

Jasněnka, z.s.

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

IČO : 63729521
jasnenka-os@volny.cz

tel : 585 051 076
www.jasnenka.cz

Pravidla poskytování služby ve Stacionáři Jasněnka

Závazný dokument organizace číslo: 3
Odpovědnost: uživatelé a pracovníci
Platnost: od 1. 11. 2023

1 Úvodní ustanovení

1. Tento dokument stanovuje základní pravidla poskytování sociální služby ve Stacionáři Jasněnka (dále jen Pravidla).
2. Pravidla jsou závazná pro poskytovatele i uživatele služby.
3. Pravidla jsou nedílnou součástí Smlouvy o poskytování služby.
4. Služba ve Stacionáři Jasněnka je poskytována v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., a vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.
5. Služba ve Stacionáři Jasněnka je poskytována v souladu s Veřejným závazkem stacionáře.

2 Základní informace

Zřizovatel (poskytovatel): Jasněnka, z.s.
Jiráskova 772, Uničov 783 91
tel: 585 051 076
datová schránka: ced8cie
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

Název a adresa zařízení: Stacionář Jasněnka
Jiráskova 772, Uničov 783 91
tel: 585 051 076
<https://www.facebook.com/jasnenkaunicov>

Vedení Stacionáře: Mgr. Josef Červinka, ředitel stacionáře
(kontaktní osoby) Bc. Marcela Foretová, vedoucí přímé péče,
sociální pracovník

Druh služby: denní stacionáře

Identifikátor: 1064458

Místo poskytování: Jiráskova 772, Uničov, 783 91 Uničov 1

3 Místo a čas poskytování služby

Sociální služba ve Stacionáři Jasněnka se poskytuje na adrese poskytovatele a na místech, které souvisí s poskytováním základních činností (obchod, úřad, výlety, bazén, společenské akce, apod.).

Služba je poskytována v pracovní dny od 6,30 do 15,30 hodin s výjimkou akcí pořádaných o víkendech nebo nad rámec běžného provozu. Požadavky ze strany uživatele na službu v jinou než provozní dobu se řeší individuálně.

Denní režim

- 6,30 - 8,45 hod. svoz a příchod uživatelů do stacionáře
- 8,00 - 11,30 hod. osobní hygiena, příprava a podávání svačiny, poskytování základních činností služby
- 11,30 - 13,00 hod. osobní hygiena, podávání oběda, úklid
- 13,00 - 15,30 hod relaxace, aktivizační činnosti, poskytování základních činností služby
- 13,30 - 15,00 hod. odpolední rozvoz uživatelů

Denní režim se přizpůsobuje individuálním potřebám uživatelů. Časové údaje jsou pouze orientační.

4 Průběh poskytování služby

4.1 Vstup uživatele do služby

Zájemce může požádat o informace týkající se služby ve stacionáři osobně, telefonicky, nebo mailem. Postup přijetí uživatele se řídí vnitřními předpisy poskytovatele, zejména dokumenty: Jednání se zájemcem o sociální službu, Postup uzavření smlouvy o poskytování sociální služby a Individuální plánování průběhu poskytování sociální služby ve Stacionáři Jasněnka.

4.2 Jednání se zájemcem o službu

Jednání se zájemcem o službu je proces osobního setkávání (jednání) sociálního pracovníka stacionáře se zájemcem o službu, při kterém dochází k vzájemnému poznávání a výměně informací (o službě a o zájemci). Sociální pracovník v průběhu jednání zjistí, zda zájemce patří do cílové skupiny uživatelů, pro kterou poskytujeme službu, zjistí informace o jeho potřebách a zároveň zjišťuje, zda je zařízení schopno naplnit jeho očekávání, přání a osobní cíle, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím služby. Pokud dojde ke shodě zájmů mezi zájemcem a poskytovatelem služby, směřuje další jednání k uzavření smlouvy o poskytování služby.

