OBECNÉ PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB
DENNÍ STACIONÁŘ HOŘOVICE (platnost od 1.4.2026)

PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

Sociální služba Denní stacionář je poskytována na základě sepsání Smlouvy o poskytování sociálních služeb dle Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách (dále jen Smlouva).

UŽIVATEL

- čerpá službu na základě uzavřené Smlouvy

Uživatel má právo:

- obdržet od poskytovatele sjednanou sociální službu
- na zachování důvěrnosti osobních údajů, na zpřístupnění spisu a databáze jeho osoby
- vznášet připomínky, nápady, postřehy, stížnosti týkající se služby, tak i činnosti celé organizace
- na respektování lidské důstojnosti a osobních svobod
- ukončit s poskytovatelem sjednané služby (viz Smlouva)

Uživatel má povinnost:

- podávat pravdivé informace o zdravotním stavu související a potřebné pro kvalitní poskytování služby
- zaplatit úhradu za poskytovanou službu ve sjednané výši a v dohodnutém termínu
- dodržovat pravidla platných předpisů spojených s účastí ve službách
- podílet se s poskytovatelem na průběhu a hodnocení služeb

POSKYTOVATEL

- poskytuje uživateli službu na základě uzavřené Smlouvy

Poskytovatel má právo:

- v případě změny obecně závazných právních předpisů v oblasti sociálních služeb, které mají dopad na obsah smluvně-právních vztahů uživatele a poskytovatele, předložit uživateli/opatrovníkovi/zákonnému zástupci návrh na změnu Smlouvy
- ukončit s uživatelem sjednané služby (viz Smlouva)
- vyžadovat po uživateli plnění veškerých platných předpisů spojených s účastí v nasmlouvané službě

Poskytovatel má povinnost:

- zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, které se o uživateli dozvěděl a zacházet s těmito osobními údaji podle § 16 zákona č.101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů a pozdějších předpisů
- seznámit uživatele/opatrovníka/zákonného zástupce se základními pravidly služby

PRŮBĚH SLUŽEB

- uživatel/opatrovník/zákonný zástupce předkládá na základě svého souhlasu poskytovateli příslušné osobní údaje, doporučení a doklady nutné pro kvalitní poskytování služby (rozhodnutí o omezení způsobilosti k právním úkonům, rozhodnutí o výši příspěvků na péči, potvrzení, že uživatel spadá do naší cílové skupiny a další potřebné dokumenty k poskytování služby)

Adaptační doba:

- při sepisování Smlouvy je uživatel seznámen s existencí adaptační doby, která je v rámci Smlouvy individuálně nastavena dle rozsahu a četnosti docházky uživatele do služby, a to na dva až tři měsíce od nástupu do služby
- adaptační doba slouží k mapování potřeb a přání uživatele
- adaptační doba slouží k posouzení, zda je organizace schopna poskytnout službu dle uzavřené Smlouvy
- před koncem adaptační doby dojde na schůzce s uživatelem/opatrovníkem/zákonným zástupcem ke shrnutí jejího průběhu a pokud poskytovatel vyhodnotí, že není schopen službu poskytnout, je s uživatelem/zák. zástupcem/opatrovníkem jednáno o změně poskytované služby, či o ukončení smlouvy
- smlouvu mohou v této době obě strany vypovědět okamžitě

Evidence:

- v rozpisu využívání služeb (dále jen rozpis) je blíže specifikováno, v jakém rozsahu si uživatel přeje využívat službu, fakultativní služby, dopravu a stravování, doplňkové služby
- v nutném případě si poskytovatel vyhrazuje právo změnit podmínky poskytování služby, o této skutečnosti bude písemně informovat uživatele
- změnu v rozpisu může uživatel provést po dohodě s vedoucím denního stacionáře nebo sociální pracovnicí, a to s okamžitou platností, umožní-li to provoz služby
- poskytovatel eviduje rozpis ve spisu uživatele

Péče:

- uživatele po celou dobu poskytování služby pečují pracovníci v sociálních službách, kteří plně zodpovídají za režim dne a dodržování:
  - bezpečnostních zásad
  - hygienických návyků
  - aktivit vyplývajících z individuálního plánu
- užívá-li uživatel pravidelně léky, je nutné, aby denní medikace měl připraveny v dávkovači. Personál dávkování léků nezajišťuje, pouze slovně doprovází a připomíná, kdy si je má uživatel vzít.

Podmínky nástupu a průběhu poskytování služby:

- uživateli bude poskytována služba, jen pokud nejeví známky akutního onemocnění (průjem, teplota, kašel apod.), v případě že se v průběhu poskytování služby objeví známky akutního onemocnění, bude uživatel požádán o odchod domů, popř. vedoucím služby okamžitě telefonicky kontaktován jeho zákonný zástupce/opatrovník
- uživatel/opatrovník/zákonný zástupce podává pracovníkovi dané služby informace, které by mohly ovlivnit průběh služby (např. předchozí nemoc, zranění apod.)
- uživatel služby nese zodpovědnost za újmu, kterou způsobil, do výše škody 1 000 Kč.

