

Vnitřní pravidla služby Denní stacionář

Úvodní slovo

Vážení zájemci a klienti denního stacionáře,

cílem tohoto dokumentu je přiblížit Vám, jak poskytovaná služba denní stacionář u nás funguje. Pevně věříme, že tyto informace pro Vás i Vaše rodinné příslušníky budou důležité a pomohou předejít případným obavám z docházení do denního stacionáře. Uvědomujeme si, že služba by mohla být narušením Vašeho soukromí, a o to více se snažíme o respektování Vašich práv a poskytování služby co nejméně rušivě.

Náš tým kvalifikovaných pracovníků je připraven Vás podpořit při počáteční adaptaci, pomoci zvládnout případný ostych a strach z neznámého.

Bc. Emilie Tříšková, ředitelka Centra sociálních a zdravotních služeb Poděbrady o.p.s.

Poslání, cíle a zásady Denního stacionáře

Veškeré naše činnosti se řídí zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a etickým kodexem.

1. Poslání Denního stacionáře

Posláním služby Denní stacionář je umožnit klientům co nejdéle setrvat ve svém přirozeném domácím prostředí, zachovat jejich soběstačnost a podpořit sociální začlenění. Služba zároveň přináší dočasnou úlevu osobám, které o své blízké běžně pečují.

2. Cíle služby

- podporovat kvalitu života a udržet soběstačnost klientů
- zajistit kvalitní a smysluplné trávení času prostřednictvím aktivizačních činností
- podporovat klienty v rozvoji individuality
- předcházet sociální izolaci a pocitům samoty klientů
- umožnit pečujícím osobám odpočinek a čas pro vyřízení osobních záležitostí

3. Zásady poskytování služeb

- **Individuální přístup:** služba vychází z individuálně určených potřeb klienta a je plánována tak, aby byla pro klienta smysluplná a zvyšovala jeho kompetence.
- **Podpora nezávislosti (aktivizace):** vedeme klienta k udržení či obnovení maximální možné samostatnosti a k co nejmenší závislosti na sociální službě. Podporujeme klienta k aktivizaci a udržení společenských kontaktů.
- **Rovný a nediskriminační přístup:** při poskytování služby dodržujeme rovný přístup ke klientům bez ohledu na jejich způsob života, zdravotní postižení, původ, víru, věk, pohlaví, sexuální orientaci, náboženské či politické vyznání, majetkové a společenské poměry.
- **Respekt a partnerství:** klient je pro nás rovnocenným partnerem. Jednáme s ním s úctou, respektujeme a podporujeme jeho vlastní rozhodování o průběhu péče a jeho životním stylu.
- **Důstojnost a etický přístup:** při veškeré práci a kontaktu s klientem je pro všechny pracovníky absolutní prioritou zachování jeho lidské důstojnosti. Všichni pracovníci jsou povinni dodržovat Etický kodex společnosti, který je závazným rámcem pro profesionální a etické poskytování služby.
- **Soukromí:** službu provádíme tak, abychom v nejvyšší možné míře ochránili osobní a intimní prostor klienta. Jakékoli informace o klientovi jsou považovány za důvěrné a jsme povinni je chránit.
- **Diskrétnost a ochrana dat:** klademe maximální důraz na ochranu osobních údajů (GDPR) a zachování mlčenlivosti. Služba musí vždy vyvolávat pocit bezpečí.

- **Kvalita a profesionalita:** v rámci provázanosti všech služeb společnosti jsme schopni pružně reagovat na aktuální potřeby klientů. Komplexní péči zajišťuje tým profesionálních pracovníků v souladu se Standardy kvality sociálních služeb. Kvalita služby je pravidelně monitorována a vyhodnocována.

Cílová skupina a důvody pro odmítnutí služby

Denní stacionář je určen pro:

- osoby se zdravotním postižením
- seniory

Služba je určena těm, kteří mají sníženou soběstačnost a potřebují pomoc jiné osoby v základních úkonech péče o vlastní osobu. Věková struktura klientů je od 18 let a výše, přičemž v Denním stacionáři Sádky je služba poskytována osobám se zdravotním postižením ve věku 15-26 let.

