



Denní stacionář pro seniory Charity Odry, kontaktní adresa: Hranická 1110/32, Odry 742 35  
Tel.: 556 731 947, 732 472 855, e-mail: michaela.tomaskova@odry.charita.cz  
IČ: 62351052, DIČ: CZ62351052, číslo účtu: 43-8891780237/0100

### Informace o službě

Informace o službě představují soubor pravidel, které jsou uživatelé služby povinni dodržovat.

Uživatelé služby jsou s Informacemi o službě seznámeni před podpisem smlouvy o poskytování sociálních služeb.

Informace o službě jsou součástí smlouvy o poskytování sociálních služeb v denním stacionáři mezi uživatelem a poskytovatelem.

Informace o službě jsou vyvěšeny ve společenské místnosti stacionáře.

#### Přijetí uživatele služby denního stacionáře

- Sociální služby v denním stacionáři jsou uživateli poskytovány na základě písemně uzavřené Smlouvy nejpozději v den nástupu uživatele do denního stacionáře.
- Podepsání smlouvy předchází jednání se zájemcem tzv. sociální šetření a také individuální plánování.
- Uživatel si může zvolit délku denního pobytu v denním stacionáři v provozní době nebo docházet jen v určité dny v týdnu.
- Každý uživatel má svého klíčového pracovníka, kterému je představen, a který s ním plánuje průběh služeb.
- Tato klíčová osoba rovněž komunikuje s rodinou a dalšími osobami, které jsou pro uživatele důležité.

#### Důvody k ukončení pobytu

- uplynutím sjednané doby
- dohodou
- po opakovaném hrubém porušování pravidel (viz níže)

- pro neplnění smluvních podmínek
- za mimořádných událostí narušujících provoz Denního stacionáře pro seniory (provozní, odborné či mimořádné finanční události)
- pokud došlo ke změně poměrů uživatele, zejména zdravotního stavu /umístění uživatele do jiného zařízení, úmrtí/
- uživatel může ukončit smlouvu kdykoli bez udání důvodů, lhůta pro výpověď danou uživatelem je min. 1 den před požadovaným ukončením smlouvy

\*Před ukončením pobytu je nutno vyrovnat platby za služby.

## Nabízené služby

### Denní stacionář nabízí uživatelům tyto základní služby\*:

- a) pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- b) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- c) poskytnutí stravy,
- d) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,
- e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- f) sociálně terapeutické činnosti,
- g) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

### a také tyto fakultativní činnosti:

- Duchovní a pastorační podpora,
- doprava uživatelů (svoz do denního stacionáře a odvoz zpět domů).

## Ceník

- *Stanovení úhrady za služby denního stacionáře vychází ze zákona č. 108/2006 o sociálních službách a § 12 prováděcí vyhlášky č. 505/2006 k tomuto zákonu.*
- Ujednání o úhradě sociální služby ve Smlouvě o poskytování sociálních služeb v denním stacionáři sepíše s uživatelem vedoucí denního stacionáře. Služby hradí osoba, která se k tomu zaváže ve Smlouvě o poskytování sociálních služeb v denním stacionáři.

- Dle zákona č. 108/2006 Sb., § 71 odst. 3) se může poskytovatel dohodnout na spoluúčasti na úhradě nákladů s osobou blízkou osobě, které je sociální služba poskytována, popřípadě s jinou fyzickou osobou nebo s právnickou osobou, pokud uživatel nemá vlastní příjem nebo jeho příjem nepostačuje na úhradu nákladů. Plátce pobytu se k úhradě poskytované služby zavazuje podpisem Smlouvy o úhradě sociálních služeb, která je nedílnou součástí Smlouvy o poskytování sociální služby.
- Platba za pobyt v denním stacionáři se uskutečňuje na základě faktury, vystavené ekonomickým oddělením Charity Odry na konci daného měsíce. Uživatel je povinný částku uhradit do 14 dnů ode dne vystavení faktury.

### **Pobyt v denním stacionáři - úhrada za základní služby \***

*Všichni uživatelé denního stacionáře využívají základní služby bodu d), e) a f) ve formě denního programu. Pobyt v denním stacionáři se počítá hodinově. První hodina pobytu se počítá od příchodu uživatele do denního stacionáře. Poté se započítává každá započatá hodina pobytu.*

#### **D - výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:**

1. pracovně 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,

<b>H1</b>	<i>1 hodina pobytu v denním stacionáři</i>	<b>20,- Kč</b>
<b>H2</b>	<i>2 hodiny pobytu v denním stacionáři</i>	<b>40,- Kč</b>
<b>H3</b>	<i>3 hodiny pobytu v denním stacionáři</i>	<b>60,- Kč</b>
<b>H4</b>	<i>4 hodiny pobytu v denním stacionáři</i>	<b>80,- Kč</b>
<b>H5</b>	<i>5 hodin pobytu v denním stacionáři</i>	<b>100,- Kč</b>
<b>H6</b>	<i>6 hodin pobytu v denním stacionáři</i>	<b>120,- Kč</b>

