



PRAVIDLA POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Denní stacionář

(dále jen „Pravidla“)

I. Informace o službě

Službu denní stacionář poskytujeme lidem s tělesným, mentálním a kombinovaným (tělesné a mentální) postižením ve věku od 6 – 64 let, kteří z důvodu svého postižení potřebují pomoc a podporu při péči o vlastní osobu a běžných denních činnostech od jiné osoby.

1. Forma poskytování služby

Služba je poskytována ambulantní formou – okamžitá maximální kapacita je 20 klientů.

2. Provozní doba služby

- I. Denní stacionář je poskytován v pracovních dnech pondělí – pátek, v čase od 7:00 hod. do 16:30 hod. na adrese Podbrdská 269, Příbram V
 - II. Denní stacionář je poskytován v pracovních dnech pondělí – pátek, v čase od 12:00 – 16:00 hod. na adrese Plzeňská 134, 261 01, Příbram I
- Čas, četnost a rozsah služeb je sjednán s klientem individuálně, dle jeho aktuálních potřeb. Vychází se vždy z konkrétních potřeb klienta pro aktuální období, s ohledem na provozní a personální možnosti poskytovatele.

3. Prostory služby

Denní stacionář je poskytovaný v prostorách organizace na adrese: Podbrdská 269, Příbram V. Je rozdělen na tři části. Prostory pro Klienty, kteří mají nižší míru podpory (denní stacionář I.), další prostory pro Klienty, kteří mají vyšší míru podpory (denní stacionář II.) a dětský stacionář.

4. Co Klient potřebuje do služby

- pohodlné domácí oblečení a obuv
- léky, které užívá
- další osobní věci denní potřeby (např. brýle, hygienické potřeby apod.)

II. Individuální plán, základní činnosti a další úkony a podpora

1. Pomoc a podpora je Klientovi poskytována dle individuálního plánu, ve kterém je zaznamenán jeho osobní cíl. V individuálním plánu je průběžně plánován postup a jednotlivé kroky, které mají za cíl zlepšení jeho nepříznivé sociální situace. Individuálního plánování se vždy účastní Klient, sociální pracovník a po uzavření smlouvy určený (klíčový) pracovník. Během poskytování služby jsou do individuálního plánu zapisovány záznamy o průběhu služby.

2. Na pravidelných schůzkách Klient společně s klíčovým pracovníkem, sociálním pracovníkem a vedoucí služby (případně s dalšími osobami dle dohody) vyhodnocují, zda se podařilo v průběhu poskytování sociální služby dosáhnout dohodnutého cíle a očekávání Klienta.

3. Pracovníci vždy podporují Klienta v jeho aktivní komunikaci a rozvoji a upevňování jeho komunikačních dovedností.

4. Dopomoc je poskytována zejména při těchto činnostech:

- přesun na lůžko nebo vozík (dle potřeby za pomoci zvedacího zařízení a pracovníka),
- orientace v prostoru (s individuální podporou pracovníka, pomocí popisů či piktogramů),
- při přípravě stravy a stravování (slovním doprovázením, dopomocí pracovníka nebo příprava a podání stravy pracovníkem,
- při osobní hygieně a použití WC (v bezbariérové koupelně, ve které se nachází WC, vana, omyvatelné podložky a umyvadlo) – pracovníci dbají na potřebu soukromí a intimity a potřebnou podporu nabízejí citlivě dle potřeby,
- manipulace s oblečením, péče o prádlo, obsluha domácích spotřebičů, úklid, zalévání květin a další běžné denní činnosti

Příklady dalších možných činností a aktivit v denním stacionáři:

- aktivity pro nácvik, upevňování a rozvoj motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností,
 - opakování psaní, čtení, počítání, procvičování finanční gramotnosti při nákupu surovin na vaření či při návštěvě restauračních zařízení,
 - návštěvy veřejných služeb, kulturních a společenských akcí a jiné volnočasové aktivity
- (návštěva divadla, návštěva knihovny, nákupy, procházky, výlety).

