

## Vnitřní směrnice sociální služby - Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi - STONOŽKA

Aktualizace ke dni 1.3.2020

Vnitřní směrnice BILICULUM, z.ú. stanovuje základní pravidla poskytování sociální služby v souladu s platným zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a v souladu s naplňováním základního poslání, principů a cílů Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi - STONOŽKA (dále jen STONOŽKA). Vnitřní směrnice je závazná pro pracovníky STONOŽKY, uživatele sociální služby STONOŽKA a rodiče, případně zákonné zástupce uživatelů nebo opatrovníky.

### I. Základní údaje

<b>Název a adresa zařízení:</b>	Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi - STONOŽKA (dále jen STONOŽKA) Růžová 561/1, Mikulov 692 01
<b>Zřizovatel:</b>	BILICULUM, z.ú. Růžová 561/1, Mikulov 692 01 IČO: 266 41 046 reg. Krajský soud v Brně, spis. zn. U46 ze dne 19. 01. 2015 číslo účtu: 1385856399/0800 www.biliculum.cz , info@biliculum.cz
<b>Statutární zástupce:</b>	Petr Malásek, MBA, ředitel BILICULUM, z.ú. mobil: 778 489 810
<b>Druh služby:</b> <b>Forma služby:</b>	sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi ambulantní a terénní
<b>Kapacita:</b>	okamžitá kapacita - 1 uživatel terénní - 1 uživatel ambulantní roční kapacita - 35 uživatelů
<b>Místo poskytování:</b>	Růžová 561/1, Mikulov 692 01, celý Jihomoravský kraj

## II.

### Organizace a průběh služby

1. Provozní doba u ambulantní formy je stanovena od 7.00 do 16.00 hodin a u terénní formy od 7.00 do 16.30 hodin od pondělí do pátku, po celý rok, s výjimkou státních svátků, sobot, nedělí a sanitárních dnů. Po předchozí domluvě s vedoucí sociální služby je možno dohodnout jiný čas průběhu služby. Pro rodiny s dětmi služba aktivně organizuje integrační akce, na které je vstup volný. Jejich termíny zveřejňuje BILICULUM, z.ú. na svých webových stránkách, nástěnkách či letácích. Sociální služba dále nabízí např. doprovody uživatelů do škol, školských zařízení, zařízení sociální péče, k lékaři, sociálně aktivizační služby v terénu, pomoc v rodinách a jiné. Tyto činnosti jsou vždy předmětem smlouvy a jejich podmínky je nutno dohodnout s vedoucím sociálním pracovníkem služby osobně.
2. Každý Uživatel má vytvořen svůj individuální plán, který ve službě naplňuje, a který je páteří poskytované služby.

## III.

### Pravidla poskytování sociální služby

1. Uživatel je předán pracovníky STONOŽKY rodiči (zákonnými zástupci), rodiči pověřenou osobou, nebo přichází sám po uvážení rodičů (zákonných zástupců) a na jejich riziko.
2. Uživatelé jsou předáváni pracovníky STONOŽKY ve stavu, který není v rozporu se základními hygienickými pravidly. Nesmějí být pod vlivem alkoholu, návykových látek a jejich zdravotní stav nesmí vyžadovat domácí léčení či karanténu.
3. Pracovníci STONOŽKY nesmějí převzít osobu, která jeví velké příznaky nachlazení či jiné infekční nemoci.
4. Organizace poskytuje pro ambulantní formu služby základní hygienické prostředky (toaletní papír, mýdlo, ručník atd.) Ostatní prostředky (kapesníky, zubní kartáček, zubní pastu, hygienické vložky, vlhčené ubrousky, pleny a jiné), případně další pomůcky používá uživatel vlastní.
5. Bez vědomí pracovníka v sociálních službách se Uživatel nesmí vzdálit z pracovníka dohledu. Pracovník za uživatele zodpovídá až do jeho předání jinému pracovníkovi organizace nebo zákonnému zástupci.
6. Pracovníci musí v průběhu služby dbát bezpečnostních předpisů a předcházet krizovým situacím tak, aby nebylo ohroženo zdraví Uživatele a současně nedocházelo k potlačování jeho osobních práv a práv jiných uživatelů.
7. V případě zhoršení zdravotního stavu Uživatele v průběhu služby, je kontaktován rodič nebo zákonný zástupce, se kterým je domluven další postup při řešení náhlé situace. Všichni pracovníci jsou proškoleni a připraveni poskytnout první pomoc.
8. V prostorách budovy BILICULUM, z.ú., Růžová 561/1, 69201 Mikulov (dále jen budova BILICULUM, z.ú.) není dovoleno kouřit ani používat alkoholické a návykové látky.
9. Do budovy BILICULUM, z.ú., a na integrační akce není dovoleno brát s sebou zvířata bez předchozí domluvy s pracovníky STONOŽKY.
10. Při práci s uživatelem a rodičem současně (zákonného zástupce, opatrovníka) zodpovídá za bezpečnost uživatele rodič (zákonný zástupce, opatrovník).

