

# Vnitřní pravidla pro poskytování sociální služby Denního centra Žirafa

Příloha smlouvy č. 1

1. **Denní centrum Žirafa, z.s.**  
se sídlem. Gagarinova 506/20, 360 01 Karlovy Vary - Drahovice  
IČ: 269 90 075  
zastoupené ředitelkou Ing. Renatou Kunešovou  
(dále jen „poskytovatel“)

A

2.

<b>Jméno</b>	
<b>Narozen/a</b>	
<b>Trvalý pobyt</b>	

Zastoupen (a) zákonným zástupcem (v případě osob nezletilých)

\_\_\_\_\_

Zastoupen opatrovníkem (v případě zletilých osob, které jsou zbaveny způsobilosti k právním úkonům) \_\_\_\_\_  
(dále jen „uživatel - klient“)

**Místo poskytování sociální služby :** Masarykova 217, 357 34 Nové Sedlo

## 1. Působnost

Tato Vnitřní pravidla pro poskytování služeb denního centra (dále jen „Vnitřní pravidla“) upravují blíže pravidla poskytování sociální služby Denního centra Žirafa (dále jen „Poskytovatel“). Tato vnitřní pravidla také dále doplňují pravidla uvedená ve Smlouvě o poskytování sociální služby.

## 2. Přijetí uživatele do denního centra

Přijetí uživatele probíhá na základě podepsání „Smlouvy o podmínkách poskytování služby“ v denním centru. Před jejím podepsáním může uživatel spolu se svým zákonným zástupcem či opatrovníkem strávit v centru maximálně 1 den adaptace.

## 3. Provozní doba

Provozní doba denního centra je v pracovní dny od 7.30 do 15.30 hodin. Uživatelé se přijímají do 9.30 včetně příjezdu s vozem, pokud není možné se dostavit v danou dobu, je nutná telefonická omluva.

Zákonní zástupci mohou vyzvedáváním uživatele z centra pověřit jinou osobu, pověřená osoba musí být zapsána v notýsku uživatele. Zákonní zástupci či pověřené osoby jsou povinni vyzvedávat uživatele do 15.30 hodin.

Omluvy přijímají pouze vychovatelky dané skupiny, do které uživatel spadá. Kontakty –pracovní mobily, čísla pracovních mobilů mají uživatele zapsány v notýskách a dále jsou uvedeny na nástěnce.

**Zaměstnance Denního centra Žirafa můžete kontaktovat pouze v pracovních dnech a to: pondělí až pátek od 7:00 do 17:00.**

Od 9:30 do 11:30 nepřijímáme z důvodu vycházek a plánovaných výletů.

11:30 příjem uživatele, přičemž jeho individuální činnosti budou poskytovány dle možnosti a dané situace.

Služba Denního centra Žirafa je poskytována do 15:30. Každá další započatá hodina je zpoplatněna 60,- Kč za hodinu. Netýká se uživatelů, kteří využívají fakultativní službu – doprava uživatelů.

**60,- Kč se započítává při každém překročení provozní doby.**

Vše se zapisuje do docházkového sešitu/ listu uživatelů. V nutném případě, např. při náhlém zhoršení zdravotního stavu uživatele v průběhu poskytování služby, je telefonicky kontaktován zákonný zástupce či opatrovník uživatele.

Do centra nebudou přijímáni uživatelé s výraznými příznaky nachlazení či jiné infekční nemoci.

Nepřijímáme uživatele s hnisavou rýmou, kašlem, teplotou, průjmem a jinými infekčními onemocněními.

V případě výskytu výše uvedených nemocí, budeme vyžadovat lékařské vyjádření o zařazení do kolektivu.

#### **Vyhrazení práva poskytovatele**

Poskytovatel si vyhrazuje právo na přerušení poskytování služeb na dobu maximálně 3 týdnů ročně z důvodů čerpání volna pracovníků centra.

Každé přerušení poskytování služeb bude oznámeno s dostatečným předstihem, a to osobně zákonným zástupcům či opatrovníkům klientů, i na veřejně přístupném místě centra, v notýsku, sms zprávou z pracovního mobilu.

