

Vnitřní pravidla pro poskytování sociální služby Denního centra Žirafa

Příloha smlouvy č. 1

- 1. Denní centrum Žirafa, z.s.**
se sídlem. Gagarinova 506/20, 360 01 Karlovy Vary - Drahovice
IČ: 269 90 075
zastoupené ředitelkou Ing. Renatou Kunešovou
(dále jen „poskytovatel“)

A

2.

Jméno	
Narozen/a	
Trvalý pobyt	

Zastoupen (a) zákonným zástupcem (v případě osob nezletilých)

Zastoupen opatrovníkem (v případě zletilých osob, které jsou zbaveny způsobilosti k právním úkonům) _____
(dále jen „uživatel - klient“)

Místo poskytování sociální služby : Opletalova 1121, Kraslice

1. Působnost

Tato Vnitřní pravidla pro poskytování služeb denního centra (dále jen „Vnitřní pravidla“) upravují blíže pravidla poskytování sociální služby Denního centra Žirafa (dále jen „Poskytovatel“). Tato vnitřní pravidla také dále doplňují pravidla uvedená ve Smlouvě o poskytování sociální služby.

2. Přijetí uživatele do denního centra

Přijetí uživatele probíhá na základě podepsání „Smlouvy o podmínkách poskytování služby“ v denním centru. Před jejím podepsáním může uživatel spolu se svým zákonným zástupcem či opatrovníkem strávit v centru maximálně 1 den adaptace.

3. Provozní doba

Provozní doba denního centra je v pracovní dny od 11:00 do 16:00 hodin. Uživatelé se přijímají do 11:30, pokud není možné se dostat v danou dobu, je nutná telefonická omluva.

Zákonní zástupci mohou vyzvedáváním uživatele z centra pověřit jinou osobu, pověřená osoba musí být zapsána v notýsku uživatele. Zákonní zástupci či pověřené osoby jsou povinni vyzvedávat uživatele do 16:00 hodin.

Omluvy přijímá pouze vychovatelka. Kontakty – jsou uvedeny na nástěnce.

Zaměstnance Denního centra Žirafa můžete kontaktovat pouze v pracovních dnech a to: pondělí až pátek od 7:00 do 17:00.

Služba Denního centra Žirafa je poskytována do 16:00. Každá další započatá hodina je zpoplatněna 60,- Kč za hodinu.

60,- Kč se započítává při každém překročení provozní doby.

Vše se zapisuje do docházkového sešitu/ listu uživatelů. V nutném případě, např. při náhlém zhoršení zdravotního stavu uživatele v průběhu poskytování služby, je telefonicky kontaktován zákonný zástupce či opatrovník uživatele.

Do centra nebudou přijímáni uživatelé s výraznými příznaky nachlazení či jiné infekční nemoci.

Nepřijímáme uživatele s hnisavou rýmou, kašlem, teplotou, průjmem a jinými infekčními onemocněními.

V případě výskytu výše uvedených nemocí, budeme vyžadovat lékařské vyjádření o zařazení do kolektivu.

Vyhrazení práva poskytovatele

Poskytovatel si vyhrazuje právo na přerušení poskytování služeb na dobu maximálně 3 týdnů ročně z důvodů čerpání volna pracovníků centra.

Každé přerušení poskytování služeb bude oznámeno s dostatečným předstihem, a to osobně zákonným zástupcům či opatrovníkům klientů, i na veřejně přístupném místě centra, v notýsku, sms zprávou z pracovního mobilu.

4. Rámcový denní program

11:00h – 11:30h – příchod uživatelů

11:30h – 11:40h – příprava obědů

11:40h – 12:00h – oběd

12:00h – 13:00h – odpočívání

13:00h – 13:30h – kolektivní, či individuální práce – puzzle, společenská hra,

13:30h – 13:45h – volná hra, puštění pohádky, různé aktivní činnosti a hry

13:45h – 14:45h – pobyt venku na zahradě (ve špatném počasí-využití tělocvičny Základní školy)

14:45h – 15:00h – odpolední svačina

15:00h – 15:30h – úklid třídy, volné hraní

15:30h – 16:00h - odchody uživatelů domů

Náplně výše uvedených činností jsou aktuálně upravovány a přizpůsobovány zdravotnímu stavu a složení klientů v jednotlivých dnech. Do programu jsou zahrnovány výlety – solná jeskyně, bazén, farma, hory aj.

Zákonní zástupci či opatrovníci klientů jsou žádáni, aby v rámci možností respektovali dobu oběda a v této době klienty z centra nevyzvedávali.

