



Pravidla poskytování sociální služby

Denní stacionář u kapličky - MATEŘÍDOUŠKA

V Denním stacionáři u kapličky na adrese – Bolina 204, 258 01 Vlašim, místní část Bolinka, se poskytuje registrovaná ambulantní sociální služba denní stacionář dětem a mládeži s kombinovaným postižením ve věku 4 roky - 26 let.

Provozní doba Denního stacionáře u kapličky je v pracovní dny: pondělí - pátek 7:00 – 16:30 hodin. Ve dnech volna a státních svátků je stacionář uzavřen.

Klient může využívat stacionář jen některé dny v týdnu, po dobu, kterou si domluví. Požadavky na pobyt v denním stacionáři (konkrétní dny, doba, frekvence) specifikuje klient v Žádosti o poskytování sociální služby, případně mění společně se sociálním pracovníkem formou záznamu v osobní kartě.

PROVOZ DENNÍHO STACIONÁŘE - DENNÍ ROZVRH

Individuálně:	příchod klienta - přivítání, uložení osobních věcí do uzamykatelné skříňky, přezutí, přesun do denní místnosti, pozdravení od dalších pracovníků, domluvení aktivit (programu na dobu ve stacionáři)
Nabízené aktivity:	práce s pomůckami: trénování jemné i hrubé motoriky (výtvarné techniky, vyrábění, balancování, motomed, házení, houpání atd.); vzdělávací aktivity - např. barvy, psaní, čtení, počítání; orientace v čase a prostoru; rozvoj praktických dovedností (ergoterapie); ; pobyt venku, procházka, výlet; tematické aktivity - kdo jsem já, kde žiju, roční období atd.
Stravování:	je možné zajistit v denním stacionáři – snídani, dopolední, odpolední svačinu, oběd nebo si klient přinese do stacionáře vlastní stravu
Hygiena:	k dispozici 2 bezbariérové WC, koupelna se sprchou
Relaxace:	ve snoezelenu (multisenzorické místnosti) nebo odpočinkové místnosti, při muzikoterapii
Individuálně:	odchod klienta - přezutí, odnesení osobních věcí, rozloučení

OMLOUVÁNÍ NEPŘÍTOMNOSTI

Pokud se ve sjednaný den nemůže klient do stacionáře dostavit, je nutné, aby svou nepřítomnost ohlásil nejpozději jeden den dopředu, a to do 11 hodin (telefonicky na čísle: **733 143 857** vedoucí stacionáře nebo e-mailem: **dennistacionar@charitavlasim.cz**). V případě akutních zdravotních potíží je povinen oznámit tuto skutečnost ihned, jak je to možné.

Tel. kontakt na řidiče, který sváží klienty: **735 735 293**.

Pokud si klient přinese do stacionáře **vlastní stravu**, může mu být uložena do připraveného boxu v lednici. Stacionář neodpovídá za zdravotní nezávadnost donesené stravy.

Stravu si klient přihlašuje ideálně týden dopředu, odhlašuje nejlépe den dopředu, a to do 11 hodin emailem nebo telefonem, případně do 7 hodin daného dne telefonicky. Neodhlášená strava je vždy účtována a je možné si ji vyzvednout do vlastních nádob ve stacionáři do 14 hodin. Jestliže si klient stravu neodhlásí a nevyzvedne si ji, strava je zlikvidována.

CO SI VZÍT S SEBOU

☞ Je vhodné, aby si klient do stacionáře vzal všechny **předměty denní potřeby**, které doma běžně používá – pohodlné oblečení, přezůvky, brýle, inkontinenční pomůcky (pleny, vložky, krém), kompenzační pomůcky (např. chodítko). Ve stacionáři bude mít k dispozici uzamykatelnou skříňku, kde si může po dobu využívání služby

denního stacionáře uložit své věci (oblečení, boty atd.). Pro případ polití nebo zašpinění je vhodné, aby si klient vzal s sebou i náhradní oblečení s ohledem na roční dobu.

☛ Pokud klient užívá pravidelně **léky**, doporučujeme, aby si donesl s sebou lékovku s nachystanými léky. Pracovnice stacionáře může klientovi připomenout užití léků, dohlédnout nad podáním léků, ale **sama nesmí léky podat ani s nimi manipulovat**.

☛ Pro případ náhlých zdravotních potíží je vhodné, aby měl klient s sebou **kopii kartičky zdravotní pojišťovny**. Pracovnice stacionáře zajistí v případě potřeby přivolání odborné zdravotnické pomoci a oznámí to nejbližšímu příbuznému (osobě uvedené v Žádosti o poskytování sociální služby).