4.3 Smlouva o poskytování služby

Službu je možno poskytovat jen na základě písemné smlouvy mezi uživatelem a poskytovatelem. Smlouva vymezuje podmínky poskytování služby, na kterých se obě strany dohodly, zejména rozsah poskytování služby. Služba se poskytuje prostřednictvím základních činností. Z nabídky činností poskytovatele si uživatel vybírá ty, které potřebuje. S každým uživatelem se průběh činností průběžně plánuje a vyhodnocuje. O poskytování služby se vedou písemné záznamy, do kterých má uživatel a zákonný zástupce (dále jen ZZ) právo kdykoli nahlédnout.

Po uzavření smlouvy dochází k samotnému procesu poskytování služby. Smlouvu lze během poskytování služby měnit s ohledem na potřeby uživatele.

Poskytovatel může **odmítnout** uzavřít smlouvu o službě jen v těchto případech:

a) poskytovatel neposkytuje službu, o kterou osoba žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb. Zájemci je poskytnuto základní sociální poradenství.

b) poskytovatel nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá, v tom případě je zájemce zařazen do pořadníku čekatelů,

c) osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděl poskytovatel v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí této sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy. Zájemce o službu je o odmítnutí vyrozuměn.

Pozn.: V případě odmítnutí uzavření smlouvy ze strany poskytovatele z důvodů uvedených výše, vydá o tom osobě na její žádost písemné oznámení s uvedením důvodu odmítnutí uzavření smlouvy.

4.4 Ukončení poskytování služby

Ukončení poskytování služby je možné pouze písemnou formou ve smyslu jednostranného vypovězení některou ze smluvních stran (výpovědní důvody a lhůty jsou uvedeny ve smlouvě) nebo dohodou o ukončení poskytování služeb.

K ukončení poskytování služby může dojít splněním zakázky uživatele nebo uplynutím sjednané doby, po kterou bude služba poskytována. Pominou-li důvody k uzavření nové smlouvy (nebo úpravě původní), bude poskytování služby ukončeno.

4.5 Individuální plánování

Poskytování sociální služby ve Stacionáři Jasněnka vychází z individuálního plánování, které je prováděno společným úsilím pracovníků stacionáře a uživatele samotného. Individuální plánování směřuje k naplnění osobního cíle uživatele, kterého chce uživatel prostřednictvím poskytování služby dosáhnout. S každým uživatelem se průběh poskytování služby plánuje individuálně a za jeho účasti (zákonného zástupce) a také se průběžně vyhodnocuje.

Poskytovatel má pro plánování průběhu poskytování služby a hodnocení naplňování osobních cílů pro každého uživatele určeného tzv. **klíčového pracovníka**. Klíčový pracovník ve vztahu k uživateli zastává také roli důvěrné osoby, na kterou se může uživatel kdykoli obrátit s jakýmkoli problémem nebo žádostí o pomoc.

4.6 Podněty, připomínky a stížnosti

Každý uživatel, rodinní příslušníci, zákonní zástupci, fyzická či právnická osoba zastupující zájem uživatele mají právo podat stížnost na kvalitu poskytování služby, na průběh poskytované služby, či chování pracovníků poskytovatele. Stěžovateli nevyplývají z podání stížnosti žádné nevýhody, postihy nebo omezení poskytované služby. O tomto právu jsou uživatelé srozumitelným způsobem seznamováni během jednání se zájemcem o službu i v průběhu poskytování služby.

Přesný postup a pravidla pro způsob vyřizování stížností jsou stanoveny ve vnitřním předpisu organizace pod názvem Postup podávání a vyřizování stížností ve Stacionáři Jasněnka. Zkrácená verze postupu je umístěna v šatně uživatelů u schránky na stížnosti.

4.7 Úhrada za poskytování služby

Služba ve Stacionáři Jasněnka se poskytuje za úhradu. Úhrady nákladů za poskytnuté služby uživatelům stacionáře Jasněnka podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, budou vybírány podle poskytnutých základních a fakultativních činností a odebrané stravy v daném měsíci.

