

Příloha č. 2

PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY DENNÍ STACIONÁŘ

I. ZÁKLADNÍ INFORMACE

Poslání

Posláním denního stacionáře Kopretina je poskytovat osobám s mentálním a kombinovaným postižením, s autismem a poruchami autistického spektra péči a podporu, při zvládnání běžných činností v každodenním životě, při udržení a rozvoji jejich schopností a dovedností, při setkávání se s vrstevníky a ostatními lidmi, při zapojení se do společnosti.

Cíle služby

Cílem naší služby, činnosti a našeho snažení je **KLIENT**,

- který dokáže sdělit nebo jinak dát najevo své potřeby a přání (komunikuje běžným nebo alternativním způsobem)
- který tráví svůj čas plnohodnotně, aktivně a srovnatelně s vrstevníky (tzn. zažívá změny prostředí, není pouze doma, je součástí komunity, rozhoduje o sobě)
- který má schopnosti a dovednosti pro co možná nejvíce samostatný život v rodině i mimo ni, tyto v běžném životě samostatně nebo s podporou uplatňuje, udržuje a rozvíjí.
- který využívá běžně dostupných zdrojů, služeb a všech obvyklých sociálních příležitostí ve svém okolí

Zásady služby (naše týmové zásady)

- **Jednotnost a důslednost** - při poskytování služby postupujeme jednotně a stejnou měrou důsledně, řídíme se pracovními postupy, na nichž jsme se společně shodli.
- **Srozumitelnost** - snažíme se, aby informace, které uživatelům předáváme, byly úplné, jasné a co nejvíce srozumitelné.
- **Individuální přístup a pohled na uživatele** - k uživateli přistupujeme jako k jednotlivci nikoli jako ke členovi určité skupiny lidí, zjišťujeme jeho konkrétní potřeby a tomu v rámci možností přizpůsobujeme průběh poskytované služby a vždy upřednostňujeme individuální jednání před skupinovým.
- **Podpora svobodné volby uživatele** - vytváříme podmínky k tomu, aby naši uživatelé měli možnost uplatnit svou svobodnou vůli a rozhodovat se podle vlastních pocitů a potřeb.
- **Podpora samostatnosti a soběstačnosti** - podporujeme maximální možné osamostatnění a rozvoj dovedností vedoucích k větší soběstačnosti s důrazem na využitelnost v životě uživatele
- **Partnerství** – uživatele bereme jako sobě rovné dospělé osobnosti, úzce spolupracujeme s rodiči, pečujícími osobami, odborníky z různých oblastí.

Okruh osob, kterým je služba určena

Služba je určena lidem se středně těžkým až těžkým mentálním postižením, kombinovaným postižením, autismem a poruchami autistického spektra. Věková hranice pro vstup do služby je 18 – 60 let.

Situace zvláště hodného zřetele pro nás nastane, pokud:

- Věkové hranice 60 let dosáhne uživatel v průběhu poskytování služby. V případě, že tento Uživatel dále pracuje na svém cíli, který je ve shodě s posláním a cíli naší služby, dále může tuto službu využívat a nedochází k jejímu ukončení.

- Zájemce, který žádá o službu, dosáhl věku vyššího, než je 60 let, ale pouze jeho věk brání v nástupu do služby, tzn. Uživatel je aktivní, chce službu využívat, učit se novým věcem, pracovat na sobě, služba mu může pomoci při naplňování jeho potřeb. Tuto situaci řešíme v rámci pracovního týmu na poradě.

Službu nejsme schopni poskytnout v následujících případech

- Neposkytujeme službu, o kterou osoba žádá.
- Nemáme dostatečnou kapacitu pro poskytnutí služby.
- Osobě byla vypověděna smlouva v době kratší než 6 měsíců před žádostí o poskytování služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.