Důvody pro odmítnutí poskytování sociální služby

Poskytovatel může odmítnout uzavření Smlouvy o poskytnutí služby Denní stacionář pouze z následujících zákonem stanovených důvodů:

1. Pokud požadujete jiný typ služby, než je Denní stacionář.
2. Nemáme dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby.
3. Klientovi byla v době kratší než 6 měsíců vypovězena Smlouva o poskytnutí sociální služby Denní stacionář z důvodu porušování povinností vyplývajících z této Smlouvy.

Na Vaši žádost Vám písemně zdůvodníme, proč Vám danou službu nemůžeme poskytnout, v souladu s § 91 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Přehled základních činností a úkonů Denního stacionáře

Službu Denní stacionář vždy nastavujeme individuálně ve spolupráci s Vámi a v rozsahu nezbytném pro zachování Vaší soběstačnosti. Následující úkony představují základní činnosti Denního stacionáře poskytované dle § 12 vyhlášky Ministerstva práce a sociálních věcí č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách:

- a) pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu:
 1. pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek,
 2. pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík,
 3. pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru,
 4. pomoc a podpora při podávání jídla a pití,
- b) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu:
 1. pomoc při úkonech osobní hygieny,
 2. pomoc při použití WC,
- c) poskytnutí stravy:

zajištění stravy přiměřené době poskytování služby a odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování,
- d) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:
 1. pracovní výchovná činnost,
 2. nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností,
 3. vytvoření podmínek pro zajišťování přiměřeného vzdělávání nebo pracovního uplatnění,
- e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:

pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob,
- f) sociálně terapeutické činnosti:

socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob,
- g) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:

pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů.

Způsob poskytování služby Denní stacionář

Službu Denní stacionář poskytujeme na základě Vašich individuálních potřeb, v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

1. Zahájení služby (Žádost a Smlouva)

- **Podání žádosti:** žádost o službu můžete podat ústně, písemně nebo telefonicky. Může ji podat i Vaše rodina nebo ošetřující lékař/instituce, vždy však s Vaším souhlasem.
- **Jednání a šetření:** po přijetí žádosti Vás kontaktuje sociální pracovník, který s Vámi domluví schůzku, obvykle ve Vaší domácnosti (sociální šetření). K jednání si můžete přizvat další osobu.
- **Základní sociální poradenství:** sociální pracovník Vám při jednání poskytne veškeré informace o službě, zodpoví dotazy a poskytne Základní sociální poradenství.
- **Individuální plán péče:** společně se sociálním pracovníkem stanovíte konkrétní úkony, jejich rozsah a jak často budete do denního stacionáře docházet. Tyto informace jsou zapsány do dokumentu Individuální plán péče, který je přílohou Smlouvy o poskytnutí služby Denní stacionář.
- **Uzavření Smlouvy:** služba je zahájena podpisem Smlouvy.

Základní sociální poradenství

Při jednání Vám sociální pracovník poskytne všechny informace o službě Denní stacionář, včetně rozsahu, úhrady a podmínek poskytování, a zodpoví Vaše dotazy. Dále poskytne orientační informace o dalších návazných sociálních službách, sociálních dávkách a možnostech řešení Vaší nepříznivé sociální situace.

2. Průběh služby a dokumentace

- **Místo poskytování:** služba je poskytována v zařízení Denního stacionáře, adresa zařízení je uvedena v Individuálním plánu péče.
- **Sledování času (Výkaz úkonů):** pečovatelka zaznamenává čas poskytnuté péče do Výkazu úkonů (písemně a pomocí čtečky QR kódů/mobilní aplikace). Čas vykázané péče se liší v souvislosti s mírou pomoci, která je Vám poskytnuta.
 - Výkaz úkonů zůstává v zařízení Denního stacionáře.
 - Na konci měsíce je Výkaz úkonů Vámi podepsán, slouží jako podklad pro vyúčtování poskytnuté služby za kalendářní měsíc.
- **Zajištění stravy:** při plánovaném pobytu v Denním stacionáři Vám rádi zajistíme stravu, tuto možnost s Vámi domluví sociální pracovník při sjednávání služby nebo v průběhu využívání služby pracovník Denního stacionáře.
- **Úhrada:** po zpracování Výkazu úkonů, které probíhá v prvním týdnu následujícího kalendářního měsíce, Vám pracovník předá Vyúčtování poskytnutých služeb. Způsob platby (bezhotovostně/hotově) s Vámi předem domluví sociální pracovník a zaznamená do Individuálního plánu péče.

