

1. Poslání

Posláním služby je nabídnout uživatelům pomoc a podporu směřující k zachování a rozvíjení individuálních schopností, dovedností a zájmů s cílem posílit jejich samostatnost a začlenění do běžné společnosti. Podporujeme uživatele žít běžný způsob života, aktivizaci pomáháme zachovat nebo zlepšit stav uživatele a setrvat co nejdéle v přirozeném domácím prostředí. Umožňujeme uživatelům v útulném, bezpečném a klidném prostředí trávit čas ve společnosti osob s podobnými potřebami.

2. Úvodní informace

Rozsah základních činností v **Denním centru služeb** je ambulantní formou sociálních služeb, která je jako „Centrum denních služeb“ definována v §45 zákona č. 108/2006 Sb., zákon o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů a § 11 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Poskytovatel je povinen uvedené činnosti zabezpečit.

3. Základní činnosti

Popis jednotlivých činností je uveden v Sazebníku úhrad, v informačním letáku, v Průvodci službou a na webových stránkách organizace. Vedle základních činností poskytovatel nabízí i fakultativní činnost (přeprava sociálním automobilem).

4. Zavedení služby

Služba je poskytována na základě žádosti zájemce. Žádost je podávána v písemné podobě na předepsaném formuláři, který lze získat přímo v **denním centru služeb** nebo na internetových stránkách poskytovatele www.socsluzbykarvina.cz. Přijatá žádost se zaeviduje a vyřídí do 30 kalendářních dnů.

Součástí žádosti je doložení písemného zhodnocení zdravotního stavu zájemce ošetřujícím lékařem na předepsaném formuláři (lékařský posudek). Toto zhodnocení si zájemce pořizuje na vlastní náklady.

Služba je určena pouze uživatelům, jejichž zdravotní stav je stabilizovaný a nevyžaduje stálý zdravotnický dohled.

Na základě žádosti je provedeno sociální šetření. Sociální pracovník předá základní informace o poslání služby, cílech, zásadách, rozsahu a způsobu poskytování služby, výši a způsobu úhrad, právech a povinnostech uživatelů. Na základě provedeného sociálního šetření a dle lékařského posudku rozhodne sociální pracovník spolu s vedoucí střediska o nástupu zájemce a co nejdříve jej telefonicky informuje o termínu nástupu. Poté je se zájemcem uzavřena smlouva o poskytování sociální služby a její úhradě. Je-li zájemcem osoba, která je omezena ve svéprávnosti, je jednáno se zájemcem i opatrovníkem.

V případě, kdy je osoba omezena ve svéprávnosti nebo není podle lékařského posudku schopna sama jednat a nemá soudem ustanoveného opatrovníka, zastupuje ji při uzavírání smlouvy obecní úřad obce s rozšířenou působností. Smlouvu za tuto osobu lze uzavřít proti její vůli, pouze tehdy, pokud by to z důvodu nepříznivého zdravotního stavu ohrozilo její život nebo vážné poškození zdraví anebo by totéž hrozilo osobám v jejím okolí a nezbytnou podporu a pomoc ji nelze zajistit mírnějším a méně omezujícím opatřením.

V případě, kdy osoba není schopna sama vypovědět smlouvu o poskytování služby, projeví vážně míněný nesouhlas s poskytováním pobytové sociální služby, je poskytovatel povinen tuto skutečnost oznámit ve lhůtě 24 hodin příslušnému soudu. Pokud poskytovatel oznámení učiní, je povinen bezodkladně informovat osobu, která za uživatele smlouvu uzavřela.

5. Jednání ve věcech smluvních

Jednat ve věcech smluvních je oprávněn pouze uživatel, opatrovník nebo obecní úřad obce s rozšířenou působností. Uživatel může stanovit další kontaktní osoby, kterým budou podávány informace o průběhu poskytované služby.

6. Dokumentace uživatele

Každý uživatel služby má svou spisovou dokumentaci, která obsahuje žádost, vyjádření lékaře, smlouvu a její dodatky, záznam ze sociálního šetření, záznam z rozhodnutí o poskytování služby a dále spis uživatele – individuální plán.

