

Vnitřní pravidla Denního stacionáře Brumov-Bylnice

Charita Valašské Klobouky vydala Vnitřní pravidla pro poskytování sociální služby Denní stacionář Brumov-Bylnice (dále jen Denní stacionář). Každý uživatel je s platnými pravidly seznámen před podpisem smlouvy. Dále jsou volně k nahlédnutí v kanceláři vedoucího Denního stacionáře a webových stránkách Charity Valašské Klobouky.

I. Komu je služba určena

Posláním Denního stacionáře je pomáhat seniorům, osobám s chronickým onemocněním a zdravotním postižením aktivně a smysluplně trávit svůj den v bezpečném a společenském prostředí. Zároveň je jim poskytnuta podpora a pomoc při obvyklých denních činnostech, a to na základě individuálního přístupu vzhledem k jejich zdravotnímu omezení.

II. Místo a čas poskytování sociální služby Denní stacionář

Denní stacionář má sídlo na ulici Podzámčí č. p. 862 v Brumově-Bylnici, na stejné adrese najdete také sociální pracovníci a vedoucí služby. Osobní schůzku si sjednejte na základě telefonické domluvy. Předejdete tak situacím, kdy v kanceláři nebude nikdo přítomen.

Provozní doba Denního stacionáře je každý pracovní den v době **od 7.00 hodin do 15.30 hodin**.

Region působnosti Denního stacionáře Brumov-Bylnice:

Valašské Klobouky, Brumov-Bylnice, Poteč, Valašské Příkazy, Študlov, Lačnov, Tichov, Křekov, Horní Lideč, Lidečko, Střelná, Francova Lhota, Valašská Senice, Návojná, Nedašov, Nedašova Lhota.

III. Průběh poskytování sociální služby Denní stacionář

Denní stacionář je služba poskytována v ambulantní formě-to znamená, že uživatelé do stacionáře dojíždějí ráno a odpoledne odjíždějí do svých domovů. Ve stacionáři jsou uživatelům nabízeny různé druhy aktivit a při těchto aktivitách pracovníci poskytují potřebnou pomoc a podporu (s hygienou, zajištěním stravy, pohybem, orientací), při všech aktivitách kladou pracovníci důraz na samostatnou aktivitu uživatele.

IV. Změny v docházení do Denního stacionáře

Každý uživatel při domlouvání služby uvádí, které dny by chtěl do stacionáře chodit a ve spolupráci s vedoucí stacionáře podle toho také své návštěvy plánuje.

Potřeba návštěv se může v průběhu času měnit, po domluvě s vedoucí stacionáře je možné návštěvy přidat nebo odebrat, vše je následně zaneseno do Individuálního plánu uživatele.

Změny v docházení je třeba předem hlásit-u plánovaných změn minimálně **7 dní dopředu**. U neplánovaných (náhlá hospitalizace, nemoc) neprodleně. Maximální kapacita stacionáře je deset uživatelů denně a včasným nahlášením své nepřítomnosti dáte možnost jinému uživateli stacionář využít.

V. Ukončení, přerušení služby

Uživatel může smlouvu **vypovědět** s okamžitou platností bez udání důvodu, a to písemnou nebo ústní formou. V případě vypovězení ústní formou o tom vedoucí nebo sociální pracovník provede písemný záznam.

Poskytovatel může smlouvu vypovědět s výpovědní lhůtou 14 dnů, která počíná běžet prvním dnem následujícím po doručení písemné výpovědi uživateli, a to pouze z těchto důvodů:

- a) Uživatel porušuje své povinnosti vyplývající ze Smlouvy a Pravidel. Za porušení povinností vyplývajících ze smlouvy se považuje zejména nezaplacení úhrady za poskytnutí sociální služby,
- b) Uživatel vzhledem ke změně svých možností, schopností a přání potřebuje jiný druh služby,
- c) Zánik služby z důvodů finančních nebo provozních.

Poskytovatel dále může smlouvu vypovědět

- jestliže uživatel slovně napadá pracovníka služby, přestože byl na tuto skutečnost třikrát písemně upozorněn (u třetího napomenutí již dochází k ukončení smlouvy),
- **s okamžitou platností** bude Smlouva ukončena, jestliže uživatel **hrubě poruší povinnosti**:
 - svým chováním ohrožuje zdraví pracovníka,
 - pracovníka fyzicky napadne,
 - pracovníka sexuálně obtěžuje.