Jaké služby poskytujeme

- **pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu** – podporujeme a pomáháme uživateli při podávání jídla a pití, při oblékání a svlékání, při prostorové orientaci, samostatném pohybu
- **pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu** – podpora a pomoc při hygieně rukou, při a po použití WC, při sprchování, při výměně hygienických pomůcek
- **poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy** – podpora a pomoc při nákupu či objednávání stravy, při její přípravě a podávání (včetně nápojů)
- **výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti** – pracovně výchovná činnost (rukodělné práce, práce na zahradě, nácvik a trénink péče o domácnost,...) nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností (pohybová cvičení, relaxační cvičení, trénink nakupování a hospodaření s penězi, nácvik obsluhy elektrických spotřebičů a techniky, etika společenského chování, stolování...) nácvik a trénink psaní, čtení a počítání, nácvik obsluhy a práce s počítačem, tabletem, mobilním telefonem, aj.
- **zprostředkování kontaktu se společenským prostředím** – návštěvy institucí a zařízení poskytujících služby, účast na veřejných a společenských akcích, výlety, podpora a pomoc při navazování nových kontaktů,...
- **sociálně terapeutické činnosti** – kreativní činnosti a techniky práce s různými materiály, arteterapie, snoezelen
- **pomoc při upevňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí** – podpora a pomoc při vyřizování osobních záležitostí, podpora samostatného rozhodování, vznášení oprávněných požadavků, podávání stížností, drobné nákupy, udržování kontaktů s rodinou a přáteli (telefonování, emailová komunikace, komunikace na sociálních sítích, atp.)
- **základní sociální poradenství** – orientace v síti sociálních služeb a systému dávek soc. podpory, podpora při získání kontaktu na sociální službu, konzultace nepříznivé situace tazatele,...atp.

Časový rozsah a kapacita poskytované služby

Služba sociální péče denní stacionář je poskytována každý všední den od 7.00 do 15.00 hodin. Denní kapacita stacionáře je stanovena na 12 uživatelů. V případě naplnění denní kapacity bude služba odmítnuta Uživateli, kterým se v daném termínu dle Smlouvy služba neposkytuje, nebo svou přítomnost dopředu nenahlásili, aby byli pracovníky informováni o stavu kapacity na daný den.

Místo poskytování 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).

II. PRŮBĚH POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Žádost o službu

Zájemce může službu oslovit (telefonicky, osobně, písemně apod.) sám nebo prostřednictvím jiných osob. Sociální pracovník se se zájemcem zkontaktuje, dohodne si s ním osobní schůzku a (jednu nebo více, podle potřeb obou stran). Během těchto kontaktů dochází k vyplnění žádosti o sociální službu, předání Pravidel pro poskytování služby, Pravidel soužití v DS a seznámení se s prostory stacionáře, vyplnění dotazníku, vyjasnění osobních cílů. V čase jednání se zájemcem obě strany ověřují, zda je služba pro zájemce vhodná (zda může pomoci řešit jeho nepříznivou situaci), zda zájemce odpovídá cílové skupině služby. Při oboustranné shodě, nejsou-li žádné překážky, je se zájemcem podepsána smlouva a poskytování služby je tímto zahájeno.

Postup při nedostatečné kapacitě služby

Není-li aktuálně volná kapacita pro poskytování služby, je o této skutečnosti zájemce informován a přeje-li si, je zapsán do pořadníku žadatelů. Jakmile se uvolní kapacita, je zájemce o této skutečnosti informován. Přednost mají žadatelé, kteří potřebují službu poskytovat okamžitě (sociální naléhavost).

Způsob poskytování služby

Konkrétní rozsah poskytování služby je upraven ve smlouvě (které dny a v jakém čase bude uživatel službu čerpat) podle tohoto ujednání a v souladu s výše popsány cíli a zásadami je služba realizována.

Individuální plánování

Při vstupu do služby je uživateli přidělen klíčový pracovník, který spolu s ním pracuje na individuálním nastavení služby podle přání a potřeb uživatele (opět v souladu s cíli a zásadami služby). Společně realizují tzv. individuální plán, na jehož naplňování se podílí celý pracovní tým DS (kdokoli kdo s klientem pracuje) a také rodina/pečující uživatele v jeho domácím prostředí.

Stravování

Denní stacionář poskytuje Uživateli stravu odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování. Cena stravy se řídí Sazebníkem Poskytovatele. Oběd je k dispozici od 11.30 hod. v jídelně DS dle hygienických předpisů. Uživatelé si také mohou do DS nosit svačinu a oběd z vlastních zdrojů. Stacionář poskytuje Uživateli podmínky a podporu při přípravě vlastní stravy. K tomuto účelu má uživatel k dispozici vlastní kuchyňku s veškerým vybavením (včetně elektrospotřebičů např. mikrovlnná trouba).

Doprava Uživatelů do stacionáře

Uživatelé přicházejí a odcházejí v doprovodu svých rodinných příslušníků/opatrovníků/pečujících příp. sami, je-li to takto dohodnuto.