## **4. Rámcový denní program**

### **Místnost pro klienty s poruchou autistického spektra:**

**7:30h – 8:15h** - příchod uživatelů

**8:15h – 9:15h** - práce s uživateli dle IP, v případě nepřítomnosti uživatelů, vykonává pracovník nepřímou práci

**9:30h** - příjezd svozu s uživateli

**9:35h – 9:45h** - svačina

**9:45h – 10:00h** - ranní kruh

**10:00h – 10:15h** - výtvarná činnost

**10:15h – 10:25h** - pohybová aktivita

**10:25h – 10:35h** - volná hra

**10:35h – 10:50h** - individuální činnosti (výchovně-vzdělávací a aktivizační činnosti).

10:50h – 11:20h – procházka po okolí  
11:20h – 11:35h – příprava obědů  
11:35h – 11:40h – vyzvednutí klientů ze školní třídy  
11:40h – 12:00h – oběd  
12:00h – 13:00h – odpočívání  
13:00h – 13:30h – kolektivní, či individuální práce – puzzle, společenská hra,  
13:30h – 13:45h – volná hra, puštění pohádky, I-PAD, různé aktivní činnosti a hry  
13:45h – 14:15h – pobyt venku na zahradě (ve špatném počasí-volná hra)  
14:15h – 14:35h – odpolední svačina  
14:35h – 14:45h – oblékání, převedení uživatelů do svozu a odjezd svozu  
14:45h – 15:00h – úklid třídy, volné hraní  
15:00h – 15:30h - odchody uživatelů domů

### **Místnost pro klienty s kombinovaným postižením:**

7:30 – 9:30 příchod uživatelů do centra:  
9:30 – 10:00 svačina  
10:00 – 11:30 Individuální činnost  
11:30 – 13:00 příchod uživatelů ze školy, oběd  
13:00 – 14:00 společná činnost  
14:00 – 14:30 podávání svačiny, příprava uživatelů k odchodu domů  
14:30 – 15:30 zábavy zvolena dle zálib uživatelů

### **Malá místnost**

11:30h – 12:00h – oběd  
12:00h – 13:30h – odpočívání  
13:30h - 14:00h – pracovní činnosti, kolektivní hry, strukturované úkoly, volné hraní  
14:00h – 14:35h – svačina  
14:35h – 14:45h – oblékání, příprava do svozu, balení věcí  
14:45h – 15:00h – volné hraní  
15:00h – 15:30h – odchody uživatelů domů

Náplně výše uvedených činností jsou aktuálně upravovány a přizpůsobovány zdravotnímu stavu a složení klientů v jednotlivých dnech. Do programu jsou zahrnovány výlety – solná jeskyně, bazén, farma, hory aj.

Zákonní zástupci či opatrovníci klientů jsou žádáni, aby v rámci možností respektovali dobu oběda a v této době klienty z centra nevyzvedávali.

## **5. Poskytnutí stravy**

Snídaně, svačiny a obědy si nosí klienti z domova. Za kvalitu a čerstvost stravy z domova, si zodpovídá zákonný zástupce.

Možnost obědů ze školní jídelny ZŠ Masarykova, Nové Sedlo dle dohody.

## **6. Užívané prostory**

Uživatelé denního centra užívají pronajaté prostory města Nové Sedlo v bývalé zvláštní škole v Masarykově ulici 217. K odložení věcí slouží společná šatna. V šatně se nedoporučuje nechávat cenné věci.

## 7. Fakultativní sociální služba - Doprava uživatelů

- Doprava poskytovatel poskytuje ve dnech uvedených v čl. VI. Smlouvy o poskytnutí sociální služby.
- Uživatel je seznámen s časem příjezdu a odjezdu a se stanovištěm nástupu a výstupu.
- Čas je určen dle jednotlivých stanovišť.
- Cena Dopravy je stanovena paušálně platným Ceníkem svozu

## 8. Úhrada za pobyt a poskytované služby

V denním centru jsou poskytovány základní služby dle § 45 Zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. Výše úhrady se řídí aktuálním ceníkem centra.

Měsíční vyúčtování se provádí do 5 dnů od konce kalendářního měsíce. Zákonný zástupce či opatrovník je povinen platit úhradu zpětně, a to jednou za kalendářní měsíc, nejpozději do 25 dne daného kalendářního měsíce.

Pokud se poskytovatel a zákonný zástupce nedohodnou jinak, zaplatí zákonný zástupce či opatrovník tuto úhradu vždy v hotovosti příslušnému pracovníkovi tzn. zástupci ředitelky nebo ředitelce centra nebo na účet společnosti – KB 35-6295390217/0100

### Úhrada za pobyt a poskytované služby

- Výše úhrady je účtována na základě rozsahu skutečně poskytnuté péče v kalendářním měsíci.
- Na vyžádání bude předloženo podrobné vyúčtování.
- Úhradou částky uživatel (jeho zákonný zástupce) souhlasí s rozsahem poskytnuté sociální služby.