5. Poskytnutí stravy

Svačiny a obědy si nosí klienti z domova. Za kvalitu a čerstvost stravy z domova, si zodpovídá zákonný zástupce.

Možnost obědů ze školní jídelny na základě samostatného smluvního vztahu ze Školní jídelny při SŠ Živnostenské, Kraslice.

6. Užívané prostory

Uživatelé denního centra užívají pronajaté prostory Základní školy Opletalova 1121, Kraslice. K odložení věcí slouží společná šatna. Šatna se zamyká, přesto nedoporučujeme nechávat cenné věci v šatně.

7. Úhrada za pobyt a poskytované služby

V denním centru jsou poskytovány základní služby dle § 45 Zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. Výše úhrady se řídí aktuálním ceníkem centra.

Měsíční vyúčtování se provádí do 5 dnů od konce kalendářního měsíce. Zákonný zástupce či opatrovník je povinen platit úhradu zpětně, a to jednou za kalendářní měsíc, nejpozději do 25 dne daného kalendářního měsíce.

Pokud se poskytovatel a zákonný zástupce nedohodnou jinak, zaplatí zákonný zástupce či opatrovník tuto úhradu vždy v hotovosti příslušnému pracovníkovi tzn. zástupci ředitelky nebo ředitelce centra nebo na účet společnosti – KB 35-6295390217/0100

Úhrada za pobyt a poskytované služby

- Výše úhrady je účtována na základě rozsahu skutečně poskytnuté péče v kalendářním měsíci.
- Na vyžádání bude předloženo podrobné vyúčtování.
- Úhradou částky uživatel (jeho zákonný zástupce) souhlasí s rozsahem poskytnuté sociální služby.

Pokud částka za službu nebude uhrazena nejpozději do 25 dne daného měsíce, bude účtována sankce ve výši 100,- Kč za každý následující den, dokud částka za pobyt a poskytované služby nebude uhrazena.

V případě nezaplacení do konce daného kalendářního měsíce, ve kterém má být částka uhrazena, nebude uživateli poskytnuta služba do té doby, než dluh uhradí.

Po nezaplacení ve 2. ukončeném kalendářním měsíci bude ukončena smlouva o poskytnutí sociální služby (viz. Smlouva o poskytnutí sociální služby, str. 4) Rozhodnutí o ukončení bude vyplývat z minulých úhrad plateb za poskytování služby.

Doprava uživatelů ve městě Kraslice a okolí není poskytována.

Fakultativní činnost masážní vana:

Cena jedné odebrané koupele v masážní vaně**50,- Kč**

Tato fakultativní činnost může být uživateli Kraslic využívána v období letních nebo zimních prázdnin, kdy je Základní škola Opletalova 1121 uzavřena a uživatelé mohou navštěvovat Denní centrum Žirafa v Novém Sedle ulice Masarykova 217.

8. Práva a povinnosti poskytovatele

1. Poskytovatel má následující povinnosti:

- Dodržovat při své činnosti platné a účinné právní normy, tato Vnitřní pravidla 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

2. Poskytovatel má následující práva:

- Ukončit poskytování sociální služby v souladu s ustanovením Smlouvy o poskytování sociální služby,
- Vyžadovat důstojné chování uživatelů a rodinných příslušníků uživatelů vůči svým zaměstnancům
- Vyžadovat plnění povinností uživatele (jeho zákonného zástupce) vycházející ze Smlouvy o poskytování sociální služby a těchto Vnitřních pravidel.

9. Práva a povinnosti uživatele

1. Uživatel má následující povinnosti:

- Uživatelé si nosí z domova vlastní přezutí, náhradní oblečení a inkontinenční pomůcky.
- Chovat se důstojným a neurážlivým způsobem vůči zaměstnancům poskytovatele
- Uživatelé nesmějí opouštět prostory denního centra bez vědomí pracovníků. Z důvodu osobní bezpečnosti uživatele jsou po celou dobu provozu centra uzamčené vchodové dveře. V prostorách denního centra není dovoleno kouřit.

2. Uživatel má následující práva / oprávnění:

- Uživatel a jeho zákonný zástupce či opatrovník má právo vznést podnět a připomínku k fungování služby, ale i stížnost na její kvalitu nebo způsob poskytování.
- Pravidla pro podávání, evidenci a vyřizování stížností jsou vyvěšeny na veřejně přístupném místě centra. Schránka důvěry včetně přesného postupu podávání stížností se nachází před vstupem do šatny centra.

- Uživatel i jeho zákonný zástupce nebo opatrovník má rovněž právo na požádání nahlédnout do dokumentace, která je o něm ve středisku vedena.

