

Vnitřní směrnice sociální služby - **Denní stacionář Mikulov**

Aktualizace ke dni 1.4.2017

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 (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 19.1.2015 číslo účtu: 1385856399/0800 www.biliculum.cz , info@biliculum.cz
Statutární zástupce:	Petr Malásek – ředitel BILICULUM, z.ú. mobil: 778 489 810
Druh služby:	denní stacionář
Forma služby:	ambulantní
Kapacita:	okamžitá kapacita 27 uživatelů roční kapacita 35 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 – 16.00 hodin v pracovní dny, po celý rok, s výjimkou státních svátků, sobot, nedělí, čerpání řádné dovolené a sanitárních dnů. Ve stacionáři se nachází 6 oddělení a 3 terapeutické místnosti. Uživatelé jsou rozdělení 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 (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 – 16.00 hod.	Sociálně terapeutické činnosti, aktivizační činnosti...
14.00 – 16.00 hod.	Odchod ze stacionáře

III. Pravidla poskytování sociální služby

1. Uživatelé přicházejí a odcházejí ze stacionáře v doprovodu rodičů (zákonných zástupců) nebo po dohodě ve smlouvě mohou chodit i sami. Uživatelé mohou také využívat ranní svoz a odpolední rozvoz po Mikulově nebo mimo Mikulov (dle bydliště).
2. Uživatelé docházejí do stacionáře 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 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 své přezůvky a věci na převlečení v šatnách a skříňkách.
8. 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, aby nedocházelo k potlačování jeho osobních práv 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.
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, oběd. Cizím strávnickům 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 8.00 hod. téhož dne na tel. číslo sociálního pracovníka tel.: 778 489 813.
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. Tým ve svozovém vozidle je složen z řidiče - pracovník DSM, a doprovodu - pracovník Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi – STONOŽKA (dále jen STONOŽKA).
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 dvě devítimístná vozidla t.z. Ford Tranzit a jedno osmimístné vozidlo s plošinou pro vozíky.
6. Průběh ranního svozu - Uživatel je vyzvednut na určitém místě, v určitou dobu, pevně daným způsobem. Poté je dopraven do stacionáře a předán do péče dalším pracovníkům DSM. Odpolední rozvoz – Uživatel je předán po skončení sociální služby DSM do péče pracovníka STONOŽKY, který při rozvozu Uživatele předá zákonnému zástupci.
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 nejpozději 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.

VI. Platební systém

1. Výše úhrad za poskytnutou službu je stanovena ceníkem úhrad, který je přílohou č. 1 ke smlouvě. S platným ceníkem musí být zájemce seznámen ještě před podpisem smlouvy o poskytování služby.
2. Ceník úhrad se řídí podle přiznaného 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 (v úřední době)
 - b) převodem na účet Poskytovatele: č.ú. je uvedeno ve smlouvě, v.s. – 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.
7. Konfliktní situace, které mohou nastat při hrazení úhrad za poskytování služby, řeší s Uživatелеm ředitel zařízení.

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 soc. služby.
 - informovat Poskytovatele o všech skutečnostech, které mají bezprostřední vliv na poskytování služby
 - řádně oznámit svoji nepřítomnost dle ustanovení ředitele
 - 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
 - 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 jako s osobními, důvěrnými a přísně důvěrnými.

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.

X.

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.
6. Uživatel má možnost podání stížnosti, dotazu nebo připomínky skrze třetí osobu.

Řešení stížností, připomínek, dotazů

1. Všechny stížnosti jsou zaznamenány a nejpozději do 14 pracovních 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. Řeší pověřený pracovník.
3. Poskytovatel má právo v případě potřeby kontaktovat zákonného zástupce telefonicky, nebo ho písemně vyzvat k osobní návštěvě do budovy organizace.

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 1.4. 2017

.....

Petr Malásek, ředitel