Výše úhrady za hodinu poskytnuté služby a stravu nesmí překročit výši stanovenou Vyhláškou č. 505/2006 Sb., v platném znění pro denní stacionáře.

Zdarma se poskytuje základní sociální poradenství, které spočívá v podání potřebných informací, přispívajících k řešení nepříznivé sociální situace uživatele (nebo zájemce o službu).

Výši úhrad za poskytované služby stanovuje rada spolku, která vydává Ceník úhrad za poskytovanou službu ve Stacionáři Jasněnka.

Doba svačiny a oběda se nezaznamenává, vyjma poskytování podpory uživatelům.

Vstupné na aktivity (bazén, kino, atd.) si uživatel hradí sám.

4.8 Práva a povinnosti ve vztahu ke službě

Uživatel má právo:

- na dodržování základních lidských práv při poskytování služby, především práva na lidskou důstojnost
- na bezplatné základní sociální poradenství
- na respektování svých přání a zájmů
- na individuální přístup
- na podporu své samostatnosti a nezávislosti
- na srozumitelné podávání informací o službě (o nabídce, způsobu a podmínkách poskytování služby, o právech a povinnostech)
- vybrat si způsob oslovování ze strany pracovníků služby
- na svobodné rozhodování
- nahlížet do své dokumentace vedené poskytovatelem o jeho osobě
- stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování služby, či chování pracovníků
- na výběr klíčového pracovníka
- na výběr a způsob poskytování činností
- na bezpečnou službu
- na přiměřené riziko
- odmítnout spolupráci s osobami, které nejsou zaměstnanci služby (studenti, stážisté, inspektoři, ...)
- kdykoli ukončit poskytování služby.

Uživatel má povinnost:

1. Dodržovat ustanovení vyplývající ze Smlouvy o poskytování služby a těchto Pravidel o poskytování služby.
2. Informovat poskytovatele o všech skutečnostech a změnách, které mají bezprostřední vliv na poskytování služby, jako je změna poskytnutých osobních údajů, zdravotní omezení, nemoc (zejména infekční).
3. Respektovat pokyny a doporučení pracovníků stacionáře. V případě pochybností o správnosti jejich postupu, řešit nejasnosti s vedoucí přímé péče nebo ředitelem stacionáře.
4. Dodržovat pravidla slušného chování.

5. Neporušovat práva ostatních uživatelů a pracovníků.

Poskytovatel má právo:

1. Stanovovat pravidla poskytování služby.
2. Chránit svoje zaměstnance, včetně podpory jejich profesního rozvoje.
3. Uzavřít smlouvu o poskytování služby na dobu určitou a to i opakovaně.
4. Odmítnout uzavřít smlouvu o poskytování soc. služeb (viz. Čl. 4.4 Pravidel)

Poskytovatel má povinnost:

1. Zachovávat mlčenlivost o všech zjištěných skutečnostech, které se týkají uživatele.
2. Nakládat s osobními údaji uživatele v souladu se zákonem 101/2000 Sb., zákon o ochraně osobních údajů a v souladu s ustanovením Obecného nařízení o ochraně osobních údajů (GDPR).
3. Poskytovat službu profesionálně a bezpečně, s ohledem na individuální potřeby uživatelů při zachování lidské důstojnosti a dodržování lidských práv a svobod.
4. Srozumitelnou formou seznámit uživatele s vnitřními předpisy, které se ho týkají, zejména s Veřejným závazkem, Pravidly poskytování služby, Stížnostmi na kvalitu nebo způsob poskytování služby, Řešení nouzových nebo havarijních situací a s jejich změnami nejméně 14 dní před nabytím jejich platnosti.
5. Zabývat se připomínkami a podněty a řešit stížnosti uživatelů a jejich blízkých osob.
6. Další povinnosti poskytovatele stanoví zákonné normy související s poskytováním sociálních služeb.

