

Vnitřní pravidla poskytovatele CENTRUM HÁJEK z.ú.

I. Poskytovatel sociálních služeb

Poskytovatel:

CENTRUM HÁJEK z.ú.
Křimická 756
330 27 Vejprnice

Pracoviště:

Centrum sociálních služeb CENTRUM HÁJEK z.ú.
Šťáhlavice 158
332 03 Šťáhlavy

Kontaktní osoby:

Ředitelka: Lenka Šiková, tel. 602 692 763, sikovalenka@centrumhajek.eu
Sociální pracovník: Mgr. Barbora Tolarová, Jaroslava Kapounová, DiS.
tel. 602 555 493, socialnisluzby@centrumhajek.eu, bara.tolarova@centrumhajek.eu

Vymezení poskytovaných služeb

CENTRUM HÁJEK z.ú. poskytuje sociální služby pro handicapované děti ve věku 1 - 18 s tělesným, mentálním nebo kombinovaným postižením. Služby jsou poskytovány ambulantně, v případě sociálně aktivizační služby také terénně.

Denní stacionář (DS) - dle §46 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Cílem aktivit DS je poskytnout včasnou podporu a odbornou pomoc rodinám s dětmi s postižením, eliminovat nebo zmírnit důsledky postižení a napomáhat zlepšení stavu a také tomu, aby dítě mohlo vyrůstat ve vlastní rodině.

Provozní doba DS: pondělí – pátek od 07:30 – 16:00.

Sociální rehabilitaci (SR) - dle §70 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Sociální rehabilitace je soubor specifických činností směřujících u zdravotně postiženého dítěte k dosažení samostatnosti, nezávislosti a soběstačnosti. Sociální rehabilitace v CENTRUM HÁJEK z.ú. je založena na sociálně pohybové terapii TheraSuit.

Provozní doba SR: pondělí – pátek od 07:30 – 16:00.

Odlehčovací služba (OS) - dle §44 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Cílem této služby je umožnit pečující osobě nebo osobám tzv. odlehčení péče a tím pečující osobě poskytnout prostor pro nezbytný odpočinek, na zajištění individuálních potřeb pečovatele nebo rodiny. Službu je možné využít jednorázově i opakovaně.

Provozní doba OS: pondělí – pátek od 07:30 – 16:00.

Sociálně aktivizační službu pro rodiny s dětmi (SAS) - dle §65 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Jedná se o bezplatné poskytování pomoci, podpory a poradenství rodinám s dětmi se zdravotním postižením. Provozní doba SAS: pondělí – pátek od 7:30 – 16:00. Věk uživatelů: 1-80 let.

II. Příchody a odchody

Uživatel si může zvolit čas příchodu a odchodu do sociální služby v její provozní době, svým příchodem však musí co nejméně narušovat průběh poskytování služby (např. aktivity), vše se zároveň odvíjí:

- dle rozsahu služeb daných smlouvou
- dle individuální domluvy se sociálním pracovníkem

Z bezpečnostních důvodů je třeba se při příchodu do budovy CENTRUM HÁJEK z.ú. ohlásit zazvoněním na videotelefon umístěný vedle hlavního vstupu do budovy.

III. Stravování

Uživatel si nosí vlastní stravu, která mu může být v průběhu poskytování služby ohřata, a následně za dopomoci našich pracovníků uživateli podána. Obědy je možné si také objednat dle jídelníčku v kanceláři CENTRUM HÁJEK z.ú., jenž jej zprostředkuje od nasmlouvaného dodavatele. Spolu s jídlem uživatel nosí vlastní podepsanou láhev s pitím. Pokud pití dojde, je možné jej doplnit př. čajem či jiným pitím dle domluvy.

Během celého dne je uživateli podávána dopoledne svačina, v rozmezí 12:30 - 13:00 oběd a odpoledne opět svačina. Pokud uživatel nemá v daný čas chuť jíst, zkusíme mu nabídnout jeho jídlo v jiném pořadí, popř. jiné jídlo, pokud jej má v zařízení uschováno ve své skříňce nebo ledničky. Pokud ani alternativní stravu nechce, nabídneme mu ji v jiný čas.

IV. Přihlašování a odhlašování

Uživatel si může u poskytovatele (osoby zodpovědné za danou službu) přihlásit sociální službu (DS, OS, SR, SAS), a to na základě podepsání Smlouvy o poskytování sociální služby, kde se sjednává „Rozsah služeb“, jejímž součástí je, v které dny bude sociální služba uživateli poskytnuta.

