

Základní pravidla sociálních služeb poskytovaných ve společnosti Hornomlýnská, o.p.s.

Platnost dnem 1. 1. 2024



Zpracovala: Lucie Petrů, DiS.

Schválil: Ing. Roman Mucha, ředitel Hornomlýnská, o.p.s.

Hornomlýnská, o.p.s.
Filipova 2013/1, 148 00 Praha 4
IČ: 01615939
tel.: 272 656 751
www.hornomlynska.cz
číslo účtu: 2900446680/2010

Verze: Verze č.1, která plně nahrazuje Základní pravidla Odlehčovací služby a Základní pravidla služby Osobní asistence.

Obsah

Úvod	3
Poslání poskytovaných sociálních služeb	3
Cíle poskytovaných sociálních služeb	3
Zásady poskytování sociálních služeb	3
1. Základní informace o sociálních službách	4
1.1. Cílová skupina služeb.....	4
1.2. Místo, čas a okamžitá kapacita poskytování služeb	4
1.3. Základní činnosti poskytované v rámci služeb	5
1.3.1. Činnosti poskytované v rámci služby osobní asistence dle <i>Zákona o sociálních službách a Prováděcí vyhlášky</i>	5
1.3.2. Činnosti poskytované v rámci odlehčovací služby dle <i>Zákona o sociálních službách a Prováděcí vyhlášky</i>	6
1.4. Úhrada za služby	6
2. Jednání se zájemcem o služby	6
2.1. Prvotní informační rozhovor	7
2.2. Vstupní sociální šetření	7
2.3. Vstupní pohovor do přímé péče.....	8
2.4. Prvotní individuální naplánování služby	8
2.5. Uzavření smlouvy	8
2.6. Odmítnutí zájemce.....	8
2.7. Pořadník zájemců o sociální služby.....	9
2.8. Základní sociální poradenství v rámci jednání se zájemcem.....	9
3. Smlouva o poskytování služby	10
3.1. Náležitosti smlouvy	10
3.2. Doba platnosti smlouvy	10
3.3. Změny smlouvy	11
3.4. Ukončení smlouvy	11
4. Poskytování služby	11
4.1. Individuální plánování.....	11
4.1.1. Sjednání individuálního plánu.....	11
4.1.2. Záznam o průběhu poskytování služeb	12
4.1.3. Hodnocení individuálního plánu	12
4.1.4. Aktualizace individuálního plánu.....	12
4.2. Objednávání a potvrzování poskytnutí služby.....	12
4.2.1. Objednávání služby zákonným zástupcem uživatele	12
4.2.2. Potvrzování poskytnutí služby sociálním pracovníkem	12
4.2.3. Objednávání a potvrzování poskytnutí služby v mimořádných situacích	12
4.2.4. Rušení objednané a potvrzené služby	12
4.3. Poskytování přímé péče.....	13
4.4. Základní sociální poradenství v rámci poskytování služby	14
4.5. Vykazování, vyúčtování a úhrada přímé péče	14
4.5.1. Vykazování poskytnuté přímé péče.....	14
4.5.2. Vyúčtování poskytnuté přímé péče	14
4.5.3. Úhrada za poskytnutou službu	14
4.6. Nouzové a havarijní situace.....	14
4.7. Opatření omezující pohyb	15
5. Ochrana práv a oprávněných zájmů uživatele.....	15
5.1. Práva uživatele.....	15

6.	Stížnosti a jejich vyřizování.....	16
6.1.	Formy podání stížnosti	16
6.2.	Pravidla vyřizování stížnosti	16
7.	Personální a organizační zajištění služeb.....	16
7.1.	Organizační struktura služby	17
7.2.	Základní kompetence personálu	17
7.3.	Profesní rozvoj zaměstnanců	17
8.	Materiálně-technické zajištění služeb.....	18
9.	Dokumentace služeb.....	19
9.1.	Zpracování a ochrana osobních údajů	19
10.	Zvyšování kvality služeb.....	19

Úvod

Společnost Hornomlýnská, o.p.s. je registrovaný poskytovatel sociálních služeb. Poskytování sociálních služeb je hlavní činností společnosti vycházející z jejich zakládacích listin. Hornomlýnská, o.p.s. (dále jen „*poskytovatel*“) poskytuje odlehčovací službu a službu osobní asistence. Veškeré informace o společnosti Hornomlýnská, o.p.s. jsou uvedeny na internetových stránkách www.hornomlynska.cz.

Odlehčovací služba a osobní asistence se řídí Zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „*Zákon o sociálních službách*“) a Vyhláškou č. 505/2006 Sb., kterou provádí některá ustanovení *Zákona o sociálních službách* (dále jen „*Prováděcí vyhláška*“)

Odlehčovací služba je dle § 44, *Zákona o sociálních službách* sociální služba poskytovaná osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení a o které je jinak pečováno v jejich přirozeném sociálním prostředí; cílem služby je umožnit pečující fyzické osobě nezbytný odpočinek. V rámci odlehčovací služby asistenti poskytují základní činnosti, které jsou v souladu se *Zákonem o sociálních službách* a *Prováděcí vyhláškou*.

Služba osobní asistence je dle §39, *Zákona o sociálních službách* sociální služba poskytovaná osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Služba se poskytuje bez časového omezení, v přirozeném sociálním prostředí osob a při činnostech, které osoba potřebuje. V rámci osobní asistence asistenti poskytují základní činnosti, které jsou v souladu se *Zákonem o sociálních službách* a *Prováděcí vyhláškou*.

Tato *Základní pravidla sociálních služeb*, jsou souborem informací a pravidel, podle kterých jsou služby poskytovány, a jsou nedílnou součástí *Vnitřních pravidel sociálních služeb*.

Vnitřní pravidla sociálních služeb jsou souborem vnitřních norem, podle kterých se řídí poskytování sociálních služeb obsahující *Základní pravidla služby*, jednotlivé metodiky a další směrnice a vnitřní předpisy poskytovatele.

Poslání poskytovaných sociálních služeb

Poslání služeb je pomoc a podpora dětem a mladistvým se zdravotním postižením a jejich pečujícím osobám. Naše služby umožňují dětem a mladistvým se zdravotním postižením vyrůstat v jejich přirozeném sociálním prostředí.

Cíle poskytovaných sociálních služeb

- Napomáhat uživatelům služby při řešení nepříznivé sociální situace vyplývající z jejich zdravotního postižení.
- Zajistit uživateli služby péči, která vychází z jeho specifických potřeb i potřeb pečujících osob.
- Umožnit rodinám uživatelů získat čas pro řešení osobních záležitostí, seberealizaci a odpočinek.
- Umožnit uživatelům služby, žít obdobně jako jejich vrstevníci.

Zásady poskytování sociálních služeb

Při poskytování služeb dodržujeme tyto zásady.

Individuální přístup

Všechny uživatele služeb bereme jako jedinečné osobnosti a podle toho také každému individuálně plánujeme poskytování sociálních služeb. S přihlédnutím k věku a schopnostem uživatelů služby aktivně podporujeme jejich zapojení do procesu plánování a poskytování služby. Každý uživatel služby má svůj *Individuální plán*, podle kterého je služba poskytována.

Komplexní přístup

Každý uživatel služeb má přiděleného jednoho sociálního pracovníka, který ho provází po celou dobu poskytování všech sociálních služeb a jejich forem. Individuální plán poskytování sociálních služeb zahrnuje všechny poskytované služby a formy. Je zajištěna efektivní výměna informací mezi všemi pracovníky podílejícími se na poskytování služeb.

Přiměřená míra podpory

Podporujeme uživatele služby, aby využíval dovednosti, které již má. Neděláme za něj, co zvládá sám. Služba je uživateli poskytována v rozsahu přiměřeném jeho nepříznivé sociální situaci. Nevytváříme závislost na sociální službě.