3. Změny v péči a komunikace

- **Změna pobytu v Denním stacionáři:** změnu frekvence pobytu v Denním stacionáři a rozsahu péče je možné kdykoli vyjednat se sociálním pracovníkem, a to na základě Vašich aktuálních potřeb a s ohledem na kapacitní možnosti organizace.
- **Sociální šetření:** sociální pracovník Vás navštíví minimálně jednou ročně, aby se ujistil, zda Vám nastavená služba stále vyhovuje.

4. Speciální pravidla pro vybrané úkony a překážky

A. Překážky v poskytování služby (Zrušení/Odhlášení)

- **Ohlášení překážky:** pokud nemůžete využít pobyt v Denním stacionáři, oznamte tuto skutečnost nejpozději den předem do 15:30 hodin. Lze se domluvit na zrušení služby nebo přesunutí na jiný termín.
- **Odhlášení stravy:** zajištěnou stravu (oběd) v Denním stacionáři je nutné odhlásit nejpozději den předem do 13:00 hodin. Neodhlášené obědy Vám budou dovezeny a naúčtovány.

B. Speciální pravidla u úkonů

- Pomoc při úkonech osobní hygieny: v Denním stacionáři můžete využít pomoc při celkové koupeli. Úkon s Vámi domluví sociální pracovník při sjednávání služby. Přineste s sebou pomůcky ke koupeli a čisté osobní prádlo.
- Poskytnutí stravy: po domluvě Vám v Denním stacionáři zajistíme oběd od dodavatele stravy, v opačném případě si můžete vzít vlastní oběd. Ostatní strava (svačina, káva, čaj) není zajištěna v režii Denního stacionáře, pokud si přinesete vlastní, rádi Vám stravu pomůžeme připravit.
- Příprava na pobyt v Denním stacionáři: v případě, že potřebujete podporu s vypravením před odjezdem do Denního stacionáře nebo s další péčí po návratu domů, rádi Vám pomůžeme.
- Doprovod: doprovod do služby Denní stacionář Vám může zajistit Vaše rodina nebo Vám pomůžeme sjednat navazující terénní sociální službu.
- Vytváření přátelské atmosféry: naším společným cílem je aktivně se podílet na vytváření příjemného a bezpečného prostředí denního stacionáře, přičemž respektujeme osobnost, potřeby a soukromí ostatních klientů, abychom zajistili vzájemně nekonfliktní soužití.

C. Použití pomůcek a bezpečí

- Kompenzační pomůcky: pokud vlastníte a využíváte speciální kompenzační pomůcky, vezměte je s sebou.
- Odpovědnost za škodu: poskytovatel nenes odpovědnost za škody vzniklé v důsledku závadného technického stavu pomůcky, která je vlastnictvím klienta.
- Bezpečnost ostatních klientů a pracovníků: v případě akutního infekčního onemocnění není možné využít pobyt v zařízení denního stacionáře z důvodu ochrany zdraví ostatních klientů a pracovníků.

D. Nouzové situace

- Zdravotní stav klienta: pokud v rámci pobytu v Denním stacionáři dojde k akutnímu zhoršení Vašeho zdravotního stavu, přivoláme Rychlou záchrannou službu nebo budeme kontaktovat Vašeho praktického lékaře. Po domluvě s Vámi budeme informovat Vaši pečující osobu.

Provozní a Smluvní ujednání

1. Uzavření, ukončení Smlouvy a výpovědní lhůty

A. Uzavření smlouvy

- O poskytování služby je vždy uzavřena písemná Smlouva ve dvou originálech.
- Smlouva stanovuje základní práva a povinnosti klienta i poskytovatele.
- Smlouva je obvykle sjednána na dobu neurčitou, pokud není písemně dohodnuto jinak.

B. Zánik Smlouvy

Smlouva zaniká v těchto případech:

- Nevyužívání služby: klient nevyužije službu po dobu 3 po sobě jdoucích měsíců.
- Zahájení pobytu v trvalém pobytovém zařízení: klient zahájí pobyt v trvalé pobytové sociální službě (např. domov pro seniory).
- Uplynutí doby: u Smlouvy sjednané na dobu určitou uplynutím sjednané doby.

C. Ukončení Smlouvy ze strany klienta

- Smlouvu můžete ukončit kdykoli a bez udání důvodu.
- Výpověď je možné podat písemně, telefonicky nebo ústně.

