

Příloha č.1

Vnitřní směrnice Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi - STONOŽKA

Aktualizace ke dni 1.4.2015

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 Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi - STONOŽKA. Vnitřní směrnice je závazná pro pracovníky, uživatele soc. služby a rodiče, případně zákonné zástupce uživatelů.

I.

Základní údaje

Název a adresa zařízení:	Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi - STONOŽKA 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 19.1.2015 číslo účtu: 1385856399/0800 www.biliculum.cz , info@biliculum.cz
Statutární zástupce:	Petr Malásek – ředitel BILICULUM, z.ú. mobil: 778 489 810
Druh služby:	terénní ambulantní
Kapacita:	počet uživatelů 50
Místo poskytování:	Růžová 561/1, Mikulov 692 01

II.

Organizace a průběh služby

1. Služba je poskytována v pracovním týdnu od pondělí do pátku od 7:00 do 16:00 hod. po celý rok, s výjimkou státních svátků, čerpání řádné dovolené a sanitárních dnů, není- li dohodnuto s uživatelem služby jinak.

2. Ambulantní služba je poskytována v budově stacionáře na ulici Růžová 561/1, Mikulov
3. Po dobu jednotlivých aktivit si Uživatel zajistí potřebné léky (pokud je užívá), případně zdravotnické pomůcky.
4. Po dobu zvolené aktivizační činnosti je možnost komunikovat s Uživatelem i pomocí alternativní komunikace, kterou si Uživatel služby zvolí nebo, kterou již komunikuje.
5. Pokud klient potřebuje smlouvu v alternativní podobě, zvolí si z alternativní smlouvy činnosti, které chce prostřednictvím služby využívat pomocí obrázků, piktogramů apod. Následně je mu vytvořena konkrétní jeho smlouva v alternativní podobě.

III.

Pravidla poskytování služeb

1. Uživatelé přicházejí a odcházejí ze stacionáře v doprovodu rodičů (zákonných zástupců) nebo po dohodě ve smlouvě mohou chodit i sami. Dle dohody jsou uživatelé dopravováni automobilem stacionáře.
2. Uživatelé docházejí do služby ve stavu, který není v rozporu se základními hygienickými pravidly nebo pod vlivem alkoholu nebo návykových látek a jejichž zdravotní stav nevyžaduje domácí léčení či karanténu.
3. Do služby nebudou přijímány osoby, u kterých jsou velké příznaky nachlazení či jiné infekční nemoci.
4. Organizace poskytuje základní hygienické prostředky (toaletní papír, mýdlo, ručník...atd.)
5. 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.
6. Uživatelé si sebou nosí přezůvky a popř. oblečení na převlečení.
7. Bez vědomí pracovníka nesmí Uživatel opustit budovu, popř. areál zařízení.
8. Pracovníci musí během pobytu Uživatele dbát všech bezpečnostních předpisů tak, aby nebylo v žádném případě ohroženo zdraví Uživatele, aby nedocházelo k potlačování jeho osobních práv a předcházelo se vzniku krizových situací.
9. 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.
10. V prostorách budovy není dovoleno kouřit ani používat alkoholické a návykové látky.

IV.

Doprava a doprovod Uživatele

1. Uživatel si může zvolit, zda chce využívat doprovod do zařízení nebo na jiné volnočasové aktivity. Podmínky poskytování doprovodu budou uvedeny ve smlouvě.
2. Tým ve svozovém vozidle je složen z řidiče (pracovník DSM) a doprovodu (pracovník STONOŽKY)
3. U klientů, kde není vyžadována dopomoc či dohled u Uživatele, je tým složen pouze z řidiče.
4. Poskytovatel nabízí Uživatelům tři svozové trasy, které se upravují a mění na základě požadavků dalších zájemců o službu.
5. Poskytovatel využívá ke svozu dva devítimístné Ford Tranzity a jeden osmimístný Ford Tranzit s plošinou pro vozíky.

6. Svozová služba probíhá - ranní svoz je zajišťován řidičem, Uživatel je vyzvednut na určitém místě, v určitou dobu, pevně daným způsobem. Poté je Uživatel dopraven do stacionáře a předán do péče dalším pracovníkům DSM. Odpolední rozvoz – je zajišťován řidičem. Uživatel je předán po skončení sociální služby DSM do péče pracovníka Stonožky, řidiče, který uživatele předá zákonnému zástupci popř. dle dohody někomu jinému.
7. Poskytovatel odpovídá za osobní bezpečnost Uživatele po dobu svozu a nese odpovědnost za škody, které Uživateli po tuto dobu vzniknou.
8. Platba za měsíční dopravu je zahrnuta v celkové faktuře za pobyt v DSM a je vystavena k 20. dni následujícího měsíce.
9. Pokud Uživatel čerpá pouze jednu cestu např. do zařízení (svoz) účtuje se mu celá sazba odpovídající za jeden den svozové služby.
10. Uživatel je zařazen do svozového okruhu dle místa bydliště a po celkovém zvážení času stráveného ve svozu.