Pokud částka za službu nebude uhrazena nejpozději do 25 dne daného měsíce, bude účtována sankce ve výši 100,- Kč za každý následující den, dokud částka za pobyt a poskytované služby nebude uhrazena.

V případě nezaplacení do konce daného kalendářního měsíce, ve kterém má být částka uhrazena, nebude uživateli poskytnuta služba do té doby, než dluh uhradí.

Po nezaplacení ve 2. ukončeném kalendářním měsíci bude ukončena smlouva o poskytnutí sociální služby (viz. Smlouva o poskytnutí sociální služby, str. 4) Rozhodnutí o ukončení bude vyplývat z minulých úhrad plateb za poskytování služby.

**Úhrada za dopravu uživatele** : se hradí v hotovosti za odebraný měsíc do 18 dne daného měsíce.

Jestli-že, nebude služba dopravy zaplacená do 18 dne daného měsíce, nebude již služba poskytována do zaplacení služby.

Poskytovatel si vyhrazuje právo Dopravu uživateli neposkytovat, pokud bude uživatel v prodlení s úhradou ceny Dopravy.

V případě, že Doprava čeká na zákonného zástupce či pověřenou osobu déle jak 10 min, platí se jednorázová sankce **60,-Kč**.

V případě nečerpání Dopravy ze závažných důvodů na straně uživatele prokázaných poskytovateli po dobu delší dvou týdnů v kalendářním měsíci poskytuje poskytovatel uživateli slevu ve výši 50 % z celkové ceny Dopravy.

V případě nečerpání Dopravy ze závažných důvodů na straně uživatele prokázaných Poskytovateli po dobu celého kalendářního měsíce poskytuje poskytovatel uživateli slevu ve výši 100 % z celkové ceny Dopravy.

**Fakultativní činnost masážní vana:**

Cena jedné odebrané koupele v masážní vaně .....50,- Kč

**9. Práva a povinnosti poskytovatele****1. Poskytovatel má následující povinnosti:**

- Dodržovat při své činnosti platné a účinné právní normy, tato Vnitřní pravidla a ujednání Smlouvy o poskytování sociální služby.
- Přijímat a vyřizovat stížnosti,
- Poskytovat podporu a pomoc uživateli v souladu s Individuálním plánem uživatele a to prostřednictvím odborně způsobilých zaměstnanců

**2. Poskytovatel má následující práva:**

- Ukončit poskytování sociální služby v souladu s ustanovením Smlouvy o poskytování sociální služby,
- Vyžadovat důstojné chování uživatelů a rodinných příslušníků uživatelů vůči svým zaměstnancům
- Vyžadovat plnění povinností uživatele (jeho zákonného zástupce) vycházející ze Smlouvy o poskytování sociální služby a těchto Vnitřních pravidel.

**10. Práva a povinnosti uživatele****1. Uživatel má následující povinnosti:**

- Uživatelé si nosí z domova vlastní přezutí, náhradní oblečení a inkontinenční pomůcky.
- Chovat se důstojným a neurážlivým způsobem vůči zaměstnancům poskytovatele
- Uživatelé nesmějí opouštět prostory denního centra bez vědomí pracovníků. Z důvodu osobní bezpečnosti uživatele jsou po celou dobu provozu centra uzemčené vchodové dveře. V prostorách denního centra není dovoleno kouřit.

**2. Uživatel má následující práva / oprávnění:**

- Uživatel a jeho zákonný zástupce či opatrovník má právo vznést podnět a připomínku k fungování služby, ale i stížnost na její kvalitu nebo způsob poskytování.
- Pravidla pro podávání, evidenci a vyřizování stížností jsou vyvěšeny na veřejně přístupném místě centra. Schránka důvěry včetně přesného postupu podávání stížností se nachází před vstupem do šatny centra.
- Uživatel i jeho zákonný zástupce nebo opatrovník má rovněž právo na požádání nahlédnout do dokumentace, která je o něm ve středisku vedena.

## 11. Stížnost – základní informace

### 1) Kdo může podat stížnost

K podání stížnosti je oprávněn kdokoliv, nejen uživatel služby, ale v jeho zájmu i jakýkoliv občan (zákonný zástupce, rodinný příslušník, odborník aj.). Požádá-li o to stěžovatel, je zachována mlčenlivost a jeho totožnost.