<b>H7</b>	<i>7 hodin pobytu v denním stacionáři</i>	<b>140,- Kč</b>
<b>H8</b>	<i>8 hodin pobytu v denním stacionáři</i>	<b>160,- Kč</b>

*Někteří z uživatelů využívají také základní služby bodu a), b) a g). Tyto služby se účtují po 15-ti minutách podle času nutného k zajištění daných úkonů.*

**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>A1</b>	<i>15 minut</i>	<b>27,- Kč</b>
<b>A2</b>	<i>30 minut</i>	<b>54,- Kč</b>
<b>A3</b>	<i>45 minut</i>	<b>81,- Kč</b>
<b>A4</b>	<i>60 minut</i>	<b>108,- Kč</b>

**B - pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu:**

1. pomoc při úkonech osobní hygieny,
2. pomoc při použití WC,

<b>B1</b>	<i>15 minut</i>	<b>27,- Kč</b>
<b>B2</b>	<i>30 minut</i>	<b>54,- Kč</b>
<b>B3</b>	<i>45 minut</i>	<b>81,- Kč</b>
<b>B4</b>	<i>60 minut</i>	<b>108,- Kč</b>

**G - pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:**

pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů.

<b>G1</b>	<i>15 minut</i>	<b>27,- Kč</b>
<b>G2</b>	<i>30 minut</i>	<b>54,- Kč</b>
<b>G3</b>	<i>45 minut</i>	<b>81,- Kč</b>
<b>G4</b>	<i>60 minut</i>	<b>108,- Kč</b>

### Úhrada za fakultativní služby

V případě zájmu je možno odebírat obědy a využívat svoz a odvoz do denního stacionáře.

<b>Oběd</b>	<b>55,- Kč</b>
<b>Dovoz obědu</b>	<b>5,- Kč</b>
<b>Svoz a odvoz (Odry a okolí)</b> + čas pečovatelky	<b>7,- Kč/km</b> + 32,50 Kč/15 min

Pokud uživatel v případě nasmlouvání svozu do a z DS při vyzvednutí v místě bydliště odmítne odvoz do DS (neodhlásí-li si návštěvu v DS řádně dle smlouvy o poskytování služeb v DS), bude mu účtována neodhlášená návštěva.

<b>F5 – neodhlášená návštěva DS (v případě nasmlouvání služby dopravy do DS)</b>	<b>50,- Kč/úkon</b>
--	---------------------

### **Příchod a odchod, příjezd a odjezd uživatelů do (ze) stacionáře**

#### **Příchod, příjezd uživatelů do zařízení:**

- Pravidelná doba příchodu, příjezdu uživatelů do zařízení je obsažena v ostatních ujednáních, která popisují specifika podle ujednaných skutečností v dokumentaci uživatele.
- Uživatelé mohou přicházet do zařízení dle ujednaných skutečností v dokumentaci uživatele, nejdříve však v 7:00
- Uživatelé, kteří jsou dopravováni vozidlem Charity Odry, se řídí plánem svozu, který je dle aktuálních potřeb uživatelů obměňován.
- Pozdější příchody je nutno předem oznámit (ústně, telefonicky, písemně, elektronicky) vedoucí pracovníci denního stacionáře, Michaele Tomáškové, DiS, tel. 732 472 855 nebo na michaela.tomaskova@odry.charita.cz.

### **Odchod uživatelů ze zařízení:**

- Uživatelé mohou odcházet ze zařízení dle ujednaných skutečností v dokumentaci uživatele, nejpozději však v 15:00.
- Uživatelé, kteří jsou dopravováni vozidlem poskytovatele, odjíždějí dle plánu svozu.
- Pokud odchází uživatel některý den dříve nebo chce zůstat déle nebo dochází ke změně při dopravě uživatele, ohlásí změnu uživatel vedoucí pracovníci stacionáře ústní, telefonickou nebo písemnou formou.

### **Provozní doba denního stacionáře**

- Pondělí až pátek vždy od 7:00 do 15:00 hod v pracovní dny.
- Odhlášení nebo přihlášení uživatele je nutné provést z důvodu zajištění stravy nejpozději do 6:30 h v den nepřítomnosti nebo v den nástupu.
- Pokud není uživatel v den nepřítomnosti včas odhlášen, má možnost si po domluvě s vedoucí denního stacionáře vyzvednout stravu v jídlonosiči do 12:30 hod.

### **Kapacita**

Maximální kapacita denního stacionáře je 12 osob denně.

### **Práva uživatelů**

- Uživatel vlastní všechny práva vycházející z Listiny základních práv a svobod.
- Uživatel může využít všech nabízených služeb.
- Uživatel má právo službu ukončit.
- Uživatel má právo vznášet připomínky, stížnosti a podněty k poskytování sociálních služeb.

### **Povinnosti uživatelů**

- Uživatelé denního stacionáře pro seniory se řídí Smlouvou o poskytování sociálních služeb v denním stacionáři.

