



PRAVIDLA POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY DENNÍHO STACIONÁŘE MĚSTA ŠTĚTÍ (s účinností od 1. 1. 2017)

I. Základní informace

Denní stacionář města Štětí je **ambulantní služba** sociální péče lokálního charakteru, poskytovaná na základě **písemné smlouvy** mezi poskytovatelem a klientem denního stacionáře, **za úhradu dle platného sazebníku** schváleného Radou města Štětí, v souladu s **individuálním plánem péče** klienta. Poskytované služby Denního stacionáře města Štětí zachovávají a rozvíjejí důstojný život těch, kteří je využívají, jsou bezpečné a odborné. Při poskytování všech úkonů služby jsou dodržovány zásady, obsažené v Etickém kodexu zaměstnanců sociálních služeb města Štětí.

Místem poskytování služby jsou vymezené bezbariérové **prostory v Domě s chráněnými byty (DsCHB), U Cementárny 452 ve Štětí** – tel. 416813388, 728229689.

Kapacita denního stacionáře je **6 osob**.

Poskytovatelem služby denního stacionáře je **Město Štětí**, Mírové nám. 163, 411 08 Štětí, IČO 00264466, kontaktní telefon: tel. 416 812 108 (vedoucí OSV MěÚ Štětí), tel. 416 859 327 (prac. pověřený řízením služby). Identifikační číslo služby – 8322579.

Denní stacionář je organizačně začleněn, spolu s dalšími sociálními službami města Štětí (pečovatelskou službou a odlehčovací službou) pod Městský úřad Štětí, odbor sociálních věcí. Posláním denního stacionáře je pomáhat klientům aktivně prožívat volný čas ve společnosti vrstevníků, při zajištění podpory a pomoci, kterou tito klienti vzhledem ke svému věku, nepříznivé zdravotní nebo sociální situaci potřebují.

II. Komu je služba určena - cílová skupina:

Denní stacionář je určen dospělým osobám, trvale žijícím ve městě Štětí a integrovaných obcích (tj. Brocno, Čakovice, Hněvice, Chcebusz, Počeplice, Radouň, Stračí, Újezd, Veselí), které mají z důvodu věku nebo zdravotního postižení sníženou soběstačnost a vyžadují pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby a jejichž zdravotní nebo sociální situace způsobuje ohrožení sociálním vyloučením.

U klientů stacionáře se předpokládá alespoň částečná soběstačnost, služby nejsou poskytovány lidem úplně závislým na péči druhé osoby, dále lidem, jejichž zdravotní stav vyžaduje poskytování akutní zdravotní péče v lůžkovém zdravotnickém zařízení nebo jež trpí infekčním onemocněním, které může ohrozit zdraví ostatních klientů nebo personálu a osobám, jejichž chování by z důvodu duševní nemoci, mentální poruchy, závislosti na návykových látkách nebo absence sociálních návyků narušovalo kolektivní soužití.

III. Čas poskytování služeb Denního stacionáře města Štětí

Služba je poskytována v **pracovní dny od 7.00 hod. do 16.00 hod.** v DsCHB, U Cementárny 452 ve Štětí.

IV. Rozsah poskytovaných služeb v Denním stacionáři města Štětí

Poskytování služeb v denním stacionáři zahrnuje tyto činnosti:

- základní sociální poradenství
- pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu
- pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
- poskytnutí stravy
- výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- sociálně terapeutické činnosti
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

V. Zpřesňující informace:

Kontaktní telefony: (jména a telefonní čísla odpovídají stavu k 1. 7. 2009)

