

Vnitřní směrnice sociální služby - Denní stacionář Mikulov

Aktualizace ke dni 1.1.2021

Vnitřní směrnice BILICULUM, z.ú. stanovuje základní pravidla poskytování sociální služby v souladu s platným zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a v souladu s naplňováním základního poslání, principů a cílů Denního stacionáře Mikulov (dále jen DSM). Vnitřní směrnice je závazná pro pracovníky stacionáře, uživatele sociální služby v DSM a rodiče, případně zákonné zástupce uživatelů nebo opatrovníky.

I. Základní údaje

Název a adresa zařízení:	Denní stacionář Mikulov (dále jen DSM) Růžová 561/1, Mikulov 692 01
Zřizovatel:	BILICULUM, z.ú. Růžová 561/1, Mikulov 692 01 IČO: 266 41 046 reg. Krajský soud v Brně, spis. zn. U46 ze dne 19. 01. 2015 číslo účtu: 1385856399/0800 www.biliculum.cz, info@biliculum.cz
Statutární zástupce:	Petr Malásek, MBA, ředitel BILICULUM, z.ú. mobil: 778 489 810
Druh služby:	denní stacionář
Forma služby:	ambulantní
Kapacita:	okamžitá kapacita 27 uživatelů
Místo poskytování:	Růžová 561/1, Mikulov 692 01

II. Organizace a průběh služby

1. Provozní doba v Denním stacionáři Mikulov je stanovena od 7.00 do 17.00 hodin v pracovní dny, po celý rok, s výjimkou státních svátků, sobot a nedělí. Ve stacionáři se nachází 5 oddělení, 4 terapeutické místnosti a terapeutická zahrada. Uživatelé jsou rozděleni podle svých schopností. Na každém oddělení jsou zpravidla dva pracovníci v sociálních službách. Další program probíhá individuálně dle aktivit uvedených ve smlouvě a v souladu se zvoleným cílem Uživatele.
2. Každý Uživatel má individuálně vytvořen svůj denní režim (orientační program dne). Pokud Uživatel dennímu režimu nerozumí, je uzpůsoben do alternativní podoby formou obrázků, piktogramů, obrysových obrázků apod.

Obecný denní režim ve stacionáři

čas	náplň dne ve stacionáři
7.00 – 8.30 hod.	příchod do stacionáře
8.30 – 10.00 hod.	osobní hygiena, podávání svačiny
10.00 – 11.30 hod.	výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti
11.30 – 13.00 hod.	osobní hygiena, podávání oběda
13.00 – 14.00 hod.	relaxace
14.00 – 17.00 hod.	sociálně terapeutické činnosti, aktivizační činnosti...
14.00 – 17.00 hod.	odchod ze stacionáře

III. Pravidla poskytování sociální služby

1. Uživatelé přicházejí a odcházejí ze stacionáře v doprovodu rodičů (zákonných zástupců) nebo přicházejí sami po uvážení rodičů (zákonných zástupců, opatrovníků) a na jejich riziko. Uživatelé mohou také využívat ranní svoz a odpolední rozvoz po Mikulově nebo mimo Mikulov (dle bydliště), který je poskytován jako fakultativní činnost v DSM.
2. Uživatelé docházejí do stacionáře ve stavu, který není v rozporu se základními hygienickými pravidly. Nesmí být pod vlivem alkoholu nebo návykových látek. Jejich zdravotní stav nevyžaduje domácí léčení či karanténu.
3. Do stacionáře nebudou přijímány osoby, u kterých jsou velké příznaky nachlazení či jiné infekční nemoci.
4. Pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu a pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu zajišťuje organizace v rámci základních činností poskytované služby.
5. Organizace poskytuje základní hygienické prostředky (toaletní papír, mýdlo, ručník atd.)
6. Uživatel používá vlastní hygienické prostředky (hygienické kapesníky, zubní kartáček, zubní pasta, hygienické vložky). Dle potřeby používá také vlastní hygienické pleny, vlhčené ubrousky, případně další pomůcky.
7. Uživatelé mají ve stacionáři uloženy zpravidla své přezůvky a věci na převlečení v šatnách a skříňkách.
8. Zpravidla poslední pracovní den v týdnu si Uživatel odnáší náhradní převlečení domů na výměnu.
9. Bez vědomí pracovníka v přímé péči nesmí Uživatel opustit budovu stacionáře, popř. areál zařízení.
10. Pracovníci musí během pobytu Uživatele dbát všech bezpečnostních předpisů tak, aby nebylo v žádném případě ohroženo zdraví Uživatele, nedocházelo k potlačování osobních práv jeho nebo jiných uživatelů a předcházelo se vzniku krizových situací.

