

ÚDAJE O REGISTROVANÉ SLUŽBĚ DENNÍ STACIONÁŘ BRNO BOŽETĚCHOVA:

Poskytovatel:	Ruka pro život o.p.s.
IČO:	27017699
Právní forma:	701 – o.p.s
Adresa poskytovatele:	Rajmonova 1199/4, 182 00 Praha 8 – Kobylisy
Ředitelka:	Mgr. Lenka Antonie Janišťinová
Kontakty:	(+420) 733 158 496; info@rukaprozivot.cz
Číslo registrace:	2554429
Sociální služba podle zákona č. 108/2006 Sb.:	§ 46 Denní stacionář
Forma poskytované služby:	ambulantní
Místo poskytované služby:	Božetěchova 11/15, 612 00 Brno – Královo Pole
Působnost:	rozšířená působnost Jihomoravský kraj
Služba poskytována od:	1. 1. 2013

OBSAH POPISU REALIZACE SOCIÁLNÍ SLUŽBY DENNÍ STACIONÁŘ

1. POSLÁNÍ Ruky pro život o.p.s.
2. POSLÁNÍ A CÍLE POSKYTOVANÉ SLUŽBY
3. CÍLOVÁ SKUPINA SLUŽBY
4. NÁPLŇ POSKYTOVANÉ SLUŽBY
5. KAPACITA, PROVOZNÍ DOBA
6. PERSONÁLNÍ, TECHNICKÉ A MATERIÁLNÍ ZABEZPEČENÍ
7. JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU, PODPIS SMLOUVY
8. METODY PRÁCE
9. STRAVOVÁNÍ
10. PODNĚTY, PŘIPOMÍNKY, STÍŽNOSTI
11. ÚHRADA ZA SLUŽBY

1. POSLÁNÍ Ruky pro život o.p.s.

Poskytujeme sociální služby lidem s mentálním a kombinovaným postižením včetně lidí s poruchami autistického spektra a seniorům.

Uživatelům našich služeb pomáháme začlenit se do společnosti, žít co nejsamostatněji a podle vlastních představ.

2. POSLÁNÍ, CÍLE A ZÁSADY POSKYTOVANÉ SLUŽBY DENNÍ STACIONÁŘ BRNO

Pomáháme uživatelům služby dle jejich přání a potřeb smysluplně naplňovat volný čas, zapojit se do společnosti a vedeme je k maximální možné míře samostatnosti.

Služba je určena dospělým spoluobčanům s poruchou autistického spektra a s mentálním či kombinovaným postižením.

Cíle Denního stacionáře

- podporovat soběstačnost uživatelů v oblasti hygieny, stravování, péče o vlastní osobu a vedení domácnosti,
- udržovat a rozvíjet znalosti, dovednosti, poznávací funkce a komunikační schopnosti uživatelů,
- podporovat zdravý životní styl a udržovat dobrý psychický stav uživatelů,
- posílit pracovní návyky uživatelů a vědomí hodnoty vlastní práce při aktivitách v dílnách a při výrobě dárkových předmětů,
- podporovat vztahy uživatelů s rodinou, přáteli a komunitou,
- podporovat uživatele ve využívání běžných služeb a při vyřizování svých osobních záležitostí,
- prezentovat dovednosti a schopnosti uživatelů na veřejnosti.

Zásady poskytované služby

- individuální přístup a respekt k jedinečnosti uživatele,
- maximální možné respektování volby uživatele,
- orientace na pozitivní stránky uživatele,
- využívání všech zdrojů podpory uživatele,
- zapojení uživatele do chodu služby,
- snaha o budování nezávislosti uživatele,
- kreativita a hledání nových přístupů a možností práce s uživatelem,
- přizpůsobování služby potřebám uživatelů.