Popřípadě si může přihlásit či odhlásit svoz (doprava z domova do CENTRUM HÁJEK z.ú. a zpět), nejdéle však do předchozího dne 19hod, kdy má být služba poskytnuta.

Uživatel je povinen ohlásit a zrušit danou službu v dny, kdy sociální službu nevyužije, a to nejdéle do předešlého dne do 19hod., popř. nejpozději hodinu před obvyklým příchodem, jestliže to bude z náhlého důvodu (př. zhoršení zdravotního stavu, hospitalizace). Zrušení služby nahláste na telefon: +420 602 555 493 či osobně při předchozí návštěvě, a to osobě zodpovědné za danou službu. Při zrušení či nahlášení změny pomocí mobilního telefonu či e-mailu je nutné počkat na potvrzení od zaměstnanců CENTRUM HÁJEK z.ú.

V případě, kdy nebude služba v CENTRUM HÁJEK z.ú. (DS, OS) v řádném termínu zrušena, poskytovatel si vyhrazuje právo účtovat storno poplatků ve výši 100Kč/den.

Pokud nastane situace, že uživatel do služby v dohodnutou dobu nepřijde, určení zaměstnanci kontaktují zákonné zástupce uživatele.

V. Práva a povinnosti poskytovatele

Poskytovatel má následující povinnosti:

- dodržovat při své činnosti platné a účinné právní normy, tato Vnitřní pravidla poskytovatele a ujednání Smlouvy o poskytování sociální služby

- přijímat a vyřizovat stížnosti
- poskytovat podporu a pomoc uživateli v souladu s Individuálním plánem uživatele, a to prostřednictvím odborně způsobilých zaměstnanců

Poskytovatel má následující práva:

- ukončit poskytování sociální služby v souladu s ustanoveními Smlouvy o poskytování sociální služby
- vyžadovat důstojné chování uživatelů a rodinných příslušníků uživatelů vůči svým zaměstnancům
- vyžadovat plnění povinností uživatele vycházející ze Smlouvy o poskytování sociální služby a těchto Vnitřních pravidel poskytovatele

Poskytovatel se zavazuje:

- poskytnout službu v souladu se Standardy kvality sociálních služeb CENTRUM HÁJEK z.ú. tak, aby směřovala k naplnění cílů uživatele
- dodržovat povinnost mlčenlivosti o veškerých údajích týkajících se uživatele služby vyjma zákonem stanovených situací
- v případě nutnosti zrušit domluvenou schůzku nejpozději 24 hodin předem, a to prostřednictvím telefonu nebo e-mailu

VI. Práva a povinnosti uživatele

Uživatel má následující povinnosti:

- plnit pravidla a povinnosti uvedené ve Smlouvě o poskytování sociální služby a v těchto Vnitřních pravidlech poskytovatele
- ohlásit jakékoli změny v základních údajích uvedených při úvodním rozhovoru se sociálním pracovníkem, či jinou pověřenou osobou (př. adresa, kontaktní spojení, zdravotní stav)
- chovat se důstojným a neurážlivým způsobem vůči poskytovateli a jeho zaměstnancům

Uživatel má následující práva:

- vyžadovat činnosti, které služba nabízí, dle svých potřeb a schopností
- možnost si stěžovat
- právo na soukromí, důstojnost a ochranu osobních údajů
- právo na informace
- možnost volby (př. ve stravování, způsobu provedení činnosti)
- přizpůsobení komunikace

Uživatel se zavazuje:

- aktivně spolupracovat s poskytovatelem služby
- dodržovat písemné i ústní dohody
- docházet včas na sjednané konzultace, zrušit schůzku nebo konzultaci po předchozí telefonické domluvě, min. den předem.

Doporučujeme, aby měl uživatel vždy s sebou své osobní (pohotovostní) léky, popř. jiné důležité věci, které jsou potřeba pro bezproblémový pobyt během poskytované sociální služby.

VII. Jednání se zájemcem o službu

Zájemce je prostřednictvím sociálního pracovníka, či jiné pověřené osoby, seznámen s obsahem a cíli poskytované sociální služby a s okruhem osob, pro které je tato služba určena. Zájemce o službu je též obeznámen s nabídkou základních činností poskytované sociální služby, s průběhem služby, s individuálním plánováním uživatele a s jeho právy a povinnostmi.

Na základě zjištěné situace je se zájemcem uzavřena Smlouva o poskytování sociální služby. V ústní i písemné podobě jsou uživateli služby předány informace týkající se zpracování jeho osobních údajů a dohodnuty podrobnější informace k poskytování dané služby.