#### **IV.**

### **Pravidla poskytování stravy**

1. Poskytování stravy není součástí Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi – STONOŽKA.

#### **V.**

### **Platební systém**

1. Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi – STONOŽKA je zdarma.
2. Ve službě STONOŽKA jsou Uživatelům účtovány jen fakultativní činnosti, o kterých jsou dopředu informováni a musejí s jejich poskytnutím souhlasit.
3. Úhrada fakultativních činností je možná těmito způsoby:
  - a) v hotovosti na adrese Poskytovatele (každé pondělí a čtvrtek v čase od 8.00 do 14.00 hod.),
  - b) převodem na účet Poskytovatele: číslo účtu je uvedeno ve smlouvě, variabilní symbol je číslo faktury.
4. Uživatel si zvolí způsob platby ve smlouvě a je povinen uhradit platbu vždy měsíčně za uplynulé období.
5. Poskytovatel je povinen předložit Uživateli vyúčtování úhrady za kalendářní měsíc zpětně, a to nejpozději do 20. dne následujícího měsíce.

#### **VI.**

### **Práva a povinnosti Uživatele**

1. Uživatel má právo:
  - seznámit se se všemi dalšími závaznými dokumenty organizace,
  - užívat poskytovaných činností organizace,
  - na ochranu svých práv ze strany Poskytovatele,
  - na oslovování, které si předem Uživatel dohodl s klíčovým pracovníkem,
  - na tříměsíční adaptační dobu po přijetí Uživatele do služby. Po uplynutí této lhůty má Uživatel možnost úpravy smluvních podmínek.
2. Uživatel má povinnost:
  - dodržovat ustanovení Smlouvy o poskytování sociální služby,
  - seznámit se s dalšími závaznými dokumenty, které stanovuje Smlouva o poskytování sociální služby,
  - informovat Poskytovatele o všech skutečnostech, které mají bezprostřední vliv na poskytování služby.

#### **VII.**

### **Práva a povinnosti Poskytovatele**

1. Poskytovatel má právo:
  - v případě potřeby kontaktovat zákonné zástupce telefonicky nebo písemně a vyzvat je k osobní návštěvě do budovy BILICULUM, z.ú.
2. Poskytovatel má povinnost:
  - informovat Uživatele i zájemce o sociální službu o všech povinnostech, které vyplývají ze smlouvy o poskytování sociálních služeb,

- vytvářet při poskytování sociální služby takové podmínky, které Uživatelům umožní naplňovat jejich lidská a občanská práva, a které zamezí střetu zájmů těchto osob se zájmy Poskytovatele sociálních služeb,
- dodržovat standardy kvality sociálních služeb,
- plánovat průběh služby podle osobních cílů, potřeb a schopností Uživatelů,
- vést písemné záznamy o průběhu poskytování služby a její průběh hodnotit za účasti Uživatelů nebo jejich zákonných zástupců (opatrovníků),
- vést evidenci žadatelů o sociální službu, se kterými nemohla být uzavřena smlouva z jakéhokoliv důvodu,
- organizace je vůči Uživateli, který má potíže v komunikaci, povinna používat alternativních komunikačních metod, aby Uživatel mohl vyjádřit své potřeby a přání,
- projednat s Uživatelem při nástupu do STONOŽKY osobní cíl, který bude sloužit jako východisko pro individuální plánování s Uživatelem,
- umožnit Uživateli, popř. zákonným zástupcům, přístup k jeho osobní dokumentaci,
- předem informovat Uživatele o zásadních změnách ve STONOŽCE,
- informovat Uživatele o způsobu předávání a vyřizování stížností,
- zacházet se všemi informacemi o Uživateli dle vnitřních předpisů.