3. CÍLOVÁ SKUPINA SLUŽBY

Spoluobčané s mentálním a kombinovaným postižením od 16 let včetně osob s poruchou autistického spektra

Jedná se jednak o absolventy základních škol speciálních, praktických škol a speciálních odborných učilišť, tak také dospělé spoluobčany s tímto postižením. Uživatelé docházejí do Denního stacionáře z rodin, popř. chráněných nebo podporovaných bydlení. Služba je určena také lidem s poruchou autistického spektra, jež vyžadují celodenní podporu a péči další osoby.

Vzhledem k široké škále míry potřebné podpory a péče jsou pro práci s uživateli s lehčím postižením vyčleněny prostory v prvním patře budovy. O uživatele s těžkým, zejména kombinovaným postižením, je pečováno v přízemních prostorách. Snahou pracovníků je vytvořit

zázemi pro osoby s poruchou autistického spektra a s těžkým kombinovaným postižením, které by navazovalo na práci s těmito osobami ve školním prostředí.

Služba nemůže být poskytnuta osobám s infekčním onemocněním ohrožujícím zdraví dalších osob, osobám s vážnými smyslovými vadami vyžadující speciální podmínky pro komunikaci a orientaci, lidem s duševním onemocněním, které je u osoby primární, lidem s nařízenou ochrannou léčbou, osobám, kterým ošetřující lékař nedoporučí pobyt v Denním stacionáři, lidem vyžadujícím celodenní ošetrovatelskou péči, lidem se sklony k agresivnímu chování, osobám, které nerozumí českému jazyku.

4. NÁPLŇ POSKYTOVANÉ SLUŽBY

4.1 OBSAH POSKYTOVANÉ SLUŽBY

Dle § 46 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách se Ruka pro život o.p.s. zavazuje zajistit uživateli v Denním stacionáři:

- pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- poskytnutí stravy,
- výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- sociálně terapeutické činnosti,
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

4.2 JAKÉ SLUŽBY NEPOSKYTUJEME

- osobní asistenci,
- dopravu do stacionáře,
- volnočasové aktivity mimo provozní dobu stacionáře,
- nenabízíme pracovní místa pro zájemce z řad uživatelů (nejsme chráněné pracoviště).

4.3 ROZSAH POSKYTOVANÉ SLUŽBY

Rozsah služby je individualizován v příloze Smlouvy o poskytování sociálních služeb. Konkrétní postup práce je součástí systému individuálního plánování a je v pravidelných intervalech vyhodnocován a v případě potřeby a žádosti ze strany uživatele upravován.

5. KAPACITA A PROVOZNÍ DOBA

Kapacita stacionáře je šestnáct uživatelů. V případě, že aktuální skladba uživatelů zahrnuje více osob s vysokou mírou potřebné podpory a péče, je tomuto stavu přizpůsobeno složení jednotlivých pracovních skupin.

Služba je poskytována každý všední den v čase 7:00 hod. – 16:00 hod.

6. PERSONÁLNÍ, TECHNICKÉ A MATERIÁLNÍ ZABEZPEČENÍ SLUŽBY

Personální zabezpečení služby:

ředitelka, hospodářka, administrativní pracovnice, manažer provozu, vedoucí sociálních služeb, metodik, vedoucí programu, sociální pracovníci, pracovníci v sociálních službách, pracovníci úklidu

a údržby. Dále s poskytovatelem externě spolupracuje ekonom, mzdová účetní, PR pracovník a fundraiser.

Materiální a technické zabezpečení:

Sociální služba Denní stacionář využívá první a část druhého podlaží zrekonstruované budovy na adrese Božetěchova 11/15 a přilehlé zahrady. Všechny prostory určené k práci s uživatelem jsou bezbariérové. K dispozici je velká multifunkční dílna s prostorem pro odpočinek a polohování, jídelna s kuchyňským koutem, bezbariérové sociální zařízení, šatna s prostorem pro ukládání osobních věcí, kancelář vedoucí programu a zázemí pro pracovníky přímé péče.

Po rekonstrukci části druhého podlaží vznikl prostor pro práci uživatelů s lehčím stupněm postižení, zejména s vysokou mírou mobility. K dispozici jsou zde dvě multifunkční dílny a bezbariérové sociální zařízení.

7. JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU, VSTUP UŽIVATELE DO SLUŽBY

7.1 PRVNÍ KONTAKT SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU

První kontakt je uskutečněn ve většině případů e-mailem, telefonátem, dopisem, osobním kontaktem na některé akci propagující činnost organizace apod. V případě kontaktu na doprovodných akcích podává základní informace kterýkoli pracovník zařízení, nebo dobrovolník. Při tomto kontaktu jsou předány základní informace o programu a smyslu služby, cílové skupině. Je orientačně zjišťováno, jakou službu zájemce potřebuje, zda je pro něj program vhodný, zda zájemce splňuje základní kritéria přijetí. V těchto případech předává pracovník kontakty na pověřené pracovníky (ředitelka, vedoucí sociálních služeb, vedoucí daného programu, sociální pracovník) s cílem domluvit osobní návštěvu, případně doplnit informace. V případě osobního kontaktu přímo v zařízení poskytující služby nebo prostřednictvím telefonátu, seznamuje zájemce s podmínkami poskytování služby pověřený pracovník přítomný na pracovišti, případně v hierarchii nejvýše postavený pracovník. V případě, že se nejedná o pověřeného pracovníka, předává pouze základní informace, požádá o telefonický kontakt na zájemce a ubezpečí zájemce o tom, že se mu v nejbližší době ozve někdo z pověřených pracovníků.

7.2 JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU V PROGRAMU DENNÍ STACIONÁŘ

Osobní návštěva

V případě, že zájemce orientačně splňuje kritéria přijetí, je s ním domluvena osobní návštěva v zařízení. Přítomnost zájemce je bezpodmínečně nutná, není možné jednat o přijetí zájemce do programu bez jeho přítomnosti. Zájemce má právo na to, aby ho doprovázeli rodiče, zákonný zástupce, případně další osoba blízká. V případě omezené svéprávnosti je jednání se zákonným zástupcem nutné. Pohovor vedou výhradně pověřené pracovníci.

Jednání se zájemcem probíhá v kanceláři vedoucí programu. Snahou je, aby jednání byly přítomny vždy dvě osoby z řad pracovníků. Se zájemcem je znovu a podrobněji probrána jeho současná situace. Co potřebuje, jak si představuje pomoc, proč si myslí, že program Denního stacionáře je pro něho řešením nepříznivé životní situace.

Kritéria přijetí

- přání zájemce řešit svou nepříznivou životní situaci formou nabízených služeb, dobrovolné rozhodnutí o využívání služby,
- souhlas s obsahem smlouvy a s dodržováním pravidel uvedených v Řádu programu Denní stacionář vyjádřený podpisem smlouvy,

- souhlas s poskytnutím osobních a citlivých údajů,
- seznámení s cíli programu, soulad cílů uživatele s cíli služby,
- přijetí principu práva uživatele na přiměřené riziko, vyjádřené podpisem smlouvy a jejích příloh uživatelem (zákonným zástupcem, opatrovníkem).

Podpis smlouvy

Smlouva se zájemcem o službu Denní stacionář se uzavírá písemně se všemi přílohami (ceník, prohlášení ošetřujícího lékaře, souhlas se zpracováním osobních údajů apod.), případné změny jsou zpracovávány do písemných dodatků k původní smlouvě a podepsány oběma stranami. Smlouvu navrhuje sociální pracovník, schvaluje ji a podepisuje ředitelka. V případě omezené svéprávnosti je smlouva podepisována také opatrovníkem apod.

Před nástupem docházky do programu Denní stacionář (nejpozději však v den nástupu) je se zájemcem sepsána Smlouva o poskytování služeb a převzaty od něj veškeré dokumenty nutné k doplnění údajů o zájemci. Bez těchto náležitostí není možné zahájit docházku do programu Denní stacionář. V den nástupu do programu Denní stacionář se ze zájemce stává uživatel služby se všemi právy a povinnostmi plynoucími ze Smlouvy o poskytování služeb a dalšími vnitřními směrnici.

