

Jasněnka, z.s.

Jasněnka, z.s.
Jiráskova 772, Uničov 783 91

IČO : 63729521
jasnenka-os@volny.cz

tel : 585 051 076
www.jasnenka.cz

Provozní řád Stacionáře Jasněnka

Závazný dokument organizace: 11
Zpracoval: Mgr. Josef Červinka, ředitel Stacionáře Jasněnka

Provozní řád Stacionáře Jasněnka stanovuje základní pravidla poskytování sociální služby ve Stacionáři Jasněnka v souladu s platným zákonem o sociálních službách a v souladu s naplňováním základního poslání, principů a cílů OS Jasněnka. Provozní řád je závazný pro všechny pracovníky spolku, uživatele sociální služby ve stacionáři Jasněnka a rodiče, případně zákonné zástupce uživatelů a jakékoli osoby pohybující se v objektech a na pozemcích organizace..

Obsah:

1. Základní údaje
2. Organizace průběhu služby
3. Pravidla poskytování služeb
4. Platební systém
5. Konfliktní situace
6. Podněty, připomínky a stížnosti
7. Práva a povinnosti
8. Závěrečná ustanovení

1 Základní údaje

Název a adresa zařízení:

Stacionář Jasněnka
Jiráskova 772, Uničov 783 91
tel: 585 051 076

Zřizovatel:

Jasněnka, z.s.
Jiráskova 772, Uničov 783 91
tel: 585 051 076
IČO: 63729521
vedený u Krajského soudu v Ostravě pod spisovou značkou L 3183
číslo účtu: 19-965110257/0100
www.jasnenka.cz
e-mail : jasnenka-os@volny.cz

Vedení Stacionáře:

Mgr. Josef Červinka, ředitel stacionáře
Bc. Marcela Foretová, vedoucí přímé péče
Mgr. Miloslava Bártová, předsedkyně spolku

Kontaktní osoby:

Mgr. Josef Červinka, ředitel stacionáře
Bc. Marcela Foretová, sociální pracovník

Druh služby:

denní stacionáře

Identifikátor:

1064458

Kapacita:

počet uživatelů: 35

Místo poskytování:

Jiráskova 772, Uničov, 783 91 Uničov 1

2 Organizace průběhu služby

2.1 Organizace dne

Provozní doba ve stacionáři je stanovena od **6,30 hod. do 16,30 hod.** V individuálních případech lze domluvit prodloužení provozní doby, nebo se provozní doba upravuje při některých akcích stacionáře.

Po příchodu do stacionáře probíhá pod dozorem pracovníků stacionáře volná činnost a příprava na plánované činnosti dle rozvrhu.

Uživatelé jsou podle charakteru činností rozděleni do skupin. Charakter činností ve skupinách odpovídá věku uživatelů, jejich individuálním potřebám. Činnosti jsou zaměřeny k naplňování individuálních plánů uživatelů.

Denní režim

6,30 - 8,30 hod.	svoz a příchod uživatelů do stacionáře
8,00 - 11,30 hod.	osobní hygiena, podávání svačiny, výchovné, vzdělávací, aktivizační, individuální a skupinové činnosti
11,30 - 13,00 hod.	osobní hygiena, podávání oběda, úklid
13,00 - 16,30 hod.	relaxace, aktivizační činnosti, individuální a skupinové činnosti
13,15 - 15,00 hod.	odpolední rozvoz uživatelů

2.2 Organizace týdne

Služba pro uživatele je ve stacionáři poskytována v pracovní dny s výjimkou akcí pořádaných o víkendech. Během týdne se uskutečňují také činnosti konané mimo objekt stacionáře, jako je rekondiční plavání v bazénu, bruslení, docházka na dopravní hřiště, návštěva kina, divadla, exkurze, apod.

2.3 Organizace roku

Ve stacionáři jsou poskytovány služby celoročně. V období školních prázdnin je stacionář otevřen, ale vzhledem k čerpání dovolené zaměstnanců, provádění pravidelných revizí a údržbě objektu je provozní doba stacionáře upravena dle dohody s uživateli.

V průběhu roku, mohou být organizovány rekondiční pobyty uživatelů. Někteří uživatelé se zúčastňují sportovních a dalších kulturních a společenských akcí organizovaných poskytovatelem nebo jinými subjekty, jako jsou besídky, soutěže, aj. Během roku se také uskutečňují výlety, exkurze apod.