Předběžný cíl, přání, potřeby a míra podpory uživatele v denním centru služeb jsou sepsány již při sociálním šetření a zapisují se do deníku uživatele v programu eQuip. S uživatelem je dojednáán individuální plán.

7. Úhrada úkonů a jejich sazby

Úhrada za poskytované služby a fakultativní činnosti je stanovena na základě cen uvedených v aktuálním **Sazebníku úhrad** poskytovatele, který je nedílnou součástí smlouvy. Cena služby je stanovena za jednotlivé úkony a stravu. Poskytovatel si vyhrazuje právo na změnu cen za poskytované služby.

Pokud některý sjednaný den uživatel poskytnutí služby nepožaduje, je povinen tuto skutečnost oznámit poskytovateli nejpozději 1 pracovní den předem. Pokud se jedná o neočekávané okolnosti (nemoc, hospitalizace), je tuto skutečnost povinen oznámit co nejdříve.

Poskytovatel vyhotoví a uživateli předloží vyúčtování služeb, které byly poskytnuty nejpozději do 2 pracovních dnů následujícího měsíce, v němž byly služby poskytnuty. Vyúčtování bude uživateli předáno elektronicky na emailovou adresu uvedenou v žádosti nebo osobně do vlastních rukou.

Uživatel se zavazuje uhradit platbu za poskytované služby **nejpozději do 7 pracovních dnů** po předložení vyúčtování a to buď **bezhotovostním převodem na účet poskytovatele vedený u ČSOB a.s., číslo účtu 288 907 102/0300, variabilní symbol: uvedený na vyúčtování služeb** nebo v pokladně střediska. Za zaplacení se považuje připsání úhrady na účet poskytovatele.

Případné přeplatky na úhradách zaplacených uživatelem za služby poskytovatel vrátí uživateli bezhotovostním převodem na jeho účet nebo vyplatí v hotovosti v pokladně, a to do 10. dne v měsíci, který následuje po měsíci, kdy přeplatek vznikl.

8. Prostředí

Bezbariérový přístup do zařízení je zajištěn nájezdovou rampou. K dispozici je venkovní terasa a zahrada, která slouží uživatelům pro volnočasové aktivity.

K dispozici jsou společenská místnost, kuchyňka a sociální zázemí.

9. Provozní doba

Provozní doba odlehčovací služby je **v pracovních dnech (pondělí až pátek) od 06:30 do 15:00 hodin.**

10. Režim dne

Činnosti jednotlivých uživatelů jsou rozvrženy dle jejich individuálních potřeb. Režim dne je přizpůsoben jejich potřebám a schopnostem, také možnostem zařízení.

11. Stravování

Strava je připravována v kuchyni střediska Služeb.

Jídelníček je sestavován na období jednoho týdne předem a je vyvěšen na nástěnce. V případě specifických stravovacích potřeb uživatele, poskytovatel nabídne pomoc při zajištění stravy či umožní podání stravy.

12. Odhlášení služeb

Odhlášení služeb a stravy je možné provést minimálně den předem, **nejpozději do 13:00 hodin.**

13. Osobní věci, cennosti

Do zařízení je doporučeno nebrat si cenné věci a vyšší finanční hotovost. Hotovost na platbu služeb je možné uložit v trezoru u hospodářky, do kterého bude přístup pouze v pracovní dny od 7:00 do 14:00 hodin.

Zařízení neneso odpovědnost za případnou ztrátu věcí, které nebyly nahlášený.

14. Léky

V zařízení není k dispozici lékař a ani jiný zdravotnický personál, v případě zhoršení zdravotního stavu může být uživatel převezen do nemocnice, kontaktní osoby budou ihned informovány.

Pokud je uživatel schopen sám si léky dávkovat a užít, má je připraveny v dávkovači. V případě, že si ze zdravotních důvodů není schopen léky sám dávkovat ani užít, využije služeb domácí zdravotní péče. Navázali jsme spolupráci s **Domácí zdravotní péčí ProMedicus**, která k nám dojíždí a zajišťuje péči všechny uživatele. V případě, že **již má uživatel Domácí zdravotní péči nastavenou** a tato dochází pravidelně do domácnosti, nezapomeňte jí sdělit dobu, ve kterém bude uživatel pobývat v denním centru služeb, aby za ním mohla do denního centra služeb docházet.

