

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

Štáhlavice 158

332 04 Štáhlavy

Kontaktní osoby:

Ředitelka: Lenka Šiková, tel.: 602 692 763, e-mail: sikovalenka@centrumhajak.eu

Sociální pracovník: tel.: 725 539 535, e-mail: socialnisluzby@centrumhajak.eu

II. Vymezení poskytovaných služeb

CENTRUM HÁJEK poskytuje sociální služby pro děti ve věku od 1 – 15 let, 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 07:00 – 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 je založena na sociálně pohybové terapii TheraSuit.

Provozní doba SR: pondělí – pátek od 08:00 – 16:30.

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 08:30 – 14:30.

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 – 15:30.

III. 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 ohlásit zazvoněním na videotelefon umístěný vedle hlavního vstupu do budovy.

IV. Stravování

Uživatel si nosí vlastní stravu, která mu může být v průběhu poskytování služby ohřáta, a následně za dopomoci našich pracovníků uživateli podána. 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 skřínce nebo ledničce. Pokud ani alternativní stravu nechce, nabídneme mu ji v jiný čas.

V. Přihlašování a odhlašování

Uživatel si může u poskytovatele (osoby zodpovědné za danou službu) odhlásit danou službu, popř. přihlásit či odhlásit svoz (doprava do centra sociálních služeb CENTRUM HÁJEK a zpět), nejdéle však do předchozího dne, kdy má být služba poskytnuta.

Pobyt v centru sociálních služeb CENTRUM HÁJEK mu bude při řádném neodhlášení zaúčtován ve výši 80,- Kč/den (DS, OS).

Ve Smlouvě o poskytování sociální služby (Rozsah služeb) je stanoveno, ve které dny má být služba uživateli poskytována. Uživatel je povinen ohlásit, že službu v určený den nevyužije, a to nejdéle do předešlého dne; popř. do hodiny obvyklého příchodu, jestliže to bude z náhlého důvodu (př. zhoršení zdravotního stavu, hospitalizace), a bude možné, aby to uživatel učinil.

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

VI. 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 podpory 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 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

VII. 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

VIII. 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 v následujících případech:

- neposkytuje službu, o kterou zájemce žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob, kterým je služba určena
- nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou zájemce žádá
- zájemci, který žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděl poskytovatel v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí stejné sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy

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.

IX. 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.

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

Stížnost lze podat:

- **Osobně:** každému zaměstnanci zařízení CENTRUM HÁJEK.
(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 ředitelka zařízení CENTRUM HÁJEK vždy za přítomnosti druhé osoby pravidelně jednou týdně – v pondělí).

Komu má být stížnost předána:

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

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 - i anonymní 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 o ochraně 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 ředitelkou zařízení CENTRUM HÁJEK. V případě anonymní stížnosti je výsledek zveřejněn na informační nástěnce v šatně našeho zařízení.

X. Jiná ustanovení

Uživatel (popř. zákonní zástupci) je povinen hlásit každou změnu zdravotního stavu – nemocným uživatelům 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.

XI. Závěrečná ustanovení

Vnitřní pravidla nabývají platnosti a účinnosti 01.01.2016.

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

Ve Štáhlavicích dne: xx.xx.xxxx

uživatel (zákonní zástupci)

Jméno:

Adresa:

poskytovatel

CENTRUM HÁJEK z.ú.

Lenka Šiková - ředitelka

Křimická 756, 330 27 Vejprnice