V. Platební systém

1. Veškeré činnosti a aktivizace v rámci Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi "STONOŽKA" jsou poskytovány zdarma.
2. Uživatel si hradí pouze režijní náklady na dopravu, stravu a ubytování, pokud si zvolí činnost s touto úhradou spojenou např. oběd při aktivitě v terénu, výlet, týdenní a víkendový pobyt, kroužek...
3. Náklady za výše zmíněné aktivity jsou písemně Uživateli zaslány, vždy alespoň týden dopředu.
4. Pokud Uživatel, (zákonný zástupce), rodič, písemně potvrdí účast na dané aktivitě, a souhlasí se stanovenými náklady, je mu do dvacátého dne následujícího měsíce vystavena faktura za akci.

VI. Práva a povinnosti

Práva a povinnosti Uživatele

1. Právo seznámit se všemi dalšími závaznými dokumenty organizace
2. Právo užívat poskytovaných činností organizace.
3. Právo kdykoli ukončit poskytování služby v organizaci bez udání důvodu, pouze písemnou formou.
4. Právo na ochranu svých práv ze strany poskytovatele.
5. Dodržovat ustanovení Smlouvy o poskytování sociálních služeb.
6. Dodržovat ustanovení provozního řádu a seznámit se s dalšími závaznými dokumenty, které stanovuje Smlouva o poskytování soc. služby.
7. Povinnost informovat Poskytovatele o všech skutečnostech, které mají bezprostřední vliv na poskytování služby.
8. Uživatel bere na vědomí, že výrobky, které vzniknou při aktivizaci Uživatele jsou majetkem organizace BILICULUM, z.ú.
9. Uživatel se zavazuje na dobu pobytu ve službě zajistit si potřebné léky, případně zdravotnické pomůcky.
10. Řádně oznámit svoji nepřítomnost dle ustanovení ředitele.

11. Uživatel má právo na oslovení, které si předem dohodl s klíčovým pracovníkem.
12. Uživatel je povinen respektovat zvolené činnosti v daném rozsahu a čase.
13. Uživatel může požádat o změnu v poskytování služby (např. v jiný prac. den, v jiném časovém rámci), a to s tím, že se může žádosti vyhovět dle uvážení vedoucího pracovníka a provozních možností „STONOŽKY“.

Práva a povinnosti Poskytovatele

1. Informovat Uživatele i zájemce o sociální službu o všech povinnostech, které vyplývají ze smlouvy o poskytování sociálních služeb.
2. Vytvářet při poskytování sociálních služeb takové podmínky, které Uživatelům umožní naplňovat jejich lidská a občanská práva, a které zamezí střetu zájmů těchto osob se zájmy Poskytovatele sociálních služeb.
3. Dodržovat standardy kvality sociálních služeb
4. Plánovat průběh služby podle osobních cílů, potřeb a schopností Uživatelů.
5. Vést písemné záznamy o průběhu poskytování služby a její průběh hodnotit za účasti Uživatelů nebo jejich zástupců.
6. Vést evidenci žadatelů o sociální službu, se kterými z důvodu plné kapacity nemohla být uzavřena smlouva.
7. Organizace je vůči Uživateli, který má potíže v komunikaci, povinna používat alternativních komunikačních metod, aby Uživatel mohl vyjádřit svá přání a potřeby.
8. Poskytovatel se zavazuje projednat s Uživatelem při nástupu do soc. služby dlouhodobý individuální cíl a krátkodobý cíl v adaptační době, který bude sloužit jako východisko pro individuální plánování s uživatelem po uplynutí této doby.
9. Poskytovatel se zavazuje po uplynutí adaptační doby, která trvá 3 měsíce zaznamenat krátkodobý individuální cíl Uživatele. Spolu s uživatelem si stanoví jednotlivé kroky, jak cíle dosáhnout. Krátkodobé individuální plány se průběžně aktualizují a na jejich realizaci se podílí tým pracovníků v soc. službách spolu s Uživatelem a zákonnými zástupci (rodiči)....
10. Poskytovatel má povinnost umožnit Uživateli popř. zákonným zástupcům přístup k jeho osobní dokumentaci a seznamovat je s nimi.
11. Předem informovat Uživatele o zásadních změnách v provozním řádu.
12. Informovat Uživatele o způsobu předávání a vyřizování stížností.
13. Poskytovatel má právo v případě potřeby, kontaktovat zákonné zástupce telefonicky, nebo písemně a vyzvat je k osobní návštěvě.
14. Poskytovatel zachází se všemi informacemi o Uživateli jako s osobními, důvěrnými a přísně důvěrnými.