Poskytovatel může odmítnout uzavřít Smlouvu o poskytování sociální služby, pokud osoba se zájmem o umístění do sociálních služeb CENTRUM HÁJEK z.ú.:

- žádá službu, kterou CENTRUM Hájek z.ú. neposkytuje
- žádá o poskytnutí služby v době, kdy je kapacita sociální služby naplněná
- není v určeném věkovém rozmezí
- není schopna pobytu z důvodu akutní či chronické infekční nemoci
- je ve zdravotním stavu, který vyžaduje poskytnutí ústavní péče ve zdravotnickém zařízení
- má duševní poruchu, která by závažným způsobem narušovala kolektivní soužití
- má indikovanou sondu příjmu potravy (PEG, PEJ) – vyjma SAS
- je pod vlivem alkoholu či návykové látky

Jestliže poskytovatel odmítne uzavřít se zájemcem Smlouvu o poskytování sociální služby z výše uvedených důvodů, vydá o tom zájemci na jeho žádost písemné oznámení s uvedením důvodu odmítnutí.

VIII. Stížnosti

Způsob podávání stížností:

Uživatelé, příp. zákonní zástupci, mají nezpochybnitelné právo podávat stížnosti na záležitosti týkající se poskytovaných sociálních služeb, provozu a života v zařízení CENTRUM HÁJEK z.ú..

Mohou také podávat podněty a návrhy, příp. sdělit pochvalu.

Stížnost lze podat:

- **Osobně:** každému zaměstnanci zařízení CENTRUM HÁJEK z.ú..
(Uživatele služby může doprovázet osoba, která mu poskytuje podporu a pomoc při komunikaci).
- **Telefonicky:** na telefonním čísle: 602 692 763
- **Prostřednictvím e-mailu:** sikovalenka@centrumhajek.eu
- **Písemně:** do schránky umístěné vedle vstupních dveří do denní místnosti, prostřednictvím pošty nebo ji lze doručit jinou osobou.
(Schránku důvěry vybírá vedoucí sociálních služeb CENTRUM HÁJEK z.ú. vždy za přítomnosti druhé osoby pravidelně jednou týdně – v pondělí).

Komu má být stížnost předána:

Každý pracovník CENTRUM HÁJEK z.ú. má povinnost od Vás stížnost převzít a předat k zaevidování (stížnost zaeviduje vedení zařízení CENTRUM HÁJEK z.ú.).

O ústní nebo telefonické stížnosti je se stěžovatelem sepsán zápis. Pokud si nepřeje, aby v zápise bylo uvedeno jeho jméno, nebo údaje, které by jej mohly identifikovat, bude stížnost považována za anonymní.

Vyřizování stížností:

Vyřizují se všechny přijaté stížnosti, včetně anonymních, bez ohledu na formu, jakou byly podány. Veškeré informace osobní povahy, které při vyšetřování stížnosti vyjdou najevo, jsou považovány za důvěrné a nakládá se s nimi ve smyslu Zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, za což odpovídají všichni pracovníci, kteří stížnost prošetřují. Nejpozději do 30 dnů od data převzetí stížnosti bude dotyčný písemně informován o výsledku prošetření stížnosti vedoucím zařízením CENTRUM HÁJEK z.ú.. V případě anonymní stížnosti je výsledek zveřejněn na informační nástěnce v šatně dětí našeho zařízení.

IX. Jiná ustanovení

Uživatel (popř. zákonní zástupci) je povinen hlásit každou změnu zdravotního stavu – nemocným uživatelům, kterým je zapotřebí poskytnout zdravotní péči, naše zařízení nemůže sociální službu poskytovat.

Uživatel (popř. zákonní zástupci) je povinen dodržovat základní hygienická pravidla – navštěvuje poskytovanou službu čistý a upravený, ve vhodném oblečení a obuvi. Pro případ znečištění oblečení uživatele je vhodné umístit do jeho skříňky náhradní oblečení.

Pokud uživatel potřebuje využívat inkontinenčních pomůcek (plen), jeho zákonný zástupce je povinen je zajistit, přinést a umístit do skříňky uživatele.

X. Závěrečná ustanovení

Vnitřní pravidla nabývají platnosti a účinnosti 15.09.2023.

Uživatel (popř. zákonní zástupci) je s těmito Vnitřními pravidly poskytovatele seznámen při podpisu Smlouvy o poskytování sociální služby, jejíž jsou nedílnou součástí.

Štáhlavice, dne: xx.xx.20xx

.....
Uživatel:

Zák. zástupce:

Bydliště:

.....
CENTRUM HÁJEK z.ú.

Lenka Šiková - ředitelka

Křimická 756, 330 27 Vejprnice

v z. sociální pracovnice
.....