15. Zásady prevence vzniku a šíření infekčních nemocí

Uživatelé nastupují do zařízení bez známek infekčních chorob, horečnatých onemocnění, zvláště pak chorob s hnisavým průběhem. Zjistí-li zaměstnanec u uživatele denního centra služeb známky onemocnění, je povinen uživatele izolovat od ostatních, informuje kontaktní osobu, příp. přivolá RZS.

16. Zpracování osobních, citlivých a jiných údajů

Osobním údajem se rozumí jakýkoliv údaj týkající se fyzické osoby, jestliže lze na základě jednoho či více osobních údajů přímo či nepřímo zjistit její identitu.

Oprávnění získávat osobní údaje dává poskytovatelům sociálních služeb zákon č. 108/2006 Sb., zákon o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, který stanovuje povinnost uzavírat s žadatelem písemnou smlouvu o poskytování sociální služby. Poskytovatel shromažďuje pouze údaje nezbytné pro poskytování sociální služby. Zaměstnanci mají k údajům takový přístup, aby je mohli efektivně využívat, a jsou poučeni o pravidlech zacházení s osobními a citlivými údaji uživatelů, která jsou povinni dodržovat. Každý zaměstnanec má povinnost zachovávat mlčenlivost zakotvenou v pracovní smlouvě. Poskytovatel má zaveden takový systém, aby údaje shromažďované (v písemné i elektronické formě) nemohly být zneužity, archivuje je a skartuje dle spisového řádu. Uživatel má možnost kdykoli do svého osobního spisu nahlédnout a nechat si z něj pořídit kopie.

Již při vyplnění žádosti a podpisem této žádosti bere uživatel na vědomí, že Sociální služby Karviná, příspěvková organizace, Sokolovská 1761/36, 735 06 Karviná – Nové Město, IČO: 70997136, coby správce osobních údajů, zpracovává uvedené osobní údaje, a to za účelem a po dobu zpracování nezbytném pro splnění smlouvy dle čl. 6 odst. 1 písm. b) Obecného nařízení Evropského parlamentu a rady EU 2016/679 ze dne 27. 4. 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES.

17. Náměty a stížnosti

Zaměstnanci denního centra služeb jsou povinni reagovat na náměty a stížnosti ze strany uživatele, jeho opatrovníka nebo jiné osoby. V zařízení existují „**Pravidla pro podávání námětů, stížností a pochval**“ a jsou nedílnou **přílohou Smlouvy o poskytování sociální služby**. S postupem jsou seznámeni všichni zaměstnanci, také uživatelé a případně opatrovníci.

18. Kouření

V budově střediska Služeb je **zákaz kouření**, uživatelům je dovoleno kouřit na terase, popř. zahradě odlehčovací služby.

19. Bezpečnost

Uživatel je při nástupu seznámen s **havarijními a nouzovými situacemi**.
Poskytovatel si vyhrazuje právo na uzavření denního centra služeb z důvodu:

- Sanitárního dne – malování prostorů
- Výskytu infekčního onemocnění

20. Odpovědnost za škodu

Uživatel odpovídá za škodu, kterou úmyslně nebo z nedbalosti způsobí na majetku poskytovatele během poskytování odlehčovací služby. Uživatel se zavazuje uhradit vzniklou škodu v plné výši, a to na základě vyčíslení škody poskytovatelem.

V případě, že je uživatel omezen ve svéprávnosti nebo není schopen právně jednat, přechází povinnost k náhradě škody na soudem ustanoveného opatrovníka v souladu s platnými právními předpisy.

21. Ostatní

Změny v osobních údajích uživatele i kontaktních osob je nutno vždy co nejdříve poskytovateli nahlásit.

Platnost od: 01. 01. 2026
Zpracoval: Vedoucí střediska