

## Příloha č. 11

### **Vnitřní pravidla pro Denní stacionář SVÍTÁNÍ**

#### **1. Denní stacionář**

Denní stacionář SVÍTÁNÍ je sociální služba podle § 46 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, je registrována od 1. 1. 2019 pod identifikátorem 5241473.

Denní Stacionář je ambulantní sociální službou a zahrnuje základní činnosti stanovené pro tuto službu zákonem o sociálních službách.

Základním posláním denního stacionáře SVÍTÁNÍ je:

- poskytovat sociální službu zaměřenou na podporu a pomoc osobám s těžkým kombinovaným postižením, kteří potřebují pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby- udržet a rozvíjet u těchto osob jejich stávající schopnosti a dovednosti bez přerušování kontaktu s přirozeným sociálním prostředím,
- nabízet uživateli služby odpovídající, bezpečný prostor pro smysluplné prožívání volného času s vrstevníky – nalezení uspokojení a radosti v osobním životě,
- umožnit pečující osobě seberealizaci, pracovní uplatnění a odpočinek,
- poskytnout uživateli potřebné informace a podpořit ho ve využití dalších veřejných zdrojů a služeb.

#### **2. Práva klienta**

- právo na soukromí
- právo na bezpečí
- právo na svobodnou volbu
- právo na přiměřené riziko
- právo na důstojnost
- právo na informace
- právo na respekt
- klient má právo nahlížet do své dokumentace
- klient má právo podat stížnost na kvalitu a průběh poskytované služby
- klient má právo požádat o výměnu klíčového pracovníka
- klient má právo podílet se na průběhu služby, stanovovat a měnit osobní cíle
- klient má právo na ochranu svých osobních a citlivých údajů
- klient má právo na zachování mlčenlivosti ze strany všech, kteří zabezpečují službu

#### **3. Povinnosti klienta služby**

- Klient je povinen včas omlouvat svou nepřítomnost



- klient je povinen hlásit veškeré změny týkající se poskytování služeb
- klient se zavazuje platit za odebrané služby dle platného ceníku
- klient dodržuje pokyny pracovníků
- klient neporušuje práva ostatních klientů a pracovníků

#### **4. Stížnosti na kvalitu a způsob poskytování sociální služby**

- **Stěžuju si, když**

- se mi něco nelíbí
- mě něco naštvalo
- mě někdo naštvál
- s něčím nesouhlasím

- **Jak si stěžuji**

- řeknu to pracovníkovi
- nakreslím nebo napíši, na co si stěžuji
- můžu někoho poprosit, aby stížnost napsal za mě
- stížnost nemusím podepsat
- pokud se podepíšu, dostanu odpověď osobně
- pokud se nepodepíšu, odpověď bude vyvěšená na nástěnce do 30 dnů
- napsanou stížnost hodím do schránky s nápisem STÍŽNOSTI

- **Jak se stížnost řeší**

- každý týden vybírá pracovník schránku na stížnosti
- když stížnost podepíšu, tak za mnou přijde pracovník
- promluvíme si o tom, co mě trápí
- stížnost spolu vyřešíme
- když se nepodepíšu, dostanu odpověď formou vývěsky na nástěnce

- **Co udělám, když se mi vyřešení stížnosti nelíbí**

- půjdu za vedoucím sociálních služeb
- promluvíme si o tom, co mě trápí
- stížnost spolu vyřešíme

- **Nespokojenost s vyřešením**

- pokud stěžovatel není spokojen s vyřešením, které provedl vedoucí sociálních služeb, je stížnost předána k dalšímu prošetření řediteli.
- kontakty, kam se může stěžovatel se svou stížností dále obrátit
- **Občanská poradna Pardubice, o.s.**



17. listopadu 237, 530 02 Pardubice, tel.: 466 989 574, e-mail:  
[op.pce@seznam.cz](mailto:op.pce@seznam.cz),

- **Liga lidských práv**

Burešova 615, 602 00 Brno, tel.: 545 210 446, e-mail: [brno@llp.cz](mailto:brno@llp.cz)

- **Kancelář veřejného ochránce práv**

Údolní 658, 602 00 Brno, tel.: 542 542 888, e-mail: [kancelar@ochrance.cz](mailto:kancelar@ochrance.cz)

## 5. Platby

- platby jsou za základní služby dané ve vyhl. 505/2006 Sb. § 5
- platby se řídí Ceníkem denního stacionáře, který klient vždy obdrží v rámci jednání se zájemcem
- platby za základní služby jsou vybírány zpětně za uplynulý měsíc a to vždy do 20. dne následujícího měsíce (nebo v souladu se splatností) na účet č. **10006-36134561/0100**

## 6. Oslovování

- Každý klient je tázán, jak chce být oslovován, a jeho přání je respektováno. Rovněž tykání mezi pracovníky a klienty musí vycházet ze vzájemné dohody a být podmíněno oboustranným souhlasem. Tam, kde názor klienta lze jen obtížně zjistit, je používáno důstojné oslovení, na které je klient zvyklý.

## 7. Podávání informací

- podávat oficiální informace klientům, zákonným zástupcům a opatrovníkům je oprávněn vedoucí sociálních služeb, sociální pracovník a ředitelka
- pracovník v sociálních službách předává běžné informace týkající se každodenního průběhu služby
- se zásadními otázkami odkazuje na vedoucí sociálních služeb nebo sociálního pracovníka



## 8. Ukončení služby Denní stacionář

- **klient** oznamuje ukončení služby 10 kalendářních dní předem, možno písemně i ústně
- **poskytovatel** může službu ukončit pouze písemně, a to nejméně 20 kalendářních dní předem s udáním důvodu ukončení
- výpovědní důvody jsou uvedeny ve smlouvě