Výpovědní lhůta může být Poskytovatelem v odůvodněných případech, uvedených v Pravidlech, zkrácena až na jeden pracovní den od doručení výpovědi uživateli.

Smlouva může být ukončena v případě, že uživatel nevyužívá činnosti služby po dobu delší než 6 měsíců.

Uživatel může **přerušit** využívání Denního stacionáře (z důvodu hospitalizace, pobyt v lázních, péči zajistí sama jiná pečující osoba v krátkém časovém úseku. Poskytování služby je znovu obnoveno po návratu z hospitalizace, pobytu v lázních, ukončení péče jiné osoby.

Jestliže uživatel požádá o ukončení Smlouvy, sepíše spolu se sociální pracovnící *Dohodu o ukončení smlouvy*. Smlouvu lze vypovědět i ústně, sociální pracovnice o tom provede záznam v informačním systému WebCarol.

VI. Práva a povinnosti uživatele

Při poskytování služby máte právo:

- rozhodnout se, jak Vás budou pracovníci služby oslovovat
- aby pracovníci služby nesdělovali informace o Vás druhým osobám (ochrana citlivých a osobních údajů)
- nahlížet do své osobní složky
- podílet se na průběhu plánování služby
- podat stížnost, podnět či připomínku na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb
- ukončit službu bez udání důvodu

Při poskytování služby máte povinnost:

- hlásit změny neprodleně, např. při neplánované hospitalizaci
- chovat se k pracovníkům slušně – dodržovat zásady slušného chování (nebýt agresivní, neurážet slovně pracovníky, fyzicky pracovníky neobtěžovat)
- osobně se podílet na plnění ujednaných aktivit, které vyplývají z povahy a obsahu sociální služby
- nahlásit změny osobních údajů, a to nejpozději do 8 dnů (např. změna bydliště)

- dodržovat povinnosti vyplývající ze Smlouvy a Vnitřních pravidel
- informovat pracovníka o nemoci a riziku nákazy (např. žloutenka)
- zajistit bezpečné podmínky při dovozu/odvozu uživatele do/z domova (zajistit domácí zvířata).

VII. Úhrada za službu

Výše úhrady za poskytnuté služby se počítá dle skutečně spotřebovaného času nezbytného k zajištění činností u uživatele.

Vyúčtování služeb probíhá jednou měsíčně (zpravidla do 10. dne v měsíci). Platby se hradí zpětně, to znamená, že uživatel platí začátkem nového kalendářního měsíce za předchozí kalendářní měsíc.

Lze platit hotově vedoucí stacionáře nebo převodem na účet Charity Valašské Klobouky, č. účtu 1416658329/0800.

VIII. Koho kontaktovat

V případě jakýchkoliv dotazů ohledně poskytování služby (základní sociální poradenství, stížnosti, dotazy ohledně vyúčtování za službu apod.) je potřeba kontaktovat vedoucí služby, která je k dispozici buď **na tel.: 605 063 239** nebo osobně na adrese sídla Denního stacionáře, a to v době od 7.30 do 14.30 hod.

IX. Nouzové a havarijní situace

Pracovníci jsou vyškolení, jak postupovat v případě nouzových, mimořádných či havarijních situací, pro ilustraci několik nejběžnějších situací:

