



# Vnitřní pravidla pro poskytování sociální služby

## DENNÍ STACIONÁŘ

dle § 46 zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách  
a dle vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení  
zákona o sociálních službách



## Obsah

Základní informace .....	3
Okruh cílových osob, pro které je sociální služba určena:.....	3
Věková struktura sociální služby .....	3
Kapacita sociální služby .....	3
Forma poskytování sociální služby .....	3
Doba poskytování sociální služby .....	3
Poslání denního stacionáře .....	4
Cíle služby denní stacionář .....	4
Dlouhodobé cíle .....	4
Krátkodobé cíle .....	5
Zásady poskytování služeb.....	5
Veřejný závazek .....	5
Sociální služba obsahuje tyto základní činnosti.....	5
Nabídka fakultativních činností .....	8
Nabídka zdravotní služby .....	9
Bazální stimulace ve službě Denní stacionář .....	9
Zájemci o sociální službu jsou sdělovány tyto informace.....	10
Od zájemce zjišťujeme tyto informace .....	10
Žadatel o sociální službu .....	10
Kritéria a podmínky pro přijetí do denního stacionáře .....	11
Odmítnutí žadatele o sociální službu .....	11
Poskytování sociální služby .....	11
Rozpis činností a popis průběhu poskytování služby.....	12
Poskytování stravy .....	13
Možností vzdělávání .....	14
Dopravní zdravotní služba .....	14
Příchod a odchod ze služby .....	14
Úhrada za poskytování služby, popř. fakultativních činností a stravu.....	15
Výše úhrady za službu a způsob placení .....	15
Úhrada za fakultativní činnosti .....	16
Participace obcí v rámci příspěvku na úhradu neinvestičních nákladů za poskytování sociální služby denní stacionář .....	16
Výše úhrady za stravu .....	16
Vybavení uživatele pro pobyt v denním stacionáři .....	17
Spisová dokumentace uživatele .....	17
Ochrana osobních údajů a GDPR.....	17
Ochrana práv uživatelů.....	18
Stížnosti.....	18
Odborné předpoklady zaměstnanců denního stacionáře .....	20
Prostředí a podmínky .....	20
Odpovědnost poskytovatele za odcizení či ztrátu finanční hotovosti nebo cenných předmětů uživatelů .....	21
Náležitý dohled ve vztahu k uživateli .....	22
Vlastní vůle uživatele .....	22

## **Základní informace**

### **Okruh cílových osob, pro které je sociální služba určena:**



Cílovou skupinou sociální služby denní stacionáře jsou osoby s mentálním a kombinovaným postižením

### **Věková struktura sociální služby**



Sociální služba je určena osobám od 3 do 64 let věku.

### **Kapacita sociální služby**



Maximální kapacita sociální služby je 24 uživatelů.

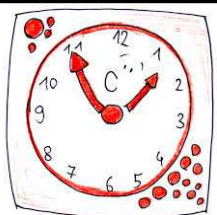


### **Forma poskytování sociální služby**



Ambulantní.

### **Doba poskytování sociální služby**



Sociální služba je poskytována vždy od pondělí do pátku v době od 7:00 do 15:00 hodin.

## Poslání denního stacionáře



Posláním denního stacionáře je poskytovat ambulantní sociální službu dětem, mladým dospělým a dospělým, kteří mají sníženou soběstačnost z důvodu mentálního postižení a kombinovaného postižení o které je jinak pečováno v jejich přirozeném sociálním prostředí.

Podporujeme jejich osobní motivaci a další sociální růst vedoucí ke zlepšení kvality jejich života a maximálnímu možnému začlenění do společnosti s ohledem na jejich zdravotní postižení. Míra podpory, pomoci a zajištění denního programu je přizpůsobena uživatelům individuálně, a to v takovém rozsahu, jaký respektuje jejich míru postižení, ale zároveň je aktivuje k činnostem podporujících jejich rozvoj a stabilizaci stávajícím sebeobslužným schopnostem a dovednostem. Svou činností chceme též podpořit rodiny pečující o osoby se zdravotním postižením.

## Cíle služby denní stacionář



### Dlouhodobé cíle

#### **1. Soběstačnost**

Získat, zvýšit či udržet co největší míru soběstačnosti uživatelů v péči o vlastní osobu (oblékání, stravování, hygiena, používání WC, používání speciálních pomůcek, pohyb na vozíku, péče o své záležitosti, apod.)

#### **2. Emancipace**

Rozvíjet a umožňovat prosazování vlastní vůle uživatelů vedoucí k jejich spokojenosti formou účasti na realizaci individuálních plánů (rozumět svým potřebám, samostatně se rozhodovat, být zodpovědný za svá rozhodnutí, umět si říci o pomoc, dělat aktivity, které chci).

#### **3. Rozvoj osobnosti**

Rozvíjet osobnosti uživatelů (rozvoj rozumových schopností, zprostředkování různorodých podnětů a zkušeností, rozvoj dovedností, aktivní trávení volného času, práce s tělem, práce s pocitem důvěry a bezpečí).

#### **4. Integrace**

Podporovat uživatele při začleňování do společnosti (rozvoj praktických dovedností, učení sociálních rolí, zprostředkování kontaktu s okolím, navazování na běžné zdroje podpory).

Pro rodinu - možnost se seberealizovat, odpočinout si a zvládat náročné životní situace

#### **5. Socializace**

Zprostředkovat podpůrné sociální vztahy ve skupině – podporovat vzájemnou komunikaci, navazování a fungování vrstevnických a mezigeneračních vztahů mezi uživateli.

### **Krátkodobé cíle**

Krátkodobé cíle mají přispět k tomu, aby zdravotně postižení a jejich rodiny měli možnost otevřít svůj svět, vyjádřit se k dané tématice a přiblížit se tak okolní společnosti. Široká veřejnost má mít možnost získat informace a objasnit si problematiku mentálního a kombinovaného zdravotního postižení. Tímto se otevře prostor pro vzájemné pochopení obou stran, prostor pro navázání komunikace a toleranci

### **Zásady poskytování služeb**

- Máme ohleduplný, vstřícný postoj k uživatelům.
- Nabízíme pocit bezpečí, zázemí a sounáležitosti.
- Pomoc a podpora uživatelům je založena na vzájemné, rovnocenné spolupráci, ochotě, slušnosti, vlídnosti, empatii, optimismu, zodpovědnosti a odbornosti.
- Respektujeme individuální potřeby a práva uživatelů.

### **Veřejný závazek**

Veřejným závazkem jsou cíle, zásady a poslání denního stacionáře.

### **Sociální služba obsahuje tyto základní činnosti**

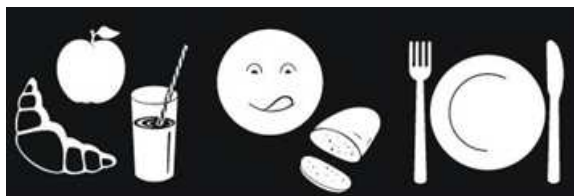
- Pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu (pomoc a podpora při podávání jídla a pití, pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek, pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík, pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu).



- Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro hygienu (pomoc při úkonech osobní hygieny, při použití WC)



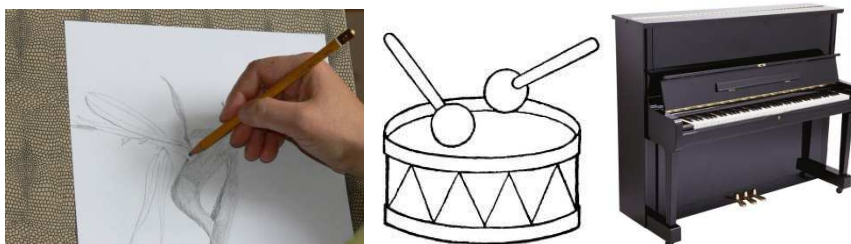
- Poskytnutí stravy (zajištění stravy přiměřené době poskytování služby a odpovídající věku a zásadám racionální výživy a případným potřebám dietního stravování)



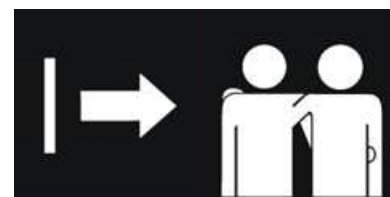
- Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti (pracovně výchovné a aktivizační činnosti, pohybové, rehabilitační činnosti, činnosti vedoucí k nácviku a k upevňování motorických, orientačních, psychických a sociálních schopností a dovedností, vytvoření podmínek pro zajišťování přiměřených vzdělávacích a rozumových činností)



- Sociálně terapeutické činnosti (sociálně terapeutická činnost, jejíž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporující sociální začleňování uživatelů, např. pobyt v snoezelenu, výtvarné, hudební činnosti)



- Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (pomoc při obnovení nebo upevňování kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování)



- Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí (pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů)



- Základní sociální poradenství o možnostech řešení nepříznivé životní situace uživatele





## Nabídka fakultativních činností

Uživatel si může sjednat také poskytnutí fakultativních služeb dle nabídky:

- **Canisterapie, hiporehabilitace, muzikoterapie, ergoterapie, vnitřní bazén**, jsou poskytovatelem zajišťovány na základě požadavku uživatele, dle technických možností, dle aktuální nabídky služeb, v termínech dle rozpisu.



V průběhu sociální služby je přímo v místnostech, kde je sociální služba poskytována dle zájmu uživatelů a dle možností externího poskytovatele v dopoledních hodinách využít nabídky fakultativní činnosti ve formě **canisterapie**. Služba je poskytována externě, tzn. do zařízení dojíždí organizace, která službu poskytuje dle možností externí organizace. Služba je následně fakturována s tím, že 50% z fakturované částky uhradí poskytovatele a 50% fakturované částky uhradí uživatelé, kterým je částka rozpočtena na jednotlivé uživatele dle jejich účasti.



V průběhu sociální služby je v dopoledních hodinách poskytována dle zájmu Uživatelů a dle možností a nabídky externího poskytovatele fakultativní činnost ve formě **hiporehabilitace**. Službu poskytuje externí poskytovatel mimo obec Litoměřice. Uživatelé jsou do místa poskytování hiporehabilitace odvázeni služebním automobilem organizace. Řidič absolvuje povinná proškolení v rámci bezpečnosti silničního provozu. Vzhledem ke kapacitě automobilu se jedná o max. 3 uživatele s doprovodem 1 klíčového pracovníka. Počet uživatelů je vázán na míru zdravotního postižení. Náklady na dopravu uživatelů hradí poskytovatel denního stacionáře. Uživatel je nejméně den před realizací hiporehabilitace obeznámen o plánované aktivitě. Na základě dané informace se uživatelům doporučuje zajištění přiměřeného oděvu, popř. s ohledem na klimatické podmínky, vybavení uživatelů např. ochranným krémem, slunečními brýlemi, atd...



V průběhu sociální služby je přímo v místnostech, kde je sociální služba poskytována dle zájmu uživatelů fakultativní činnost ve formě **muzikoterapie**. Služba je poskytována externě, tzn. do zařízení dochází učitel hudby, který službu poskytuje 1x týdně 1 hodinu, kdy je uživatelům, kteří mají o tuto službu zájem poskytnuta skupinová terapie.





V průběhu sociální služby je přímo v místnostech, kde je sociální služba, poskytována dle zájmu uživatelů fakultativní činnost ve formě **ergoterapie**. Služba je poskytována externě, tzn. do zařízení dochází ergoterapeutka, která službu poskytuje v čase dle možností formou.



Přímo v budově denního stacionáře uživatelé mohou využít v období od měsíce října do března **vnitřní bazén**.

V průběhu sociální služby je v dopoledních hodinách poskytována dle zájmu uživatelů, kteří spadají do věkové kategorie od 3 let do 64 let je možné přímo v budově denního stacionáře využít v období od měsíce října do března vnitřní bazén fakultativní činnost ve formě **koupání ve vnitřním rehabilitačním bazénu**. Vnitřní rehabilitační bazén je možné využívat dle rozpisu pouze v době od října do března. Provozní řád bazénu, který je dodržován, je schválen KHS. Před každým použitím jsou odebírány vzorky k měření Ph, (volného a vázaného) a chlóru. Dvakrát měsíčně jsou Zdravotním ústavem se sídlem v Ústí nad Labem odebírány mikrobiologické a chemické vzorky. Uživatelé jsou do prostoru vnitřního rehabilitačního bazénu přiváděni a odváděni (popř. přiváženi a odváženi pomocí invalidním vozíků) klíčovými pracovníky, kteří mají v péči konkrétní uživatelé. Koupání ve vnitřním bazénu též zajišťují klíčoví pracovníci, kteří mají konkrétní uživatelé v péči. Uživatel je nejméně den před realizací koupání obeznámen o plánované aktivitě. Na základě dané informace se uživatelé vyzvou k zajištění plavek, županu, mýdla, ručníku a popř. plen vhodných do vody, bez kterých není možné, aby bazén využívali.



### **Nabídka zdravotní služby**

Uživatelé denního stacionáře mohou využít nabídky zdravotní služby **fyzioterapie**, která je poskytována pouze na základě doporučení od lékaře. Uživatelé jsou do místnosti určené pro fyzioterapii přiváděni a odváděni (popř. přiváženi a odváženi pomocí invalid. vozíků) klíčovými pracovníky, kteří mají v péči konkrétní uživatelé. Fyzioterapie je hrazena zdravotními pojišťovnami.



### **Bazální stimulace ve službě Denní stacionář**

V denním stacionář je uplatňován koncept **Bazální stimulace**. Bazální stimulace respektuje různé vývojové stupně schopnosti vnímat, ve kterých se člověk právě nachází.

V konceptu Bazální stimulace podporujeme:

- stimulaci vnímání vlastního těla
- rozvoj vlastní identity

- umožnění vnímání okolního světa
- umožnění navázání komunikace se svým okolím
- zvládnutí orientace v prostoru a časem
- lokomoční schopnosti
- zlepšení funkcí organismu
- psychomotorický vývoj člověka
- respekt autonomie člověka
- důstojné prožívání
- umožnit prožívat život v co nejvyšší možné míře kvality (i v těžkých stavech se špatnou prognózou)

Bazální stimulaci provádějí pracovníce přímé péče ve službě denní stacionář, které jsou kvalitně proškoleny. Zúčastnily se kurzů, ze kterého si odnesly náležité certifikáty.