VII.

Výpovědní důvody a výpovědní lhůty

1. Uživatel může smlouvu vypovědět bez udání důvodu a to pouze písemně.
2. Výpovědní lhůta pro výpověď Uživatelem (zákonným zástupcem) začíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, v němž byla tato výpověď doručena Poskytovateli.
3. Poskytovatel je oprávněn ihned jednostranně odstoupit od smlouvy v případě hrubého porušení smluvních podmínek ze strany Uživatele.

4. Smlouvu lze také vypovědět písemně výpovědí s dvouměsíční výpovědní lhůtou, která začne běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně, přičemž Poskytovatel tak může učinit jen z důvodu:
- jestliže dojde ke změně zdravotního stavu uživatele v takové míře, že Poskytovatel nemůže zajistit potřebnou péči.
 - uživatel se dostane mimo cílovou skupinu, pro kterou je sociální služba určena
 - neodhlášené nebo neomluvené nepřítomnosti uživatele, trvá-li nepřetržitě více než 14 kalendářních dnů.
 - smlouva zaniká také smrtí uživatele nebo vstupem poskytovatele do likvidace nebo prohlášením konkurzu na jeho majetek
 - po uplynutí doby platnosti smlouvy na dobu určitou

VIII. Konfliktní situace

1. V případě vzniku konfliktní situace vinou Poskytovatele služeb je nutno zavést taková opatření, aby se konfliktní situace vyřešila a do budoucna k ní již nedocházelo.
2. V případě vzniku konfliktní situace vinou Uživatele služeb, např. nedodržováním vnitřních pravidel organizace, nebo jiných závazných dokumentů, bude Uživatel popř. (rodiče, zákonní zástupci) vyzváni k nápravě.
3. Konfliktní situace drobného charakteru řeší operativně pracovník, jehož se konflikt bezprostředně dotýká.
4. Konfliktní situace, které není možno vyřešit na úrovni pracovníka a uživatele (rodiče, zákonného zástupce) řeší ředitel nebo jím pověřený pracovník.
5. Poskytovatel i Uživatel může při řešení konfliktních situací využívat i jiné osoby k tomu pověřené nebo služeb jiných organizací (např. poraden).

IX. Stížnosti, připomínky, dotazy

Podávání stížností, připomínek, dotazů

1. Uživatel má možnost, anonymně vhodit stížnost, dotaz, připomínku do schránky organizace BILICULUM, z.ú., která je umístěna u vchodu do budovy.
2. Zapsat do tranzitního deníčku
3. Ústně nebo písemně sdělit klíčovému popř. sociálnímu pracovníkovi, který následně stížnost řeší.
4. Písemně sdělit přímo řediteli.
5. Sdělit prostřednictvím klíčového pracovníka pomocí různých druhů alternativní komunikace.

Řešení stížností, připomínek, dotazů

1. Všechny stížnosti jsou zaznamenány a nejpozději do 14 kalendářních dnů je na ně odpovězeno (vyřešeno), ústní popř. písemnou formou.
2. Případné podněty, nápady nebo návrhy je možné sdělit také prostřednictvím schránky důvěry, která je umístěna u služebního bezbariérového vchodu. Schránka je pravidelně

jednou v týdnu vybírána a aktuální problémy, stížnosti, dotazy jsou v co možná nejkratší době řešeny.

3. Poskytovatel má právo v případě potřeby kontaktovat zákonného zástupce telefonicky, nebo ho písemně vyzvat k osobní návštěvě do budovy organizace.

X. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. S vnitřním ustanovením je seznámen každý pracovník v sociálních službách Poskytovatele.
2. Pokud v tomto řádu není stanoveno jinak, řídí se vztahy z něj vyplývající příslušnými ustanoveními občanského zákona.
3. Vnitřní ustanovení se bude průběžně aktualizovat a všichni zúčastnění s ním budou včas seznámeni.