Mgr. Pavla Lípová – vedoucí OSV MěÚ Štětí,

sociální pracovnice pověřená řízením služby tel. 416 859 325, tel. 732 931 767

DsCHB – sídlo stacionáře

tel. 416 813 388, tel. 728 229 689

sociální pracovnice OSV MěÚ Štětí tel. 416 812 327

Cílem Denního stacionáře města Štětí je

- pomoc se zlepšením či zachováním kvality života klientů
- udržení a případný rozvoj fyzických i psychických schopností klientů do dosažitelné míry
- zachování a snaha o udržení soběstačnosti v sebeobslužných činnostech
- prostřednictvím terapií podpoření aktivit klientů, jejich zájmu o dění v okolí
- integrace klientů do společnosti a zamezení společenské izolace
- podpora navazování nových přátelství, nových mezilidských vztahů a udržení stávajících
- posilování a upevňování pozitivních rodinných vazeb klientů
- umožnit pečujícím rodinám běžný pracovní a společenský život

Zásady Denního stacionáře města Štětí jsou obsaženy v Etickém kodexu zaměstnanců sociálních služeb města Štětí, mezi hlavní principy poskytování služeb denního stacionáře patří:

- respektování základních lidských práv a svobod
- rovnost přístupu bez diskriminace
- zachování lidské důstojnosti
- nezávislost a autonomie klientů
- respektování bio-psycho-sociálních potřeb a volby klientů
- podílení se klientů na průběhu poskytování služby
- respektování soukromí i ve skupině ostatních klientů
- individualizace podpory
- svobodné vyjádření potřeb, přání a stížností klientů
- bezpečnost a odbornost poskytovaných služeb
- flexibilita
- diskrétnost

Personální zajištění

Poskytování služby zajišťuje sociální pracovník a pracovník v sociálních službách, splňující podmínky dle zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb., který se svým dalším průběžným vzděláním zaměřuje na poskytování služeb ve stacionáři. Za chod služby zodpovídá vedoucí OSV.

Realizace poskytování služby stacionáře vychází z **Provozního řádu Denního stacionáře města Štětí**, v němž jsou uvedeny pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování služby, a z metodických materiálů, vypracovaných v souladu se Standardy kvality sociálních služeb. Všechny materiály týkající se činnosti stacionáře jsou k dispozici v DsCHB a v kanceláři OSV MěÚ Štětí. Pravidla poskytování služby Denního stacionáře města Štětí obsahují základní informace uvedené v těchto materiálech. Se všemi materiály se může klient služby či jím pověřená osoba u pracovníka pověřeného řízením služby nebo pracovníka zajišťujícího chod stacionáře seznámit.

VI. Vstup klienta do služby:

Zájemce o službu může podat Žádost o poskytování sociální služby – Denního stacionáře města Štětí (k dispozici na internetových stránkách města Štětí, na OSV MěÚ Štětí) nebo kontaktovat poskytovatele písemně, telefonicky, e-mailem nebo v úřední dny osobně či prostřednictvím jiné osoby v sídle poskytovatele – Městském úřadě, odbor sociálních věcí, Mírové náměstí 163, 411 08 Štětí (tel. 416859325, 416812108 – pracovník OSV pověřený řízením služby, vedoucí OSV).

Na základě podané žádosti nebo prvního kontaktu bude zahájeno jednání o poskytování sociální služby (jednání se mohou na žádost zájemce zúčastnit kromě zástupce poskytovatele další osoby zájemcem určené).

Sociální pracovník OSV navštíví po předchozí domluvě zájemce, projedná s ním jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, ověří, zda zájemce odpovídá cílové skupině služby, předá zájemci písemně zpracovaná Pravidla poskytování služby Denního stacionáře města Štětí a Sazebník úhrad úkonů Denního stacionáře města Štětí, vysvětlí, jakou formou se služby provádějí – časový rozsah, náplň služby, evidence služby, případně podá zájemci další, doplňující či rozšiřující informace o službě, aby se tento mohl na základě všech dostupných údajů rozhodnout, zda chce denní stacionář využít či nikoliv, příp. v jakém termínu a v jakém rozsahu.

