



## **PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY**

### **DENNÍ CENTRUM SLUŽEB**

#### **1. Poslání**

Posláním Denního centra služeb (dále jen „Denní centrum“ nebo „poskytovatel“) 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, aktivizací pomáháme zachovat nebo zlepšit stav uživatele, aby setrval co nejdéle v přirozeném domácím prostředí. Uživatelům umožňujeme v útulném, bezpečném a klidném prostředí trávit čas ve společnosti osob s podobnými potřebami.

#### **2. Úvodní informace**

Rozsah základních činností v Denním centru je uveden v § 45 zákona č. 108/2006 Sb., 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 a poskytovatel služby je povinen uvedené činnosti zabezpečit.

Poskytované základní činnosti jsou uvedeny v informačním letáku, Průvodci službou. Vedle základních činností poskytovatel nabízí i **fakultativní činnost** přepravu sociálním automobilem.

#### **3. 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 nebo na internetových stránkách poskytovatele

[www.socsluzbykarvina.cz](http://www.socsluzbykarvina.cz). Přijatá žádost se zaeviduje. Poskytovatel uvedenou žádost vyřídí do 30-ti kalendářních dnů.

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

První kontakt se zájemcem o službu je vzájemné nezávazné ústní předání základních informací (o poslání služby, o stravování, o pravidlech služby, o úhradě za tyto služby, o průběhu dne v Denním centru, o pracovnících, o nakládání s osobními údaji) a prohlídkou Denního centra.

Ze záznamu ze sociálního šetření, vyplněného Dotazníku a lékařského posudku rozhodne sociální pracovník spolu s vedoucí střediska, popř. týmem pracovníků v sociálních službách o nástupu zájemce a co nejdříve jej telefonicky informuje o termínu nástupu. Poté je se zájemcem uzavřena smlouva o poskytování služby a její úhradě. Je-li zájemcem osoba, která je omezena ve svéprávnosti (na základě předložení dokladu o opatrovnictví), je jednáno se zájemcem i opatrovníkem, oba poté podepisují Smlouvu o poskytování sociálních služeb. **Zájemce si může vzít návrh smlouvy domů k prostudování, následně smlouvu podepíše v den nástupu.**

#### 4. Jednání ve věcech smluvních

Jednat ve věcech smluvních je oprávněn pouze uživatel, opatrovník nebo osoba na základě plné moci. Uživatel může stanovit další kontaktní osoby, kterým lze podávat informace o průběhu poskytované služby.

#### 5. Dokumentace uživatele

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

Předběžný cíl uživatele v odlehčovací službě je sepsán již při sociálním šetření a zapisuje se od prvního dne nástupu do Průběžných záznamů uživatele. Po pěti dnech pobytu v Denním centru je s uživatelem dojednáán individuální plán.

## 6. Úhrada úkonů a jejich sazby

Poskytovatel vyhotoví a uživateli předloží vyúčtování služeb, které byly poskytnuty v kalendářním měsíci. Vyúčtování vychází z evidence docházky a úkonů měřitelné časem dle platného Sazebníku úhrad.

Uživatel se zavazuje uhradit poskytnuté služby do 10. dne měsíce, jenž následuje po měsíci, ve kterém jsou odebírány a to buď **bezhotovostním převodem na účet poskytovatele vedený u ČSOB a.s., číslo účtu 288 907 102/0300, variabilní symbol: uveden na vyúčtování služeb nebo na pokladně poskytovatele.**

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

**Poskytovatel si vyhrazuje právo na změnu cen za poskytované služby.**

## 7. Prostředí

Bezbariérový přístup do zařízení je zajištěn nájezdovou rampou. Okolo budovy je zahrada, která slouží uživatelům pro volnočasové aktivity i nácvik pracovních činností.

K dispozici je dále společenská místnost a odpočinková místnost, sociální zařízení a kuchyňka s lednicí. Uživatelé mají v kuchyňce k dispozici místo (vlastní košík) pro uložení kávy, čaje, oplatek, aj. tyto košíčky jsou pro orientaci uživatelů označeny jmény.

## 8. Provozní doba

Denní centrum je otevřeno **každý pracovní den od 6.00 do 16.00 hodin** – po vzájemné domluvě lze provozní dobu upravit dle individuálních požadavků uživatelů.

## 9. Režim dne

Činnosti jednotlivých uživatelů jsou rozvrženy dle jejich individuálních potřeb, jsou přizpůsobeny jejich potřebám a schopnostem a také možnostem zařízení. Každému uživateli je vypracován individuální plán, který je pravidelně aktualizován.

## 10. Stravování

Strava je připravována v kuchyni střediska Služeb. Strava je uživatelům podávána v kuchyňce Denního centra.

Jídelníček je sestavován na období 1x týdne předem a je vyvěšen na nástěnce. V případě specifických stravovacích potřeb uživatele, poskytovatel nabídne pomoc při zajištění stravy či umožní podání stravy.

## 11. Odhlášení služeb

Odhlášení služeb a stravy je možné provést nejpozději do 7,00 hodin dne, kdy měly být služby využity, a to osobně nebo telefonicky na tel. čísle **596 313 128, 725 505 717** nebo **725 217 150**.

V případě, že den nepřítomnosti je oznámen pozdě nebo není oznámen vůbec, je za tento den započítána strava do úhrady uživatele a uživatel si tuto stravu může vyzvednout v době podávání obědů (od 11.30 – 12.30 hod).