### **Zájemci o sociální službu jsou sdělovány tyto informace:**

Základní informace o sociální službě denní stacionář, podmínky pro přijetí, podmínky pro nepřijetí, poslání, závazek a cíle denního stacionáře, cílovou skupinu uživatelů denního stacionáře, věkovou strukturu a maximální možnou kapacitu zařízení, formu sociální služby, dobu poskytování sociální služby, rozsah poskytovaných základních služeb, poskytované fakultativní činnosti, možnost podání stížnosti, jak je nakládáno s osobními údaji, nabídku zdravotnické služby fyzioterapie, nabídku možného vzdělávání, které provádějí pedagogové Základní školy praktické a základní školy speciální zde v prostorách organizace, nabídku stravy s možností úpravy formy při podávání s ohledem na potřeby, možnosti a schopnosti uživatelů, která obsahuje dopolední svačinu, oběd, odpolední svačinu, informaci o cenách za stravu, výše a způsob úhrady za služby. Zájemci, který nemá trvalý pobyt v obci Litoměřice, je nabídnuta spolupráce ve smyslu oslovení příslušné obce, kde je trvale hlášen, za účelem řešení možné participace na úhradě za sociální službu. Náležitosti smlouvy o poskytování služeb včetně osobního cíle uživatele, informace o adaptačním procesu, informace o individuálním plánování. Zájemci je vysvětleno, že v denním stacionáři po uplynutí adaptačního procesu, probíhá individuální plánování, které je tzv. šité na míru konkrétně každému uživateli. Jde o proces vedení uživatele k určitému cíli, který je společně s pracovníky denního stacionáře v zájmu uživatele definován. Pro tyto účely je podmínkou uživatelovo souhlasné stanovisko s individuálním plánováním.

10



### **Od zájemce zjišťujeme tyto informace**

Kde se zájemce o naši službě dozvěděl, kde zájemce bydlí, kolik je zájemci let, o co se zajímá, jeho očekávání, požadavky a přání, osobní cíle, potřeby a potřebnou míru podpory, dle vyjádření zájemce typ zdravotního postižení (s odkazem na zmapování, zda zájemce spadá do cílové skupiny denního stacionáře), míru mobility, potřeba kompenzačních pomůcek, alergie, diety, záchvatovité stavy, apod.

### **Žadatel o sociální službu**

Osoba, která má za to, že spadá do cílové skupiny sociální služby denní stacionář a rozhodla si podat vyplněnou žádost o přijetí za účelem využití poskytování služby denní stacionář. Žádost podává osoba - občan České republiky (občan členského státu EU nebo osoba cizinec s pobytem déle jak 3 měsíce). Žádost je možné si vyzvednout v kanceláři sociální pracovníce, vedoucí sociální služby, popř. ředitelky organizace. S každým, kdo má zájem o poskytování služby denní stacionář rádi žádost předem projednáme, popř. společně vyplníme. Z těchto důvodů není umístěna na webových stránkách organizace, neboť upřednostňujeme osobní kontakt. Pokud však potencionální žadatel chce žádost poslat

elektronicky či poštou, vyhovíme.



### **Kritéria a podmínky pro přijetí do denního stacionáře**

**1) Podaná a vyplněná žádost o přijetí**, která je adresována na Centrum pro zdravotně postižené děti a mládež - SRDÍČKO, Revoluční 1846/32, 412 01 Litoměřice. V případě podání žádosti, pokud je žadatel nezletilý, vyplňují žádost zákonní zástupci.

Pokud uživatel byl omezen ve svéprávnosti či mu byl přidělen opatrovník, pozbyl schopnost vnímat a podílet se na sepsání smlouvy, naplánování využívání sociální služby, na následné úhradě využitých služeb, je potřeba, aby potenciálního uživatele zastupoval jeho zákonný zástupce či opatrovník, popř. soudem určený zastupující člen domácnosti.

**2) Žadatel spadá do vymezeného okruhu cílové skupiny a věkové struktury uživatelů dle registru sociálních služeb** a po dobu poskytování sociální služby denní stacionář mu jeho zdravotní stav umožní pobyt v ambulantním kolektivním zařízení (vyloučena potřeba zdravotních výkonů ze strany poskytovatele).



### **Odmítnutí žadatele o sociální službu**

**Důvody odmítnutí:** Odmítnout poskytování sociální služby lze pouze v případě, že:

**1) Žadatel o službu nespadá do vymezeného okruhu cílové skupiny a věkové kategorie dle registru sociálních služeb**

**2) Kapacita denního stacionáře je naplněna**

**3) Jedná se o žadatele, se kterým byla ukončena smlouva z důvodu vážného porušování povinností vyplývajících ze smlouvy, a to v době kratší než 6 měsíců před novou žádostí o poskytnutí téže služby**

Při odmítnutí žadatele se mu poskytne základní sociální poradenství, které je součástí poskytování sociální služby, jak má svou situaci řešit jiným způsobem (např. předáním kontaktu na jiné služby).



### **Poskytování sociální služby**

Každému zájemci jsou poskytnuty informace o poskytování sociální služby v takovém rozsahu, aby zájemce o službu poznal, zda služba naplňuje jeho potřeby a mohl se informovaně rozhodnout, zda ji využije či nikoli.

Každému zájemci je dále vysvětleno, že v případě přijetí do sociální služby bude požádán již v rámci žádosti o přijetí o souhlas s poskytnutím osobních údajů. Jedná se však pouze o takové osobní údaje, které slouží pro zajištění bezpečí uživatele, bezproblémového chodu a výkaznictví. Dále je zájemci vysvětleno, že v denním stacionáři po uplynutí adaptačního procesu, probíhá individuální plánování, které je tzv. šité na míru konkrétně každému uživateli. Jde o proces vedení uživatele k určitému cíli, který je společně s pracovníky denního stacionáře v zájmu uživatele definován. Pro tyto účely je podmínkou uživatelského souhlasu stanovisko s individuálním plánováním.

Pokud se zájemce rozhodne, že chce využívat sociální službu denní stacionář, vyplní a podá žádost o přijetí do sociální služby denní stacionář.

Na základě podání žádosti a přetrvávajícího zájmu o službu v případě, že žadatel splňuje kritéria pro přijetí a je volná kapacita sociální služby, je žadatel přijat. O přijetí rozhoduje Konzultační skupina, která, krom jiného projednává žádosti o přijetí. Skládá se z vedoucí sociální služby, klíčových pracovníků denního stacionáře, fyzioterapeutky a lékaře, který je odborným garantem zařízení. V případě kladného vyjádření Konzultační skupiny, ředitelka služby (popř. zástupce ředitele) uzavírá s potencionálním uživatelem sociální služby, popř. zákonnými zástupci či opatrovníkem, popř. soudem určeným zastupujícím členem domácnosti, smlouvu o poskytování služby. Žadatel o službu je před uzavřením smlouvy seznámen se všemi podmínkami poskytování služby včetně Vnitřních pravidel a Úhradovníku. Poskytovatel sjednává se žadatelem o sociální službu rozsah a průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíl, který odráží možnosti, schopnosti a splnitelná přání.