Splňuje-li zájemce o službu kritéria pro poskytování služby a má-li po poskytnutí relevantních informací o službu denního stacionáře zájem, předá pracovník zájemci (nemá-li tento dosud) Žádost o poskytování sociální služby – Denního stacionáře města Štětí, příp. pomůže s jejím vyplněním a sociálním šetřením ověřit skutečnosti obsažené v Dotazníku o sebeobsluze (příloha žádosti). Zájemce o službu nebo jím pověřená osoba zajistí úplné vyplnění žádosti včetně příloh (Dotazníku o sebeobsluze, Vyjádření ošetřujícího lékaře) a doručí ji na adresu poskytovatele. Při osobním jednání může pracovník OSV v odůvodněných případech zájemci prominout doložení Vyjádření ošetřujícího lékaře (např. u občanů bydlících v DsCHB, v DPS, jimž je dlouhodobě poskytována pečovatelská služba atp.).

Po obdržení Žádosti o poskytování sociální služby – Denního stacionáře města Štětí (včetně příloh) připraví pracovník OSV do 3 pracovních dnů od obdržení žádosti návrh smlouvy, který předá zájemci o službu k seznámení a při souhlasu se zněním smlouvy stvrzují svými podpisy zájemce i zástupce poskytovatele uzavření smlouvy o poskytnutí služby.

VII. Odmítnutí zájemce o službu:

K odmítnutí zájemce o poskytnutí sociální služby – Denního stacionáře města Štětí může dojít pouze za předpokladu, že:

1. Denní stacionář města Štětí **neposkytuje** sociální službu, o kterou osoba žádá
2. Zájemce **není** osobou z **okruhu cílové skupiny** Denního stacionáře města Štětí
3. **Zdravotní stav zájemce neodpovídá možnostem služby zajistit potřebnou péči** (zejména pokud je zájemce o službu zcela odkázán na péči druhé osoby – tj. je plně imobilní, nesoběstačný, plně inkontinentní; zdravotní stav zájemce vyžaduje poskytování akutní zdravotní péče v lůžkovém zdravotnickém zařízení; zájemce trpí infekčním onemocněním, které může ohrozit zdraví ostatních klientů nebo personálu; zájemce o službu může ohrozit, popřípadě ohrožuje sebe a okolí pro akutní nebo nestabilizovanou duševní nemoc nebo závislost; chování osoby by narušovalo kolektivní soužití, a to zejména z důvodu duševní nemoci, mentální poruchy, závislosti na návykových látkách nebo absence sociálních návyků)
4. Denní stacionář **nemá dostatečnou kapacitu** k poskytnutí služby, o kterou osoba žádá

Jestliže v průběhu jednání zjistí pracovník OSV skutečnosti, které neumožňují zájemci službu poskytnout, nabídne mu pracovník kontakty na jiné vhodné sociální služby, které budou lépe vyhovovat potřebám zájemce.

Nelze-li z kapacitních důvodů zajistit zájemci o službu poskytování služby v termínu jím požadovaném, bude zájemce zařazen do seznamu čekatelů, který vede prac. pověřený řízením služby. Pokud se uvolní místo a lze přijmout dalšího klienta ze seznamu, zohledňují se tato kritéria:

- zdravotní a sociální situace zájemce
- termín podání žádosti
- požadavky na časový rozsah služby

VIII. Specifikace jednotlivých činností a v rámci nich prováděných úkonů

Základní činnosti při poskytování sociálních služeb v denním stacionáři se zajišťují v rozsahu těchto úkonů:

■ Základní poradenství

Poskytuje sociální pracovnice OSV pověřená řízením služby, a to dle po předchozí domluvě v místě poskytování služby, v domácnostech klientů nebo v kanceláři OSV MěÚ Štětí.