5 Pravidla pobytu ve stacionáři

1. Odhlašování nebo přihlašování uživatele (přítomnost, oběd, svoz) se oznamuje pracovníkům stacionáře ústně nebo telefonicky (volání, SMS).
2. Uživatele doprovázeného do stacionáře je nutno předat pracovníkovi osobně.
3. Uživatelé odcházejí ze stacionáře v doprovodu svých ZZ, nebo osob písemně pověřených. Pověření je nutno předložit pracovníkům stacionáře. Při předávání uživatelů musí vždy dojít ke kontaktu mezi pracovníky a ZZ nebo osobami pověřenými.
4. Uživatelé mohou odcházet ze stacionáře domů i bez doprovodu po vzájemné dohodě uživatele, poskytovatele a ZZ. Tato skutečnost se zaznamená do dokumentace uživatele.
5. V budově stacionáře se osoby pohybují v přezůvkách (vyjma šaten). Návštěvy používají návleky, které jsou k dispozici u vstupních dveří do budovy.
6. Uživatelé mají uloženy přezůvky v šatnách, pokud je potřeba, tak i náhradní oblečení, hygienické potřeby a pomůcky nebo i další osobní věci, které nemají povahu cenností. Poslední pracovní den v týdnu si uživatel odnáší náhradní převlečení, případně přezůvky domů na výměnu nebo vyčištění.
7. Uživatelé si nenosí do stacionáře cenné věci, v případě potřeby je možno uložit cenné věci na zvláštním uzamykatelném místě u vedoucí přímé péče. Tato skutečnost je stvrzena písemnou dohodou o uložení cenností.
8. Stacionář poskytuje k použití základní hygienické prostředky (toaletní papír, papírové kapesníky, mýdlo, ručník, atd.). Uživatel používá vlastní hygienické prostředky (např.: hygienické kapesníky, zubní kartáček, zubní pastu, hygienické vložky, inkontinentní pleny, vlhčené ubrousky, atd.)

9. Osobní prádlo uživatelů kontaminované močí, stolicí nebo krví se uloží v nepropustném obalu (igelitovém pytlí) a předá se uživateli domů k vyprání.
10. V nutném případě, např. při náhlém zhoršení zdravotního stavu uživatele v průběhu poskytování služby, je kontaktován ZZ, se kterým je domluven další postup při řešení nastalé situace. Pracovníci postupují při vzniku zdravotního rizika (alergická reakce, kolapsové stavy, záchvatovité onemocnění...) dle postupu uvedeného ve formuláři Zdravotní rizika uživatele. Uživatel, u kterého vznikne během pobytu ve stacionáři podezření na infekční či virové onemocnění, je izolován od ostatních uživatelů. Povinností ZZ je uživatele v co nejkratší době vyzvednout ze stacionáře.
11. Ve stacionáři nejsou poskytovány zdravotní úkony (např.: převazy, aplikace inzulínu, atd.) ani doprovod k lékaři. Pokud uživatel bude během pobytu ve stacionáři užívat léky, musí mít jednotlivé dávky léků nachystané (např. v lékovce) z domu. Pracovníci poskytují pouze podporu při užívání léků.
12. V případě vzniku škody na majetku a na zdraví v důsledku jednání uživatele bude poskytovatel v souladu s ustanoveními obecně závazných právních předpisů vymáhat vzniklou škodu, přičemž přihlédne ke schopnostem uživatele posoudit následky svého jednání.
13. U uživatelů nad 18 let je během poskytování služby zakázána konzumace alkoholu v takové míře, která by se projevila obtěžujícím chováním nebo, která by ohrožovala bezpečné poskytování služby.
14. Ve vnitřních prostorách stacionáře není dovoleno kouřit a používat otevřený oheň.
15. Do stacionáře je zakázáno přinášet a užívat drogy.
16. Uživatelé nesmí do stacionáře docházet ve stavu, který je v rozporu se základními hygienickými pravidly, pod vlivem alkoholu, návykových látek (drogy), nebo pokud jejich zdravotní stav vyžaduje domácí léčení či karanténu. Do stacionáře nebudou přijímány osoby, u kterých jsou příznaky nachlazení či jiné infekční nemoci.
17. Do stacionáře není dovoleno brát zvířata bez předchozí domluvy s vedením stacionáře.
18. Bez vědomí pracovníka v přímé péči nesmí uživatel opustit budovu stacionáře, popř. areál zařízení. To platí i pro samostatný odchod uživatele domů.
19. Návštěvy stacionáře jsou možné po dohodě s vedením stacionáře.
20. V průběhu roku může být z technických nebo provozních důvodů stacionář přechodně uzavřen na dobu nezbytně nutnou. O této skutečnosti poskytovatel včas uvědomí uživatele (ZZ).