Individuální plánování

- organizace má vypracovaný mapovací formulář včetně rizik, který bude při podpisu smlouvy vyplněn a dále bude zpracováván pracovníky dané služby
- mapovací formulář je uložen v listinné podobě ve spisu uživatele
- výstupy mapovacího formuláře budou použity při tvorbě Individuálního plánu
- při nástupu do služby dojedná poskytovatel s uživatelem a dle potřeby s dalšími osobami (rodinní příslušníci, odborníci, blízké osoby uživatele) jeho osobní cíl, který bude vzájemně odsouhlasen a k jehož naplnění budou uživatel ve spolupráci s poskytovatelem směřovat
- uživateli bude po skončení adaptační doby stanoven klíčový
- osobní cíl uživatele bude hodnocen klíčovým pracovníkem ve spolupráci s uživatelem, popř. s dalšími osobami (rodinní příslušníci, odborníci, blízké osoby uživatele, …)
- osobní cíl je uveden v individuálním plánu uživatele, individuální plán slouží k plánování

a záznamům o spolupráci na naplňování cíle uživatele a zohledňuje případné změny v jeho schopnostech a potřebách

- jakékoli připomínky a nedostatky k poskytování služby je vhodné konzultovat ihned s vedoucím služby či sociální pracovnicí

STRAVOVÁNÍ UŽIVATELŮ

- poskytovatel je povinen zajišťovat dle rozpisu stravování a pitný režim uživatele
- svačiny se připravují v prostorech výdejny organizace, obědy a večeře pro uživatele jsou odebírány od externích dodavatelů

DOPRAVA

- uživatel může využít nabídku dopravy (doprava do zařízení bezbariérovým mikrobusem, nebo osobním automobilem), dle kapacitních možností
- uživatel bude čekat ve smluvenou dobu na smluveném místě (dle rozpisu)
- v rozpisu využívání dopravy bude definován její průběh

FINANČNÍ PODMÍNKY POSKYTNUTÍ SLUŽEB

- úhrada za poskytnutí sociálních služeb je vypočítána Dle času péče a podpory, která je uživateli poskytnuta během času stráveného v denním stacionáři,

Vyúčtování služeb:

- poskytovatel je povinen předložit uživateli po ukončení kalendářního měsíce nejpozději do 15. dne následujícího měsíce vyúčtování čerpaných služeb
- uživatel hradí částku za využité služby, za stravu, dopravu, fakultativní a doplňkové služby zpětně za uplynulý měsíc, a to nejpozději do konce následujícího měsíce, pokud nebude tento termín dodržen, nebudou uživateli v dalších měsících poskytovány služby do té doby, než bude částka plně uhrazena

ZPŮSOB ÚHRADY

Platbu lze uskutečnit: 1. Převodem z účtu na účet.

Nutno vyplnit: *Variabilní* symbol číslo faktury

V ojedinělých případech je možné provést platbu v kanceláři vedení organizace v době od 8:30 do 15:00 hod. po předchozí domluvě.

Dobromysl
Pomáháme lidem s hendikepem

POSTUP PŘI NEPLACENÍ ČERPANÝCH SLUŽEB

Poskytovatel se s uživatelem dohodl na sepsání Dohody o uznání dluhu:

- poskytovatel **nebude** poskytovat služby, dokud nebude dluh splacen
- uživatel bude splácet dluh dle Dohody o uznání dluhu a dle splátkového kalendáře

V případě nedodržení splátkového kalendáře Poskytovatel:

- ukončí Smlouvu s okamžitou platností
- zahájí vymáhání pohledávky soudní cestou

Poskytovatel se s uživatelem nedohodl na sepsání Dohody o uznání dluhu:

Poskytovatel:

- ukončí Smlouvu s okamžitou platností
- zahájí vymáhání pohledávky soudní cestou

ODHLAŠOVÁNÍ ZE SJEDNANÝCH SLUŽEB

- V případě absence je nutné službu, stravování i fakultativní a doplňkové služby odhlásit.

Pravidla pro odhlášení služby jsou následující:

- Telefonicky (možno i sms) oznámit absenci uživatele na tel. č. **604 185 601 nejpozději do 8:00 daného dne.**

Stravu lze odhlásit pouze do 14:00 předchozího dne. Při neodhlášení objednané stravy do 14:00 předchozího dne bude neodebraná strava uživateli naúčtována.

Zpoplatněné doplňkové služby hradí uživatel při své nepřítomnosti pouze v případě, že poskytovatel za něj nesežene náhradu.

Pokud se uživatel ze služby odhlásí a je nepřítomen, je jeho **povinností nejméně 1 pracovní den předem do 17:00** oznámit poskytovateli nástup do služby. Pokud se uživatel řádně nenahlásí po nepřítomnosti do služby, je možné, že poskytovatel mu nebude schopen z provozních důvodů službu poskytnout.

STÍŽNOSTI NA POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

- uživatel si může stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování služeb
- podání stížnosti je chápáno jako příležitost ke zvýšení kvality služeb a vedení, poskytovatel se zavazuje, že stížnost nebude mít negativní dopad na uživatele, který stížnost podal

- stížnost lze podat adresně, či anonymně - písemně, ústně, telefonicky, nebo e-mailem
- před kanceláří organizace je umístěna schránka pro podávání stížností
- zachování mlčenlivosti o totožnosti stěžovatele je vyhověno na jeho požádání
- metody a postupy řešení stížností jsou popsány v dokumentu „Pravidla pro podávání a řešení stížností“, který je přístupný na webových stránkách poskytovatele, nebo na vyžádání v kanceláři poskytovatele
- na nástěnce před kanceláří je umístěn zjednodušený popis kroků, jak stížnost podat

ROZSAH POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

- služba je poskytována v maximálním rozsahu ve všední dny 7:30 – 17:00 hod (vyjma státních svátků a předem oznámených termínů)
- uživatel v rámci rozpisu určí, jaký rozsah služeb si přeje využívat