■ Pomoc při zvládnutí 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

Poskytuje pracovník v sociálních službách zajišťující chod stacionáře, při poskytování těchto činností jsou využívány pomůcky klientů, speciální pomůcky (kompenzační atp.) stacionář nezajišťuje. Pracovník pomáhá zejména při oblékání a svlékání, obutím a zutím při příchodu/odchodu ze stacionáře, poradí s uložením věcí, pomůže při prostorové orientaci, pohybu ve vnitřním prostoru, doprovodí klienty na žádané místo. Při podávání stravy připraví jídlo na stůl, případně pokrájí porce, může pomoci s podáváním stravy. Dbá na dodržování pitného režimu.

■ Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu

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

Poskytuje pracovník v sociálních službách zajišťující chod stacionáře, v prostorách stacionáře jsou 2 WC (z toho jedno bezbariérové), v případě naléhavé potřeby je možné využít i sprchový kout. Klientům ve stacionáři se neposkytují hygienické potřeby a pomůcky (ručník, mýdlo, inkontinentní pomůcky apod.). Od klientů se očekává dodržování zásad osobní hygieny, aby neohrožovali zdraví svoje ani ostatních osob ve stacionáři. Pracovnice stacionáře při poskytování těchto úkonů jedná s maximálním ohledem, respektuje soukromí a lidskou důstojnost klientů.

■ Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy

- zajištění stravy přiměřené době poskytování služby a odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování

Stravování klientů je zajištěno po dohodě s nimi přiměřeně k délce jejich pobytu ve stacionáři. Oběd zajišťuje poskytovatel dovážkou v termonádobách z jídelny v papírně nebo z Centrální školní jídelny, dle přání klienta a provozních možností jídelen, za cenu dodavatele, navýšenou o částku zahrnující výpůjčku termonádoby, dovážku, podání oběda a umytí nádobí (pracovníkem stacionáře). Poskytovatel se zavazuje, že celkové výdaje za oběd (tj. cena oběda + dovážka) nepřesáhnou maximální částku uvedenou v Sazebníku úhrad úkonů Denního stacionáře města Štětí.

Snídaně je připravována na přání klientů, z donesených surovin klientů, pracovníkem stacionáře.

Svačiny jsou připravovány na přání klientů v dopoledních a odpoledních hodinách z donesených surovin klientů, případně ze surovin zakoupených pracovníkem v sociálních službách dle požadavků klientů, které sdělí ráno při vstupu do služby.

K uložení potravin slouží lednice v kuchyňce stacionáře.

■ Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:

1. pracovní výchovná činnost
2. nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností
3. vytvoření podmínek pro zajišťování přiměřeného vzdělávání nebo pracovního uplatnění

Klienti se s pomocí pracovníka stacionáře dle vlastního uvážení účastní různých aktivizačních činností, při kterých se pracuje s různými materiály – papírem, textiliemi, vlnou, přírodninami atp. Pracovnice pomůže klientům s nácvikem a upevňováním motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností – provádí se např. relaxační techniky, cvičení jemné motoriky, trénování paměti. Dle zájmu klientů může být do programu zařazeno společné či individuální čtení, poslech rádia, hi-fi věže, sledování televize, DVD nebo videa, práce s internetem, různé hry, malování, přednášky atp.

■ **Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím**

- pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob

Pracovnice pomůže dle svých možností při obnovení nebo upevnění kontaktů klientů s rodinou, v případě konfliktů klientů v těchto vztazích však důsledně zachovává neutrální postoj. Pomůže a podpoří klienty při dalších aktivitách podporující jejich sociální začleňování.