6 Pravidla poskytování stravy

1. Organizace poskytuje stravování od smluvního dodavatele ve vlastní výdejně stravy.
2. Stravování se skládá z poskytnutí oběda a pitného režimu po celý den. Dopolnední popř. odpolední svačinku si uživatel přináší z domova. Po předchozí domluvě je možné si svačinky či oběd připravit s pomocí pracovníka (pouze při nácviu samostatnosti v oblasti přípravy pokrmů).
3. Cenu oběda stanoví Ceník úhrad za poskytovanou službu ve Stacionáři Jasněnka v závislosti na ceně dodavatele.
4. Cizím strávníkům se strava neposkytuje.

5. Jídelní lístek je zveřejněn v jídelně, v šatně uživatelů a na facebooku stacionáře.
6. Odhlašování nebo přihlašování oběda na další den je možné pouze do 13,00 hod. V případě pozdního odhlášení si může uživatel osobně vyzvednout oběd ve stacionáři, jinak oběd propadá a bude uživatelem zaplacen.
7. Odhlásit lze pouze celý oběd, nikoli jen jeho část (například polévku).
8. Výdej oběda pro nepřítomné (pouze první den nepřítomnosti) je možný pouze do jídelny, nikoli do sklenic a podobně a to pouze od 11,00 hod. do 11,30 hod.
9. Pitný režim zajišťuje poskytovatel během celé doby poskytování služby zdarma. K osobní svačince je podáván čaj, nebo jiný vhodný nápoj, během dne je k dispozici pití přímo v denních místnostech uživatelů. Na dodržování pitného režimu dbají všichni pracovníci organizace. Uživatel si může přinést i své pití.
10. Pomoc a podpora při podávání jídla a pití včetně používání speciálních pomůcek je součástí poskytované služby.
11. Poskytovatel neodpovídá za kvalitu oběda, ale stížnosti a reklamace od uživatelů přijímá a předává dodavateli oběda.

7 Pravidla dopravy

1. Dopravou uživatelů – tzv. „svozy“ se rozumí doprava uživatelů z domova do Jasněanky (a zpět) a doprava uživatelů v rámci činnosti stacionáře (na činnosti mimo stacionář, např: bazén, tělocvična, terapeutické činnosti, výlety, atd.) Doprava uživatelů je prováděna automobily poskytovatele. Řídí se časovým rozpisem a stanovenou trasou.
2. Dopravu lze novému uživateli poskytovat jen v případě volné kapacity automobilu, a pokud dojde k dohodě mezi poskytovatelem a uživatelem na místě nástupu a výstupu uživatele.
3. Odhlašování nebo přihlašování na svoz se provádí nejpozději před začátkem svozů.
4. Pracovníci vykonávající dopravu uživatelů se starají o bezpečný nástup i výstup všech uživatelů, pomáhají uživatelům při přesunu z vozíku do auta a obráceně, pomáhají uživatelům s nastupováním i vystupováním, mají za úkol každého uživatele bezpečně usadit a zádržným systémem připoutat k sedačce, pokud to uživatel nevládne sám. V případě plné soběstačnosti uživatele, provádí pracovníci dohled a kontrolu zabezpečení uživatele zádržným systémem. Řidič a pomáhající pracovníci zajišťují nástup a výstup uživatelů na vozíku po sklápěcí rampě a připoutávají uživatele i vozík pětibodovým zádržným systémem.
5. Uživatelé odcházejí z automobilu domů v doprovodu svých ZZ, nebo osob písemně pověřených. Pověření je nutno předložit pracovníkům stacionáře. Při předávání uživatelů musí vždy dojít ke kontaktu mezi pracovníky vykonávajícími dopravu a ZZ nebo osobami pověřenými.
6. Uživatelé mohou odcházet z automobilu domů i bez doprovodu po vzájemné dohodě uživatele, poskytovatele a ZZ. Tato skutečnost se zaznamená do dokumentace uživatele.
7. V případě jakýchkoli změn u uživatele nebo poskytovatele, jež mohou ovlivnit průběh dopravy, je třeba vzájemného a včasného poskytnutí informací. Pracovníci vykonávající dopravu uživatelů jsou vybavení mobilním telefonem a uživatelé jsou