3 Pravidla poskytování služeb

3.1 Pravidla pobytu ve stacionáři

1. Uživatelé do 18 let docházejí a odcházejí ze stacionáře v doprovodu svých rodičů nebo osob rodiči k tomu písemně pověřených. Pověření je nutno předložit pracovníkům stacionáře. Uživatelé ve věku nad 18 let s omezenou způsobilostí k právním úkonům mohou odcházet ze stacionáře bez doprovodu, pouze s písemným svolením rodičů (ZZ). Dle dohody jsou uživatelé dopravováni automobilem organizace, viz. Podmínky poskytování sociální služby ve Stacionáři Jasněnka.
2. Uživatelé nesmí do stacionáře docházet ve stavu, který je v rozporu se základními hygienickými pravidly, pod vlivem alkoholu, návykových látek nebo pokud jejich zdravotní stav vyžaduje domácí léčení či karanténu. Do stacionáře nebudou přijímány osoby, u kterých jsou velké příznaky nachlazení či jiné infekční nemoci. V případě proběhlého infekčního onemocnění a nepřítomnosti uživatele ve stacionáři, přinese uživatel po ukončení nemoci a opětovném nástupu do stacionáře potvrzení o bezinfekčnosti od lékaře, které odevzdá pracovníkům stacionáře.

3. Pomoc při zvládnání 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. Organizace poskytuje k použití základní hygienické prostředky (toaletní papír, papírové kapesníky, mýdlo, ručník, atd.). Uživatel používá vlastní hygienické prostředky (hygienické kapesníky, zubní kartáček, zubní pasta, hygienické vložky) a 2x za rok poskytne do stacionáře balení toaletního papíru, balení papírových kapesníků a 1 ks mýdla. Dle potřeby používá také vlastní hygienické pleny, vlhčené ubrousky, případně další pomůcky.
4. Uživatelé mají (mohou mít) ve stacionáři uloženy své přezůvky v šatnách, pokud je potřeba, tak i náhradní oblečení, hygienické potřeby, zejména zubní kartáček a pastu, případně hygienické pleny nebo i další potřebné osobní věci, které nemají povahu cenností. Poslední pracovní den v týdnu si uživatel odnáší náhradní převlečení, případně přezůvky domů na výměnu nebo vyčištění.
5. Rodiče (zákonní zástupci) mohou být přítomni při poskytování služby, pokud se na konkrétních podmínkách domluví s pracovníkem v přímé péči.
6. Bez vědomí pracovníka v přímé péči nesmí uživatel opustit budovu stacionáře, popř. areál zařízení.
7. Pracovníci musí během pobytu uživatele dbát všech bezpečnostních předpisů tak, aby v žádném případě nebylo ohroženo zdraví uživatele, aby nedocházelo k porušování jeho osobních práv a předcházelo se vzniku krizových situací.
8. V nutném případě, např. při náhlém zhoršení zdravotního stavu uživatele v průběhu poskytování služby, je kontaktován rodič (ZZ), se kterým je domluven další postup při řešení nastalé situace.
9. Uživatelé se při práci ve všech prostorách poskytování služby řídí pokyny pracovníka vykonávajícího přímou činnost.
10. Rodiče (ZZ) dbají na to, aby si uživatelé nenosili do stacionáře cenné věci, v případě potřeby je možno uložit cenné věci na zvláštním uzamykatelném místě u ředitele stacionáře. Tato skutečnost je stvrzena písemnou dohodou o uložení cenností.
11. V prostorách stacionáře není dovoleno kouřit ani požívat alkoholické a návykové látky.
12. Do stacionáře není dovoleno brát s sebou zvířata bez předchozí domluvy s vedením stacionáře.
13. Po celou dobu poskytování služby zodpovídá za bezpečí uživatele pracovník právě vykonávající přímou činnost s uživatelem.
14. V průběhu roku může být stacionář přechodně uzavřen z technických důvodů na dobu nezbytně nutnou. O uzavření rozhoduje ředitel stacionáře a včas uvědomuje uživatele služby.
15. Návštěvy stacionáře pro veřejnost jsou možné po dohodě s ředitelem stacionáře.
16. V budově stacionáře se osoby pohybují v přezůvkách (vyjma šaten) nebo mohou použít návleky, které jsou k dispozici u vstupních dveří do budovy.
17. Nepřítomnost uživatele je nutno nahlásit poskytovateli předem.

3.2 Pokyny pro první nástup uživatele do stacionáře

1. Uživatel (v doprovodu rodiče, ZZ) se hlásí u přiděleného pracovníka v přímé péči v den a hodinu nástupu, na které se předem s poskytovatelem dohodne.
3. Uživatel (rodiče, ZZ) je pracovníkem instruován ohledně svého místa v šatně, je domluven způsob pomoci při sebeobsluze v šatně, je domluveno, jak bude probíhat předávání a přebírání uživatele rodiči a pracovníky stacionáře a jsou předány veškeré potřebné informace mezi pracovníkem a rodiči, které jsou nutné k bezproblémovému pobytu uživatele ve stacionáři.
4. Pracovník domluví s uživatelem (rodičem, ZZ) obvyklý čas příchodů a odchodů ze stacionáře.
5. S sebou si uživatel při nástupu do stacionáře přinese:
 - přezůvky, které může zanechat ve stacionáři
 - náhradní oblečení (spodní prádlo, tričko, tepláky nebo kalhoty)
 - pracovní převlečení
 - zubní kartáček a pastu
 - další hygienické potřeby (pokud je nutno – pleny, vlhčené ubrousky, atd.)
 - svačinku