## **12. Osobní věci, cennosti**

Uživatelé mají k dispozici vlastní skříňku. Z kapacitních důvodů má skříňku společnou více uživatelů, proto nedoporučujeme, aby s sebou uživatelé nosili cenné věci a větší finanční hotovost. Skříňky je možné uzamykat a pro lepší orientaci jsou označeny jmény uživatelů.

**Zařízení nenese odpovědnost za případnou ztrátu věcí, které nebyly nahlášeny.**

## **13. Léky**

V zařízení není k dispozici stálá lékařská péče, v případě zhoršení zdravotního stavu může být uživatel převezen do nemocnice, kontaktní osoby budou ihned informovány.

Pokud uživatel užívá léky, musí je mít připravené v dávkovačích na dobu pobytu v Denním centru, popř. využít služeb CURA MEDICA nebo Slezské humanity.

## **14. 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 služeb Denního centra známky onemocnění v průběhu dne, je povinen uživatele izolovat od ostatního kolektivu a co v nejkratší době zajistit jeho převoz do domácího prostředí, eventuálně k lékařskému vyšetření (informuje kontaktní osobu, zajistí převoz sociálním automobilem, apod.)

Zjistí-li zaměstnanec nepříznivý zdravotní stav při ranním příchodu, je povinen uživatele pro tento den do zařízení nepřijmout. O nepřijetí z důvodu podezření z výše uvedených skutečností pak zaměstnanec provede zápis o Mimořádných událostech (viz SQ 5) o službě, který je součástí IP.

## 15. 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.

**Citlivým údajem** se rozumí osobní údaj vypovídající o národnostním, rasovém nebo etnickém původu, politických postojích, členství v politických stranách či hnutích nebo v odborových či zaměstnaneckých organizacích, náboženství a filozofickém přesvědčení, trestné činnosti, zdravotním stavu a sexuálním životě subjektu údajů.

Oprávnění získávat osobní údaje dává poskytovatelům sociálních služeb zákon 108/2006 Sb. 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 kvalitních a odborných služeb. 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.

### **Na jaké údaje se ptáme a proč?**

***Jméno a příjmení, bydliště, datum narození*** – základní identifikační prvky uživatele. *Povinné údaje*

***Telefon uživatele*** – velmi důležitý údaj pro kontakt s klientem. *Povinný údaj (pokud klient telefon má)*

***S kým klient žije*** – nepovinný údaj, dává informaci o rodinné situaci

**Zdravotní stav** - údaj nutný pro poskytování kvalitní péče. Zapisují se pouze vážné zdravotní problémy, které mohou ovlivňovat poskytování sociální služby a klient je o své svobodné vůli uvede.

**Příspěvek na péči** – důležitý údaj, slouží zejména pro sociální práci s klientem, při zhoršení zdravotního stavu, kdy doporučíme, případně pomůžeme zařídit přidělení (zvýšení) přídatku. Klient jej nemusí uvést.

**Dieta** – důležitý údaj při poskytování stravy. Klient jej nemusí uvést, ale je upozorněn na rizika spojená s neznalostí tohoto údaje.

**Pohyblivost** – důležitý údaj pro kvalitní poskytování péče. Klient jej nemusí uvést.

**Svéprávnost** – důležitý údaj, slouží ke zjištění, zda je uživatel schopen jednat o poskytnutí služby sám nebo s opatrovníkem.

**Kontaktní osoba** – velmi důležitý údaj pro možnost komunikace s rodinou, nebo blízkými osobami. Klient uvede alespoň jednu osobu, se kterou je v pravidelném kontaktu.

Se souhlasem klienta jsou kontaktní osoby:

- informovány o zahájení řízení o poskytování sociální služby a o jejím průběhu,
- ihned informovány, pokud vznikla mimořádná událost, došlo ke zhoršení zdravotního stavu, klient byl hospitalizován, apod.
- oprávněny vyrovnat vzájemné pohledávky (vč. převzetí přeplatku) v situaci, kdy je klient náhle hospitalizován nebo je ukončeno poskytování služby a klient nemůže tyto náležitosti vyřídit osobně.

*Povinný údaj (pokud klient takové osoby má)*

Již při vyplnění žádosti a jejím podpisem uživatel vzal 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.

## 16. Náměty a stížnosti

Zaměstnanci odlehčovací služby jsou povinni reagovat na náměty a stížnosti ze strany uživatele, jeho opatrovníka nebo jiné osoby. V zařízení existují **Pravidla pro podávání námětů a stížností a tato jsou nedílnou přílohou Smlouvy o poskytování sociálních služeb**. S postupem jsou seznámeni všichni zaměstnanci, tak uživatelé případně opatrovníci.

## 17. Kouření

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

## 18. Bezpečnost

Uživatel je při nástupu seznámen s **Havarijními a nouzovými situacemi**. **Poskytovatel si vyhrazuje právo uzavření služby denní centrum služeb z důvodu:**

- sanitárního dne – malování prostorů;
- výskytu nakažlivého onemocnění.

## 19. Ostatní

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

Platnost od: 01. 01. 2022	
Zpracovala: Bc. Denisa Chalupová	
Schválila: Mgr. Jarmila Zelková, vedoucí střediska	