obeznámeni s telefonním číslem příslušného pracovníka (řidiče). V automobilech jsou k dispozici seznamy s telefonními čísly ZZ.

8. V případě změněných podmínek (počasí, závada na autě a podobně), které by ohrožovaly dopravu uživatelů, může ředitel stacionáře omezit nebo zrušit dopravu na dobu nezbytně nutnou. O této skutečnosti je uživatel neprodleně telefonicky nebo písemně informován.
9. Pro využívání dopravy mimo svozy (v rámci akcí poskytovatele) stanoví poskytovatel předem cenové podmínky dopravy, se kterými musí být uživatel (ZZ) seznámen a sám se rozhodne, jestli službu za stanovených podmínek využije.
10. Poskytovatel má pro osoby přepravované v automobilech uzavřeno úrazové pojištění.
11. Pokud uživatel potřebuje k přepravě v automobilu jakoukoli kompenzační pomůcku, zajišťuje si tuto pomůcku na vlastní náklady. (např. ortézu, speciální sedačku, apod.).
12. Uživateli může být pracovníky vykonávající svozy odmítnuta přeprava v případě zhoršeného zdravotního stavu (např. nachlazení, záchvatovitý stav, apod.).
13. Poskytování dopravy může být ukončeno uživateli, který narušuje bezpečný průběh svozů (např. agresivním chováním, nedodržováním pokynů pracovníků, apod.).

8 Porušení pravidel služby

1. V případě hrubého porušení Pravidel může poskytovatel ukončit smlouvu o poskytování služby s okamžitou platností. Za hrubé porušení Pravidel je považováno, jestliže uživatel užívá úmyslného násilí (vyhrožování, fyzické napadení nebo sexuální obtěžování) vůči druhým osobám (jiným uživatelům či pracovníkům stacionáře) nebo je vážně ohrožuje, nebo omezuje práva jiných uživatelů či pracovníků stacionáře. Dále, pokud poškozujee majetek jiných uživatelů nebo majetek poskytovatele, nebo se dopouští krádeže či jiné trestné činnosti.
2. Ostatní porušení Pravidel jsou považována za méně závažná a důvodem k ukončení smlouvy o poskytování služby ze strany poskytovatele může být skutečnost, kdy i přes alespoň dvojí ústní a následné písemné upozornění dojde k dalšímu porušení Pravidel ze strany uživatele.

9 Závěrečná ustanovení

1. Tato Pravidla mohou být průběžně měněna nebo doplňována poskytovatelem. Se změnami v Pravidlech musí být uživatel seznámen alespoň 14 dní před dnem, kdy vstupují v platnost.
2. Pravidla pro poskytování služby Stacionáře Jasněnka jsou umístěna u vchodů do stacionáře a na webových stránkách poskytovatele.

V Uničově dne 9. 10. 2023

Mgr. Josef Červinka
ředitel Stacionáře Jasněnka