Respektování a podpora důstojnosti

S uživatelem služby i jeho zákonnými zástupci jednáme s respektem a úctou. Při poskytování služby se chováme tak abychom nesnižovali důstojnost uživatelů. Posilujeme také úctu uživatelů služby k sobě samým a učíme je tuto úctu projevovat.

Bezpečí pro uživatele služby

Vytváříme bezpečné a přátelské prostředí pro uživatele služby, jejich zákonné zástupce a další pečující osoby. V rámci poskytování služby zachováváme mlčenlivost a diskretnost. Službu plánujeme tak, abychom předcházeli potenciálně rizikovým situacím, a současně máme připraveny postupy pro jejich řešení.

Profesionalita

Službu poskytuje odborně způsobilý a průběžně vzdělávaný personál. Dodržujeme zákonné normy a standardy kvality.

1. Základní informace o sociálních službách

Společnost Hornomlýnská poskytuje dvě registrované sociální služby (dále jen služby). V souladu s registrem poskytovatelů sociálních služeb jsou služby poskytovány s působností v Hlavním městě Praze.

Odlehčovací služba

- Identifikátor služby je 9897719.
- Odlehčovací služba je poskytována ve třech formách:
 - Terénní odlehčovací služba – služba probíhá v přirozeném prostředí uživatele (zpravidla v domácnosti), kdy za uživatelem dochází pravidelně asistent, který mu poskytuje přímou péči.
 - Ambulantní odlehčovací služba – služba probíhá v prostorách poskytovatele, kdy uživatel dochází do našich prostor. V rámci této formy není poskytováno ubytování.
 - Pobytová odlehčovací služba – služba probíhá v prostorách poskytovatele, kdy uživatel dochází do našich prostor. Součástí služby je poskytováno ubytování (nocleh).
- Odlehčovací služba slouží pečujícím osobám k zajištění jejich nezbytného odpočinku, od každodenní péče o dítě se zdravotním postižením a podle potřeby jejich péči doplňuje.

Osobní asistence

- Identifikátor služby je 5094785.
- Osobní asistence je poskytována v terénní formě – služba probíhá v přirozeném prostředí uživatele, kdy za uživatelem dochází osobní asistent, který mu poskytuje přímou péči.
- Osobní asistence slouží dětem a mladistvým se zdravotním postižením, kteří potřebují podporu při některé z běžných životních situací a činností, které jejich vrstevníci zvládají samostatně.

1.1. Cílová skupina služeb

Cílová skupina definuje osoby, kterým může být v souladu s příslušnou registrací poskytnuta některá z výše uvedených služeb.

Cílovou skupinou jsou:

- osoby se zdravotním a kombinovaným postižením,
- ve věku od 3 do 18 let (do data 18. narozenin).

1.2. Místo, čas a okamžitá kapacita poskytování služeb

Místo, čas a okamžitá kapacita poskytování služeb se liší v návaznosti na druh služby a formy jejího poskytování.

Terénní odlehčovací služba:

- místo poskytování: přirozené sociální prostředí uživatele služby (Praha)
- provozní doba:
 - denně od 7:00 do 12:00 a od 14:00 do 22:00 (v odůvodněných případech i mimo provozní dobu)
- podle personálních možností služby
- maximální okamžitá kapacita: podle aktuálního údaje v registru poskytovatelů sociálních služeb

Ambulantní odlehčovací služba:

- místo poskytování: Centrum Filipovka (Filipova 2013/1, 148 00 Praha 4 - Chodov)
- provozní doba:
 - pracovní dny 8,00-17,00 hod.
 - soboty a neděle 8,00-20,00 hod.
- služba není poskytována ve dnech státních svátků a vybraných dnech na ně navazujících a v sanitárních dnech (zpravidla 1x měsíčně – upřesněno na rok dopředu, nejpozději v listopadu přecházejícího roku je zveřejněno na www.hornomlynska.cz)
- maximální okamžitá kapacita: podle aktuálního údaje v registru poskytovatelů sociálních služeb

Pobytová odlehčovací služba:

- místo poskytování: Byt Kodymovka (Kodymova 2525/2, 158 00, Praha 13 - Stodůlky)
- provozní doba:
 - první den pobytu od 8,00 hod.
 - poslední den pobytu do 20,00 hod.
 - služba je poskytována ve vybraných a předem stanovených týdenních a víkendových turnusech, (upřesněno na rok dopředu, nejpozději v listopadu přecházejícího roku je zveřejněno na www.hornomlynska.cz)
- maximální okamžitá kapacita: podle aktuálního údaje v registru poskytovatelů sociálních služeb

Osobní asistence:

- místo poskytování: přirozené sociální prostředí uživatele služby (Praha)
- provozní doba:
 - nepřetržitá s přihlédnutím k individuálním potřebám uživatele a k dohodnutému rozsahu služby zakotvenému ve smlouvě o poskytování služby.
- maximální okamžitá kapacita: podle aktuálního údaje v registru poskytovatelů sociálních služeb

1.3. Základní činnosti poskytované v rámci služeb

1.3.1. Činnosti poskytované v rámci služby osobní asistence dle *Zákona o sociálních službách* a *Prováděcí vyhlášky*

- **pomoc při zvládnání běžných úkonů o vlastní osobu**
 - pomoc a podpora při podávání jídla a pití,
 - pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek,
 - pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním i vnějším prostoru,
 - pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík.
- **pomoc při osobní hygieně**
 - pomoc při úkonech osobní hygieny,
 - pomoc při použití WC.
- **pomoc při zajištění stravy**
 - pomoc při přípravě jídla a pití.
- **výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti**
 - pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob,
 - pomoc s nácvikem a upevňováním motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností.
- **zprostředkování kontaktu se společenským prostředím**
 - doprovázení do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na zájmové a volnočasové aktivity, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět.
- **pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí**
 - pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů,
 - pomoc při vyřizování běžných záležitostí.

1.3.2. Činnosti poskytované v rámci odlehčovací služby dle *Zákona o sociálních službách a Prováděcí vyhlášky*

- **pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu**
 - pomoc a podpora při podávání jídla a pití
 - pomoc při oblékání a svlékání, včetně speciálních pomůcek
 - pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík
 - pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním i vnějším prostoru
- **pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu**
 - pomoc při úkonech osobní hygieny
 - pomoc při péči o vlasy a nehty
 - pomoc při použití WC
- **poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy (pouze u pobytové odlehčovací služby)**
 - zajištění stravy přiměřené době poskytování služby a odpovídající věku, zásadám racionální výživy
 - a potřebám dietního stravování
 - pomoc při přípravě stravy přiměřené době poskytování služby
- **poskytnutí ubytování (pouze u pobytové odlehčovací služby)**
 - ubytování
 - úklid, praní a drobné opravy ložního a osobního prádla a ošacení, žehlení
- **zprostředkování kontaktu se společenským prostředím**
 - doprovázení k lékaři, na zájmové a volnočasové aktivity, do školy, školského zařízení, institucí poskytujících veřejné služby a jiné navazující sociální služby a doprovázení zpět
 - pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob
- **sociálně terapeutické činnosti**
 - socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob
- **pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí**
 - pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů
 - pomoc při vyřizování běžných záležitostí
- **výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti**
 - nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností

1.4. Úhrada za služby

V souladu s § 75, Zák. č. 108/2006 sb. o sociálních službách hradí uživatel služby úhradu za poskytování služby v rozsahu stanoveném *Smlouvou o poskytování služby*, podle aktuálně platného ceníku služby. Maximální výše úhrady je stanovena *Zákonem o sociálních službách a Prováděcí vyhláškou*.

V terénní formě odlehčovací služby, ambulantní formě odlehčovací služby a osobní asistenci hradí uživatel:

- skutečně poskytnutou dobu služby.