3.3 Pravidla poskytování stravy

1. Organizace poskytuje stravování ve vlastní výdejně stravy a ve vlastní jídelně.

2. Stravování se skládá z poskytnutí oběda a pitného režimu po celý den. Dopolední svačinku si uživatel přináší z domova.
3. Cizím strážníkům se strava neposkytuje.
4. Oběd je přivážen v předepsaných a hygienicky nezávadných termo nádobách od smluvních dodavatelů za cenu, kterou stanoví platný Ceník úhrad za poskytovanou službu ve Stacionáři Jasněnka.
5. Doba vydávání stravy je stanovena pro svačinku od 9,00 hod do 9,30 hod. dle potřeby jednotlivých skupin uživatelů, pro oběd od 11,30 hod. do 12,45 hod.
6. Stravování probíhá na základě předem zveřejněného jídelního lístku a podle vnitřních pravidel organizace.
7. Odhlašování oběda na další den je možné pouze do 13,00 hod. předcházejícího dne, osobně nebo telefonicky na číslo 585 051 076. V případě pozdního odhlášení si může uživatel osobně vyzvednout oběd ve stacionáři, jinak oběd propadá a bude uživatelem zaplacen.
8. Odhlásit lze pouze celý oběd, nikoli jen jeho část (například polévku).
9. Pokud je uživatel ve stacionáři přítomen, ale oběd si na ten den odhlásí, je nutno, aby si z domova donesl další svačinu (místo oběda). Polotovary nebo jídlo na ohřátí není možno z hygienických důvodů zpracovávat.
10. Výdej oběda pro nepřítomné (pouze první den nepředpokládané nepřítomnosti a přihlášeného oběda) je možný pouze do jídonosičů, nikoli do sklenic a podobně a to pouze od 11,00 hod. do 11,30 hod.
11. Pitný režim organizace zajišťuje během celé doby poskytování služby. K osobní svačince je podáván čaj, nebo jiný vhodný nápoj, během dne je k dispozici pití přímo v místnostech uživatelů. Na dodržování pitného režimu dbají všichni pracovníci organizace.
12. Pomoc a podpora při podávání jídla a pití včetně používání speciálních pomůcek je součástí poskytované služby.

4 Platební systém

1. Výši úhrad za poskytované služby stanovuje rada spolku, která vydává Ceník úhrad za poskytovanou službu ve Stacionáři Jasněnka. Organizace vede záznamy o přítomnosti uživatele ve stacionáři a poskytování služby, které tvoří podklad pro stanovení úhrady.
2. Úhrada za poskytování služby se provádí v hotovosti na adrese poskytovatele v kanceláři zařízení nebo prostřednictvím pracovníků organizace, kteří vykonávají doprovod při dopravě uživatelů. Uživatelé, kteří tuto formu zasílání úhrady využívají, zplnomocní písemně poskytovatele k převzetí a vyřízení úhrady pracovníkem organizace. Úhrada za poskytování služby se provádí měsíčně vždy za uplynulé období.
3. Poskytovatel je povinen předložit uživateli vyúčtování úhrady za kalendářní měsíc zpětně, a to nejpozději do 15. pracovního dne v kalendářním měsíci, který následuje po kalendářním měsíci, za nějž poskytovatel vyúčtování předkládá.
4. Po uhrazení platby potvrdí pracovník, který je pověřený k příjímání úhrad za poskytování služby, příslušný předpis úhrady razítkem a podpisem. Pověřenými pracovníky organizace jsou ředitel stacionáře, vedoucí přímé péče a účetní organizace. Splatnost úhrady je do dvacátého dne následujícího měsíce po měsíci užívání služby. Individuálně a ve výjimečných případech lze s uživatelem dohodnout jiné platební podmínky. Konfliktní situace, které mohou nastat při hrazení úhrad za poskytování služby, řeší s uživatelem ředitel zařízení.

5 Konfliktní situace

1. Ke konfliktním situacím v průběhu poskytovaných služeb může dojít v případě rozdílných zájmů uživatele a poskytovatele z hlediska poslání a cílů organizace nebo z hlediska porušování předpisů organizace, zejména shora uvedených pravidel poskytování služeb. V takovém případě je potřeba opětovně individuálně dohodnout nové podmínky pro poskytování služeb tak, aby došlo ke shodě mezi poskytovatelem a uživatelem a tyto nové podmínky písemně upravit dodatkem ke smlouvě o poskytování služeb. Organizace si však vyhrazuje právo nedohodnout se v případě, že by podmínky překročily rámec vytyčeného poslání a cílů organizace.

