

Vnitřní pravidla pro poskytování ambulantní formy odlehčovací služby

1. Působnost

Tato vnitřní pravidla pro poskytování ambulantní formy odlehčovací služby (dále jen „Vnitřní pravidla“) upravují blíže pravidla poskytování sociální služby – ambulantní forma odlehčovací služby Sociálních služeb města Hradec Králové (dále jen „Poskytovatel“). Tato vnitřní pravidla také dále doplňují pravidla uvedená ve Smlouvě o poskytování sociální služby.

2. Příchody a odchody klienta

1. Klient si může zvolit čas příchodu do sociální služby v její provozní době – stanoveno v Individuálním plánu klienta. Dovoz a odvoz klienta do místa poskytování sociální služby si rodinní příslušníci zajišťují sami. Klient může ze služby odcházet kdykoliv, vždy však v doprovodu jiné osoby. Provozní doba ambulantní formy odlehčovací služby je v pracovní dny od pondělí do pátku v čase 7:30 – 16:30 hodin a každou první sobotu v měsíci v čase 8:00 - 17:00 hodin. Klient zazvoní na příslušný zvonek, kdy je mu následně personálem umožněn vstup do budovy. Klient přijíždí výtahem do 3. NP, kde si jej přebírá pracovník přímé péče.

3. Stravování

1. Stravování je zajištěno v rozsahu snídaně, oběd, svačina. Rozsah stravování je upřesněn v Individuálním plánu klienta. Snídaně jsou podávány vždy od 8:00 do 9:00, obědy od 11:30 do 12:30. Pokud klient nemá v daný čas chuť jíst, může požádat personál o úschovu jídla pro pozdější konzumaci.

4. Přihlašování a odhlašování činností/úkonů a stravy, zaúčtování v případě neodhlášení

1. Klient si může u poskytovatele odhlásit nebo přihlásit stravu nejdéle do 10. hodiny předchozího dne, kdy má být strava poskytnuta. Výjimkou jsou stavy ohrožení zdraví, případně neplánovaná, akutní hospitalizace. Pokud strava nebude včas odhlášena, bude klientovi účtována plná cena za přihlášenou stravu. Neodhlášenou stravu si může pečující

rodina týž den vyzvednout v jídelně. Neodhlášená a nevyzvednutá strava bude účtována v plném rozsahu. Strava je podávána dle předem zveřejněného jídelního lístku.

2. V Individuálním plánu klienta je stanoveno, ve které dny má být služba poskytována. Klient je povinen ohlásit, že službu v určený den nevyužije a to nejdéle do 14. hodin předešlého dne, případně do hodiny obvyklého příchodu.
3. Pokud klient neodhlásí nasmlouvanou službu v daný den, je mu zaúčtována a to ve výši činností, které by v rámci služby mohl využít (konkrétně se jedná o: výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, sociálně terapeutické činnosti), v návaznosti na konkrétní den (délku nabídky konkrétních aktivit) a obvyklou/plánovanou délku využití služby stanovenou v Individuálním plánu klienta.
4. Pokud nastane situace, že klient do služby nepřijde a neproběhlo oznámení podle dalších pravidel, personál kontaktuje klienta, příp. jeho kontaktní osobu.
5. Odhlašování lze učinit osobně nebo telefonicky u sociální pracovnice na tel. čísle: 770 100 582.

5. 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 klientovi služby v souladu s Individuálním plánem klienta a to prostřednictvím odborně způsobilých zaměstnanců.
2. Poskytovatel má následující práva:
 - ukončit poskytování sociální služby v souladu s ustanoveními Smlouvy o poskytování sociální služby,
 - vyžadovat důstojné chování klientů a rodinných příslušníků klientů vůči svým zaměstnancům,
 - vyžadovat plnění povinností klienta vycházející ze Smlouvy o poskytování sociální služby a těchto vnitřních pravidel.

6. Práva a povinnosti klienta

1. Klient má následující povinnosti:
 - plnit povinnosti a pravidla uvedená ve Smlouvě o poskytování sociální služby a v těchto Vnitřních pravidlech, včetně dohody sjednané v jeho Individuálním plánu,
 - chovat se důstojným a neurážlivým způsobem vůči zaměstnancům poskytovatele.
2. Klient má následující práva/oprávnění:
 - možnost vyžadovat činnosti, které služba nabízí, dle svých potřeb a schopností,
 - možnost si stěžovat,
 - možnost vyžadovat to, na co má právo,
 - právo na soukromí, na důstojnost a na ochranu osobních údajů,
 - právo na informace,
 - možnost volby (např. ve stravování, způsobu provedení činnosti),
 - volně se pohybovat po prostorech služby,
 - požádat poskytovatele o odchod ze služby,
 - na přizpůsobení komunikace.
3. Doporučujeme, aby měl uživatel vždy s sebou své osobní doklady, včetně kartičky pojištěnce. Je to potřeba především z důvodu zhoršení zdravotního stavu uživatele.