V pobytové formě odlehčovací služby uživatel hradí

- ubytování včetně úklidu, praní a žehlení osobního prádla a ošacení;
- zajištění stravy (pokud není stravování zajištěno pomocí při přípravě vlastní stravy);
- ostatní základní činnosti poskytnuté v rámci pobytu.

Vyúčtování úhrady za službu se provádí měsíčně a uživatel jí platí na základě vystavené a elektronicky zaslané faktury, viz kapitola 4.5.

2. Jednání se zájemcem o služby

Za zájemce o služby je považována osoba, která jménem svým, nebo jménem osoby, které je zákonným zástupcem projeví zájem o poskytování libovolné služby či její formy.

Jednání se zájemcem předchází samotné projevení zájmu o službu prostřednictvím telefonického, elektronického nebo osobního kontaktu s hlavním sociálním pracovníkem. V případě, že je adresátem projevení zájmu o službu jiný pracovník poskytovatele, je tento pracovník povinen předat kontaktní údaje zájemce hlavnímu sociálnímu pracovníkovi.

Jednání se zájemcem začíná prvotním informačním rozhovorem a končí uzavřením smlouvy o poskytování služby, nebo odmítnutím zájemce o službu, nebo nepřijetím služby ze strany zájemce.

Jednání se zájemcem se řídí *Metodikou jednání se zájemcem o poskytování sociálních služeb* a probíhá v těchto fázích:

- Prvotní informační rozhovor.
- Vstupní sociální šetření.
- Vstupní pohovor (pohovory) do přímé péče jednotlivých služeb a jejich forem.
- Prvotní individuální naplánování poskytování služeb.
- Uzavření smlouvy (smluv) o poskytování sociálních služeb.

Jednání se zájemcem o službu vede určený sociální pracovník. Vzhledem k tomu, že nepříznivá sociální situace zájemce může být řešena kombinací více služeb či jejich forem, přistupuje sociální pracovník k zájemci komplexně, bez ohledu na to, o kterou službu či její formu zájemce projevil zájem. Díky tomuto přístupu je zajištěna možnost využití celé palety poskytovaných služeb k řešení nepříznivé sociální situace zájemce o služby. Každý zájemce o služby komunikuje vždy jen s jedním sociálním pracovníkem.

2.1. Prvotní informační rozhovor

V rámci prvotního informačního rozhovoru, který probíhá zpravidla telefonicky, komunikuje se zájemcem o službu hlavní sociální pracovník.

Hlavní sociální pracovník zjišťuje základní informace o zájemci o službu a jeho potřebách:

- jméno a příjmení zájemce o službu,
- datum narození zájemce o službu,
- místo trvalého pobytu zájemce o službu,
- jméno, příjmení a telefonní číslo zákonného zástupce zájemce o službu,
- stručný popis nepříznivé sociální situace, potřeb a požadavků na služby.

Současně hlavní sociální pracovník:

- ověřuje, zda zájemce spadá do cílové skupiny,
- poskytuje zájemci základní informace o poskytovaných službách a jejich formách,
- zjišťuje, zda jsou poskytované služby tím, co zájemce požaduje a jestli poskytované sociální služby mohou napomoci k řešení nepříznivé sociální situace zájemce,
- a informuje zájemce o volných kapacitách odpovídajících služeb.

Pokud zájemce spadá do cílové skupiny, má o některou ze služeb zájem a je volná kapacita služby, hlavní sociální pracovník zájemce informuje o dalším postupu.

V případě, že zájemci nemůže být poskytnuta žádná ze služeb, dojde ze strany poskytovatele k odmítnutí zájemce, viz kapitola 2.5.

2.2. Vstupní sociální šetření

Vstupní sociální šetření se zájemcem o službu provádí určený sociální pracovník po prvotním informačním rozhovoru.

Vstupní sociální šetření se zájemcem o službu probíhá osobně, v prostorách poskytovatele podle formy služby, o kterou projevil zájem, nebo v jeho přirozeném sociálním prostředí (zpravidla v případě zájmu o terénní formy služeb).

V rámci vstupního sociálního šetření je zjišťována a posouzena nepříznivá sociální situace zájemce, jeho potřeby a očekávání. Je provedeno základní sociální poradenství. Jsou poskytnuty informace o službě, o výši úhrad za poskytnutou službu a způsobu jejího účtování.

V případě potřeby může proběhnout vstupní sociální šetření i v rámci několika navazujících schůzek.

Na vstupním sociálním šetření se zájemcem o službu je přítomen sociální pracovník, zájemce o službu a jeho zákonný zástupce.

Průběh vstupního sociálního šetření je zaznamenán do *Záznamu o vstupním sociálním šetření*, se kterým se zákonný zástupce zájemce seznámen.

2.3. Vstupní pohovor do přímé péče

Vstupní pohovor do přímé péče provádí manažer dané formy služby nebo pověřený klíčový pracovník na základě informací ze vstupního sociálního šetření.

Vstupní pohovor probíhá osobně, v prostorách poskytovatele v případě ambulantní a pobytové formy služby a v místě poskytování služby v případě terénních forem služeb.

Vstupního pohovoru se účastní také sociální pracovník, který provedl vstupní sociální šetření.

Vstupní pohovor do přímé péče může proběhnout bezprostředně po vstupním sociálním šetření v rámci jedné schůzky se zájemcem.

V rámci vstupního pohovoru do přímé péče zjišťuje manažer nebo klíčový pracovník dané formy služeb informace potřebné k poskytování přímé péče v souladu s individuálními potřebami zájemce o službu a poskytujeme zájemci veškeré informace o dané službě a její formě včetně seznámení s prostory, ve kterých bude přímá péče poskytována.

V případě vstupního pohovoru do přímé péče v terénní formě služeb je jeho součástí také vzájemné seznámení zájemce o službu, jeho zákonného zástupce a asistenta, který bude poskytovat přímou péči. Pokud v době konání vstupního pohovoru není asistent přítomen, dochází k seznámení v rámci dalšího jednání se zájemcem.

V případě, že zájemce projeví zájem o více druhů a forem služeb, je pro každou formu prováděn samostatný vstupní pohovor do přímé péče. V odůvodněných případech je možné provést více vstupních pohovorů v rámci jedné schůzky.

Průběh vstupního pohovoru do přímé péče je zaznamenán do *Záznamu o vstupním pohovoru do přímé péče*, se kterým je zákonný zástupce zájemce o službu seznámen.

2.4. Prvotní individuální naplánování služby

Prvotní individuální naplánování služby provádí sociální pracovník na základě výstupů ze vstupního sociálního šetření a informací ze vstupního pohovoru do přímé péče. Výsledkem prvotního individuálního naplánování služby je *Individuální plán*, se kterým je zákonný zástupce zájemce o službu seznámen před podpisem smlouvy o poskytování sociálních služeb.

2.5. Uzavření smlouvy

V případě, že došlo v rámci vstupního sociálního šetření k dohodě o poskytování sociální služby a zákonný zástupce zájemce byl seznámen s *Individuálním plánem*, je se zájemcem uzavřena písemná smlouva o poskytování sociální služby. Vzhledem k věkovému rozpětí cílové skupiny služby je smlouva uzavírána se zákonným zástupcem uživatele služby nebo jeho opatrovníkem. Další specifikace smlouvy viz kapitola 3.

Aktu uzavření smlouvy předchází:

- seznámení zákonného zástupce uživatele s vnitřními pravidly služby a ceníkem služby,
- seznámení uživatele a jeho zákonného zástupce s asistentem (pouze u zájemců o terénní formy služeb),
- seznámení s Individuálním plánem,
- ověření pravdivosti údajů o uživateli a jeho zákonném zástupci uvedených ve smlouvě.

2.6. Odmítnutí zájemce

K odmítnutí zájemce může dojít pouze ze zákonných důvodů, když:

- poskytovatel neposkytuje službu, o kterou zájemce žádá nebo zájemce nesplňuje kritéria pro cílovou skupinu uživatelů služby,

- osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, poskytovatel vypověděl v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí stejné sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících z této smlouvy,
- má poskytovatel plně obsazenou kapacitu služby.