■ **Sociálně terapeutické činnosti**

- socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob

■ **Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí**

- pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů

IX. Vlastní poskytnutí sociální služby – Denního stacionáře města Štětí

Klientům denního stacionáře jsou poskytovány úkony dle **smlouvy o poskytnutí denního stacionáře** uzavřené na žádost klienta mezi klientem a městem Štětí, **v souladu s individuálním plánem péče klienta**. Poskytování služby se řídí osobními cíly, potřebami a schopnostmi klientů. S každým klientem se průběh péče plánuje individuálně a za jeho účasti (v případě požadavku klienta za účasti dalších osob) se plány průběžně vyhodnocují, případně doplňují nebo sestavují nové. O poskytování péče se vedou písemné záznamy. Pracovník stacionáře vede každému klientovi spis, který obsahuje kopii žádosti s přílohami (originál na OSV jako podklad pro uzavření smlouvy o poskytnutí služby), individuální plán péče, výkaz úkonů a záznamový list, kam se zaznamenávají všechny okolnosti týkající se jeho pobytu ve stacionáři, poskytovaných služeb atd. Klientovi jsou tyto záznamy kdykoliv k dispozici. Všichni pracovníci sociálních služeb města Štětí jsou vázáni povinností mlčenlivosti, tzn. že veškeré informace o datech klienta, informace, které jim klient svěří a další skutečnosti, které se pracovníci dozví při výkonu své práce, jsou důvěrné a pracovník je nikomu dalšímu nesmí sdělit.

Příchod klientů do stacionáře je očekáván v souladu s jejich žádostí, resp. s jejich individuálním plánem péče, a to v domluvené dny v době od 7.00 hod. do 8.00 hod. Pracovník stacionáře může s jednotlivými klienty domluvit i jiný čas příchodu do stacionáře, ten bude zaznamenán v plánu péče.

Jestliže klient z různých důvodů nechce nebo nemůže v domluvený den službu využít, v zájmu ostatních klientů by měl toto oznámít pracovníci stacionáře s co největším předstihem, aby bylo možné uspokojit případné další zájemce o službu, kteří jinak z kapacitních důvodů nemohou službu využívat.

Pokud chce klient využít službu neplánovaně mimo domluvený termín, nebo pokud má zájem využívat službu nepravidelně, musí svůj požadavek na poskytnutí služby nahlásit minimálně jeden pracovní den předem – do 14.00 hod. pracovníkovi stacionáře (tel. 416 813 388, tel. 728 229 689), který eviduje požadavky klientů na službu na konkrétní dny a ten klientovi sdělí, zda je v požadovaný termín a dobu volná kapacita služby.

Pokud se klient, se kterým je domluven nástup do služby v době od 7.00 hodin do 8.00 hodin do stacionáře nedostaví ani neoznámí pozdější příchod, bude pracovníci stacionáře zrušen požadavek na oběd u poskytovatele oběda a nelze klientovi zaručit možnost poskytnutí služby. Jestliže se do služby nedostaví klient, se kterým je domluven pozdější příchod a nedošlo proto ke zrušení požadavku na oběd u poskytovatele, je klient povinen uhradit plné náklady (cenu oběda dodavatele + částka zahrnující výpůjčku termonádoby, dovážku, podání oběda a umytí nádobí pracovníkem stacionáře).

Denní pobyt ve stacionáři končí dle domluvy pracovníka stacionáře s klientem, nejpozději však v 16.00 hodin. Po této době není již služba poskytována a klienti musí prostory stacionáře opustit.

Základní denní plán práce

- 7.00 – 8.30 hod. - příprava denních činností
- příjem a evidence klientů
- snídane, příp. kontrola požití léků
- četba novin
- 8.30 – 12.00 hod. - dopolední činností (základní nabídka, která se bude rozšiřovat či upravovat podle zájmů a přání klientů)
- ruční práce - aktivizace klientů, smysluplné vyplnění volného času, zabavení klientů, prevence psychických potíží, odpoutání od zdrav. stavu (práce s papírem, práce s textilem, práce s přírodninami, práce se dřevem, modelování, práce s těstem, ruční práce)
- arteterapie - využívání výtvarného projevu jako hlavního prostředku poznání, u některých klientů je neverbální technika jediným prostředkem komunikace, přispívá také k procvičování paměti
- aromaterapie - kombinuje účinky přírodních látek s dotykovou terapií
- muzikoterapie - hudba uklidňuje, stimuluje k větší vnímavosti a k pozitivnímu naladění
- reminiscenční terapie - trénink paměti pomocí vybavování vzpomínek
- cvičení (LTV) - relaxační cvičení, které přispívá k udržení nebo k obnově dobrého psychického a fyzického stavu
- hry - společenské, skupinové, didaktické (pro jemnou motoriku)
- četba, luštění křížovek
- nácvik soběstačnosti
- nácvik psaní, výslovnosti
- 12.00 – 13.00 - oběd, úklid po obědě
- 13.00 – 16.00 - odpočinkové činnosti – volnější program (káva, TV, poslech rádia, pobyt na zahradě, vycházka atp.)
- svačina
- odchod klientů
- úklid + příprava na další den