11. V případě zhoršení zdravotního stavu Uživatele v průběhu služby, je kontaktován rodič nebo zákonný zástupce, se kterým je domluven další postup při řešení náhlé situace. Všichni pracovníci jsou proškoleni a připraveni poskytnout první pomoc.
12. V prostorách stacionáře není dovoleno kouřit ani používat alkoholické a návykové látky.
13. Do stacionáře není dovoleno brát s sebou zvířata bez předchozí domluvy s pracovníky stacionáře.

IV.

Pravidla poskytování stravy

1. Organizace poskytuje stravování ve vlastní jídelně.
2. Stravování se skládá z poskytnutí dopolední svačiny, obědu a pitného režimu po celý den. Uživatel si může zvolit, zda bude odebírat svačinu a oběd. Cizím strážníkům se strava neposkytuje.
3. Oběd je přivážen v předepsaných a hygienicky nezávadných termo nádobách od smluvních dodavatelů.
4. Oběd je vybírán na základě jídelního lístku. Na výběru se podílí i Uživatelé.
5. Odhlašování stravy je možné pouze do 20.00 hod. předchozího dne. Ve výjimečných případech (onemocnění klienta), ráno do 7.00 hod. téhož dne na tel. číslo vedoucího pracovníka 778 489 811.
6. Pitný režim zajišťuje organizace během celé doby poskytování služby. Během dne je pití přímo na odděleních k dispozici Uživatelům. Na dodržování pitného režimu dbají všichni pracovníci v sociálních službách.
7. Pomoc a podpora při podávání jídla a pití, včetně používání speciálních pomůcek, je součástí poskytované služby.
8. Úhrada stravy je zahrnuta v celkové faktuře za pobyt v DSM za daný měsíc.

V.

Doprava do zařízení

1. Uživatel si může zvolit, zda bude do zařízení docházet sám, nebo v doprovodu jiné osoby. Poskytovatel nabízí Uživatelům dopravu z místa bydliště do DSM a zpět.
2. Poskytovatel nabízí Uživatelům tři svozové trasy, které se upravují a mění na základě požadavků dalších zájemců o službu.
3. Průběh ranního svozu: Uživatel je vyzvednut pracovníkem svozu na určitém místě, v určitou dobu, pevně daným způsobem. Poté je dopraven do stacionáře a předán do péče pracovníkům DSM. Odpolední rozvoz: Uživatel je předán po skončení sociální služby DSM do péče pracovníka svozu, který při rozvozu Uživatele předá zákonnému zástupci.
4. Poskytovatel odpovídá za osobní bezpečnost Uživatele po dobu svozu a nese odpovědnost za škody, které Uživateli po tuto dobu vzniknou.
5. Platba za měsíční dopravu je zahrnuta v celkové faktuře za pobyt v DSM a je vystavena nejpozději k 20. dni následujícího měsíce.
6. Pokud Uživatel čerpá pouze jednu cestu, např. do zařízení (svoz), účtuje se mu celá sazba odpovídající za jeden den svozové služby.
7. Uživatel je zařazen do svozového okruhu dle místa bydliště a po celkovém zvážení času stráveného ve svozu.

VI. Platební systém

1. Výše úhrad za poskytnutou službu je stanovena **Ceníkem úhrad za poskytovanou sociální službu**, který je přílohou č. 1 ke smlouvě. S platným ceníkem musí být zájemce seznámen ještě před podpisem smlouvy o poskytování služby.
2. **Ceník úhrad za poskytovanou sociální službu** se řídí podle priznaného stupně závislosti.
3. Organizace vede záznamy o přítomnosti Uživatele v denním stacionáři a poskytování služby, které tvoří podklad pro stanovení úhrady.
4. Úhrada je možná těmito způsoby:
 - a) v hotovosti na adrese Poskytovatele (každé pondělí a čtvrtek v čase od 8.00 do 14.00 hod.),
 - b) převodem na účet Poskytovatele: číslo účtu je uvedeno ve smlouvě, variabilní symbol je číslo faktury.
5. Uživatel si zvolí způsob platby ve smlouvě a je povinen uhradit platbu vždy měsíčně za uplynulé období.
6. Poskytovatel je povinen předložit Uživateli vyúčtování úhrady za kalendářní měsíc zpětně, a to nejpozději do 20. dne následujícího měsíce.