V rámci projednávání poskytování sociální služby jsou za účelem zajištění bezpečného prostředí v denním stacionáři konzultována případná opatření omezující pohyb (např. zabezpečení uživatele v kočárku či vozíku). Též je důležité denní stacionář informovat o případných záchvatových stavech či dietním režimu. Sociální služba denní stacionář je poskytována v souladu se standardy kvality sociálních služeb.

Po přijetí uživatele do sociální služby prochází nově příchozí uživatel první tři měsíce a v případě potřeby následující tři měsíce adaptačním procesem. Průběh adaptace je zaznamenáván a vyhodnocován společně s uživatelem.

Každý uživatel sociální služby má svého klíčového pracovníka a ten ve spolupráci se sociálním pracovníkem, s uživatelem sociální služby, popř. zákonným zástupcem či opatrovníkem, popř. soudem určeným zastupujícím členem domácnosti, vytváří individuální plán uživatele, který vychází z individuálně určených potřeb a osobních cílů uživatele. Cíle v rámci individuálního plánování vycházejí z možností, schopností a potřeb uživatele s ohledem na rizika, která jsou předem vytipována. Průběh sociální služby je přiměřeně plánován. Naplňování osobních cílů uživatele je v průběhu sociální služby s uživatelem přehodnocováno. Poskytovatel sociální služby vede systematicky individuální záznamy o průběhu poskytování sociální služby. Míra podpory a zajištění denního programu je přizpůsobena uživatelům dle jejich potřeb, a to v takovém rozsahu, jaký respektuje jejich rozsah postižení, ale zároveň je aktivizuje, aby se v nich neprohlubovala závislost na cizí pomoci.

Službu poskytují kvalifikovaní, profesionální pracovníci. Navzájem se profesně podporují a průběžně doplňují své znalosti a dovednosti. Při výkonu profese se pracovníci řídí etickým kodexem organizace.

### **Rozpis činností a popis průběhu poskytování služby**

Rozpis činností je pouze orientační, neboť je možné přizpůsobit s ohledem na potřeby uživatelů (např. uživatel usne, podávání stravy se odloží).

#### **7:00 hod.**

- ▶ začátek poskytování služby – evidence uživatelů (uživatel si může příchod do služby i odchod ze služby určit dle svých potřeb, do 8:00 hodin je však potřeba svůj příchod a popř. čerpání stravy během dne nahlásit);

#### **8:00 – 8:30 hod.**

- ▶ dopolední svačina

#### **8:30 – 10:45 hod.**

- ▶ výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti (pracovně výchovné a aktivizační činnosti, pohybové, rehabilitační činnosti, činnosti vedoucí k nácviku a kupevňování motorických, orientačních, psychických a sociálních schopností a dovedností, vytvoření podmínek pro zajišťování přiměřených vzdělávacích a rozumových činností);

- ▶ sociálně terapeutické činnosti (sociálně terapeutická činnost, jejíž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporující sociální začleňování uživatelů, např. pobyt v snoezelenu, výtvarné, hudební činnosti);
- ▶ zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (pomoc při obnovení nebo upevnování kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování.
- ▶ pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí (pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů);
- ▶ oběd
- ▶ 11:45 – 12:45 hod.
- ▶ relaxace
- ▶ 12:45 – 14:00 hod.
- ▶ činnosti dle aktuální potřeby (viz. shora uvedené činnosti)
- ▶ 14:00 – 14:30 hod.
- ▶ odpolední svačina
- ▶ 14:30 – 15:00 hod.
- ▶ odchod ze služby

V průběhu sociální služby, ale zpravidla v době od 11:45 do 15:00 hodin dle přání Uživatele odchod ze služby. Uživatel se v rámci smlouvy o poskytování sociální služby zavazuje dodržovat provozní dobu poskytované sociální služby.

V průběhu poskytování sociální služby, tzn. v době od 7:00 do 15:00 hod., jsou dle potřeby realizovány následující činnosti:

- ▶ pomoc při zvládnutí 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);
- ▶ pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro hygienu (pomoc při úkonech osobní hygieny, při použití WC);
- ▶ poskytnutí stravy (zajištění stravy v přiměřené době poskytování služby a s ohledem na možnosti a schopnosti uživatele pomoc při podávání stravy);

Základní sociální poradenství poskytuje sociální pracovnice nebo vedoucí sociální služby, popř. ředitelka organizace v pracovních dnech v době od 7:00 – 15:00 hodin



### **Poskytování stravy**

V denním stacionáři je zajištěna strava, která odpovídá zásadám racionální výživy. V případě potřeby a na žádost uživatele je zajištěn oběd v dietním režimu. Při podávání stravy je vždy podáváno pití. Při těchto činnostech jsou dodržovány platné hygienické předpisy.

Uživatel bere na vědomí, že nejpozději do 8:00 hodin v den plánovaného čerpání stravy nahlásí či zruší požadavek na stravu. V případě, že strava v den čerpání nebude do 8:00 hodin nahlášena, nemůže být poskytnuta. Pokud nahlášená strava nebude v plánovaný den čerpání do 8:00 hodin zrušena, Poskytovatel je oprávněn uplatnit úhradu.



Poskytovatel vyhotovuje aktuální jídelní lístek s označením alergenových složek, včetně základního seznamu alergenových složek (podrobnější seznam k nahlédnutí přímo ve službě). Pokud Uživatel zjistí, že mu určitý alergen vyvolává alergie nebo nesnášenlivost představující nebezpečí ve svém zájmu tuto skutečnost oznámí pracovníkům denního stacionáře. Uživatele ve svém zájmu případně uvede i další skutečnosti v rámci určité precitlivosti, poruchy imunity či případné hrozící alergické reakce u alergenových složek, které nejsou uvedeny v seznamu.

Podávání stravy je možné přizpůsobit s ohledem na potřeby uživatelů (např. uživatel usne, podávání stravy se odloží). Pro tyto případy je ve vydávacích kuchyňkách k dispozici mikrovlnná trouba, kde je možné stravu ohřát na teplotu vhodnou k podávání). Během průběhu dne je dle potřeby dodržován pitný režim uživatelů. Strava je připravována přímo v zařízení, které má odpovídající vybavení (kuchyň, sklady na potraviny, výdajové kuchyňky před místnostmi denního stacionáře). Stravu připravuje kuchařka s pomocnou kuchařkou dle jídelníčku, který schvaluje lékař, jako odborný dohled. Dle individuální potřeby kuchařka nebo pomocná kuchařka jídlo při výdeji přizpůsobuje dle pokynu klíčového pracovníka individuálním možnostem uživatelů (krájení, mixování, mletí).