O tom, zda zájemce spadá do cílové skupiny služeb, rozhoduje hlavní sociální pracovník na základě informací z prvotního informačního rozhovoru, nebo informací ze vstupního sociálního šetření. K odmítnutí zájemce z důvodu nespádání do cílové skupiny dochází zpravidla ve fázi prvotního informačního rozhovoru před zahájením vstupního sociálního šetření.

V případě, že se na službu obrátí zájemce, který nespadá do cílové skupiny, jsou mu sociálním pracovníkem předány kontakty na jiné organizace, které požadované služby poskytují.

Zájemce může požádat o vystavení písemného *Oznámení o odmítnutí zájemce o službu* s uvedením důvodů odmítnutí.

V případě, že dojde k odmítnutí zájemce o službu z kapacitních důvodů, může být zájemce na vlastní žádost zařazen do *Pořadníku zájemců o sociální služby*.

Poskytovatel vede *Evidenci odmítnutých zájemců o službu*.

2.7. Pořadník zájemců o sociální služby

Pořadník zájemců o sociální služby je seznam zájemců odmítnutých z kapacitních důvodů. Podmínkou pro zařazení do pořadníku je výslovné přání zájemce a provedení vstupního sociálního šetření, nebo prvotního informačního rozhovoru.

V pořadníku jsou uvedeny a pravidelně aktualizovány základní informace o zájemci, jeho nepříznivé situaci a požadavcích na službu v rozsahu:

- datum zařazení do pořadníků (datum ukončení vstupního jednání se zájemcem s výsledkem zařazení do pořadníku),
- jméno a příjmení zájemce,
- datum narození zájemce,
- popis nepříznivé sociální situace zájemce,
- požadavky na službu (forma, rozsah, místo apod.),
- jméno a příjmení zákonného zástupce zájemce,
- telefonní číslo a e-mail zákonného zástupce zájemce,
- další doplňující informace.

V případě uvolnění kapacity jsou z *Pořadníku zájemců o službu* vybíráni zájemci s přihlédnutím k jejich nepříznivé sociální situaci, k souladu jejich požadavků na službu s uvolněnou kapacitou a k provozním možnostem poskytovatele.

Výběr zájemců z pořadníků provádí komise ve složení:

- hlavní sociální pracovník,
- sociální pracovník,
- sociální pracovník nebo vedoucí sociálních služeb.

Zájemci vybraní z pořadníku jsou následně kontaktováni hlavním sociálním pracovníkem, nebo přiděleným sociálním pracovníkem, který si ověří již zjištěné informace. Pokud zájem o poskytování služeb trvá, postupuje sociální pracovník obdobně, jako při jednání se zájemcem o službu viz kapitola 2.

2.8. Základní sociální poradenství v rámci jednání se zájemcem

Základní sociální poradenství poskytuje zájemci o službu sociální pracovník kontinuálně ve všech fázích jednání se zájemcem především informováním o:

- nabízených sociálních službách společnosti Hornomlýnská, o.p.s.,
- dalších aktivitách společnosti Hornomlýnská, o.p.s. vhodných pro konkrétního zájemce o službu,

- dalších poskytovatelích sociálních a návazných služeb, které mohou přispět k řešení nepříznivé sociální situace zájemce o službu,
- možnostech finanční pomoci třetích stran při hrazení služby.

3. Smlouva o poskytování služby

Odlehčovací služba a osobní asistence jsou poskytovány vždy na základě *Smlouvy o poskytování sociální služby*. Smlouva je vždy uzavřena v písemné formě a je za poskytovatele podepsána ředitelem společnosti Hornomlýnská, o.p.s. a za uživatele jeho zákonným zástupcem. Smlouva musí být uzavřena vždy před zahájením poskytování přímé péče v rámci sociální služby. V případech, kdy uživatel využívá kombinaci více služeb, je pro každou službu uzavřena samostatná smlouva.

3.1. Náležitosti smlouvy

Smlouva o poskytování sociální služby obsahuje tyto údaje a ustanovení:

- identifikační údaje poskytovatele služby,
- identifikační údaje uživatele služby,
- identifikační údaje zákonného zástupce uživatele služby,
- předmět smlouvy – druh a identifikace sociální služby,
- popis, forma, rozsah, místo a čas poskytované služby
 - příloha smlouvy č. 1 *Kontrakt*
- úhrada za poskytovanou,
- doba platnosti smlouvy,
- výpovědní důvody a lhůty,
- ujednání o dodržování pravidel stanovených pro poskytování služby,
- závěrečná ustanovení.

Kontrakt

Kontrakt je příloha č. 1 *Smlouvy o poskytování sociální služby*, ve které je upřesněna forma, rozsah, místo a čas poskytované služby. *Kontrakt* je za poskytovatele služby podepsán vedoucím sociálních služeb a za uživatele služby jeho zákonným zástupcem.

Kontrakt obsahuje tyto údaje a ustanovení:

- datum začátku platnosti kontraktu,
- jméno a příjmení uživatele, jméno, příjmení a telefonní kontakt zákonného zástupce,
- místo poskytování služby,
- čas poskytování služby,
- rozsah a forma poskytované služby.

Forma, rozsah, místo a čas poskytované služby je možné měnit uzavřením nového kontraktu, aniž by došlo ke změně samotné smlouvy o poskytování sociální služby.

3.2. Doba platnosti smlouvy

Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami. Doba platnosti smlouvy je dána sjednaným rozsahem sociální služby, resp. předpokládanou dobou poskytování služby.

Smlouva na dobu neurčitou je uzavírána v případě, kdy není dopředu dohodnuta doba, do kdy bude služba poskytována.

Smlouva na dobu určitou je uzavírána v případě, kdy je při sjednávání smlouvy dopředu dohodnuto období, po které bude služba poskytována. V případě smlouvy o poskytování odlehčovací služby pouze v pobytové formě je smlouva vždy uzavírána pouze na dobu pobytu.

3.3. Změny smlouvy

Smlouvu lze měnit pouze po vzájemné dohodě smluvních stran, a to číslovanými písemnými dodatky. Příloha Smlouvy o poskytování sociální služby č. 1 *Kontrakt* se nemění dodatkem ke smlouvě, ale sjednáním a uzavřením nového *Kontraktu*.

3.4. Ukončení smlouvy

Smlouva o poskytování sociální služby může být ukončena pouze:

- uplynutím doby, na kterou byla uzavřena;
- výpovědí jedné ze smluvních stran;
- dohodou smluvních stran.

Zákonný zástupce může smlouvu vypovědět bez udání důvodu. Výpovědní lhůta pro výpověď ze strany zákonného zástupce činí 30 dnů a začíná běžet prvním dnem následujícím po dni, v němž byla výpověď poskytovateli písemně, nebo osobně doručena.

Poskytovatel může smlouvu vypovědět pouze, jestliže:

- a) zákonný zástupce porušuje své povinnosti vyplývající ze smlouvy,
- b) se zákonný zástupce chová k pracovníkům služby způsobem, jehož záměr nebo důsledek vede ke snížení jejich důstojnosti, či k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí,
- c) zákonný zástupce i po opětovném napomenutí poruší povinnosti, které mu vyplývají z *Vnitřních pravidel služby*,
- d) vyvstanou okolnosti, které závažným způsobem z provozních důvodů znemožní další poskytování služby,
- e) poskytovatel provede významné reorganizační změny, které mají za následek omezení kapacity služby,
- f) uživatel služby dovrší věkovou hranici cílové skupiny služby uvedené ve veřejném Registru poskytovatelů sociálních služeb,
- g) uživatel po dobu jednoho roku (12 po sobě následujících měsíců) nevyužil službu.

Výpovědní lhůta pro výpověď ze strany poskytovatele činí 30 dnů a začíná běžet prvním dnem následujícím po dni, v němž byla písemná výpověď zákonnému zástupci uživatele doručena.