5. V rámci základního sociálního poradenství se jedná zejména o poskytování informací:

- potřebných pro výběr vhodné sociální služby dle potřeb Klientů a případně též o jiných formách pomoci (např.: o sociálních dávkách) a běžně dostupných zdrojů,
- o základních právech a povinnostech Klientů zejména v souvislosti se sociálními službami,
- o možnostech podpory členů rodiny, či osob blízkých Klientovi v případech, kdy se spolupodílejí na péči o Klienta.
- mohou být poskytovány rovněž činnosti poskytující podporu pečujícím a činnosti, které spočívají v nácviku dovedností pečujících osob pro zvládání péče o osoby závislé na jejich pomoci – konkrétní rozsah je nastaven v rámci jednání se zájemcem o sociální službu (i s ohledem na disponibilní personální kapacitu služby), ze strany sociálního pracovníka (do podpory může být po vyhodnocení zapojen také pracovník v sociálních službách) – tato činnost je také poskytována zdarma.



6. Úkony osobní hygieny

Klient může využívat bezbariérovou koupelnu.

Poskytovatel neposkytuje klientům hygienické pomůcky. Hygienické a případně též inkontinenční pomůcky (např. čistící pěna, vlhčené ubrousky, mycí gel, ručník, inkontinenční pomůcky) si Klient přináší vlastní.

Pro případ, kdy by došlo k znečištění oblečení Klienta, je vhodné, aby bylo zajištěno jeho náhradní oblečení.

Pomoc a podporu při úkonech osobní hygieny poskytnou pracovníci denního stacionáře, dle individuálních potřeb Klienta tak, aby bylo ochráněno jeho soukromí a intimita.

7. Stravování

Strava se zajišťuje způsobem dohodnutým s Klientem.

Možnosti zajištění stravy jsou:

- objednání oběda od externího dodavatele
- donáška vlastní stravy Klienta – strava je uchována v chladničce

Pracovníci stravu zajišťují v požadovaném čase – stravu servírují na servírovací nádobí a dle potřeby ohřívají na doporučenou (bezpečnou) teplotu v mikrovlnné troubě.

8. Užívání léků

Užívá-li Klient pravidelně léky, je nutné, aby denní medikace měl připraveny v lékovce. Personál dávkování léků nezajišťuje, pouze slovně doprovází a připomíná, kdy si je má Klient vzít.

9. Podpora personálu

Po celou dobu pobytu Klienta ve stacionáři se mu věnují pracovníci organizace. Poskytují mu pomoc a podporu v potřebné míře dle stanoveného individuálního plánu a potřeb klienta.

10. Aktivizační činnosti

Klíčový pracovník ve spolupráci s Klientem, dle jeho potřeb, možností a zájmu sestavuje v rámci individuálního plánu nastavení aktivizačních činností ve vztahu k osobnímu cíli klienta.

Individuální aktivizační činnosti směřují k udržení či zlepšení zachovaných fyzických i psychických schopností.

11. Způsob stanovení výše úhrad

Ceník Poskytovatele stanovuje ceny za celou hodinu. Pokud však poskytování níže uvedených úkonů (včetně času spotřebovaného k jejich zajištění) nebude trvat celou hodinu, výše úhrady bude poměrně krácena.



Pravidla poskytování sociální služby

Denní stacionář

Např. úkon osobní hygieny:

cena za 60 minut podpory je 145Kč

úkon bude trvat například 30 minut

úhrada bude činit 72,5 Kč

12. Nouzové a havarijní situace

Klient byl seznámen, jak se má zachovat v nouzových a havarijních situacích. Byl poučen, kde najde nouzové kontakty.

III. Podávání stížností

1. Kdo může podat stížnost:

- a) osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- b) zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- c) osoba blízká, pokud osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba, nemůže stížnost podat z důvodu zdravotního stavu nebo úmrtí,
- d) osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- e) člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k jejímu zastupování podle občanského zákoníku, nebo
- f) zaměstnanec organizace Alka, o.p.s.,
- g) kdokoli další podávající stížnost v zájmu klienta/klientů.

2. Lhůta podání stížností:

Stížnost se podává poskytovateli sociálních služeb, proti kterému směřuje, a to ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.

Podání stížnosti nesmí být stěžovateli ani osobě, které je nebo byla poskytována sociální služba, jíž se stížnost týká, na újmu. Poskytovatel garantuje, že podání stížnosti nepovede k jakékoli formě diskriminace, omezení služeb nebo negativních důsledků pro stěžovatele či dotčenou osobu.