☛ Není vhodné, aby klient nosil do stacionáře cennosti a větší obnos peněz. Pokud už si s sebou cennosti nebo větší finanční obnos přinese, je vhodné, aby požádal pracovníka stacionáře a ten mu proti podpisu cennosti nebo finance uloží do uzamykatelné skříně. Klient si je vyzvedne proti podpisu při odchodu ze stacionáře. V případě, že si klient cennosti nebo finance neuloží do uzamykatelné skříně k pracovníkovi denního stacionáře, Charita neručí za jejich ztrátu.

DALŠÍ PRÁVA A POVINNOSTI KLIENTA

- Klient má právo na kvalitní a bezpečné poskytnutí dané služby při respektování své důstojnosti ze strany poskytovatele a jeho zaměstnanců.
- Denně jsou pro klienty připraveny aktivity, kterých se může nebo nemusí klient účastnit a může se věnovat individuálním aktivitám nebo odpočinku.
- Klient může využívat všechny prostory denního stacionáře a zahradu. Součástí denního stacionáře je odpočinková místnost, která je vybavena polohovacím lůžkem a křeslem. Zde si mohou klienti podle svých potřeb odpočinout. K tomuto účelu mají klienti ve stacionáři vyčleněnou deku a polštářek, vše uložené na určeném místě stacionáře.
- Klient má právo na ochranu před jakýmkoli formami zneužívání a diskriminace ze strany poskytovatele a jeho zaměstnanců a dalších klientů.
- Klient, potažmo jeho zákonný zástupce nebo opatrovník mají právo na požádání nahlédnout do své osobní dokumentace, která je o něm vedena v souvislosti s poskytovanou službou. Pokud chce tohoto práva využít, informuje o tom sociálního pracovníka, který mu ji do 24 hodin předloží. Klient má právo vědět, které osobní a citlivé údaje služba vyžaduje, jak dlouho je archivuje, kdo do nich nahlíží a jak s nimi nadále pracuje.
- Klient / jeho zákonný zástupce / opatrovník má právo podat stížnost na poskytovanou službu a na činnost jejich pracovníků dle Pravidel pro podávání a vyřizování stížností uvedených níže.
- Klient má právo vypovědět smlouvu bez udání důvodů - viz. ujednání ve smlouvě.
- Během pobytu ve stacionáři je klient povinen dbát na bezpečnost svou i ostatních klientů, dodržovat zásady slušného chování a dbát na svou osobní hygienu.
- Klient včas informuje pracovníka denního stacionáře o změnách, které by mohly ovlivnit průběh poskytování služby, a to osobně nebo telefonicky. V případě **infekčního nebo virového onemocnění** (průjem, zvracení, pocit na zvracení, bolest v oblasti žaludku, břicha) **je klient povinen tuto skutečnost oznámit pracovníkovi stacionáře – taková onemocnění jsou překážkou pobytu ve stacionáři**.
- Do stacionáře není možné vodit domácí zvířata a nosit nebezpečné předměty jako nože, zbraně apod.
- V celém objektu stacionáře i jinde při využívání služby je zakázáno požívat alkohol a jiné návykové látky. Klienti starší 18 let **mohou kouřit ve venkovním vyhrazeném prostoru stacionáře** (na zahradě v atriu).
- Klient / Zákonný zástupce / opatrovník má povinnost platit včas úhradu za poskytnuté úkony služby dle předložené faktury.

DALŠÍ PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE

- Poskytovatel je povinen zajišťovat službu denního stacionáře podle zákona o sociálních službách a vyhlášky, v souladu s vnitřními pravidly a ostatními vnitřními směnicemi.
- Poskytovatel má povinnost chránit klienta v souvislosti s poskytováním služby před jakoukoliv formou diskriminace, respektovat jeho osobní svobodu a soukromí.
- Poskytovatel má povinnost chránit v souvislosti s poskytováním služby osobní údaje klienta podle ustanovení zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů. Zaměstnanci poskytovatele jsou povinni dodržovat mlčenlivost o skutečnostech týkajících se klienta.
- Poskytovatel má povinnost vést dokumentaci každého klienta a pravidelně ji aktualizovat.
- Poskytovatel má povinnost zachovávat ujednání platné smlouvy o poskytování sociální služby.
- Poskytovatel je povinen vyřídit stížnost a předat klientovi odpověď dle Pravidel pro podávání a vyřizování stížností - viz níže.
- Poskytovatel má právo změnit ceny služeb v souladu s platnou vyhláškou. Klienta o tom ale musí prokazatelně písemně informovat minimálně 30 dní předem.

PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

☒ Pracovníci stacionáře ochotně přijmou veškeré stížnosti, připomínky a podněty klientů, které jsou pro stacionář přínosem jako tzv. zpětná vazba.