V případě omezené svéprávnosti je uživatel povinen předložit k nahlédnutí toto rozhodnutí o omezení svéprávnosti a rozhodnutí o ustanovení opatrovníka, který se stává jednou z osob, jenž podepisuje smlouvu. Smlouvu s uživatelem může podepsat také další osoba, kterou si uživatel určil a jejíž podpora byla schválena soudem (v rámci institutu zastoupení členem domácnosti nebo smlouvy o nápomoci při rozhodování).

V případě nezletilosti uživatele podepisuje smlouvu zákonný zástupce.

Evidence zájemců o službu

V případě, že je kapacita programu naplněna, má zájemce možnost zařazení do evidence zájemců. Součástí Žádosti o zařazení do evidence zájemců je formulace upřesňující požadavky zájemce na docházku do programu. O aktuálním stavu evidence zájemců se může zájemce dle svých potřeb kdykoli informovat u pověřených pracovníků programu. Pokud se rozhodne pro vyřazení z evidence zájemců, je povinen o tom neprodleně informovat pracovníky.

Pověření pracovníci kontaktují zájemce v případě volného místa v programu. V takovém případě se zájemce musí do týdne dostavit do Denního stacionáře a podepsat všechny potřebné smlouvy, předložit požadované vyplněné dokumenty a domluvit se na zahájení docházky. V případě, že se do této doby bez předchozí domluvy nedostaví, je místo nabídnuto dalšímu zájemci. Žádost o zařazení do evidence žadatelů obsahuje také otázky, které upřesňují data o zájemci a které mohou ovlivnit výběr zájemců z evidence na post uživatele. Mezi hlavní ukazatele patří: místní příslušnost a odkud zájemce přichází (předchozí zařízení, škola, domov).

Odmítnutí zájemce

Odmítnutí zájemce je možné pouze z následujících důvodů:

- nespĺňuje kritéria přijetí
- naplnění kapacity služby (viz. zařazení do evidence zájemců).

Pokud je zřejmé, že zájemce žádá služby, které mu program Denní stacionář nemůže nabídnout (např. hledá pobytové zařízení, chráněnou dílnu, službu prevence), a to ani v omezeném rozsahu (možnost doplnit službu Denní stacionář další službou), jsou zájemci nabídnuty kontakty na jiné organizace atd. Zájemce je požádán o spolupráci při pořizení záznamu o jeho návštěvě, ve kterém se uvede důvod, proč byl odmítnut.

Uživatel má právo se odvolat proti rozhodnutí poskytovatele neposkytnout mu službu na statutární orgány poskytovatele (dozorčí a správní rada).

7.3 UKONČENÍ SMLOUVY V DOBĚ JEJÍ PLATNOSTI

Uživatel může písemně ukončit smlouvu kdykoliv, a to písemně na adresu organizace. Smlouva je ukončena jejím doručením poskytovateli.

Poskytovatel může písemně vypovědět smlouvu z těchto důvodů:

- a) byl naplněn cíl smlouvy a uživatel nemá žádný další cíl, který by bylo možné naplnit v rámci programu,
- b) uživatel zatajil informace, které jsou nutné k posouzení vhodnosti poskytované služby v souvislosti s okruhem osob, pro které je služba určena, a tyto informace vyplynuly až během poskytování služby,
- c) uživatel je v prodlení s úhradou za služby po dobu alespoň 2 měsíců (ukončení smlouvy z tohoto důvodu není považováno za upuštění od vymáhání dlužné částky a bude po uživateli, případně jeho zákonném zástupci, vymáháno),
- d) zhoršení zdravotního nebo psychického stavu uživatele v souvislosti s okruhem osob, pro který je služba určena, a které nelze zvládnout vlastními prostředky uživatele, poskytovatele, ani zajištěním služeb prostřednictvím externí ošetrovatelské podpory a péče,
- e) dlouhodobé neomluvené absence – déle než 14 dní,
- f) uživatel využívá za uplynulý kalendářní půlrok službu méně než 75% nasmlouvané docházky a poskytovatel se na základě toho domnívá, že sociální služba neřeší jeho nepříznivou sociální situaci,
- g) odvolání souhlasu se shromažďováním osobních a citlivých údajů
- h) porušení pravidel Řádu programu
poskytovatel upozorňuje uživatele na možnost sankcí při porušení Řádu programu Denní stacionář. Podle závažnosti je postupováno podle následující stupnice:
 - a) při prvním porušení vnitřních pravidel poskytovatel udělí uživateli písemné napomenutí a je upozorněn na to, že při dalším porušení pravidel, bude ukončena smlouva,
 - b) při druhém porušení vnitřních pravidel zařízení může poskytovatel vypovědět smlouvu,
- i) vážné ohrožení bezpečí a zdraví
v případě vážného ohrožení bezpečí a zdraví jiných uživatelů nebo pracovníků ze strany uživatele, např. fyzického napadení apod.

Výpovědní lhůty

V bodech a) – h) je smlouva ukončena doručením písemné výpovědi uživateli. Za doručenou se výpověď považuje nejpozději desátým dnem po odeslání doporučeného dopisu na adresu uživatele uvedenou v záhlaví této smlouvy.

V bodě i) je poskytovatel oprávněn vypovědět smlouvu s okamžitou účinností bez výpovědní doby a bez předchozího písemného napomenutí.

Uživatel má právo podat námitky proti rozhodnutí poskytovatele ukončit poskytování služby na orgány poskytovatele (správní a dozorčí rada).

Uživatel do deseti dnů od ukončení smlouvy uhradí úhrady za služby, které mu byly na základě této smlouvy poskytnuty.

V případě ukončení smlouvy ze strany poskytovatele je možné žádat o stejnou službu po uplynutí šesti měsíců ode dne jejího ukončení a jen za předpokladu, že pominuly důvody, kvůli kterým byla smlouva vypovězena.

Ukončení smlouvy z provozních důvodů:

Poskytovatel je dále oprávněn vypovědět tuto smlouvu v případě ukončení služby z provozních důvodů, z důvodu ukončení činnosti poskytovatele, nedostatku finančních prostředků nebo je-li zrušena část projektu týkající se dané služby. Výpovědní doba v případě výpovědi dle předchozí věty činí 2 měsíce, počínaje měsícem následujícím po odeslání výpovědi uživateli; platnost smlouvy však v takovém případě končí nejpozději v den ukončení registrace služby.

Ve všech výše uvedených případech nabízí poskytovatel uživateli podporu při hledání dalších služeb.

8. METODY PRÁCE

Vzhledem k cílové skupině Denního stacionáře, tedy osob s vysokou mírou podpory a péče, je důraz kladen na co největší možnou míru soběstačnosti a samostatnosti, rozvoj v oblasti sebeobsluhy a udržení již získaných dovedností a schopností.

Práce s uživateli služby je založena na individualizované podpoře jednotlivců a skupinové práci pro rozvoj sociálních dovedností a kontaktu s vrstevníky. Zejména dopolední aktivity jsou dělené podle zájmů a dovedností jednotlivých uživatelů.

Individuální plánování průběhu služby, klíčový pracovník

Spolupráce pracovníků s uživatelem je založena na propracovaném systému individuálního plánování průběhu služby.

Každý uživatel si v rámci mapování potřeb a jednání se zájemcem služby stanoví cíle, které by chtěl v rámci programu realizovat, tyto cíle musí být v souladu s cíli programu. Cíle uživatele jsou postupně během poskytování služby rozpracovány do dílčích cílů a je stanoven přesný postup k jejich naplnění.