X. Co si vzít do stacioáře s sebou

Věci osobní hygieny (mýdlo, ručník), vlastní přezutí, léky, kartičku zdravotní pojišťovny, příp. náhradní oblečení, kompenzační pomůcky (v prostorech stacionáře je pro každého klienta k dispozici uzamykatelná skříňka, kam si může po příchodu tyto věci uložit). Podle plánované délky pobytu ve stacionáři dále suroviny pro přípravu snídaně, svačin a vhodné nápoje (lze uložit v lednici či skříňkách v kuchyňce stacionáře).

XI. Vybavení stacionáře

Služba je poskytována ve vymezených, bezbariérových prostorech v přízemí Domu s chráněnými byty, U Cementárny 452 Štětí, kterými jsou:

- prostorná místnost o kapacitě 6 míst s pracovními stoly, pohodlnými židlemi s podnožkami, skříní s pracovními pomůckami, televizorem, DVD přehrávačem, hi-fi věží a vybaveným pracovním koutem pro pracovníka v soc. službách, který bude službu zabezpečovat, z místnosti je možný vstup do zahrady
- kuchyň s vybavenou kuchyňskou linkou, lednicí, varnou konvicí, mikrovlnnou troubou a prostorem k sezení pro dvě osoby
- odpočinkovou místností s válemdou a dvěma křesly určenými pro pohodlný odpočinek
- dvě oddělené toalety (jedna bezbariérová)
- místnost se sprchovým koutem
- sklad na úklidové pomůcky, šatna a sociální zařízení pro pracovníka stacionáře je společné se zázemím pro pracovníky pečovatelské služby v objektu

XII. Úhrada za poskytování služby Denního stacionáře města Štětí

Výše úhrady za úkony poskytované v Denním stacionáři města Štětí je stanovena v **Sazebníku úhrad úkonů Denního stacionáře města Štětí** – viz příloha, v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a vyhl. č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Výše úhrady je stanovena s přihlédnutím k přiznanému stupni závislosti na pomoci jiné fyzické osoby, který je zájemce o službu povinen uvést v žádosti o poskytování sociální služby. Úhrada jednotlivých úkonů (vyjma dovážky oběda) je stanovena sazbou za hodinu, při kratší době poskytování služby je výše úhrady poměrně krácena.

Při změně Sazebníku úhrad úkonů Denního stacionáře města Štětí je osoba se změnou prokazatelně seznámena pracovníkem OSV **s minimálně měsíčním předstihem před nabytím jeho účinnosti**, nesouhlas osoby se změnou sazebníku je jedním z důvodů pro vypovězení smlouvy o poskytnutí sociální služby ze strany poskytovatele (Města Štětí).

Úhrada za úkony poskytnuté v denním stacionáři se platí, není-li ve Smlouvě o poskytnutí sociální služby – Denního stacionáře města Štětí stanoveno jinak, v hotovosti, zpětně, jednou za kalendářní měsíc, nejpozději do 28. dne následujícího měsíce po měsíci, za který je úhrada účtována.

XIII. Zapojení klientů do rozhodování o využití služby

Klienti stacionáře mají příležitost uplatňovat vlastní vůli a jednat na základě vlastního svobodného rozhodnutí. Pracovník stacionáře respektuje osobní názor klientů, jak chtějí využívat nabízené služby, reaguje na jejich zájem o určitou aktivitu, kterou dále rozvíjí a nabízí.