4. Poskytování služby

Služba je poskytována na základě uzavřené *Smlouvy o poskytování služby* a *Individuálního plánu* poskytování služby, v souladu s *Vnitřními pravidly služby*.

V rámci poskytování služby probíhá:

- kontinuální individuální plánování,
- měsíční objednávání a potvrzování poskytnutí služby,
- samotné poskytování přímé péče,
- kontinuální základní sociální poradenství,
- měsíční vykazování, vyúčtování a úhrada přímé péče

Samostatnou oblastí poskytování služby jsou nouzové a havarijní situace, resp. jejich předcházení a opatření omezující pohyb, resp. pravidla jejich použití.

4.1. Individuální plánování

Individuální plánování probíhá v souladu se *Zákonem o sociálních službách* a *Prováděcí Vyhláškou* s cílem nastavit službu a její poskytování tak, aby uspokojovala individuální potřeby uživatele služby, vyplývající z jeho nepříznivé sociální situace a současně reflektovala aktuální možnosti poskytovatele služby. Individuální plánování probíhá v souladu s *Metodikou individuálního plánování služby*.

4.1.1. Sjednání individuálního plánu

Individuální plán (dále jen *IP*) je se zájemcem o službu sjednán v rámci jednání se zájemcem o službu a obsahuje základní individualizovaná ujednání o:

- rozsahu poskytovaných služeb a jejich forem,
- základních činnostech poskytovaných v rámci služeb a jejich forem,
- cílech poskytovaných služeb a jejich forem.

4.1.2. Záznam o průběhu poskytování služeb

Nedílnou součástí individuálního plánování služby je kontinuální získávání informací o průběhu poskytování služby a jejich sdílení v rámci týmu pracovníků v přímé péči. Podklady do Záznamu o průběhu poskytování služby zpracovávají pracovníci v přímé péči. Sociální pracovník podklady zpracuje a vytvoří *Záznam o průběhu poskytování služeb* za všechny služby, které uživatel využívá. Záznamy se zpracovávají vždy 1x měsíčně. U uživatelů s dobou poskytování služby kratší, než dva měsíce se *Záznam o průběhu poskytování služeb* zpracovává po ukončení poskytování služby.

4.1.3. Hodnocení individuálního plánu

IP je sociálním pracovníkem ve spolupráci s uživatelem služby (zákonným zástupcem) a klíčovým pracovníkem pravidelně vyhodnocován 1 x za 6 měsíců. Vyhodnocení IP probíhá také při ukončení poskytování služby.

Podkladem pro vyhodnocení IP jsou *Záznamy o průběhu poskytování služeb* a informace od uživatele (zákonného zástupce). *Hodnocení individuálního plánu* je zpracováno písemně jako jeho příloha a uživatel služby je s ním seznámen.

4.1.4. Aktualizace individuálního plánu

V případě, že v rámci hodnocení IP vznikne potřeba jeho aktualizace (změna obsahu), zpracovává sociální pracovník nový IP. Aktualizace probíhá také v případech, kdy dojde ke změnám potřeb a požadavků uživatele služby, nebo jeho nepříznivé sociální situace.

4.2. Objednávání a potvrzování poskytnutí služby

4.2.1. Objednávání služby zákonným zástupcem uživatele

Zákonný zástupce uživatele objednává poskytnutí služby vždy na kalendářní měsíc prostřednictvím objednávky zaslané e-mailem nebo SMS sociálnímu pracovníkovi, a to nejpozději do 8. dne předcházejícího měsíce, na který je služba objednána.

V případě, že je rozsah služby (konkrétní termíny a časy jejího poskytování) pevně nastaven a definován *Smlouvou o poskytování služby*, resp. *Kontraktem*, nemusí zákonný zástupce službu objednávat výše uvedeným způsobem (služba se považuje za objednanou). Výše uvedeným způsobem ale zákonný zástupce informuje sociálního pracovníka o záměru takto nastavenou službu nevyužít.

Před zasláním objednávky může zákonný zástupce telefonicky konzultovat kapacitní možnosti služby, se sociálním pracovníkem v pracovních dnech v době od 8.00 do 12.00 hod.

4.2.2. Potvrzování poskytnutí služby sociálním pracovníkem

Sociální pracovník služby přijaté objednávky zpracuje, posoudí kapacitní možnosti služby a zákonnému zástupci nejpozději do 15. dne předcházejícího měsíce, ve kterém bude služba poskytnuta, potvrdí, nebo z kapacitních důvodů zamítne objednávku, případně její část.

4.2.3. Objednávání a potvrzování poskytnutí služby v mimořádných situacích

Zákonný zástupce může ve výjimečných případech objednat službu i mimo termíny uvedené výše, při zachování stanoveného postupu. Sociální pracovník takto objednanou službu potvrdí výše uvedeným způsobem, v co nejkratším možném termínu.

4.2.4. Rušení objednané a potvrzené služby

Zákonný zástupce může zrušit objednanou a již potvrzenou službu, a to bez jakýchkoli stornopoplatků a sankcí. Takové rušení zákonný zástupce provádí obdobně jako objednávání služby, s největším možným předstihem.

Sociální pracovník může již potvrzenou službu zrušit z nečekaných provozních důvodů, o čemž neprodleně informuje zákonného zástupce uživatele telefonicky. Služba může být zrušena ze strany poskytovatele také z důvodu dovolené, povinného vzdělávání, supervizi a porad pracovníka v sociálních službách. V tomto případě sociální pracovník informuje rodiče s dostatečným předstihem.

4.3. Poskytování přímé péče

Přímá péče je poskytována asistenty (pracovníky v sociálních službách) podle *Individuálních plánů*, *Osobní karty uživatele pro přímou péči* jednotlivých uživatelů, *Metodiky poskytování přímé péče* a v souladu s *Vnitřními pravidly služby*. Asistenti se uživatelům věnují individuálně podle jejich specifických potřeb. Při předávání uživatele do přímé péče jsou asistentům také předávány informace o jeho aktuálním stavu. Při vyzvedávání uživatele z přímé péče asistent předá stručné informace o průběhu poskytování přímé péče.

V případech, kdy uživatel služby trpí infekčním onemocněním, nebo se u něj projevují příznaky tohoto onemocnění, se služba neposkytuje. Vedoucí sociálních služeb nebo manažer příslušné formy poskytované služby může rozhodnout o výjimce z tohoto opatření ve zvláště závažných situacích, kdy by neposkytnutí služby výrazně zhoršilo nepříznivou sociální situaci uživatele.

Specifika pro ambulantní odlehčovací službu

- Služba je poskytována v místě a časech uvedených v kapitole 1. 5. těchto *Základních pravidel*.
- Čas příchodu do služby a odchodu z ní je možný v celém rozsahu provozní doby, ale uživatel si ho volí předem při objednávání služby.
- V rámci ambulantní odlehčovací služby je zajištěna základní podpora a pomoc uživatelům při sebeobsluze a zprostředkování kontaktu se společenským prostředím. S uživateli jsou prováděny výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti. Stravování uživatelů je zajištěno prostřednictvím pomoci a podpory při podávání jejich vlastního (přineseného) jídla a pití.
- Zdravotní výkony (podání léků, ošetrovatelské výkony apod.) nejsou v rámci odlehčovací služby poskytovány, ale je umožněno působení terénní zdravotní služby zajištěné ze strany uživatele služby.