D. Ukončení Smlouvy ze strany poskytovatele

Poskytovatel je oprávněn Smlouvu vypovědět v těchto případech:

Důvod výpovědi	Výpovědní lhůta
Porušení Smlouvy/Pravidel: klient přes písemné upozornění porušuje Smlouvu nebo Vnitřní pravidla služby.	Výpověď z důvodů uvedených končí uplynutím 14 dnů od doručení výpovědi.

Důvod výpovědi	Výpovědní lhůta
Provozní důvody: zejména finanční a kapacitní důvody na straně poskytovatele.	Výpovědní lhůta činí 1 měsíc a počíná běžet prvním dnem následujícího měsíce po doručení výpovědi.
Ohrožující chování: klient se chová k pracovníkovi způsobem, který vede ke snížení důstojnosti, vytváří nepřátelské prostředí (např. vulgarismy, fyzické napadení, sexuální obtěžování).	Klient je písemně upozorněn. Smlouva může být vypovězena s okamžitou platností nebo uplynutím 14 dnů od doručení výpovědi (dle závažnosti a rozhodnutí ředitele)
Neuhrazený závazek: klient je v prodlení s placením úhrady za služby, i v případě, že se jedná pouze o jeden neuhrazený závazek.	Výpověď končí uplynutím 14 dnů od doručení výpovědi.

2. Úhrada za služby a ceník

Za poskytnuté základní činnosti (úkony) se zavazujete zaplatit úhradu dle platného ceníku na základě předloženého vyúčtování.

A. Způsob úhrady za úkony

Úhradu za služby lze provést a primárně upřednostňujeme platbu:

- **Bezhotovostně:** na základě Vyúčtování poskytnutých služeb vystaveného poskytovatelem, splatnost je 14 dní ode dne vystavení.
 - Bankovním převodem na účet poskytovatele č.ú.: 355550300/0300.
 - Zadáním variabilního symbolu uvedeného na Vyúčtování poskytnutých služeb, variabilní symbol se neopakuje a je nutné ho zadat při každé platbě zvlášť.
 - Do poznámky u platby uveďte: jméno klienta, zkratka služby - DS, středisko XXX.
- **V hotovosti:** pověřenému pracovníkovi poskytovatele oproti stvrzence o platbě, nejpozději do 20. dne měsíce následujícího po měsíci poskytnutí služby

Úhrada za stravu (obědy) je hrazena měsíčně:

- **Bezhotovostně:** na základě faktury vystavené dodavatelem stravy, splatnost je uvedena na faktuře.
 - Bankovním převodem na účet dodavatele stravy.
 - Zadáním variabilního symbolu uvedeného na faktuře, variabilní symbol se neopakuje a je nutné ho zadat při každé platbě zvlášť.
- **V hotovosti:** pověřenému pracovníkovi poskytovatele na základě stvrzenky. Předání platby dodavateli stravy zajišťuje poskytovatel.

B. Ceník a jeho změny

- Před podpisem smlouvy obdržíte od sociálního pracovníka aktuální ceník služby Denní stacionář.
- Případnou změnu ceníku Vám oznámíme s předstihem, a to nejpozději do konce měsíce předcházejícího měsíci, kdy začne platit.

Provozní a doplňující informace služby Denní stacionář

1. Místo a čas poskytování služby

- **Místo poskytování:** **ambulantní služba** je poskytována v zařízení služby Denní stacionář. Konkrétní adresa místa poskytování bude uvedena v Individuálním plánu péče.
- **Čas poskytování:**
 - Denní stacionář Poděbrady: ve všední dny (pondělí až pátek, mimo svátků) v době od 7:00 do 15:30 hodin.
 - Denní stacionář Rožďalovice: ve všední dny (pondělí až pátek, mimo svátků) v době od 7:00 do 15:30 hodin.
 - Denní stacionář Sádky: ve všední dny – úterý + čtvrtek v době od 7:00 do 15:30 hodin.

2. Individuální plánování a klíčový pracovník

- Individuální nastavení: každý klient má službu nastavenou individuálně, což je pilířem poskytování kvalitní sociální služby. Klient si sám stanovuje osobní cíl (např. chci pravidelně trénovat a udržet paměť), kterého chce s naší pomocí dosáhnout.
- Klíčový pracovník: pečovatelka (tzv. klíčový pracovník) Vám v procesu péče pomáhá a naslouchá Vašim potřebám. Klíčový pracovník je kvalifikován pro práci i s klienty se specifickými potřebami.
- Spolupráce: předpokladem kvality je úzká spolupráce s klientem a případně rodinou či blízkou osobou při individuálním plánování.
- Změna klíčového pracovníka: máte právo požádat o změnu klíčového pracovníka kdykoli v průběhu poskytování služby, a to i bez udání důvodu. Z kapacitních důvodů nemusí být tato změna provedena okamžitě. V průběhu poskytování služby se může stát, že z provozních důvodů Vám bude službu dočasně zajišťovat původní pracovník.