- Uživatelé respektují základní lidská práva ostatních uživatelů i pracovníků denního stacionáře.
- Uživatelé hradí za služby v denním stacionáři do 14 dnů na základě předloženého vyúčtování na účetním dokladu.
- Uživatelé jsou povinni hlásit veškeré změny týkající se využívání služeb DS (např. změny příchodů, odchodů, odhlášení služby v jednotlivé dny apod.)
- Uživatelé v době užívání služby denního stacionáře nesmí být pod vlivem alkoholu nebo jiných omamných látek.
- Uživatelé si do denního stacionáře nepřinášejí své domácí zvířata.
- Uživatelé šetrně zacházejí s věcmi a vybavením denního stacionáře.
- Uživatelé vytváří podmínky pro nerušený pracovní výkon pracovníků v denním stacionáři.

### **Práva pracovníků DS**

- na šetrnou sebeobranu při slovní nebo fyzické agresi uživatele služby
- na vzdělávání
- klíčové pracovníce mají právo komunikovat s pečující rodinou uživatele v nutných záležitostech
- pracovníci DS mohou změnit naplánovaný aktivizační program, pokud se vyskytnou provozní nebo technické překážky

### **Povinnosti pracovníků DS**

Pracovníci DS přistupují v práci s uživateli dle těchto závazných dokumentů:

- Standardy kvality sociálních služeb
- Etický kodex pracovníků
- Zákoník práce a platné zákony a předpisy
- Vnitřní směrnice organizace (organizační, provozní, pracovní řád, apod.)
- Pracovní smlouva zaměstnance
- Pracovní náplň zaměstnance

### **Doporučení**

Uživatelé si nosí z domova vlastní přezutí, náhradní oblečení, předepsané léky, brýle nebo inkontinentní pomůcky v případě potřeby. Doporučujeme vlastní čaj, kávu či svačinku. Nedoporučuje se uživatelům nosit do stacionáře větší finanční obnosy a cenné věci. Uživatelům je popřípadě k dispozici skříň, do které jim vedoucí DS může uložit osobní věci.

## **Bezpečnost**

- V denním stacionáři nelze přechovávat chemikálie, hygienicky závadné věci a předměty, které by mohly někomu způsobit úraz nebo poškodit majetek DS.
- Nutností je dodržovat protipožární a bezpečnostní opatření, užívat prostory denního stacionáře a jejich vybavení řádně a dle jejich určení. Požární evakuační plán a Požární poplachové směrnice jsou vyvěšeny ve společenské místnosti denního stacionáře.
- V denním stacionáři je zakázáno používat otevřený oheň, pálit svíčky bez dozoru nebo kouřit.
- V případě mimořádné události dodržují uživatelé přesně pokyny personálu.

## **Stížnost na kvalitu nebo na způsob poskytování sociální služby**

- Uživatel nebo jeho zástupce či rodinný příslušník má právo si stěžovat na kvalitu nebo na poskytování sociální služby. Tyto osoby mohou také podávat podněty, námítky, připomínky, návrhy, případně sdělit i pochvalu. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb považuje DS jako prostředek organizace, jak se o nespokojenostech či připomínkách uživatelů dozvídat a následně na ně reagovat a zlepšovat proces poskytování služeb.
- DS zřizuje schránku na stížnosti a další připomínky uživatelů, která je umístěna před vchodem do společenské místnosti v denním stacionáři nebo lze stížnost vhodit i do poštovní schránky Charity Odry.

### **Jakou formou podat stížnost:**

- ústně (v případě ústního podání, sepíše stížnost koordinátorka denního stacionáře)
- písemně
- anonymně do schránky
- telefonicky



- prostřednictvím emailu

**Na koho je možné se obracet:**

Na jakoukoliv pracovníci denního stacionáře Charita Odry (ta je povinna předat stížnost svým nadřízeným), na vedoucí DS a ředitele Charity.

**Kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem:**

Stížnosti vyřizuje písemně vedoucí denního stacionáře nebo popřípadě ředitel. Stížnost je řešena neprodleně po jejím oznámení, řízení trvá dle charakteru stížnosti, co nejkratší dobu - maximálně však 30 dnů. S výsledky projednávání seznámí vedoucí denního stacionáře stěžovatele ústním projednáním a písemným vyjádřením.

Michaela Tomášková, DiS.

Vedoucí denního stacionáře

Hranická 1110/32, 742 35 Odry

Tel: 556 731 947

Mobil: 732 472 855

e-mail: michaela.tomaskova@odry.charita.cz

Bc. Petr Kučerka

Ředitel Charity Odry

Hranická 162/36, 742 35 Odry

Tel: 556 731 947

Mobil: 604 645 350

e-mail: petr.kucerka@odry.charita.cz

V případě, že uživatel není spokojen s vyřízením své stížnosti, nebo nechce stížnost řešit na Charitě v Odrách. Může se obrátit na nadřízený orgán DCHOO, Kratochvílova 3, 702 00 Moravská Ostrava nebo na nezávislý orgán: Občanská asociace-sdružení pro podporu a rozvoj svobodné společnosti, Stromořadí 1701, 735 32 Rychvald či na kancelář ombudsmana Mgr. Anna Šabatová, PhD., - Veřejný ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno.

## **Účinnost**

Tento dokument nabývá účinnosti dnem 1. prosince 2014.

Aktualizován 1. srpna 2017

Vedoucí denního stacionáře

Michaela Tomášková, DiS.