☒ Stížnost na kvalitu poskytovaných služeb nebo na chování či jednání ostatních klientů či zaměstnanců stacionáře, může klient sdělit kterémukoliv pracovníkovi stacionáře. Klient je o způsobu a vyřizování stížností seznámen před podpisem smlouvy.

☒ Stížnost může podat osobně, písemně, anonymně nebo zprostředkovaně.

☒ **Osobně** - může klient stížnost podat přímo ve stacionáři nebo ředitelce Charity Vlašim na adresu: Tovární 2042, 258 01 Vlašim

☒ **Písemně** - může stížnost doručit osobně nebo prostřednictvím pošty na adresu: stacionáře, Bolina 45, 258 01 Vlašim nebo Charity Vlašim, Tovární 2042, 258 01 Vlašim

☒ **Anonymně** - stížnost může klient vhodit do poštovní schránky umístěné před stacionářem.

☒ **Zprostředkovaně** - na základě vlastního rozhodnutí si klient může zvolit zástupce, který ho bude v této záležitosti zastupovat (např. rodinný příslušník, přítel apod.).

☒ **Stížnosti budou řešit kompetentní pracovníci (dle charakteru stížnosti):** sociální pracovník, vedoucí denního stacionáře, ředitelka Charity Vlašim nebo ekonom.

☒ **Lhůty pro vyřízení stížnosti:**

- okamžitě tam, kde záležitost nesnese odkladu nebo se nejedná o složité prošetření,
- do 5 pracovních dnů tam, kde je potřeba prošetření celé záležitosti, případně nelze závadu odstranit ihned,
- do 30 pracovních dnů ve složitých případech.

O termínu je klient vždy informován.

☒ V případě, že klient podá stížnost **prostřednictvím zvoleného zástupce**, je o výsledcích šetření, kromě klienta, informován také zástupce.

☒ Pokud klient podá stížnost osobně nebo písemnou formou, bude informován pouze on.

☒ **Anonymní stížnost je řešena jako každá jiná stížnost a výsledek šetření je vyvěšen na veřejně přístupných místech** (dveřích nebo nástěnce v prostorách stacionáře).

☒ Pokud nebude klient s vyřízením stížnosti spokojen, může se obrátit na tyto instituce:

- ☐ Zřizovatele: Arcibiskupství pražské, Hradčanské nám. 56/16, 119 02 Praha 1, ☎: 220 392 111
- ☐ Krajský úřad středočeského kraje, Zborovská 11, 150 00 Praha 5, ☎: 257 280 111
- ☐ Veřejného ochránce práv (ombudsmana), Údolní 39, 602 00 Brno, ☎: 542 542 111
- ☐ Inspekci kvality sociálních služeb, MPSV ČR, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2, ☎: 221 921 111

OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

☒ Pracovníci denního stacionáře jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních a citlivých údajích klientů a o všech informacích, které se dozvěděli v souvislosti se sjednáváním nebo poskytováním sociální služby, to vše v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů v platném znění.

☒ O každém klientovi se shromažďují jen ty osobní údaje, které jsou v daný okamžik potřebné pro odborné a kvalitní poskytování služby.

☒ Při podpisu smlouvy stvrzuje klient svým podpisem souhlas se zpracováním osobních a citlivých dat.

INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ SLUŽBY

Služba denní stacionář je poskytována na základě individuálního plánu a nastavených osobních cílů, které se mohou v průběhu poskytování služby měnit. Individuální plán může být společně s klientem přehodnocen dle jeho aktuálních potřeb, požadavků a přání.

☒ **Individuální plán** mapuje účel či důvody zavedení sociální služby v denním stacionáři, klientovi potřeby, schopnosti, dovednosti, přání a očekávání.

☒ **Osobní cíl a poskytování služeb je vždy plánováno** za aktivní účasti klienta / jeho zákonného zástupce / opatrovníka, přičemž je podporována jeho samostatnost a soběstačnost.

☒ Každému klientovi je přidělen **klíčový pracovník** (pracovník stacionáře), který s klientem, jeho zákonným zástupcem či opatrovníkem (pokud je ustanoven) nebo s blízkými osobami (rodina, známí, přátelé) plánuje průběh služby a hodnotí, zda se nastavený osobní cíl podařil naplnit.

*Pravidla poskytování služby zpracoval tým pracovníků Denního stacionáře u kapličky
Schválila je 8. 9. 2026 Mgr. Daniela Laloučková, ředitelka Charity Vlašim*

V(e) _____ Dne _____ Jméno a příjmení _____

Souhlas - podpis: _____