3. Nouzové, havarijní situace

- Proškolení pracovníků: všichni naši pracovníci jsou pravidelně proškolení v oblasti bezpečnosti práce, požární ochrany a postupu při nouzových/havarijních situacích.
- Identifikace rizik: před zahájením služby a kdykoli v jejím průběhu je nezbytné s Vámi a Vaší rodinou zvažovat možná rizika, která by mohla ohrožovat Vaše bezpečí (např. rizika pádu, rizika spojená se zdravotním stavem).
- Projednání rizik: veškerá možná rizika proberte se sociálním pracovníkem, který je zaznamená do dokumentace.

4. Stížnosti, podněty a práva klienta

- Právo na stížnost: máte právo podat stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování služby. Stížnosti považujeme za nástroj ke zvyšování kvality.
- Kdo může stížnost podat: stížnost může podat klient, rodinní příslušníci, pověřený zástupce, jakýkoli občan, instituce nebo pracovník organizace.
- Způsob podání: stížnost lze podat:
 - Ústně (osobně nebo telefonicky) kterémukoli pracovníkovi (pečovatelka, sociální pracovník, vedoucí střediska, ředitel).
 - Písemně (poštou, elektronicky, nebo do schránky důvěry – anonymně i s podpisem).
 - Přes web (přes formulář na webových stránkách www.centrum-podebrady.info).
- Lhůta pro vyřízení:
 - Všechny stížnosti se řeší se stejnou vážností.
 - Standardní lhůta pro vyřízení stížnosti je do 30 dní ode dne obdržení.
 - Podání, které nelze vyřídit do 30 dnů, musí být vyřízeno nejdéle do 60 dnů.
 - Na stížnost se odpovídá vždy písemně.
 - Podněty a připomínky řeší vedoucí střediska neprodleně.
- Nesouhlas osoby s vyřízením stížnosti:
 - Prověření stížnosti řeší Ministerstvo práce a sociálních věcí.
 - Standardní lhůta pro vyřízení stížnosti je do 60 dní ode dne obdržení.
 - Podání, které nelze vyřídit do 60 dnů, musí být vyřízeno nejdéle do 90 dnů.
 - Stěžovatel je písemně vyrozuměn.

5. Zásady ochrany a zpracování osobních údajů (GDPR)

- Dostupnost zásad: úplné Zásady ochrany a zpracování osobních údajů jsou k dispozici na webových stránkách (www.centrum-podebrady.info) a na vyžádání Vám budou vytištěny.
- Poskytnutí údajů dodavateli stravy: v případě platby za stravu na účet dodavatele stravy budou Vaše identifikační údaje (jméno, příjmení, adresa) poskytnuty tomuto dodavateli pro účely fakturace.
- Pověřenec pro ochranu osobních údajů: byl ustanoven Pověřenec na základě Obecného nařízení pro ochranu osobních údajů (GDPR), který je nezávislým garantem správného nakládání s Vašimi údaji.
- Kontakt na Pověřence:
 - E-mail: poverenec@gepardservices.cz

Kontakty

V případě jakýchkoli dotazů, změn nebo připomínek se prosím obraťte přímo na naše pracovníky. Rádi Vám poskytneme veškerou podporu a informace.

Jsme velmi rádi, že se na nás obracíte s důvěrou, a že společně s Vámi můžeme naplňovat motto naší společnosti:

„DOMOV JE DOMA“

Poskytovatel služby: **Centrum sociálních a zdravotních služeb Poděbrady o.p.s.**

Středisko XXX – terénní služba (v domácnosti) – ambulantní služba (v SOH)

vedoucí střediska: **XXX**

email: XXX

sociální pracovnice: XXX

Ředitelství Centra sociálních a zdravotních služeb Poděbrady o.p.s.

nám. T. G. Masaryka 1130/18

290 01 Poděbrady

Tel: 325 626 352

Email: info@centrum-podebrady.info

www.centrum-podebrady.info