Pracovníci postupně zjišťují potřeby uživatele a míru potřebné podpory nebo péče od pracovníků. Na základě získaných informací je s uživatelem dohodnut rozsah poskytovaných služeb. Tento rozsah je aktualizován dle potřeby, zejména dle vývoje zdravotního stavu a míry soběstačnosti uživatele.

Pracovníci programu usilují o co největší zapojení uživatele do procesu individuálního plánování průběhu služby. Snaží se také o maximální spolupráci na dosahování cílů uživatele s rodinnými příslušníky a osobami uživateli blízkými.

Nejméně dvakrát do roka probíhá sepisování „Individuálního plánu rozvoje“, který je zaměřen na vybraný cíl uživatele. Uživatel má právo kdykoliv svůj cíl přehodnotit, doplnit nebo zcela změnit. Plnění cíle je průběžně hodnoceno každý měsíc a nejpozději po půl roce je provedeno závěrečné zhodnocení cíle a stanovení nového. Hodnocení průběhu služby a zjišťování spokojenosti uživatele se službou probíhá také každý měsíc formou tzv. „Měsíčního hodnocení spolupráce uživatele a pracovníků“.

Pracovníci vypracovávají a průběžně aktualizují tzv. „Manuál pro práci s uživatelem“, ve kterém jsou zachyceny všechny potřeby a očekávání uživatele. Součástí dokumentu jsou také cíle zejména z oblasti sebeobsluhy a rozvoje samostatnosti. Průběh poskytování služby je průběžně zaznamenáván do „Deníku uživatele“.

Každý uživatel má svého klíčového pracovníka z řad pracovníků přímé péče, který provází uživatele celým procesem poskytování služby a spolupracuje s ním například na vytváření a hodnocení individuálního plánu průběhu služby. Pokud to provozní podmínky umožňují, uživatel si vybírá svého klíčového pracovníka sám. Uživatel ví, kdo je jeho klíčový pracovník a zná jeho roli.

V případě komplikovaného vztahu nebo antipatie může uživatel požádat o výměnu klíčového pracovníka.

Časové možnosti poskytování služby

Uživatel vstupující do služby má právo v případě volných denních kapacit plnit docházku v plném rozsahu, tzn. pět dní v týdnu po celou dobu provozní doby zařízení věnovanou práci s uživatelem. Pokud se uživatel rozhodne využívat pouze některé dny v týdnu, je seznámen s tím, že na zbývající (jím nevyužívané) dny je místo v programu nabídnuto dalším zájemcům a rozšíření docházky konkrétního uživatele je vázáno na kapacitní možnosti služby.

Docházka uživatele je součástí smlouvy. Uživatel, který je v konkrétní den objednan k lékaři, na jednání na úřadě apod., má právo využít služby a do stacionáře přijít později. Poskytovatel tuto byť jen částečnou přítomnost vítá, neboť nedochází k přerušování rozvoje dovedností.

Ochrana osobních údajů uživatelů

Zařízení má vypracovány směrnice týkající se ochrany osobních dat uživatelů. Uživatelé jsou s těmito směrnici seznámeni na začátku poskytování služby.

Potřebné údaje o uživateli a o poskytování služby vedou pracovníci v osobních papírových složkách a ve webové aplikaci pro sociální služby. Jednotliví pracovníci mají přístup pouze k těm údajům uživatele, které nezbytně potřebují k výkonu své práce a poskytování služby. Složky a aplikace jsou zabezpečeny proti přístupu neoprávněných osob.

Uživatel má možnost kdykoli nahlédnout do své dokumentace včetně záznamů o průběhu poskytované služby vedené ve webové aplikaci, nahlížecké právo může písemně udělit i jiným osobám, zejména rodinným příslušníkům. Toto nahlížecké právo může v průběhu služby kdykoli zrušit nebo změnit.