Odhlášení služby (péče a obědy)

Plánovaně lze službu odhlásit s předstihem alespoň dvou dnů, v nenadálých situacích (náhle onemocnění, mimořádné situace) lze odhlásit v konkrétním dni do cca 8.hodin. buď telefonicky, nebo písemně (smskou). Neodhlásí-li se uživatel ze služby včas a má objednaný oběd, tento bude muset odebrat a uhradit.

III. PRÁVA A POVINNOSTI UŽIVATELE

Práva uživatele (co Uživatel žádat může, na co má oprávněný nárok):

- dostávat služby, které má sjednány ve Smlouvě, v nejlepší možné kvalitě
- Mít možnost se ve službě o sobě rozhodovat

- Právo na slušné a důstojné jednání a zacházení jako s dospělou osobou
- Právo na citlivou komunikaci a předávání informací co nejvíce srozumitelným způsobem
- Právo na soukromí
- Žádat změnu v rozsahu poskytovaných služeb (změnu Smlouvy)
- Žádat změnu klíčového pracovníka (ze závažných důvodů, max. 2x za 1 rok)
- Žádat nahlédnutí do své osobní složky, pořízení kopií záznamů ze složky
- Rozhodnout se o ukončení poskytování služby
- Žádat změnu v individuálním plánu
- Požadovat písemné potvrzení o odmítnutí poskytnutí služby s odůvodněním
- Požadovat řešení situace, kdy jsou omezena nebo porušena jeho práva
- Být oslovován dle svých zvyklostí, např. tykání (závisí však na vzájemné dohodě s pracovníkem – s dohodou musí souhlasit obě strany)
- Požadovat přítomnost svých rodinných příslušníků při individuálním plánování nebo při jiném jednání o průběhu poskytování služby
- Požadovat administrativní úkon a poradenství – př. potvrzení pro úřad práce, souhrn vyúčtování za rok, kontakt na jinou službu,...aj.
- Právo podat stížnost nebo připomínku k poskytované službě či chování pracovníků

Co stacionář neposkytuje (co uživatel žádat nemůže):

- zajištění stravy kromě oběda (mimo nákupy stravy, které jsou realizovány v rámci tréninků a IP)
- poskytnutí služby nad rámec běžně sjednaného rozsahu při zcela obsazené denní kapacitě
- 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 (pokud takto nebylo dopředu dohodnuto)
- služby, které denní stacionář neposkytuje
- aby Poskytovatel poskytoval službu v rozporu se zákonem 108/2006 Sb.
- poskytování služby v rozporu s platnými hygienickými předpisy (při podezření na přítomnost infekčního onemocnění, může Poskytovatel od Uživatele požadovat vyjádření obvodního lékaře k bezinfekčnosti a dočasně odmítnout poskytování služby.

Povinnosti uživatele (opatrovníků/pečujících uživatele):

- neprodleně nahlásit ústně (osobně nebo telefonicky, případně doložit písemně) všechny informace, které mohou ovlivnit způsob a bezpečnost poskytování služby
- respektovat nutnost střídání pracovníků v péči o klienta, přítomnost brigádníků, praktikantů a pracovníků pověřených kontrolou výkonu poskytované služby jako nezbytnost k zajištění řádného chodu služby
- spolupodílet se vlastními schopnostmi a dle svých možností na výkonu jednotlivých úkonů v péči o svou osobu (trénovat svou soběstačnost, nevyžadovat úkon, který zvládnu sám)
- spolupracovat s klíčovým pracovníkem při tvorbě, realizaci a hodnocení individuálního plánu, osobních cílů a kroků (aktivit) k jejich naplňování
- dodržovat individuální dohody o spolupráci sjednané s klíčovým pracovníkem
- platit za poskytnutí služby úhradu dle platného Sazebníku úhrad řádně a včas
- respektovat provozní dobu služby - přicházet do služby nejdříve v čase zahájení provozu tj. od 7.00 hodin a odcházet ze služby včas tj. do 15.00 hodin. Nedodržování těchto povinností bude považováno za porušení pravidel a při opakovaném porušování může být sankcionováno. Nerespektování provozní doby bude tolerováno ojedinele a pouze ze závažných důvodů.

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 Uživatelem 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/opatrovník/pečující se může proti rozhodnutí o ukončení poskytování služby odvolat podáním stížnosti
- v případě porušení pravidel ze strany Poskytovatele má Uživatel právo podat stížnost.