### **Možnosti vzdělávání**

V budově poskytovatele má odloučené pracoviště Základní škola speciální, Základní škola praktická a Praktická škola, Šaldova 6, Litoměřice. Tímto je možné, aby během dne **u některých Uživatelů**

**probíhala přímo v zařízení Poskytovatele povinná školní docházka**, a to dle rozvrhu hodin učitelů, kteří jsou zaměstnanci speciální školy. Po dobu průběhu povinné školní docházky za uživatele sociální služby zodpovídá pracovník Základní školy speciální, Základní školy praktické a praktické školy se sídlem Šaldova 6, Litoměřice.

14



### **Dopravní zdravotní služba**

Někteří Uživatelé, kteří využívají zdravotní služby fyzioterapie, jsou do zařízení sváženi a odváženi **Dopravní zdravotní službou**. Pokud Dopravní zdravotní službu Uživatel využije, po dobu cesty a doprovodu jak ze sanitního vozu do služby, tak i ze služby do sanitního vozu, přebírá zodpovědnost za Uživatele pracovník Dopravní zdravotní služby.



### **Příchod a odchod ze služby**

Předání uživatelů při příchodu i odchodu probíhá ve vstupní hale (šatně). V souladu s hygienickými požadavky se uživatelé prezouvají do obuvi, která je určena pro vnitřní pobyt. Uživatelé se ve vstupní hale (šatně) svlékají či oblékají, popř. dle potřeby převlékají.

Při přijímání a odchodu uživatelů denního stacionáře je klíčový pracovník oprávněn k poskytování sociální služby pouze v rámci zařízení a budovy organizace. Z bezpečnostních důvodů není možné

poskytovat uživatelům mimo budovu zařízení nápomoc. Pokud uživatelův zdravotní stav vyžaduje doprovod či péči i po opuštění budovy organizace, je v zájmu uživatele, aby byla zajištěna pomoc ze strany uživatele.

Do zařízení jsou přijímáni uživatelé bez známek akutního onemocnění. Klíčový pracovník provádí při každodenním přijímání uživatele sociální služby tzv. přijímací zdravotní filtr: vizuální kontrola uživatele (např. oční spojivky, pokožka, aj.). Je-li podezření, že je uživatel nemocný, není do zařízení přijat. Pokud klíčový pracovník zjistí změnu zdravotního stavu uživatele během průběhu sociální služby (např. vysoká horečka, těžší záchvat, úporný průjem, nezvladatelné krvácení) klíčový pracovník okamžitě informuje zákonného zástupce, popř. opatrovníka či soudem určeného zastupujícího člena domácnosti, popřípadě rychlou záchranou pomoc. V případě svéprávného a zletilého uživatele, který klíčovému pracovníkovi sdělí, že má zdravotní potíže, je zvolen postup dle závažnosti onemocnění.

Přijímání a odchod Uživatelů sociální služby probíhá během dne, v rámci provozní doby zařízení tzn. od 7.00 hodin do 15.00 hodin.

Uživatelé do 18 let věku přivádí a odvádí zákonný zástupce, popř. písemně zplnomocněná osoba. Uživatelé, kteří jsou omezeni ve svéprávnosti, jsou dle jejich možností i schopností a dle jejich přání přiváděni a odváděni opatrovníkem, popř. soudem určeným zastupujícím členem domácnosti, či zplnomocněnou osobou. V případě opatrovníka či soudem určeného zastupujícího člena domácnosti, je vyžadováno rozhodnutí soudu s tím, že kopie rozhodnutí je zakládána do osobního spisu uživatele. Zplnomocnění je akceptováno pouze v písemné formě a je založeno do osobní složky i osobního spisu uživatele.



### **Úhrada za poskytování služby, popř. fakultativních činností a stravu**

Úhrady se hradí bezhotovostní platbou, prostřednictvím účtu Poskytovatele č.ú. 43-9723270267/100, pod variabilním symbolem, který je uživateli přidělen. O úhradě je uživatel informován formou vyúčtování čerpaných služeb první týden následujícího měsíce od čerpání služeb. Uživatel je povinen celkovou úhradu nejpozději do konce následujícího měsíce od čerpání služeb bezhotovostní uhradit.

Přeplatky na úhradách za služby poskytované Poskytovatelem dle smluvního vztahu je Poskytovatel je povinen vyúčtovat a písemně vyúčtování uživateli předat nejpozději první týden následujícího měsíce od čerpání služeb, za něž přeplatek vznikl. Poskytovatel je povinen přeplatek uhradit bankovním převodem na účet Uživateli nejpozději ve lhůtě, v jaké je povinen předat vyúčtování tohoto přeplatku.

### **Výše úhrady za službu a způsob placení**

Uživatel je povinen zaplatit úhradu za poskytnutou sociální službu, která je určena za 1 hodinu poskytování. Pokud poskytování sociálních služeb netrvá celou hodinu, výše úhrady se poměrně krátí. Výše platby za kalendářní měsíc se odvíjí od počtu hodin poskytování sociální služby a v případě, že uživatel je s trvalým pobytem v Litoměřicích (nutno relevantně prokázat) od věkové kategorie, do které patří.

Od 1. 1. 2019 Je nastaven automatický systém, tedy úhrady se kontinuálně odvíjí od navýšení příspěvku na péči pro osoby závislé na pomoci druhých, a to vždy s platností od nabytí novely zákona o sociálních službách a prováděcí vyhlášky, s navýšením původních úhrad vždy o 2,00 Kč za 1 hodinu poskytované



péče u všech věkových kategorií bez ohledu na místo trvalého bydliště a bez ohledu na stupeň závislosti či věk. Výše úhrady se poměrně krátí, pokud poskytování služby netrvá celou hodinu.

Výše úhrady je uvedena v Úhradovníku, který je součástí smlouvy o poskytování sociální služby a také je k dispozici na nástěnce v zařízení, u vedoucí sociální služby a ředitelky.

Do úhrady za poskytování sociální služby denní stacionáře se nezapočítává doba, po kterou probíhá školní výuka v rámci Základní školy speciální, Základní školy praktické a Praktické školy v Litoměřicích či zdravotní výkony v rámci zdravotní služby fyzioterapie.

V rámci výše úhrady jsou každému, kdo o to požádá, zodpovězeny otázky osobně, popř. vše je vysvětleno a každý uživatel vždy obdrží přehledné vyúčtování služeb.

### **Úhrada za fakultativní činnosti**

Úhrada za canisterapii a případná úhrada za hipoterapii se odvíjí dle aktuální výše výpočtu, popř. dle požadavku externího poskytovatele. O výši úhrady je uživatel vždy obeznámen. Výše spoluúčasti za poskytnutí služby canisterapie je vypočtena dle koeficientu, tzn. 50 % fakturované ceny, uhradí uživatel a 50 % fakturované ceny uhradí Centrum pro zdravotně postižené děti a mládež – SRDÍČKO.

V rámci fakultativní odborné činnosti - služby – muzikoterapie (skupinová terapie), ergoterapie (skupinová terapie), arteterapie (skupinová terapie), logopedie (individuální terapie), dramaterapie (individuální terapie) je nastaven automatický systém v případě účtování částečných neinvestičních nákladů promítajících se do úhrad za zajištění a čerpání fakultativních služeb, které budou odrážet koeficient 7% osobních či fakturovaných nákladů ve vztahu k organizaci za skupinové odborné činnosti a v plné výši osobních či fakturovaných nákladů ve vztahu k organizaci za individuální odborné činnosti.