9. STRAVOVÁNÍ

V průběhu dne jsou do programu zařazeny tři přestávky pro stravování. Svačinu si uživatelé nosí dle vlastní potřeby z domova, případně si ji po dohodě ve skupině společně s pracovníky připravují v rámci nácviku soběstačnosti. Uživatelé mají k dispozici ledničku pro uchování svých potravin a ve skříňce kuchyňské linky prostor pro uchování kávy, čaje apod. Obědy uživatelů a pracovníků jsou zajištěny formou dovážky obědů nasmlouvanou firmou. Uživatelé mají možnost si nosit i vlastní oběd, případně si na vlastní náklady zajistit oběd jiným způsobem.

10. PODNĚTY, PŘIPOMÍNKY, STÍŽNOSTI

Pro kvalitní poskytování služby je žádoucí i tzv. zpětná vazba. Znamená to, že pracovníci jsou nakloněni a ochotni přijmout veškeré podněty, připomínky a stížnosti na poskytování sociální služby.

Podnětem se myslí jakýkoli tvůrčí nápad na zlepšení celého chodu služby. Připomínka je vyjádřením nespokojenosti se službou, nejde však o stížnost na službu jako komplex, na základě připomínky je většinou možné učinit úpravy malého rozsahu a tím zlepšit službu, opatření nezasahují do charakteru služby. Stížnost je vyjádření nespokojenosti a vyžaduje odezvu, jde o stížnost na kvalitu poskytování služby, o problém, který nebyl dosud řešen.

Stížnost může být podána: ústně, písemně poštou, písemně e-mailem, telefonicky. Všechny stížnosti mohou být anonymní formou, a to i v případě ústní stížnosti, pokud si navrhovatel nepřeje být v záznamu jmenován, pracovník je povinen toto rozhodnutí respektovat. Ústní stížnost se řeší

na místě na základě vzájemné dohody. Ústní stížnost je možno předat kterémukoli pracovníkovi přímé péče a požádat ho o pomoc při vytvoření písemné stížnosti nebo ho požádat o zajištění schůzky s ředitelkou Ruky pro život o.p.s. Písemnou stížnost je možno hodit do schránky důvěry, nebo podle závažnosti a hierarchie (tzn. stížnost směřovat nejdříve k vedoucímu daného programu, poté k vedoucí sociálních služeb, k ředitelce, poté ke správní radě, k dozorčí radě) poslat poštou.

Poskytovatel je povinen do 28 dní od zaevidování stížnost odpovídajícím způsobem vyšetřit a písemně informovat předkladatele stížnosti. V případě, že zjistí pochybení na straně poskytovatele, zajistit nápravu a opatření zabraňující, aby se pochybení v budoucnu mohlo opakovat. V případě anonymní stížnosti (schránka důvěry, písemná stížnost bez podpisu apod.) je řešení stížnosti vyvěšeno na nástěnce ve vstupním prostoru Denního stacionáře.

Žádný takto přednesený podnět, připomínka ani stížnost nebudou a nesmějí mít vliv na poskytování služby osobě, která je podala. Všechny podněty jsou vnímány jako impuls pro zkvalitnění stávající služby.

11. ÚHRADY ZA SLUŽBY

Program Denní stacionář ve smyslu zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb., je veden jako služba sociální péče a je tedy zpoplatněn. Sazby za jednotlivé úkony stanovené poskytovatelem jsou v souladu se zákonem. Hodina individuálně poskytované podpory je zpoplatněna částkou 90 Kč, hodina skupinové podpory částkou 60 Kč. V obou sazbách je započítáváno každých započatých pět minut.

Individuální ceník služby vychází z míry potřebné podpory konkrétního uživatele a sjednané doby poskytování služby (tzv. rozsah služby). Individuální ceník služby je nedílnou součástí smlouvy o poskytování sociální služby. Výsledná částka finanční spoluúčasti uživatele na službě je závislá na skutečně odebraných úkonech.

Oběd je zpoplatněn částkou 69 Kč za polévku a hlavní jídlo.

Faktura za odebrané služby a odebranou stravu je předávána uživateli na začátku měsíce následujícího po měsíci, ve kterém služby skutečně odebral.