Postup při porušení práv uživatele ze strany Poskytovatele

- Poskytovatel má stanovena pravidla pro řešení situací porušování práv uživatelů poskytovatelem nebo jeho pracovníky. Forma přijatých opatření se odvíjí od závažnosti porušení práv uživatelů
- Všichni pracovníci jsou povinni porušení práv u uživatele neprodleně hlásit přímému nadřízenému. Ten zahájí prověření podnětu.
- Jakékoli projevy porušení základních lidských práv a svobod uživatele budou řešeny následovně:
 - a) omluvou uživateli ústně nebo písemně
 - b) proškolením v oblasti ochrany práv v souladu s příslušnou platnou legislativouDle individuálního posouzení a závažnosti situace mohou být přijata i další nápravná opatření, př. ústní či písemná výtka, finanční postih, návrh na ukončení, pracovního poměru.

PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE

Poskytovatel je povinen

- Poskytovat uživateli službu v co největší kvalitě, dle ujednání ve smlouvě a v souladu se zákonem 108/2006Sb. o poskytování sociálních služeb, dbát na ochranu práv a důstojnosti uživatele a na ochranu osobních údajů při poskytování služby
- Seznamovat uživatele s veškerými změnami v provozu a způsobu poskytování služby s předstihem
- Komunikovat s opatrovníky a pečujícími s vědomím uživatele a v jeho zájmu
- jakékoli úpravy ve smlouvě a jejich přílohách provádět formou písemných dodatků
- umožnit nahlédnout uživateli a osobám, které určí do dokumentace, která je o něm ve službě vedena
- určit uživateli klíčového pracovníka, koordinovat a kontrolovat spolupráci pracovníka s uživatelem, včetně plnění povinností vztahujících se k individuálnímu plánování služby
- řádně a pravdivě vést evidenci příchodu a odchodu uživatele ze služby

- předložit písemné měsíční vyúčtování Uživateli nejpozději do 5. pracovního dne následujícího měsíce

Práva poskytovatele

- slušné chování při spolupráci ze strany uživatelů, opatrovníků a pečujících
- činit změny v systému péče, které si aktuální provoz vyžaduje
- vymáhat plnění konkrétních ujednání smlouvy a vnitřních pravidel služby
- uplatňovat sankce v případě nedodržování smluvních ujednání a porušování vnitřních pravidel
- vypovědět poskytování služby z legitimních důvodů (uvedených ve smlouvě nebo v zákoně)

IV. UKONČENÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

- K ukončení poskytování služby dochází z důvodu úmrtí uživatele, z rozhodnutí uživatele, z rozhodnutí Poskytovatele nebo dohodou obou stran.
- Uživatel může ukončit poskytování služby s okamžitou platností i bez udání důvodu, je však potřeba takto učinit písemně a výpověď služby předat/doručit poskytovateli
- Poskytovatel může službu ukončit pouze z těchto důvodů:
 - a) Uživatel porušuje pravidla pro poskytování služby - Jestliže Uživatel hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze Smlouvy. Za hrubé porušení Smlouvy se považuje zejména:
 - bezdůvodné nečerpání služby po dobu delší než dva měsíce, přičemž do této doby se nezapočítává doba, kdy služba nemohla být čerpána z důvodu Uživatelem prokazaného nepříznivého zdravotního stavu a závažné změny v rodinných poměrech. V případě bezdůvodného nečerpání služby lze službu Uživateli poskytnout nejdříve po uplynutí 3 měsíců, je-li volná kapacita.
 - neuhrazení vyúčtování poskytnutých služeb déle než jeden měsíc po splatnosti vyúčtování služeb a neochota přistoupit ke splátkovému kalendáři, popř. nedodržování podmínek splácení dluhu. Uživateli lze službu poskytnout nejdříve po uhrazení veškerých závazků vůči Poskytovateli.
 - nespolečné při poskytování služby ze strany uživatele nebo rodinných příslušníků/pečujících/opatrovníků/podpůrců ve smyslu opakovaného nedodržování individuálních dohod vedoucích k plnění osobních cílů a individuálního nastavení služby. Setrvalá nespolečné a porušování pravidel pro poskytování služby, je důvodem k výpovědi smlouvy ze strany Poskytovatele.) Službu lze pak znovu poskytnout nejdříve po uplynutí 1 měsíce, je-li volná kapacita.
 - b) Jestliže dojde ke změně zdravotního stavu Uživatele v takové míře, že Poskytovatel nemůže zajistit potřebnou péči a Uživatel se dostane mimo cílovou skupinu, pro kterou je sociální služba určena.