- **klíč zalomený v zámku**-v situaci, kdy se pracovníci nemohou dostat k uživateli, protože má klíče v zámku, zkouší se na něj dozvonit, dovolat, pokud se to nepodaří, kontaktují prvně rodinu nebo sousedy uživatele. Pokud nemají náhradní klíče ani oni, domluví se na kontaktování základní složky integrovaného záchranného systému (policie, hasiči, zdravotnická záchranná služba)
- **agresivita uživatele**-pracovník se snaží realisticky odhadnout situaci s ohledem na projevy uživatele i s ohledem na své vlastní emoce (strach). Uživateli bude smlouva ukončena s okamžitou platností, jestliže svým chováním ohrožuje zdraví pracovníka nebo ostatní uživatele služby, fyzicky je napadne nebo je sexuálně obtěžuje. Pokud jde o slovní agresi, pracovník se snaží uživatele slovně zklidnit odpoutáním pozornosti, rozebráním situace atd. Pokud agrese graduje a přechází v agresi fyzickou, pracovník kontaktuje rodinu, aby si uživatele vyzvedla, případně volá PČR. Při agresi pracovník chrání před násilím sebe i ostatní uživatele. Nenechá se vtáhnout do konfrontace, má připravenou únikovou cestu, stojí mimo dosah uživatele, k uživateli přistupuje čelem, neotáčí se zády.
- **opilst uživatel**-jde-li o jednorázovou záležitost, uživatel nevystupuje agresivně a tento stav nebrání poskytnutí sociální služby, zůstává uživatel i nadále přítomen. Záleží však na charakteru poskytování služby a míru spolupráce uživatele, v opačném případě pracovník kontaktuje vedoucí Denního stacionáře, rodinu uživatele, případně jeho zákonného zástupce/opatrovníka. Pracovník posoudí stav uživatele vzhledem k bezpečnosti plánovaných činností. Pokud by tato činnost ohrožovala bezpečnost jeho samotného či ostatní uživatel, poučí pracovník uživatele o tom,

že není možné provádět některé činnosti. Uživatel zůstává, jestliže s tímto opatřením souhlasí a je možné pracovat na jiném cíli, v opačném případě odchází. Při opakovaném stavu pracovník nabídne pomoc uživateli s řešením tohoto problému.

- Je-li důvodné podezření na ohrožení zdraví, případně života (intoxikace, stav bezvědomí), následuje přivolání zdravotnické záchranné služby
- **uživatel v bezvědomí, bez známek života, záchvat, vážný stav** – pokud pracovník najde uživatele ve výše uvedené situaci, neprodleně volá zdravotnickou záchrannou službu, informuje blízké osoby a vedoucí služby
- **Poškození, ztráta majetku/peněz uživatele**-uživatelé mají vyčleněný prostor, kam si mohou odložit své osobní a finanční prostředky – skříňky jsou uzamykatelné. Jestliže si uživatel neuložil tyto věci do skříňky a stalo se, že mu je někdo odcizil/poškodil, zodpovídá si za tuto ztrátu/poškození sám. Uživatelé byli seznámeni s tím, že si nemají do služby brát cenné věci, jinak si za ně taktéž zodpovídají sami.
- Jestliže došlo ke ztrátě či poškození majetku/peněz ze skříňky uživatele, ohlásí danou skutečnost vedoucí/sociální pracovníci a ta danou záležitost prošetří. Zjistí všechny dostupné informace a dle závažnosti situace stanoví další postup.
- **únik vody, plynu, požár**-pracovníci jsou informováni o tom, kde se u nachází hlavní uzávěr plynu a vody, včetně hlavního elektrického jističe.
- V případě úniku vody nebo plynu pracovníci neprodleně uzavrou přívod plynu nebo vody a kontaktují hasiče nebo dodavatele plynu, vody, el. energie. Při požáru kontaktují hasiče, následně blízké osoby uživatelů. Pracovníci vždy dbají především o to, aby nedošlo k žádné újmě na zdraví a životě kohokoliv ze zúčastněných.

X. Dokumentace

Se všemi osobními údaji získanými při jednání se zájemcem o službu, následně při mapování životní situace je nakládáno podle zák. č. 110/2019 Sb. O zpracování osobních údajů.

Všichni pracovníci jsou **vázání mlčenlivostí**, která trvá po skončení poskytování sociální služby, i po rozvázání pracovního poměru.

U každého uživatele je řádně veden výkaz úkonů, na jehož základě probíhá vyúčtování služby, k němuž má přístup uživatel nebo blízké osoby, pokud s tím uživatel souhlasí.

Některé činnosti se počítají časově (na minuty), jiné úkonově (počtem úkonů, dovoz, odvoz) – podrobně v ceníku služby.

Veškeré poskytnuté a následně účtované činnosti jsou elektronicky evidovány v systému WebCarol a jsou uživatelům k dispozici k nahlédnutí nebo případné kontrole.

Dále je veden v Záznam o průběhu služby, který slouží k výměně informací mezi pracovníky (o aktuálním stavu, změnách v poskytování apod.) a uživatel k němu má přístup na vyžádání.