VII. Práva a povinnosti Uživatele

1. Uživatel má právo:
 - seznámit se se všemi dalšími závaznými dokumenty organizace,
 - užívat poskytovaných činností organizace,
 - na ochranu svých práv ze strany Poskytovatele,
 - na oslovování, které si předem Uživatel dohodl s klíčovým pracovníkem,
 - na tříměsíční adaptační dobu po přijetí Uživatele do služby. Po uplynutí této lhůty má Uživatel možnost úpravy smluvních podmínek.
2. Uživatel má povinnost:
 - dodržovat ustanovení Smlouvy o poskytování sociální služby,
 - dodržovat ustanovení provozního řádu a seznámit se s dalšími závaznými dokumenty, které stanovuje Smlouva o poskytování sociální služby,
 - informovat Poskytovatele o všech skutečnostech, které mají bezprostřední vliv na poskytování služby,
 - řádně oznámit svoji nepřítomnost vedoucí sociálnímu pracovníku,
 - neprodleně oznámit Poskytovateli změnu výše příspěvku.
3. Uživatel bere na vědomí, že výrobky, které vzniknou při aktivizaci Uživatele, jsou majetkem organizace BILICULUM, z.ú.
4. Uživatel se zavazuje na dobu pobytu v DSM zajistit si potřebné léky, případně zdravotnické pomůcky.

VIII. Práva a povinnosti Poskytovatele

1. Poskytovatel má právo:
 - v případě potřeby, kontaktovat zákonné zástupce telefonicky, nebo písemně a vyzvat je k osobní návštěvě DSM,
 - upravit sazbu za poskytovanou službu.
2. Poskytovatel má povinnost:
 - informovat Uživatele o úpravě sazby za poskytovanou službu,

- informovat Uživatele i zájemce o sociální službu o všech povinnostech, které vyplývají ze smlouvy o poskytování sociálních služeb,
- vytvářet při poskytování sociální služby takové podmínky, které Uživatelům umožní naplňovat jejich lidská a občanská práva, a které zamezí střetu zájmů těchto osob se zájmy Poskytovatele sociálních služeb,
- dodržovat standardy kvality sociálních služeb,
- plánovat průběh služby podle osobních cílů, potřeb a schopností Uživatelů,
- vést písemné záznamy o průběhu poskytování služby a její průběh hodnotit za účasti Uživatelů nebo jejich zákonných zástupců (opatrovníků),
- vést evidenci žadatelů o sociální službu, se kterými nemohla být uzavřena smlouva z jakéhokoliv důvodu,
- organizace je vůči Uživateli, který má potíže v komunikaci, povinna používat alternativních komunikačních metod, aby Uživatel mohl vyjádřit své potřeby a přání,
- projednat s Uživatelem při nástupu do DSM osobní cíl, který bude sloužit jako východisko pro individuální plánování s Uživatelem, vedoucím pracovníkem, sociálním pracovníkem případně pracovníkem v sociálních službách,
- umožnit Uživateli, popř. zákonným zástupcům, přístup k jeho osobní dokumentaci,
- předem informovat Uživatele o zásadních změnách v DSM,
- informovat Uživatele o způsobu předávání a vyřizování stížností,
- zacházet se všemi informacemi o Uživateli dle vnitřních předpisů.

IX.