Specifika pro pobytovou odlehčovací službu

- Služba je poskytována v místě a časech uvedených v kapitole 1. 5. těchto *Základních pravidel*.
- Zahájení a ukončení pobytu je možné v libovolný den turnusu, ale uživatel si ho volí předem, při objednávání služby.
- V rámci pobytové odlehčovací služby je zajištěna základní podpora a pomoc uživatelům při sebeobsluze a zprostředkování kontaktu se společenským prostředím. S uživateli jsou prováděny výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti. Je zajištěno ubytování uživatelů a praní a žehlení osobního prádla a ošacení. Stravování uživatelů je zajištěno poskytnutím stravy, nebo pomocí při zajištění stravy, nebo prostřednictvím pomoci a podpory při podávání vlastní (přinesené) stravy.
- Zdravotní péče o uživatele je po čas jejich pobytu zajištěna v rozsahu nezbytných zdravotních úkonů prostřednictvím poskytovatele domácí zdravotní péče zajištěného ze strany uživatele služby.
- V rámci pobytu v odlehčovací službě může být uživateli poskytnuta i terénní forma služby k zajištění doprovodu např. do školy, školského zařízení, na volnočasové a zájmové aktivity apod.

Specifika pro terénní služby

- Služba je poskytována v místě a časech uvedených v kapitole 1. 5. těchto *Základních pravidel*.
- Čas zahájení a ukončení poskytování služby je možný v celém rozsahu provozní doby, ale s uživatelem služby je sjednán předem při objednávání služby.
- V rámci terénních služeb je zajištěna základní podpora a pomoc uživatelům při sebeobsluze, doprovázení do škol, školského zařízení a na zájmové a volnočasové aktivity. Zdravotní výkony (podání léků, ošetrovatelské výkony apod.) nejsou v rámci terénní formy služby poskytovány.

4.4. Základní sociální poradenství v rámci poskytování služby

Základní sociální poradenství poskytuje sociální pracovník kontinuálně po celou dobu poskytování služby, zejména při změně nepříznivé sociální situace uživatele, při změně individuálních potřeb uživatele a při změně poskytovaných služeb. Základní sociální poradenství probíhá především informováním o:

- nabízených sociálních službách společnosti Hornomlýnská, o.p.s,
- dalších aktivitách společnosti Hornomlýnská, o.p.s vhodných pro konkrétního zájemce o službu,
- dalších poskytovatelích sociálních a návazných služeb, které mohou přispět k řešení nepříznivé sociální situace zájemce o službu,
- možnostech finanční pomoci třetích stran při hrazení služby.

4.5. Vykazování, vyúčtování a úhrada přímé péče

Přímá péče je poskytována na základě *Smlouvy o poskytování služby* a objednávek od zákonného zástupce uživatele služby.

4.5.1. Vykazování poskytnuté přímé péče

Poskytnutá přímá péče je evidována a vykazována prostřednictvím informačního systému e-Quip, ve kterém jsou zaznamenány veškeré informace o poskytnuté službě.

V terénní a ambulantní formě poskytování služby jsou základním podkladem pro vykazování poskytnuté přímé péče záznamy o poskytnuté službě, ve kterých je uveden datum a čas zahájení a ukončení poskytování služby a podpis zákonného zástupce, resp. osoby pověřené předáváním uživatele do služby, nebo vyzvedáváním uživatele ze služby. Tyto záznamy jsou prováděny ve formuláři *Záznamy o poskytnuté službě*.

V pobytové formě poskytování služby jsou základem pro vykazování záznamy o poskytnutých úkonech základních činností zpracované pracovníky poskytovatele (bez podpisu zákonného zástupce). Tyto záznamy jsou prováděny ve formuláři *Záznamy o poskytnutých úkonech*. Rozsah poskytovaných úkonů je sjednán předem ve *Smlouvě o poskytování služby*, resp. v její příloze *Kontrakt*.

4.5.2. Vyúčtování poskytnuté přímé péče

Vyúčtování poskytnuté přímé péče je prováděno měsíčně prostřednictvím informačního systému e-Quip, na základě výše uvedených výkazů a aktuálně platného *Ceníku*.

Vyúčtování v podobě *Výkazu poskytnutých služeb* za kalendářní měsíc je zasláno zákonnému zástupci uživatele, nejpozději do 5. pracovního dne následujícího měsíce, ke kontrole. V případě, že zákonný zástupce s údaji ve vyúčtování nesouhlasí, musí kontaktovat sociálního pracovníka a vznést příslušnou připomínku. Pokud zákonný zástupce nevznesne připomínku do 3 pracovních dní od obdržení vyúčtování, považuje se vyúčtování za zákonným zástupcem schválené.

4.5.3. Úhrada za poskytnutou službu

Na základě schváleného měsíčního vyúčtování poskytnuté služby je uživateli, resp. jeho zákonnému zástupci, vystavena a elektronicky zaslána *Faktura za poskytnutou službu*.

Zákonný zástupce uživatele služby fakturu uhradí se splatností 7 dní od jejího vystavení na účet poskytovatele, s variabilním symbolem uvedeným ve faktuře.

4.6. Nouzové a havarijní situace

V souvislosti s poskytováním služby se může vyskytnout řada nouzových a havarijních situací. Příčiny nouzových a havarijních situací mohou vznikat jak na straně uživatele, tak i na straně zaměstnanců poskytovatele, případně mohou nastat u technického zařízení, či se objevit v důsledku pohromy působením přírodních živlů. Takové situace nastávají buď ojediněle, nebo opakovaně. Pracovníci poskytovatele jsou povinni předcházet nouzovým a havarijním situacím dodržováním obecných zásad bezpečnosti a ochrany zdraví při práci a dodržováním opatření na jejich předcházení uvedených v *Individuálních plánech jednotlivých uživatelů* a *Metodikách přímé péče*.

Nouzová situace je nebezpečná, obvykle nepředvídatelná, situace, která jako taková vyžaduje bezodkladné ukončení nebo odvrácení. Vyznačuje se především těmito znaky: stává se náhle, není čas se na ni připravit, může vyvolávat pocit strachu, utrpení, bolesti, zmatku, bezmoci a neschopnosti změnit, či kontrolovat, situaci. Za nouzovou situaci se považuje například zhoršení zdravotního stavu uživatele, nebo zaměstnance poskytovatele, poškození majetku uživatele nebo poskytovatele, pracovní neschopnost většího počtu těch zaměstnanců poskytovatele, kteří provádí úkony péče, výskyt infekčního onemocnění apod.

Havarijní situace je neplánovaná mimořádná náhlá událost, která vznikla v souvislosti s provozem technických zařízení nebo vlivem přírodních živlů a může způsobit zranění lidí, škody na majetku či životním prostředí. Za havarijní situaci se považuje například havárie vody, vznik požáru, havárie v domácnosti uživatele, živelná pohroma nebo výpadek energie.

Při řešení všech nouzových a havarijních situací je pracovník poskytovatele, a v možné míře také uživatel, povinen dodržovat tyto obecné zásady:

- jednat v klidu a s rozvahou,
- nejdříve chránit život a zdraví, poté materiální věci,
- vždy dbát o vlastní bezpečnost,
- negeneralizovat situaci a nepodceňovat její riziko,
- v případě potřeby vytvářet prostor pro složky integrovaného záchranného systému,
- informovat o situaci vedoucího pracovníka, řídit se jeho pokyny,
- informovat o situaci zákonného zástupce uživatele,

Veškeré vzniklé nouzové a havarijní situace jsou zaznamenány do *Evidence mimořádných událostí*.

4.7. Opatření omezující pohyb

V průběhu poskytování služby mohou vznikat krizové situace, které vyžadují použití opatření omezujícího pohyb. Jedná se o situace, kdy je ohroženo zdraví nebo život uživatele, popř. jiných osob. Rizika vzniku takových situací u každého uživatele, včetně opatření k jejich předcházení, jsou zmapována v *Osobní kartě uživatele pro přímou péči jednotlivých uživatelů*.

Úkolem pracovníků poskytovatele je rizikovou situaci včas odhalit a využít preventivní opatření, která zamezí pokračování situace do té míry, kdy je nutné použít zákonem stanovená opatření omezující pohyb. Pokud situace vyžaduje použití opatření omezujícího pohyb, řídí se pracovníci poskytovatele *Metodikou poskytování přímé péče*. O užití opatření omezujících pohyb je informován sociální pracovník, vedoucí pracovník a zákonný zástupce uživatele a následně je o něm sepsán záznam do *Evidence použití opatření omezujících pohyb osob*.