16

Pobyt ve vnitřním bazénu, který je možný pro osoby ve věku od 3 do 64 let, je ve výši 20,00 Kč za jedno využití.

V rámci výše úhrady za fakultativní služby jsou každému, kdo o to požádá, zodpovězeny otázky osobně, popř. vše je vysvětleno a každý uživatel vždy obdrží přehledné vyúčtování služeb.

### **Participace obcí v rámci příspěvku na úhradu neinvestičních nákladů za poskytování sociální služby denní stacionář**

V případě, že zájemce, který sepisuje smlouvu o poskytování služby, nemá trvalý pobyt v obci Litoměřice, je obeznámen o vyšší úhrady za poskytování soc. služby. Tato vyšší úhrada je z důvodu příspěvku zřizovatele, tj. Města Litoměřice, který obyvatelům s trvalým pobytem v Litoměřicích umožňuje nižší úhrady za soc. službu denní stacionáře. Uživatel, který nemá trvalý pobyt je nabídnuta spolupráce ve smyslu oslovení příslušné obce, kde je trvale hlášen, za účelem řešení možné participace na úhradě za sociální službu.

### **Výše úhrady za stravu**

Uživatel nebo jeho zákonný zástupce, popř. opatrovník či soudem ustanovený zastupující člen domácnosti, je povinen zaplatit úhradu za poskytnutou stravu dle věku uživatele. Výše úhrady za stravu je uvedena v Úhradovníku, který je součástí smlouvy o poskytování sociální služby a také je k dispozici na nástěnce v zařízení, u vedoucí sociální služby a ředitelky.

V případě, že je strava pro uživatele nahlášena a uživatel se v den nahlášeného čerpání nedostaví, je mu účtována částka za stravu dle uzavřené smlouvy a ve výši dle Úhradovníku.

Uživatel sociální služby stravu neodebírá, není povinen platit úhradu za stravu.



### **Vybavení uživatele pro pobyt v denním stacionáři**

- vhodná obuv i oděv pro vnitřní užívání;
- v případě využití fakultativní služby vnitřního bazénu, plavky, župan, ručník, apod...;
- za účelem dodržení základní hygieny, klíčový pracovník s uživateli dojednává zajištění inkontinentních prostředků, apod. ze strany uživatele.
- v případě potřeby inkontinentních pomůcek, prostředků v rámci zajištění tělesné hygieny v souvislosti s menstruačním cyklem či papírové kapesníčky, apod. si uživatelé přinášejí z domova na základě své aktuální potřeby.



### **Spisová dokumentace uživatele**

Uživatel je oprávněn nahlédnout do své spisové dokumentace, a to kdykoliv o to požádá. Spisová dokumentace konkrétních uživatelů je uložena u klíčového pracovníka, který u uživatele vykonává přímou péči a je přístupna sociálnímu pracovníkovi, vedoucímu sociální služby a ředitelce organizace. Vedoucí sociální služby má ve své evidenci platné originály smluv o poskytování sociální služby denní stacionář a originály všech případných dodatků. Tyto dokumenty jsou na uzamykatelném místě. Klíčový pracovník vytváří aktuální záznamy o průběhu poskytování služeb jednotlivým uživatelům. V případě absence přiděleného klíčového pracovníka má k údajům ve spisové dokumentaci přístup zastupující klíčový pracovník, který je určen ředitelkou organizace. Spisová dokumentace je na uzamykatelném místě u konkrétního klíčového pracovníka.

17



### **Ochrana osobních údajů a GDPR**

Zařízení shromažďuje a vede takové údaje o uživatelích, které umožňují poskytovat bezpečné, odborné a kvalitní sociální služby. Zařízení vytváří podmínky k tomu, aby zpracování osobních a citlivých údajů odpovídalo platným obecně závazným normám, a to zejména dodržování zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů. Dokumenty, které jsou vedeny o službách poskytovaných jednotlivým uživatelům, jsou po přiměřenou dobu archivovány. Pokud Uživatel nebude souhlasit s poskytnutím osobních údajů, nebude mu služba denního stacionáře poskytnuta.

1. Každý, kdo zjistí nebo se domnívá, že denní stacionář provádí zpracování osobních, popř. osobních údajů uživatelů, které je v rozporu s ochranou soukromého a osobního života nebo v rozporu se zákonem č.101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, zejména jsou-li osobní údaje nepřesné s ohledem na účel jejich zpracování, může:

- a) požádat o vysvětlení,

- b) požadovat, aby ze strany denního stacionáře byl odstraněn takto vzniklý stav. Zejména se může jednat o blokování, provedení opravy, doplnění nebo likvidaci osobních údajů.

2. Je-li žádost shledána oprávněnou, musí denní stacionář odstranit neprodleně závadný stav.

Zpracování osobních údajů příjemců služeb v našem zařízení ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, a od 25. 5. 2018 ve smyslu čl. 7 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) *Centrum SRDÍČKO, dále jen jako správce osobních údajů zpracovává údaje na základě vnitřní Směrnice, která je k nahlédnutí u níže uvedené zodpovědné osoby. Na Centrum SRDÍČKO je možné se k uplatnění práv v oblasti osobních údajů obracet prostřednictvím datové schránky, ID DS afh46c4, emailem na adrese [centrumsrdicko@centrumsrdicko.cz](mailto:centrumsrdicko@centrumsrdicko.cz) nebo poštou na adrese Centrum pro zdravotně postižené děti a mládež - SRDÍČKO, Revoluční 1846/32, 412 01 Litoměřice. Výše uvedenými způsoby je možné se v relevantních případech na organizaci obracet za účelem uplatnění práva na přístup k osobním údajům, jejich opravu nebo výmaz, popřípadě omezení zpracování, vznést námitku proti zpracování, jakož i při uplatnění práva na přenositelnost údajů a dalších práv podle obecného nařízení o ochraně osobních údajů. Výše uvedenými způsoby se mohou subjekty údajů na organizaci obracet v případě údajů zpracovávaných na základě souhlasu rovněž za účelem odvolání souhlasu se zpracováním osobních údajů. Za agendu ochrany osobních údajů včetně GDPR v rámci organizace zodpovídá Lenka Stehlíková, zástupce ředitelky, tel. č. 731 512 199, email: [ucetni@centrumsrdicko.cz](mailto:ucetni@centrumsrdicko.cz), k zastížení v kanceláři v přízemí budova Revoluční 1846/32, každé pondělí v 10 - 15 hodin.*



## **Ochrana práv uživatelů**

V zájmu zajištění efektivního poskytování služby se určení zaměstnanci v rámci provozní doby věnují všem uživatelům s ohledem na jejich možnosti a schopnosti s maximální péčí, která však nevede ke zneschopňování uživatelů.

Zaměstnanci respektují základní lidská práva a svobody každého uživatele a dbají, aby v důsledku poskytování služby v žádném případě nedocházelo k jejich porušování, a to včetně případného střetu zájmu, negativního hodnocení či možným předsudkům vztahujících se k cílové skupině.