10. Stížnost – základní informace

1) Kdo může podat stížnost

K podání stížnosti je oprávněn kdokoliv, nejen uživatel služby, ale v jeho zájmu i jakýkoliv občan (zákonný zástupce, rodinný příslušník, odborník aj.). Požádá-li o to stěžovatel, je zachována mlčenlivost a jeho totožnost.

Stěžovatel má možnost svobodně si přizvat pro vyřizování stížnosti nezávislého zástupce či blízkou osobu. V případě podávání stížnosti občanem cizí národnosti, člověkem neslyšícím apod. je přizván tlumočnick.

2) Na co je možné podat stížnost

- na porušování práv uživatele
- na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Podání stížnosti není na újmu tomu, kdo ji podal, ani tomu, v jehož zájmu byla podána

Stížnost může být podána ústní, písemnou, telefonickou i anonymní formou.

Stěžovatel si může stěžovat přímo ředitelce Ing. Renatě Kunešové nebo provést zápis do formuláře „Zápis o stížnosti,“ viz. příloha

Ústní stížnosti jsou písemně zaznamenány. Obsahují konkrétní výroky stěžovatele, ne jen interpretace personálu.

3) Přijímání stížnosti

- Ústně – ústně podaná stížnost se v jednotlivých případech vyřizuje při jejich podání. V případě, že ústně podanou stížnost nelze vyřídit ihned při podání, sepíše se o jejím podání záznam, který se po přečtení předloží stěžovateli k podpisu.
- Písemně – písemně podanou stížnost lze doručit osobně nebo prostřednictvím pošty na adresu Denního centra Žirafa. V případě, že stěžovatel podá stížnost osobně, vyhotoví se kopie jím podané stížnosti, pokud o to požádá. Na kopii se uvede datum jejího přijetí a podpis odpovědného pracovníka, který danou stížnost přijal. Potvrzená kopie stížnosti se předá zpět stěžovateli.
- Anonymně – k anonymní stížnosti lze použít schránku stížnosti umístěnou ve vstupní šatně. Schránka je pravidelně kontrolována.
- E- mailem - elektronicky : dc.zirafa@seznam.cz
- Telefonicky – pevná linka: 353 815 220, mobil: 602 535 366

4) Evidence stížností

Evidence stížností je vedena v kanceláři ředitelky. Všechny stížnosti jsou evidovány a vyřizovány písemně. Přiměřená lhůta na vyřízení stížnosti je 10 pracovních dnů od jejich přijetí. Pokud skutečná lhůta daný limit z vážných důvodů překročí, je stěžovatel informován.

5) Ukládání stížnosti

Stížnosti a spisový materiál týkající se vyřizování stížnosti, popřípadě nápravná opatření a kontrola jejich realizace formulář „ Písemné vyřízení stížnosti,„ se zakládají v kanceláři ředitelky.

6) Odvolání v případě nespokojenosti stěžovatele s vyřízením stížností

Pokud stěžovatel nesouhlasí se způsobem vyřízení stížnosti, může se obrátit na:

- KÚ Karlovarského kraje, Závodní 353/88, Karlovy Vary Dvory, odbor sociálních věcí
- Veřejný ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno
- Český helsinský výbor, Jelení 5, 118 00 Praha 1
- Asociace občanských poraden, Senovážné náměstí 24, 116 47 Praha 1

11. Ukončení poskytování služby

Klient, jeho zákonný zástupce či opatrovník může smlouvu vypovědět bez udání důvodu.

Důvodem výpovědi ze strany centra může být :

- závažné porušování vnitřních předpisů
- nově diagnostikované zdravotní problémy neslučitelné s chodem služby
- nevyužívání služby po dobu delší než 2 měsíce bez prokazatelných důvodů
- pro neplacení za službu

Výpovědní lhůty přesně stanovuje Smlouva o podmínkách poskytování služby v denním centru.

12. Závěrečná ustanovení

- Vnitřní pravidla nabývají platnosti a účinnosti dne 1.4.2017.
- Uživatel i jeho zákonný zástupce či opatrovník mají právo požádat o vysvětlení bodů, kterým nerozumí.

Tyto Vnitřní pravidla pro poskytování sociální služby Denního centra Žirafa jsou sepsány ve dvou vyhotoveních s tím, že každý účastník obdrží po jednom vyhotovení.

V Kraslicích dne

Uživatel:

Poskytovatel:

.....
Zákonný zástupce (opatrovník)

.....
Ing. Renata Kunešová
ředitelka, za Denní centrum Žirafa, z.s.