## VIII.

### Výpovědní důvody a výpovědní lhůty

1. Uživatel může smlouvu vypovědět:
  - bez udání důvodu, a to pouze písemně s výpovědní lhůtou, která trvá dva měsíce a její lhůta začíná běžet od prvního dne kalendářního měsíce, následujícího po kalendářním měsíci, v němž byla tato výpověď doručena Poskytovateli.
2. Poskytovatel může smlouvu vypovědět:
  - ihned jednostranně v případě hrubého porušení smluvních podmínek ze strany Uživatele,
  - v případě, kdy Uživatel, jeho zákonný zástupce nebo opatrovník odmítá poskytování sociální služby v nasmlouvané podobě a úmyslně maří výkon služby (mařením se rozumí například opakované nedodržení termínů sjednaných schůzek),
  - v případě neplacení úhrady za poskytnuté fakultativní činnosti,
  - jestliže dojde ke změně zdravotního stavu Uživatele v takové míře, že Poskytovatel nemůže zajistit potřebnou péči,
  - v případě, že se Uživatel dostane mimo cílovou skupinu, pro kterou je sociální služba určena.
3. Smlouva zaniká také smrtí Uživatele nebo vstupem Poskytovatele do likvidace nebo vyhlášením konkurzu na jeho majetek.
4. Smlouva zaniká uplynutím doby platnosti smlouvy.

## IX.

### Stížnosti, připomínky, dotazy

#### Způsoby podávání stížností, připomínek, dotazů

1. Anonymně vhodit do schránky BILICULUM, z.ú. u bezbariérového vstupu do budovy Denního stacionáře Mikulov.
2. Anonymně vhodit do Schránky důvěry, která se nachází u služebního vchodu.
3. Zapsat do tranzitního deníčku.
4. Telefonicky vedoucímu sociálnímu pracovníku služby na tel. čísle 778 489 811 nebo řediteli na tel. čísle 778 489 810.

5. Písemně, formou emailu na adresu: [info@biliculum.cz](mailto:info@biliculum.cz) nebo prostřednictvím webových stránek..
6. Ústně sdělit řediteli (proveden zápis).
7. Prostřednictvím třetí osoby.
8. Písemně sdělit řediteli.
9. Písemnou formou zaslat stížnost na zřizovatele DSM – tj. BILICULUM, z.ú., Růžová 561/1 Mikulov, 69201, kde stížnost řeší správní rada.
10. Sociálnímu odboru JMK, Žerotínovo nám. 449/3, 601 82 Brno.
11. Ombucman ČR, Údolní 39, 602 00 Brno.
12. Evropskému soudu pro ochranu lidských práv se sídlem ve Štrasburku.

#### **Řešení stížností, připomínek, dotazů**

1. Všechny stížnosti jsou zaznamenány a nejpozději do 30 pracovních dnů je na ně odpovězeno (vyřešeno), ústní, popř. písemnou formou.
2. Aktuální problémy, stížnosti, dotazy jsou v co možná nejkratší době řešeny. Stížnosti řeší vždy nadřízený pracovník pracovníka, na kterého je podána stížnost dle struktury organizace.
3. Poskytovatel má právo v případě potřeby kontaktovat zákonného zástupce telefonicky, písemně nebo ho vyzvat k osobní návštěvě do budovy organizace.
4. O způsobu řešení své stížnosti či připomínky je stěžovatel informován osobně, písemně nebo telefonicky pracovníkem, který stížnost řešil.
5. Řešení anonymních stížností a připomínek, které byly vhozeny do Schránky důvěry, nebo doručeny do poštovní schránky BILICULUM, z.ú., jsou vyvěšeny písemnou formou na nástěnce nad Schránkou důvěry a na venkovní nástěnce u bezbariérového vchodu, po dobu jednoho měsíce.

## **X.**

### **Závěrečná ustanovení**

1. Vnitřní směrnici sociální služby – Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi - STONOŽKA je možné dle potřeby aktualizovat, o této skutečnosti budou všichni zúčastnění informováni.

V Mikulově dne 1.3.2020 schválil

Petr Malásek, MBA, ředitel