5. Ochrana práv a oprávněných zájmů uživatele

Služby jsou poskytovány v zájmu uživatelů a v náležitě kvalitě, takovými způsoby, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod všech zúčastněných osob.

Pravidla pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním služeb mohlo dojít k porušování základních lidských práv a svobod, jsou zpracována a uvedena v jednotlivých metodikách.

5.1. Práva uživatele

V souladu se Zákonem o sociálních službách, Smlouvou o poskytování služby a Vnitřními pravidly služeb má uživatel a jeho zákonný zástupce následující práva:

1. Právo na vytvoření takových podmínek, které mu umožní naplňovat svá lidská a občanská práva, a které zamezí jeho střetu zájmů se zájmy poskytovatele.
2. Právo na jednání ze strany poskytovatele, které neporušuje Vnitřní pravidla služeb.
3. Právo na jednání, které nijak neohrožuje jeho soukromí a ochranu osobních údajů.
4. Právo na zacházení, které nijak nesnižuje jeho důstojnost, především na adekvátní komunikaci a sdělování informací, které se bezprostředně týkají poskytované služby.
5. Právo podílet se na rozhodování o způsobu poskytování sociální služby, vyjádřit svůj postoj a být respektován.

6. Právo podat stížnost v případě nespokojenosti s poskytovanou službou nebo s jednáním poskytovatele.
7. Právo být respektován jako plnohodnotná lidská bytost bez ohledu na pohlaví, rasu, víru, přesvědčení, schopnosti a zdravotní stav.
8. Právo vznést připomínku vůči pracovníkům poskytovatele, v odůvodněných případech žádat o sjednání nápravy.

6. Stížnosti a jejich vyřizování

Zájemci o službu, uživatelé služby a jejich zákonní zástupci mohou podat stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, aniž by byli jakýmkoli způsobem ohroženi. Pravidla pro vyřizování stížností jsou uvedena v *Metodice přijímání a vyřizování stížností*.

Za stížnost je považováno:

- Vyjádření nespokojenosti s kvalitou nebo způsobem poskytování služby, i když není jasně řečeno, že se jedná o stížnost.
- Podání stížnosti jednou z níže uvedených forem bez ohledu na obsah takové stížnosti.

Stížnost může podat:

- Zájemce o službu, uživatel služby, jeho opatrovník nebo zákonný zástupce.
- Výše uvedenými osobami zvolený zástupce.

Vzhledem k věku uživatelů služby a jejich zdravotnímu postižení je věnována vysoká pozornost jejich projevům nelibosti a nespokojenosti, které mohou být i neverbální např. vztek, pláč, odmítání, agrese, křik apod. Takové projevy jsou sociálním pracovníkem, detailně konzultovány se zákonným zástupcem uživatele služby a jsou pečlivě vyhodnocovány. Jsou přijímána opatření k jejich předcházení a se souhlasem zákonného zástupce nejsou vnímány jako stížnosti na kvalitu a způsob poskytování služeb.

6.1. Formy podání stížnosti

Stížnost může být podána:

- ústní formou – stížnost vyslechne jakýkoliv zaměstnanec a ten ji předá vedoucímu sociálních služeb
- písemnou formou – stížnost v písemné podobě
 - zasláním na adresu Hornomlýnská, o.p.s., Filipova 2013/1, 148 00 Praha 4
- elektronickou formou – zasláním
 - na emailovou adresu info@hornomlynska.cz
 - nebo do datové schránky 826vctj

6.2. Pravidla vyřizování stížnosti

- Stížnosti jsou v písemné podobě evidovány v *Evidenci stížností*.
- Stížnost přijímá vedoucí sociálních služeb nebo ředitel společnosti Hornomlýnská, o. p. s. a jejím vyřízení pověřuje odpovědného pracovníka.
- Jsou prověřeny všechny podněty stížnosti, a je-li to možné, opatřeny důkazy. Následně je vše posouzeno a sepsáno v písemném protokolu, který je předán stěžovateli osobně, poštou nebo v elektronické podobě, a to nejpozději do 30 dní od podání stížnosti.
 - V případě anonymních stížností se postupuje obdobně, ale stěžovatel se o výsledku posouzení stížnosti neinformuje.
- Není-li stěžovatel spokojen s výsledkem prošetření stížnosti, může se odvolat k řediteli společnosti (reditel@hornomlynska.cz), popř. ke správní radě (spravni_rada@hornomlynska.cz), v poslední řadě na Kancelář veřejného ochránce práv (Údolní 39, 602 00 Brno) nebo na Český helsinský výbor (Štefánikova 21, 150 00 Praha 5).

7. Personální a organizační zajištění služeb

Personální zajištění služby je nastaveno tak, aby bylo zajištěno její poskytování v souladu s těmito *Základními pravidly služby*, jednotlivými metodikami a dalšími pravidly a vnitřními předpisy společnosti Hornomlýnská, o.p.s.

Veškerý personál je zaměstnáván v souladu se *Zákoníkem práce* a splňuje předpoklady pro výkon práce definované *Zákonem o sociálních službách*. Personální zajištění služby je realizováno podle *Metodiky personálního zajištění služby*.

Přímou péči uživatelům služby poskytují odborně způsobilí pracovníci v sociálních službách.

- Jednotlivým uživatelům ji poskytují pouze ti pracovníci v sociálních službách, kteří jsou seznámeni s jejich *Individuálním plánem* a *Osobní kartou uživatele pro přímou péči* a jsou řádně zaškoleni klíčovým pracovníkem.

7.1. Organizační struktura služby

Aktuální podrobná organizační struktura je zveřejněna v *Registru poskytovatelů sociálních služeb* a na internetových stránkách www.hornomlynska.cz.

7.2. Základní kompetence personálu

Ředitel společnosti Hornomlýnská, o.p.s. / Vedoucí sociálních služeb

- je statutárním zástupcem společnosti oprávněným uzavírat smlouvy o poskytování sociální služby;
- řídí poskytování sociálních služeb;

Manažer ambulantních a pobytových forem služeb

- řídí poskytování přímé péče v ambulantní a pobytové formě odlehčovací služby,
- je nadřízeným vedoucím pracovníkem všem pracovníkům poskytujícím přímou péči v ambulantní a pobytové formě.

Manažer terénních forem služeb

- řídí poskytování přímé péče v terénní formě odlehčovací služby a ve službě osobní asistence,
- je nadřízeným vedoucím pracovníkem všem pracovníkům poskytujícím přímou péči v terénní formě.

Klíčoví pracovníci

- jsou klíčovými pracovníky pro jednotlivé formy poskytování služeb (terénní, ambulantní, pobytová)
- podílejí se na řízení personálu a zaškolení nového personálu,
- zpracovávají podklady do *Osobní karty uživatele služby pro přímou péči*.

Koordinátor sociálních služeb

- provádí prvotní měsíční koordinaci sociálních služeb,
- vytváří měsíční pracovní rozvrhy pracovníků v přímé péči a měsíční plán podpory uživatelům služeb.

Hlavní sociální pracovník (nad rámec níže uvedených kompetencí sociálního pracovníka)

- zajišťuje komplexní metodickou podporu poskytování sociálních služeb,
- metodicky řídí práci všech sociálních pracovníků.

Sociální pracovníci

- vedou jednání se zájemci o službu,
- provádí individuální plánování,
- poskytují základní sociální poradenství,
- zajišťují měsíční objednávání a potvrzování poskytnutí služeb.

Pracovníci v sociálních službách

- poskytují přímou péči uživatelům, v rámci poskytování služby.

Vedoucí kanceláře

- zajišťuje personální, finanční, materiální a provozní agendu.