2. 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.
3. V případě vzniku konfliktní situace vinou uživatele služeb, např. nedodržováním podmínek stanovených Provozním řádem, nebo jiných závazných dokumentů, vyzvat uživatele (rodiče, ZZ) k nápravě a to v písemné formě.
4. Konfliktní situace drobného charakteru řeší operativně pracovník, jehož se konflikt bezprostředně dotýká. Následně informuje o situaci vedení stacionáře.
5. Konfliktní situace, které není možno vyřešit na úrovni pracovníka a uživatele (rodiče, ZZ) řeší vedení stacionáře.
6. V případě porušení práv uživatelů ze strany pracovníků poskytovatele nebo rodičů či jiných osob je poskytovatel povinen nahlásit tuto skutečnost orgánům a institucím, zabývajících se touto problematikou (např. Policie, lékař, instituce péče o dítě či rodinu, aj.)
7. Poskytovatel i uživatel může při řešení konfliktních situací využívat i jiné osoby k tomu pověřené nebo služeb jiných organizací (např. poraden).

6 Podněty, připomínky a stížnosti

1. Uživatelé (ZZ) mají právo podávat stížnosti, podněty a připomínky ke způsobu a kvalitě poskytované služby.
2. Způsob vyřizování podnětů, připomínek a stížností a jejich evidence je stanoven vnitřním předpisem organizace Postup podávání a vyřizování stížností ve Stacionáři Jasněnka, který mají právo obdržet všichni uživatelé v písemné podobě. Tento dokument je vyvěšen ve stacionáři u schránek na stížnosti.

7 Práva a povinnosti

Práva a povinnosti poskytovatele k uživateli

1. Informovat uživatele i zájemce o sociální službu o všech povinnostech, které pro něho 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. Dodržovat postupy poskytování sociální služby dle vnitřních pravidel organizace.
5. Dodržovat postupy při podávání a vyřizování stížností uživatelů na kvalitu služby dle vnitřních pravidel.
6. Plánovat průběh služby podle osobních cílů, potřeb a schopností uživatelů.
7. Vést písemné záznamy o průběhu poskytování služby a její průběh hodnotit za účasti uživatelů nebo jejich zástupců.
8. Vést evidenci žadatelů o sociální službu, se kterými z důvodu plné kapacity nemohla být uzavřena smlouva.
9. Uzavřít smlouvu o poskytnutí sociální služby, pokud tomu nebrání zákonné důvody.
10. Organizace je vůči uživateli, který má obtíže v komunikaci, povinna používat alternativních komunikačních metod, aby uživatel mohl vyjádřit svá přání a potřeby.
11. Poskytovat sociální službu v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb. o sociálních službách a prováděcích vyhláškách k tomuto zákonu v platném znění a řídit se dalšími zákonnými předpisy
12. Postupovat v souladu s cíly a posláním organizace.
13. Dodržovat ustanovení Smlouvy o poskytování sociální služby.
14. Řádně a kvalitně poskytovat uživateli služby a činnosti, na kterých se dohodl s uživatelem ve Smlouvě o poskytování sociální služby.
15. Právo měnit podmínky poskytovaných služeb, vyžaduje-li to situace, ale pouze v písemné dohodě s uživatelem.

Práva a povinnosti uživatele

1. Dodržovat ustanovení Smlouvy o poskytování sociální služby.
2. Dodržovat ustanovení Provozního řádu a seznámit se s dalšími závaznými dokumenty, které stanovuje Smlouva o poskytování soc. služby.

3. Právo seznámit se všemi dalšími závaznými dokumenty organizace.
4. Právo užívat poskytovaných činností organizace.
5. Právo kdykoli ukončit poskytování služby v organizaci.
6. Povinnost informovat poskytovatele o všech skutečnostech, které mají bezprostřední vliv na poskytování služby.
7. Právo na ochranu svých práv ze strany poskytovatele.

8 Závěrečná ustanovení

1. Provozní řád obdrží každý zájemce/uživatel ještě před uzavřením smlouvy o poskytování sociální služby.
2. Provozní řád obdrží každý pracovník poskytovatele.
3. Aktualizovaný a schválený Provozní řád obdrží všichni pracovníci i uživatelé ještě předtím, než vstoupí v platnost.
4. Pokud v tomto řádu není stanoveno jinak, řídí se vztahy z něj vyplývající příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.

V Uničově dne 1. 4. 2015

Mgr. Josef Červinka
ředitel Stacionáře Jasněnka