S uživatelem je vytvořen Prvotní individuální plán (prvotní individuální dojednání průběhu služby a stanovení osobního cíle uživatele, který navazuje na společný cíl spolupráce). Dále je v průběhu měsíce vytvořen Individuální plán, který vzniká přehodnocením Prvotního individuálního plánu – tj. hodnocením dosavadního průběhu služby, případně dochází k Aktualizaci individuálního plánu, a to, pokud si uživatel nasmlouval i jiné úkony, než bylo sjednáno původně. Přístup k těmto dokumentům má pouze uživatel a blízké osoby se souhlasem uživatele.

Všechny dokumenty jsou zabezpečeny proti zneužití (v elektronickém informačním systému nebo fyzické podobě v uzamknuté skříni na pracovišti služby).

XI. Podněty, připomínky, stížnosti

Každý uživatel nebo jeho zákonný zástupce, rodinný příslušník, případně osoba jemu blízká má právo podat stížnost, podnět či připomínku na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb. Podnět, připomínku nebo stížnost lze podat s uvedením jména nebo anonymně:

- Osobně (ústně např. vedoucí služby, řediteli, sociálnímu pracovníkovi nebo pracovníkovi v sociálních službách)
- Písemně (poštou nebo vložení do schránky stížností, předání pracovníkovi, zasláním po osobě blízké)
- Telefonicky (pracovníkovi, který stížnost sepíše)
- Elektronicky (emilem na adresu služby)
- V zastoupení (možnost zvolit si zástupce při vyřizování stížností)
- Anonymně (poštou, vložení do schránky stížností)

Anonymní schránka je umístěna ve vchodu do areálu, kde Denní stacionář sídlí.

Každý nový podnět, připomínka nebo stížnost je řádně zaevidována a následně řešena vedoucí sociální služby.

Posloupnost postupu vyřizování stížností: vedoucí sociální služby, následně ředitel nebo jím pověřený pracovník.

Termín vyřizování přání a stížností je do 30 dnů od oznámení (nalezení). Uživatel služby má právo být účasten při projednávání stížnosti a na vlastní žádost

být informován o řešení stížnosti. V případě anonymní stížnosti jsou výsledky prošetření stížnosti vyvěšeny vedle schránky na připomínky a stížnosti a to dobu 14 dnů.

XII. Důležité kontakty

Vedoucí Denního stacionáře Brumov-Bylnice: Tel.: 605 063 239 stacionar.bb@valklobouky.charita.cz
Podzámčí 862, 763 31 Brumov-Bylnice

Ředitel Charity Valašské Klobouky: Mgr. Tomáš Naňák
Tel.: 739 524 368, info@valklobouky.charita.cz
Školní 944, 766 01 Val. Klobouky

Není-li uživatel nebo jeho zástupce s vyřízením přání nebo stížnosti spokojen, může se obrátit na:

Arcidiecézní charita Olomouc Křižkovského 6/505, 779 00 Olomouc	tel.: 585 229 380	reditel@acho.charita.cz
Charita Česká republika Vladislavova 1460/12, 110 00 Praha 1	tel.: 296 243 330	sekretariat@charita.cz
Veřejný ochránce práv Údolní 39, 602 00 Brno	tel: 542 542 888 tel: 542 542 111	podatelna@ochrance.cz

Úřad práce ČR Sociální služby, příspěvek na péči třída Tomáše Bati 3792, 760 01 Zlín 1	tel.: 950 175 111	podatelna.zl@uradprace.cz
Ministerstvo práce a sociálních věcí Odbor sociálních služeb Na Poříčnickém právu 1/376, 128 01 Praha 2	tel.: 221 921 111	posta@mpsv.cz
Český helsinský výbor Štefánikova 216/21, 150 00 Praha 5	tel.: 257 221 141	info@helcom.cz
Národní rada pro osoby se zdravotním postižením ČR Slovenská 594/5, 7792 00 Olomouc	tel.: 585 242 865 tel.: 736 751 210	poradnaolomouc@nrzp.cz

Schválil statutární zástupce Charity Valašské Klobouky: Mgr. Tomáš Naňák, ve Valašských Kloboukách, dne 21. 2. 2023. Vnitřní pravidla nabývají účinnosti dne 1. 4. 2023.