## **Stížnosti**

Stížnosti jsou vnímány jako důležitý zdroj informací. Stížnost upozorňuje na slabá místa poskytování sociální služby, informuje o tom, jak je uživateli či jejich blízkými služba vnímána a přijímána. Stížnost je podnětem pro zlepšování kvality poskytované sociální služby a tak je ke každé stížnosti i přístupováno.

Podání stížnosti nemá v žádném případě negativní dopady v souvislosti se zajištěním poskytované služby o uživatele.

## **Formy podání stížnosti**

Stížnost může stěžovatel podat osobně ústně, telefonicky, písemně, prostřednictvím e-mailové korespondence, prostřednictvím datové schránky, nebo v provozní době poskytování služeb  lze písemnou stížnost vložit do schránek na stížnosti, které jsou umístěny přímo v budově ve vstupních

halách (šatnách) v sídle organizace na adrese Centrum pro zdravotně postižené děti a mládež – SRDÍČKO, Revoluční 1845/30, 1846/32, 412 01 Litoměřice.

Stížnost může být podána i anonymně a to poštou na adresu organizace, osobně, telefonicky nebo prostřednictvím schránek na stížnosti. S anonymní stížností je zacházeno jako s neanonymní stížností. Odpověď na anonymní stížnost bude po dobu 1 měsíce vyvěšena na nástěnce.

Nedostatek v podání není důvodem k odepření převzetí stížnost.

### Lhůty k vyřízení stížnosti

Stížnost musí být prošetřena s maximální rychlostí bez zbytečných průtahů, nejdéle do 30. kalendářních dní ode dne přijmutí. V případě, že skutečná lhůta překročí daný termín, příjemce stížnosti uvedomí stěžovatele o této skutečnosti a důvodech písemně. Výjimku tvoří stížnosti podané ústní či telefonickou formou.

### Komu lze podat stížnost

Stížnosti lze podat dle věcné příslušnosti u níže uvedených odpovědných zaměstnanců, kteří mají za povinnost stížnosti řešit.

- ředitelka organizace: Ing. Ivana Humlová, Centrum pro zdravotně postižené děti a mládež – SRDÍČKO, Revoluční 1846/32, 412 01 Litoměřice, tel. 416 742 087, 734 587, e-mail: [centrumsrdicko@centrumsrdicko.cz](mailto:centrumsrdicko@centrumsrdicko.cz), datová schránka - ID schránky: afh46c4
- zástupce ředitelky: Lenka Stehlíková, Centrum pro zdravotně postižené děti a mládež – SRDÍČKO, Revoluční 1846/32, 412 01 Litoměřice, tel. 416 744 257, 731 512 199, e-mail: [ucetni@centrumsrdicko.cz](mailto:ucetni@centrumsrdicko.cz)
- vedoucí sociální služby denní stacionář: Centrum pro zdravotně postižené děti a mládež – SRDÍČKO, Revoluční 1846/32, 412 01 Litoměřice, tel. 739 322 236, e-mail: [vedoucidennistacionar@centrumsrdicko.cz](mailto:vedoucidennistacionar@centrumsrdicko.cz)
- Přeje-li si stěžovatel předat písemnou stížnost přímo ředitelce organizace, zaměstnanec organizace je povinen ji takovou stížnost předat.

Neformální stížnost může stěžovatel sdělit kterémukoliv zaměstnanci organizace, který činí okamžitě kroky za účelem vyhovění stěžovateli, avšak za předpokladu, že budou akceptována vnitřní pravidla, platná legislativa a lidská důstojnost. V případě, že není možné stěžovateli vyhovět, zaměstnanec je povinen stěžovateli podat informaci o kontaktech na odpovědného zaměstnance, který má za povinnost stížnosti řešit.

Reklamace na kvalitu a množství dodávané stravy je řešena ihned např. dodáním nové porce. V tomto případě není reklamujícímu zasílána písemná odpověď.

V případě, že stěžovatel není spokojen s vyřízením stížnosti, popř. nechce adresovat stížnost přímo na denní stacionář, může se obrátit na nadřízený orgán či další instituce:

- ✓ **Zřizovatel organizace:** Městský úřad Litoměřice, Odbor sociálních věcí a zdravotnictví, popř. starosta, Mírové náměstí 15/7, 412 01 Litoměřice, e-mail: [podatelna@litomerice.cz](mailto:podatelna@litomerice.cz) e-podatelna: [epodatelna@litomerice.cz](mailto:epodatelna@litomerice.cz), Datová schránka: tpebfnu, tel.: 416 916 111
- ✓ **Krajský úřad Ústeckého kraje**, Odbor sociálních věcí, Velká Hradební 3118/48, 400 02 Ústí nad Labem
- ✓ **Kancelář veřejného ochránce práv**, Údolní 39, 602 00 Brno
- ✓ **Český helsinský výbor**, Štefánkova 216/21, 150 00 Praha 5
- ✓ **Ministerstvo práce a sociálních věcí - pracoviště Ústí nad Labem, odbor sociálních služeb, sociální práce a sociálního bydlení, oddělení inspekce severovýchodní Čechy**, Masarykova 633/318, 400 01 Ústí nad Labem, tel.: 950 196 583
- ✓ **Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR**, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2, tel. 221 921 111

## Evidence stížností

Stížnosti jsou písemně evidovány. Písemně se neevidují pouze ústní jednoduché neformálních stížnosti.

## Některé z dalších možností řešení problémů

Pokud se uživatel potřebuje někomu svěřit se svým problémem, může kontaktovat tyto telefonické linky, kde může získat potřebnou informaci, radu a pomoc:

- ✓ **Linka pomoci** – telefonní linka **475 603 390**, Spirála, K Chatám 22, Ústí nad Labem-město, Skorotice, 403 40 Ústí n.L.

## Krom stížností lze stejným způsobem vyjádřit pochvalu či podat podnět.

Pokud chce uživatel vyjádřit pochvalu, k tomuto účelu postačí pouhá slova díky, za což budou zaměstnanci včetně vedení denního stacionáře velmi rádi.

## Informace o poskytovateli sociální služby denního stacionáře

### Poskytovatel sociální služby

Zařízení pomáhá uživateli kontaktovat a využívat další služby podle jeho potřeb a přání, zejména ty, které směřují ke zvyšování samostatnosti a nezávislosti na systému sociálních služeb. Vedení zařízení dbá o to, aby se kvalita poskytovaných služeb zvyšovala.

Zaměstnanci organizace respektují své kompetence. V zájmu zajištění objektivního a profesionálního přístupu ke všem Uživatelům, není žádoucí po skončení provozní doby denního stacionáře, mimo sídla organizace udržovat přátelské či jiné vztahy s Uživateli.



### Odborné předpoklady zaměstnanců denního stacionáře

Struktura, počet pracovníků i jejich vzdělání a dovednosti odpovídají potřebám uživatelů služeb a umožňují naplňování standardů kvality sociální služby. Noví pracovníci jsou zaškoleni. Zaměstnanci denního stacionáře se za účelem odborného růstu zúčastňují odborného vzdělávání s tematikou poskytování sociálních služeb a cílové skupiny uživatelů.