Výpovědní důvody a výpovědní lhůty

1. Uživatel může smlouvu vypovědět:
 - bez udání důvodu, a to pouze písemně s výpovědní lhůtou, která trvá dva měsíce a její lhůta začíná běžet od prvního dne kalendářního měsíce, následujícího po kalendářním měsíci, v němž byla tato výpověď doručena Poskytovateli.
2. Poskytovatel může smlouvu vypovědět:
 - ihned jednostranně v případě hrubého porušení smluvních podmínek ze strany Uživatele,
 - v případě, kdy Uživatel, jeho zákonný zástupce nebo opatrovník odmítá poskytování sociální služby v nasmlouvané podobě a úmyslně maří výkon služby (mařením se rozumí například opakované nedodržení termínů sjednaných schůzek),
 - v případě úmyslného zamlčení výše přiznaného příspěvku na péči, ze strany Uživatele, a to po dobu delší než 3 měsíce,
 - v případě neplacení úhrady za poskytování sociální služby Denního stacionáře Mikulov po dobu delší než 30 kalendářních dnů,
 - jestliže dojde ke změně zdravotního stavu Uživatele v takové míře, že Poskytovatel nemůže zajistit potřebnou péči,
 - v případě, že se Uživatel dostane mimo cílovou skupinu, pro kterou je sociální služba určena,
 - v případě nepřijetí návrhu na změnu cen za poskytovanou službu ze strany Uživatele,
 - v případě neodhlášené nebo neomluvené nepřítomnosti Uživatele, trvá-li nepřetržitě více než 14 kalendářních dnů.
3. Smlouva zaniká také smrtí Uživatele nebo vstupem Poskytovatele do likvidace nebo vyhlášením konkurzu na jeho majetek.
4. Smlouva zaniká uplynutím doby platnosti smlouvy.
5. Na základě oboustranné dohody mezi Poskytovatelem a Uživatelem

X.

Stížnosti, připomínky, dotazy

Způsoby podávání stížností, připomínek, dotazů

1. Anonymně vhodit do schránky BILICULUM, z.ú. u bezbariérového vstupu do budovy Denního stacionáře Mikulov.
2. Anonymně vhodit do Schránky důvěry, která se nachází u služebního vchodu.
3. Zapsat do tranzitního deníčku.
4. Telefonicky vedoucí sociální služby na tel. číslo 778 489 811 nebo řediteli na tel. číslo 778 489 810.
5. Písemně, formou emailu na adresu: info@biliculum.cz nebo prostřednictvím webových stránek..
6. Ústně sdělit řediteli (proveden zápis).
7. Prostřednictvím třetí osoby.
8. Písemně sdělit řediteli.
9. Písemnou formou zaslat stížnost na zřizovatele DSM – tj. BILICULUM, z.ú., Růžová 561/1 Mikulov, 692 01, kde stížnost řeší správní rada.
10. Sociálnímu odboru JMK, Žerotínovo nám. 449/3, 601 82 Brno.
11. Ombucman ČR, Údolní 39, 602 00 Brno.
12. Evropskému soudu pro ochranu lidských práv se sídlem ve Štrasburku.

Řešení stížností, připomínek, dotazů

1. Všechny stížnosti jsou zaznamenány a nejpozději do 30 pracovních dnů je na ně odpovězeno (vyřešeno), ústní, popř. písemnou formou.
2. Aktuální problémy, stížnosti, dotazy jsou v co možná nejkratší době řešeny. Stížnosti řeší vždy nadřízený pracovník pracovníka, na kterého je podána stížnost dle struktury organizace.
3. Poskytovatel má právo v případě potřeby kontaktovat zákonného zástupce telefonicky, písemně, nebo ho vyzvat k osobní návštěvě do budovy organizace.
4. O způsobu řešení své stížnosti či připomínky je stěžovatel informován osobně, písemně nebo telefonicky pracovníkem, který stížnost řešil.
5. Řešení anonymních stížností a připomínek, které byly vhozeny do Schránky důvěry, nebo doručeny do poštovní schránky BILICULUM, z.ú., jsou vyvěšeny písemnou formou na nástěnce nad Schránkou důvěry a na venkovní nástěnce u bezbariérového vchodu, po dobu jednoho měsíce.

XI.

Závěrečná ustanovení

1. Vnitřní směrnici sociální služby – Denní stacionář Mikulov je možné dle potřeby aktualizovat, o této skutečnosti budou všichni zúčastnění informováni.

Schváleno v Mikulově dne 1.1.2020

Petr Malásek, MBA, ředitel