Stěžovatel má možnost svobodně si přizvat pro vyřizování stížnosti nezávislého zástupce či blízkou osobu. V případě podávání stížnosti občanem cizí národnosti, člověkem neslyšícím apod. je přizván tlumočnick.

### 2) Na co je možné podat stížnost

- na porušování práv uživatele
- na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Podání stížnosti není na újmu tomu, kdo ji podal, ani tomu, v jehož zájmu byla podána Stížnost může být podána ústní, písemnou, telefonickou i anonymní formou.

Stěžovatel si může stěžovat přímo ředitelce Ing. Renatě Kunešové nebo provést zápis do formuláře „Zápis o stížnosti, viz. příloha

Ústní stížnosti jsou písemně zaznamenány. Obsahují konkrétní výroky stěžovatele, ne jen interpretace personálu.

### 3) Přijímání stížnosti

- Ústně – ústně podaná stížnost se v jednotlivých případech vyřizuje při jejich podání. V případě, že ústně podanou stížnost nelze vyřídit ihned při podání, sepíše se o jejím podání záznam, který se po přečtení předloží stěžovateli k podpisu.
- Písemně – písemně podanou stížnost lze doručit osobně nebo prostřednictvím pošty na adresu Denního centra Žirafa. V případě, že stěžovatel podá stížnost osobně, vyhotoví se kopie jím podané stížnosti, pokud o to požádá. Na kopii se uvede datum jejího přijetí a podpis odpovědného pracovníka, který danou stížnost přijal. Potvrzená kopie stížnosti se předá zpět stěžovateli.
- Anonymně – k anonymní stížnosti lze použít schránku stížnosti umístěnou ve vstupní šatně. Schránka je pravidelně kontrolována.
- E- mailem - elektronicky : [dc.zirafa@seznam.cz](mailto:dc.zirafa@seznam.cz)
- Telefonicky – pevná linka: 353 815 220, mobil: 602 535 366

### 4) Evidence stížností

Evidence stížností je vedena v kanceláři ředitelky. Všechny stížnosti jsou evidovány a vyřizovány písemně. Přiměřená lhůta na vyřízení stížnosti je 10 pracovních dnů od jejich přijmutí. Pokud skutečná lhůta daný limit z vážných důvodů překročí, je stěžovatel informován.

### 5) Ukládání stížnosti

Stížnosti a spisový materiál týkající se vyřizování stížnosti, popřípadě nápravná opatření a kontrola jejich realizace formulář „ Písemné vyřízení stížnosti,“ se zakládají v kanceláři ředitelky.

## 6) Odvolání v případě nespokojenosti stěžovatele s vyřízením stížností

Pokud stěžovatel nesouhlasí se způsobem vyřízení stížnosti, může se obrátit na:

- KÚ Karlovarského kraje, Závodní 353/88, Karlovy Vary Dvory, odbor sociálních věcí
- Veřejný ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno
- Český helsinský výbor, Jelení 5, 118 00 Praha 1
- Asociace občanských poraden, Senovážné náměstí 24, 116 47 Praha 1

## 12. Ukončení poskytování služby

Klient, jeho zákonný zástupce či opatrovník může smlouvu vypovědět bez udání důvodu.

Důvodem výpovědi ze strany centra může být :

- závažné porušování vnitřních předpisů
- nově diagnostikované zdravotní problémy neslučitelné s chodem služby
- nevyužívání služby po dobu delší než 2 měsíce bez prokazatelných důvodů
- pro neplacení za službu

Výpovědní lhůty přesně stanovuje Smlouva o podmínkách poskytování služby v denním centru.

## 13. Závěrečná ustanovení

- Vnitřní pravidla nabývají platnosti a účinnosti dne 1.4.2017.
- Uživatel i jeho zákonný zástupce či opatrovník mají právo požádat o vysvětlení bodů, kterým nerozumí.

Tyto Vnitřní pravidla pro poskytování sociální služby Denního centra Žirafa jsou sepsány ve dvou vyhotoveních s tím, že každý účastník obdrží po jednom vyhotovení.

V Novém Sedle dne .....

Uživatel:

Poskytovatel:

.....  
Zákonný zástupce (opatrovník)

.....  
Ing. Renata Kunešová  
ředitelka, za Denní centrum Žirafa, z.s.