7.3. Profesionální rozvoj zaměstnanců

Pracovníci v sociálních službách a sociální pracovníci jsou kontinuálně odborně vzděláváni v souladu se *Zákonem o sociálních službách a prováděcí vyhláškou*.

Nad rámec tohoto vzdělávání jsou všichni pracovníci vzděláváni v oblasti bezpečnosti práce a protipožární ochrany.

Vedoucí pracovníci jsou vzdělávání v oblastech managementu sociálních služeb, řízení lidských zdrojů a také ve specifických oblastech spojených s poskytováním sociálních služeb.

Mimo uvedené vzdělávání je profesní rozvoj zaměstnanců zajištěn pravidelnými supervizemi a intervizemi.

8. Materiálně-technické zajištění služeb

Materiálně-technické zajištění služeb tvoří zejména prostory a jejich vybavení včetně potřebného spotřebního materiálu. Veškeré prostory společnosti jsou rozděleny na zázemí a prostory pro poskytování přímé péče.

Provozní zázemí pro poskytování sociálních služeb je umístěno v prostorách Centra Filipovka a tvoří jej:

- kanceláře pro vedoucí pracovníky, sociální pracovníky a klíčové pracovníky,
- archiv dokumentace,
- kuchyňka a jídelna zaměstnanců,
- skladovací prostory,
- šatna pro zaměstnance,
- jednací prostory Komunitního centra.

Prostory pro poskytování přímé péče v ambulantní formě odlehčovací služby se nachází v Centru Filipovka a tvoří je:

- šatna pro uživatele služby,
- denní místnost,
- herna,
- relaxační místnost,
- kuchyňka,
- toaleta pro uživatele služby,
- koupelna pro uživatele služby,
- zahrada,
- veřejný prostor v přilehlém okolí centra Filipovka.

Prostory pro poskytování přímé péče v ambulantní formě jsou vhodně vybaveny potřebným nábytkem, pomůckami a dalším materiálem využívaným v rámci poskytování přímé péče.

Centrum Filipovka (Filipova 2013/1, Chodov, 148 00 Praha 4) se nachází nedaleko stanice metra Chodov (bezbariérový přístup) a zastávek autobusů Dědinova a Petýrkova (bezbariérové linky). Jedná se o část dvoupodlažní panelové bezbariérové budovy (bývalá mateřská školka) s vlastní oplocenou zahradou a parkovištěm.

Prostory pro poskytování přímé péče v pobytové formě odlehčovací služby se nachází v Bytě Kodymovka a tvoří je:

- předsíň,
- denní místnost s jídelním koutkem,
- noční místnost s přistýlkou,
- dva dvoulůžkové pokoje,
- jeden jednolůžkový pokoj,
- kuchyně,
- koupelna s toaletou,
- WC se sprchovým koutem,
- úklidová místnost,
- dva balkóny a lodžie.

Prostory pro poskytování přímé péče v pobytové formě jsou vhodně vybaveny potřebným nábytkem, pomůckami a dalším materiálem využívaným v rámci poskytování přímé péče.

Byt Kodymovka (Kodymova 2525, Stodůlky, 158 00 Praha 5) je mezonetový byt s dispozicí 6+1 v bezbariérovém domě, který se nachází nedaleko stanice metra Hůrka v bezprostřední blízkosti autobusové zastávky Kodymova (bezbariérové linky).

Prostory pro poskytování přímé péče v terénní formě služeb se nachází v přirozeném prostředí uživatelů služeb a jejich materiální a technické zajištění je závislé na uživatelích služeb a jejich zákonných zástupcích, případně na provozovateli zařízení, ve kterých je přímá péče v terénní formě poskytována.

9. Dokumentace služeb

Dokumentace služby je soubor dokumentů vedených poskytovatelem, které slouží k poskytování služby a evidenci, vykazování a vyúčtování poskytování sociální služby a všech s ní spojených činností.

Dokumentace služby se rozděluje na:

- soubor vnitřních pravidel služby obsahují základní pravidla služby, metodiky služby a další předpisy;
- soubor dokumentů vedených u jednotlivých uživatelů;
- soubor dokumentů sloužících k evidenci záznamů o skutečnostech spojených s poskytováním služby;
- soubor pomocných dokumentů.

Vedení dokumentace služeb se řídí *Metodikou dokumentace služeb a Směrnicí pro archivaci a skartaci dokumentace*. Dokumentace služby je vedená v písemné podobě i elektronické podobě. Podpora vedení dokumentace je zajištěna prostřednictvím vnitřního elektronického informačního systému.

9.1. Zpracování a ochrana osobních údajů

V souvislosti s poskytováním sociální služby poskytovatel zpracovává osobní údaje zájemců o službu, uživatelů služby a jejich zákonných zástupců v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a rady EU 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů.

Zpracování osobních údajů se řídí jednotlivými Metodikami služeb.

Správce osobních údajů je Hornomlýnská, o. p. s., který určuje, jaké údaje budou zpracovávány, jakým způsobem a za jakým účelem a po jak dlouhou dobu budou uchovávány.

Poskytovatel zpracovává osobní údaje zejména v tomto rozsahu:

- identifikační údaje – jméno, příjmení, titul, datum narození
- kontaktní údaje – adresa, telefonní číslo, emailový kontakt
- uživatelské údaje – způsobilost k právním úkonům, stupeň příspěvku na péči, kontaktní osoby a jejich kontaktní údaje
- údaje o nepříznivé sociální situaci – úroveň soběstačnosti a mobility, jiní poskytovatelé sociálních a návazných služeb, rodinná situace

Poskytovatel nezpracovává žádné osobní údaje s tzv. vysokým rizikem.

V rámci zpracování osobních údajů probíhá jejich kontinuální aktualizace, pro kterou je nezbytná spolupráce zákonných zástupců uživatelů, kteří informují poskytovatele o všech změnách zpracovávaných osobních údajů.

V případě osobních údajů zpracovávaných nad rámec výše uvedeného rozsahu jsou tyto zpracovávány pouze s písemným souhlasem osoby, nebo jejího zákonného zástupce.

Zpracovávané osobní údaje jsou poskytnuty externí firmě poskytující ekonomické a účetní služby a externí firmě poskytující služby provozu elektronického informačního systému. S těmito dodavateli je uzavřena smlouva obsahující ujednání o ochraně poskytnutých osobních údajů.

V případě potřeby poskytnout osobní informace výše neuvedené třetí osobě je toto možné pouze s písemným souhlasem osoby, nebo jejího zákonného zástupce.

10. Zvyšování kvality služeb

V zájmu poskytovatele je poskytovat službu na profesionální úrovni s důrazem na uspokojení potřeb uživatelů a jejich zákonných zástupců. Při kontinuálním procesu zvyšování kvality poskytované služby poskytovatel průběžně zjišťuje spokojenost uživatelů a jejich zákonných zástupců a také případné stížnosti a připomínky vnímá jako podnět pro zvyšování kvality služby. Zvyšování kvality probíhá v souladu s *Metodikou zvyšování kvality služby*.

Jako nástroj pro zvyšování kvality poskytované služby poskytovatel používá anonymní dotazníkové šetření, jehož účelem je zjistit spokojenost uživatelů, popř. i zaměstnanců, s nastavením poskytované služby a s organizací jako celkem.

Zpětnou vazbu poskytovatel získává také na poradách se zaměstnanci a při hodnocení zaměstnanců. Pracovníci poskytovatele jsou pravidelně v kontaktu s uživateli služby a jejich zákonnými zástupci, přijímají od nich podněty, které předávají sociálnímu pracovníkovi. Získané informace slouží k průběžnému hodnocení služeb (zda je jejich nastavení v souladu s posláním, cíli, zásadami a osobními cíli jednotlivých uživatelů).

Nedílnou součástí zvyšování kvality služby je také aktualizace a revize *Vnitřních pravidel služby*.