7. Nabídka aktivit ve službě

1. V rámci sociální služby jsou nabízeny jednotlivé aktivity (v rámci pracovních výchovných činností, nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností, atd.), které klienti mohou, ale nemusí využít.
2. Vždy je vytvářen konkrétní rozpis aktivit na týden, který vychází ze zájmu klientů a klienti jsou o něm vždy v předstihu informováni.

8. Návštěvy

1. V rámci ambulantní formy odlehčovací služby je možné klienty navštěvovat.
2. Návštěva nesmí nikterak narušovat chod poskytování sociální služby a soukromí ostatních klientů. Návštěvy jsou možné v průběhu celého dne v provozní době. Je třeba, aby se příchozí návštěva ohlásila u zaměstnanců sociální služby. Děti se mohou v prostorách sociální služby pohybovat pouze v doprovodu dospělých osob.

3. Pokud by byla návštěva pod vlivem alkoholu nebo návykových látek a narušovala by nebo obtěžovala klienty nebo zaměstnance, nebo by tak vzhledem ke svému stavu mohla činit, může být zaměstnancem z prostoru sociální služby ihned vykázána.

9. Stížnosti – základní informace

1. Základní informace:

- každý klient naší služby si může na její poskytování stěžovat,
- stížnost mohou podat také rodinní příslušníci klientů, případně další osoby,
- za podání stížnosti není stěžovatel jakýmkoliv způsobem sankcionován nebo znevýhodňován,
- každý stěžovatel má možnost zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti,
- řešení stížností je využito ke zkvalitnění poskytování sociální služby a jejího provozu.
- stížnost může být podána i anonymně

2. Možnosti podání stížnosti:

- ústně – kterémukoliv zaměstnanci ambulantní odlehčovací služby při osobním kontaktu,
- telefonicky – na telefonním čísle: 770 100 582, 731 135 647
- písemně – stížnost je možné předat zaměstnanci sociální služby, zaslat na adresu: Sociální služby města Hradec Králové z. ú. , Honkova 1780/1, 50002 Hradec Králové nebo e-mailem na adresu: jakubcova@socialnisluzbyhk.cz, cerny@socialnisluzbyhk.cz
- do schránky, která je umístěna u vstupu do budovy

3. Evidence a vyřízení stížnosti:

- stížnost je vždy zaevidována
- stížnost vyřizuje ředitel sociálních služeb a to maximálně ve lhůtě 30 dní od jejího přijetí.
- každá stížnost je vyřízena písemně a její vyřízení doručeno/předáno stěžovateli
- jestliže je stížnost anonymní, je její vyřízení uloženo do příslušné evidence, neboť není známo, komu má být doručeno.

Pokud nebude stěžovatel s vyřízením stížnosti spokojen, může se obrátit na nadřízený orgán, organizaci či instituci sledující dodržování lidských práv.

10. Alkohol a návykové látky

1. Je zakázána konzumace alkoholu v takové míře, při které by byl klient agresivní, ohrožoval ostatní uživatele nebo personál, případně jiným způsobem porušoval tato Vnitřní pravidla.
2. Kouření je zakázáno ve vnitřních prostorách. Klientům a jejich rodinným příslušníkem je umožněno kouřit na zahradě v altánku.
3. Konzumace nebo aplikace jiných návykových látek je zakázána.

11. Nedodržení doby odchodu klienta

1. Osoba, která klienta ráno přiveze, je povinna informovat přítomného zaměstnance služby o tom, kdo a kdy si pro klienta opět přijde.
2. Pokud si klienta určená osoba nevyzvedne ke konci provozní doby sociální služby, ihned se telefonuje určené kontaktní osobě.
3. V případě, kdy se při komunikaci s kontaktní osobou zjistí vážné důvody, pro které se nemohla dostavit k vyzvednutí klienta, pracovník počká s klientem do příchodu kontaktní osoby.
4. Pokud se nikdo z kontaktních osob neozve do hodiny do konce provozní doby, zaměstnanec zavolá Policii ČR.

12. Jiná ustanovení

1. Klient je povinen dodržovat základní hygienická pravidla. Klient je dále také povinen přinést si své hygienické pomůcky (např. sprchový gel, ručník), pokud je předpoklad, že během dne bude vykonávána hygiena.
2. Pokud klient potřebuje využít inkontinentní pomůcky, je povinen si je zajistit a přinést. Tyto pomůcky je možné uložit do přidělené osobní skříňky.
3. Pro případ, kdy by došlo ke znečištění oblečení klienta, je vhodné, aby bylo zajištěno náhradní oblečení.
4. Klient nesmí do služby přicházet se zvířaty.

13. Závěrečná ustanovení

1. Vnitřní pravidla nabývají platnosti a účinnosti dne 1.11. 2023.
2. Klient je s těmito Vnitřními pravidly seznámen při podpisu Smlouvy o poskytování sociální služby a jsou její nedílnou součástí.

V Hradci Králové dne:

.....
podpis klienta:

.....
podpis poskytovatele: