí je to možné jen v případech, kdy je uživatel sám v nebezpečí nebo závažně ohrožuje své okolí (př. uživatel nechce s koncem provozní doby opustit stacionář, chová se apaticky, nereaguje na pracovníky ani ostatní uživatele, nekomunikuje, chová se jinak, než je u něj běžné.).
- Ostatní pravidla jsou zpracována v příloze č. 5 Smlouvy tj. Pravidla soužití v denním stacionáři

Postup při porušení pravidel spolupráce

- poruší-li Uživatel pravidla, pracovník je povinen jej na porušení dle možností, ale zpravidla ihned upozornit.
- Společně pak hledají způsob, jak dalšímu porušování pravidel předejít.
- Pracovník v rámci individuální práce s Uživatелеm využívá formy dojednávání a uzavírání drobných dohod v rámci individuálního plánování (ústní, písemné), které vedou k podpoře Uživatele v práci a dodržování uzavřených (závazných) pravidel.
- O porušení pravidel a způsobu řešení učiní pracovník záznam do dokumentace uživatele.

- Pokud Uživatel na řešení situace porušení pravidel nespolupracuje, nebo pravidla nadále přes všechny dohody porušuje, je mu uděleno písemné upozornění.
- Pokud Uživatel i přes opětovná písemná upozornění (nejvýše 3) porušuje pravidla Poskytovatele a nespolupracuje na řešení situace porušení pravidel, jedná se o důvod k výpovědi poskytované služby ze strany Poskytovatele a službu lze znovu poskytnout až po uplynutí lhůty 1 měsíce.
- Ukončení poskytování služby se děje vždy na základě písemného vyrozumění, které zpracuje sociální pracovník a doručí Uživateli/rodinnému příslušníkovi/opatrovníkovi.
- Po uplynutí lhůty je možné Uživateli opět poskytovat službu ve stejné kvalitě a za stejných podmínek jako v předešlém období.
- Uživatel/rodinný příslušník/opatrovník se může proti rozhodnutí o ukončení poskytování služby odvolat formou podání stížnosti.
- Také v případě porušení pravidel ze strany Poskytovatele má Uživatel právo podat stížnost.

IV. Ostatní

Případné připomínky, náměty, dotazy apod. Poskytovatel vítá a je připraven se jimi zabývat takovým způsobem, aby služba byla poskytována v co nejkvalitnější možné míře. Řešení přijatých stížností se řídí Pravidly postupu při uplatňování a vyřizování stížností (Příloha č. 4 Smlouvy).

Uživatel odpovídá za škodu, kterou způsobil úmyslně na majetku zařízení, na majetku a zdraví jiných Uživatelů, pracovníků a osob, které se v zařízení oprávněně zdržují.

Za škody vůči Uživateli odpovídá Poskytovatel na základě pojistné smlouvy č. 77815312-19 ze dne 27. 12. 2006 („Pojištění odpovědnosti za škodu podnikatele“).