V. ÚHRADA ZA POSKYTOVANÉ SLUŽBY

- Uživatel hradí za poskytnutí služby úhradu dle platného Sazebníku
- Úhradu provádí nejpozději do 20. dne v kalendářním měsíci následujícím po měsíci, za nějž je služba Uživateli účtována.
- Služba je účtována po celou dobu jejího trvání, tedy i nad rámec provozní doby, je-li takto dopředu dohodnuto (při trvání akce po 15.hodině) nebo v případě nedodržení provozní doby ze strany pečujících (nevyzvednutí uživatele do 15.hodin)
- Platbu uživatel provádí na účet Poskytovatele (č.ú.: 9522130217/0100, pod určeným variabilním symbolem

- platby za služby jiných poskytovatelů, kterých uživatel využil v průběhu naší služby např. jízdenky za dopravu na akci, vstupné, pohoštění v cukrárně, canisklub, atp. uživatel hradí těmto poskytovatelům sám (služba o těchto nákladech dopředu uživatele informuje a je jeho vlastním rozhodnutím, zda jich využije či nikoli)

VI. STÍŽNOSTI A PŘIPOMÍNKY K POSKYTOVANÉ SLUŽBĚ

Uživatel (opatrovník/pečující) má právo podávat podněty, připomínky nebo stížnosti k poskytované službě ústně nebo písemně kterémukoli pracovníkovi DS. Stížnost může podat i anonymně. Poskytovatel o stížnosti sepíše zápis, stížnost prošetří a sepíše zprávu. O výsledcích bude informovat do 30 dnů od podání stížnosti v případě, jsou-li uvedeny kontaktní informace. Jestliže stěžovatel s vyjádřením vedoucí DS nebude souhlasit a přijatá opatření uzná za nedostačující, je možné podat stížnost u nadřazeného orgánu viz. kontakty níže v textu.

Za stížnosti na službu považujeme:

- Stížnosti na **kvalitu a způsob poskytování služby** př. úkony nejsou poskytovány, jak bylo dohodnuto, služba porušuje práva uživatelů, Poskytovatel činí změny v poskytování služby, aniž by Vás o tom informoval, poskytovatel nedodržuje hygienické normy, apod.
- Stížnosti na **přístup a chování pracovníků Poskytovatele** - př. pracovník uživateli tyká, aniž by šlo o vzájemnou dohodu, pracovník se k uživateli chová jako k dítěti, nerespektuje jeho názory, rozhodnutí a volby, pracovník snižuje důstojnost uživatele – vyjadřuje se o něm vulgárně, pracovník nereaguje na podání stížnosti nebo ji odmítá, apod.

Kontakty pro podávání stížností

Denní stacionář Kopretina – vedoucí DS	Francouzská 1181/26, 742 21 Kopřivnice Tel: 604 317 786 www.sssmk.cz email: kopretina.socialni@sssmk.cz
Středisko sociálních služeb města Kopřivnice, p.o., - ředitel SSSmK	Česká 320, 742 21 Kopřivnice tel: 556 821 283 email: reditel@sssmk.cz
Zřizovatel – Městský úřad Kopřivnice - vedoucí sociálního odboru - místostarosta pro sociální oblast - starosta	Štefánikova 1163, 742 21 Kopřivnice kontakt – www.koprivnice.cz kontakt – www.koprivnice.cz kontakt – www.koprivnice.cz
Veřejný ochránce práv	Údolní 39, 602 00 Brno tel: 542 542 888
Český helsinský výbor	Štefánikova 21, 150 00 Praha 5 tel: 257 221 142

VII. ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- Zpracovávání osobních údajů je prováděno na základě právní povinnosti, kterou je poskytovatel povinován dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a na základě zákonného zpracování a tím je příprava a plnění Smlouvy na základě žádosti žadatele. Další zpracovávání osobních údajů může být poskytovatelem služeb prováděno na základě oprávněných zájmů poskytovatele a v těchto případech bude uživatel o těchto oprávněných zájmech vždy poskytovatelem služeb informován.

- Informace o zpracování osobních údajů fyzických osob jsou uvedeny na: www.sssmk.cz
- Uživatel má právo na přístup ke své spisové dokumentaci, kterou o něm poskytovatel vede.
- Uživatel má právo určit osobu, která může nahlížet do jeho spisové dokumentace.
- Uživatel může svůj souhlas se zpracováním osobních údajů kdykoliv odvolat.

VIII. ZÁVĚREČNÉ USTANOVENÍ

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“).

Platnost od: 1.1.2024

Zpracovala: Bc.Kurečková Marie,DiS.

Schválil: ředitel SSSmK