3. Formy podání stížnosti

Stížnost může mít formu ústní nebo písemnou. Může být např. podána osobně nebo vhozena do schránky na stížnosti nebo zaslána dopisem či e-mailem na adresu poskytovatele či prostřednictvím datové schránky.

Ústní stížnost lze podat osobně v sídle poskytovatele na adrese: Podbrdská 269, 261 01 Příbram V, v pracovních dnech od 7:00 – 16:00 hod či na adrese: Plzeňská 134, 261 01 Příbram I, v pracovních dnech 7:30 – 16:00 hod, či telefonicky na telefonním čísle organizace: +420 318 654 701.



Pravidla poskytování sociální služby

Denní stacionář

Ústní stížnost je možné také podat jakémukoliv pracovníkovi při poskytování služby, a to i mimo budovy organizace.

Pracovník je vždy povinen stížnost neprodleně po obdržení stížnosti zapsat do **Formuláře pro zápis a evidenci stížnosti**.

Písemnou stížnost lze podat zápisem stížnosti, a poté vhozením do schránky, která je na místě určeném pro podávání stížností. Dále je možné ji podat na e- mailovou adresu organizace: kancelar@alkaops.cz nebo dopisem - sepsaná vlastní formou a zaslána na adresu sídla organizace: Alka, o. p. s., Podbrdská 269, 26101 Příbram V či adresu Plzeňská 134, 261 01 Příbram I. nebo prostřednictvím datové schránky Alka o. p. s. ID datové schránky : udu9ecr.

Anonymní stížnost lze podat vhozením do schránky v pracovní době organizace nebo běžným dopisem.

Stěžovatel má právo využít vlastního tlumočníka nebo jiného zprostředkovatele komunikace, pokud je potřeba pro efektivní podání stížnosti. V případě, že stěžovatel nemá vlastního tlumočníka, poskytne mu organizace kontakty.

4. V případě, že nebude stěžovatel spokojen s vyřízením stížnosti u Poskytovatele, může se obrátit na:

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR,

Na Poříčním právu 1/376, Praha 2, 128 01,

tel: +42 022 1921 111, email: posta@mpsv.cz, datová schránka: sc9aavg

Krajský úřad Středočeského kraje,

Zborovská 11, 150 21, Praha 5

tel. +420 257 280 111, e-mail: podatelna@kr-s.cz, datová schránka: keebyyf

Veřejný ochránce práv,

Kancelář veřejného ochránce práv a ochránce práv dětí,

Údolní 39, Brno, 602 00

tel: + 420 542 542 111, e-mail: podatelka@ochrance.cz, datová schránka: jz5adky

ALKA, o.p.s. – správní rada

MUDr., Ing. Lucie Šťovíčková, PhD.

Předsedkyně správní rady,

e-mail: lucie.stovickova@alkaops.cz

5. Lhůta pro vyřizování stížnosti:

Lhůta pro vyřízení stížnosti je maximálně 30 dní od jejího přijetí. V odůvodněných případech může být tato lhůta prodloužena o dalších 30 dní, přičemž o prodloužení a jeho důvodech je stěžovatel vždy informován, pokud to jeho identita umožňuje. V případě anonymní stížnosti nelze o prodloužení lhůty informovat přímo stěžovatele, avšak závěr šetření bude zveřejněn na nástěnkách v přízemí a prvním patře sídla organizace a na nástěnce v domě Natura.



Pravidla poskytování sociální služby

Denní stacionář

V případě, že stěžovatel nebude spokojen s vyřízením své stížnosti nebo pokud stížnost nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě, má právo požádat o její prověření **Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR**. Tuto žádost může podat ve lhůtě 60 dnů ode dne, kdy mu byla doručena informace o způsobu vyřízení stížnosti, nebo od uplynutí stanovené lhůty pro její vyřízení. V žádosti musí uvést důvod, proč žádá o prověření vyřízení své stížnosti.

6. Další informace

Veškeré podrobné informace ke stížnostem jsou uvedeny v pravidlech zveřejněných na webových stránkách organizace a dále vyvěšeny u schránek na stížnosti v organizaci.

V Příbrami dne 1. 1. 2026