### Prostředí a podmínky



Prostředí a podmínky v zařízení odpovídají kapacitě, charakteru služeb a potřebám uživatelů. Zařízení dbá na to, aby byly plněny všechny platné obecně závazné normy související s poskytováním sociálních služeb.

**Přímo v zařízení je zajišťován stravovací provoz včetně kuchyně, výdejní jídel a skladů na potraviny. Prostřednictvím interních zdrojů je zajišťován i chod prádelny, mandlování a žehlení prádla, zejména lůžkovin.**



Pro služby denního stacionáře jsou k dispozici 3 místnosti s tím, že každá místnost je o velikosti cca 55m<sup>2</sup>. Místnosti jsou vybaveny odpovídajícím nábytkem spolu s potřebnými kompenzačními pomůckami, které uživatelům umožňují využití k běžným činnostem, ale i k odpočinku. Dvě místnosti převážně slouží uživatelům věkové struktury od 3 let do 30 let a jedna místnost převážně slouží uživatelům věkové struktury od 31 do 64 let. Za účelem určitých konkrétních činností i aktivit a s přihlédnutím k individuálním potřebám a možnostem uživatelů, dochází ke společnému vzájemnému kontaktu všech věkových skupin. Veškeré prostory denního stacionáře jsou bezbariérové – přizpůsobené k pohybu vozíčkářů, včetně 2 bezbariérových toalet a jedné bezbariérové sprchy. Dále jsou k dispozici 2 toalety běžné velikosti, 1 toaleta středně velká a 2 dětské, 1 sprchový kout, 5 umývadel klasických a 3 malá. Denní stacionář má též k dispozici 2 výdajové kuchyňky, vybavené mikrovlnnými troubami a ledničkami. Uživatelům denního stacionáře je k dispozici k využití speciální multismyslová místnost Snoezelen, určené k poskytnutí pozitivně naladěného prostředí, které může mít funkci relaxační, poznávací a interakční. Uživatelům je zde k dispozici místnost s interaktivní tabulí, která slouží k rozvoji jak zrakového tak i sluchového vnímání i logického myšlení. V této místnosti se nachází MAGIC BOX. Za pomoci interaktivní tabule a Magic Boxu mají uživatelé denního stacionáře možnost rozvíjet 4 oblasti - rozvoj smyslů, motoriky, rozumových schopností a komunikačních dovedností. Při práci s interaktivní tabulí a Magic Boxem je klíčovou pracovníci zvolen vhodný nainstalovaný výukový a podnětný program či prostřednictvím internetu online vhodný materiál (např. hry, zpívánky, říkadla, piktogramy, apod.) s ohledem na individuální možnosti, schopnosti s dovednosti uživatelů a za přihlédnutí k věku. Uživatelé mohou využít i keramickou dílnu a zahradu, která je bezbariérová a slouží ke svému účelu, tj. k aktivizačním činnostem ve venkovním prostředí a k relaxaci. V celém areálu budov je zákaz kouření.

Zařízení má vypracován dokument únikových cest, zpracovanou požární poplachovou směrnici a evakuační plán. Dle platných norem externí firmy provádějí na základě rozpisu pravidelné revize hromosvodů, revize elektroinstalace, elektrospotřebičů, kontrola protipožárních opatření, revize výtahů, elektrických zařízení a elektrospotřebičů, signalizace bezpečnostního systému, revize zahradních a tělovýchovných prvků a hasicích prostředků. V neposlední řadě je v rámci vnitřních pravidel směrnice k zajištění lékárníček na pracovišti. Zaměstnanci jsou proškolení pro použití elektrických spotřebičů. Při práci s přístroji a technickým vybavením musí zaměstnanci postupovat podle příslušných návodů.

Všichni zaměstnanci jsou povinni dodržovat hygienické předpisy a dbát na dodržování hygieny uživatelů. Hygienické podmínky včetně stravovacího provozu a vnitřního rehabilitačního bazénu jsou průběžně kontrolovány Krajskou hygienickou stanicí Ústeckého kraje ve formě hygienických šetření v organizaci. Předmětem kontroly je plnění povinností stanovených k ochraně veřejného zdraví zákonem č. 258/2000 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

Denní stacionář má vypracované postupy pro případné havarijní a nouzové situace.

### **Odpovědnost poskytovatele za odcizení či ztrátu finanční hotovosti nebo cenných předmětů uživatelů**



Za cenné věci či finanční hotovost, které nejsou nezbytně nutné k pobytu v denním stacionáři, není ve finančních možnostech organizace, ani nelze uplatňovat plnění v rámci pojistné smlouvy o odpovědnosti za škodu způsobenou při poskytování sociální služby, aby v případě odcizení těchto věcí kompenzovala vzniklou škodu.



V případě, že uživatel zjistí ztrátu či odcizení jak věcí, tak finanční hotovosti, kterou má u sebe, je nutné daný stav neprodlena nahlásit vedoucí služby či ředitelce organizace, která dle závažnosti se svolením poškozeného skutečnost neprodleně nahlásí Policii ČR, popř. pojišťovně jako pojistnou událost. Dále se postupuje dle pokynů orgánů činných v trestním řízení či smluvní pojišťovny.



Pokud má uživatel potřebu mít s sebou v denním stacionáři cenné věci či finanční hotovost, je možné si u vedoucí sociální služby v případě nepřítomnosti u ředitelky organizace cenné věci či finanční hotovost uschovat na uzamykatelném místě, avšak pouze na dobu poskytování služby v daném konkrétním dnu.

### **Náležitý dohled ve vztahu k uživateli**



Dohled nad uživatelem ze strany pracovníků denního stacionáře je vykonáván individuálně, tak aby nedocházelo k porušování práv uživatele a byl co nejméně omezující. Je však aplikován v takovém rozsahu a přiměřené opatrnosti, aby uživatel nebyl nepřiměřeně ohrožen. Dohled vykonávají zaměstnanci k tomu pověřeni. Poskytovatel není odpovědný za nahodilou újmu v důsledku nehody v případech, že nebylo možné nehodě zabránit a nebyl dán k nehodě ze strany poskytovatele podnět.

22

V průběhu poskytování služby je uživatel přijatelným způsobem nabádán k přiměřené opatrnosti a k předcházení rizikovým situacím. Pracovníci denního stacionáře dbají patřičné přiměřené opatrnosti s ohledem na rozumovou a volní složku (volní vlastnosti se projevují například v samoregulaci chování a jednání, např. rozvážnost, sebeovládání, sebekontrola, samostatnost, apod.) uživatelů. S cílem předejít nepřiměřeným rizikům, mají vypracované u každého uživatele rizikové plány.

### **Vlastní vůle uživatele**



Základním je podpory vlastní vůle uživatele a podpora uživatele při zvažování možností a zapojení do procesu rozhodování. Jedná se o přístup, který je zaměřen na uživatele, který má narušenou schopnost sám za sebe rozhodovat. Jde tedy o to, aby každý uživatel skutečně mohl konat podporovaná rozhodnutí.





Nelze se však omezit jen na rozhodování v každodenních běžných situacích, je zapotřebí podporovat i rozhodnutí, která ovlivní člověka z dlouhodobé perspektivy, a rovněž podporovat právní vědomí a způsobilost člověka k právním úkonům.