Klienti se ve spolupráci s klíčovým pracovníkem podílejí na tvorbě a změnách individuálních plánů péče, aby prostřednictvím poskytované služby došlo k naplňování jejich individuálních cílů. Mohou službu kdykoliv odmítnout nebo odstoupit od smlouvy bez udání důvodu. Pokud se pak opětovně rozhodnou službu využívat, jejich předchozí ukončení smlouvy se neprojeví v přístupu pracovníka služby k nim ani v kvalitě poskytované služby.

XIV. Záznamy poskytované sociální služby

Poskytované úkony dobu jejich poskytování zaznamenává pracovník stacionáře do výkazového listu klienta, který slouží jako podklad pro měsíční vyúčtování. Aby se předešlo případným nedorozuměním, **denně před ukončením pobytu klienta ve stacionáři stvrdí klient svým podpisem ve výkazu, že mu uvedené úkony byly skutečně poskytnuty**, a to v čase uvedeném ve výkazu.

Při odmítnutí klienta potvrdit poskytnutí služby o tom pracovnice provede zápis do záznamové listu a v nejbližší možné době bude informovat pracovníka pověřeného řízením služby, který bude situaci s klientem řešit.

XV. Spokojenost se způsobem zajištění služby

Poskytovatel služby průběžně zjišťuje, zda jsou klienti s poskytováním služby spokojeni nebo zda je potřeba na způsobu zajištění služby něco měnit. V průběhu poskytování služby, pokud chce klient změnit rozsah nebo způsob poskytované služby nebo pokud není zcela spokojen se službou, měl by jednat s poskytovatelem, služby otevřeně, aby nedocházelo ke zbytečným nedorozuměním a problémům. Smlouvu o poskytnutí služby je možné měnit či doplnit a případné stížnosti klienta se budou řešit (viz níže).

XVI. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Klienti služby Denního stacionáře města Štětí si mohou stěžovat na kvalitu, způsob poskytování služby, postup a chování zaměstnanců i na další okolnosti související s činností Denního stacionáře města Štětí, aniž by tím byli jakýmkoliv způsobem ohroženi. Případná stížnost je chápána jako zdroj informací o spokojenosti s poskytováním sociální služby

Stížnosti je možné podávat **ústně, v písemné nebo elektronické podobě**. Klient si může svobodně **zvolit zástupce**, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat.

V rámci možností jsou **prošetřeny a řešeny i anonymní stížnosti**. Klient může kdykoliv vzít svou stížnost zpět.

Ústní stížnost je možné podat osobně nebo telefonicky u jednotlivých pracovníků služby – prac. v sociálních službách, sociální pracovníce pověřené řízením služby, vedoucí OSV MěÚ Štětí. Podání telefonické stížnosti bude při pochybnostech následně ověřeno při osobním jednání s klientem, který stížnost podal.

O každé ústní stížnosti bude pracovníkem, který stížnost obdržel, proveden **záznam v knize stížností** uložené v prostorách stacionáře a bude o ní informována vedoucí OSV MěÚ Štětí. Ústní stížnost bude zaznamenána i v případě, že ji pracovník ihned vyřídí, v tom případě v knize stížností uvede, jakým způsobem byla žádost vyřízena.

Přeje-li si stěžovatel zachovat anonymitu, nebo je-li to v zájmu správného vyřízení stížnosti, bude s totožností klienta podávajícího stížnost seznámena pouze vedoucí OSV MěÚ Štětí, příp. sociální pracovník pověřený řízením služby.

Stížnosti jsou vyřizovány bez zbytečných průtahů, snahou pracovníků služby je **vyřídit stížnosti neprodleně**, resp. do 10 kalendářních dní po obdržení stížnosti, při projednávání složitější stížnosti lhůta pro vyřízení nepřekročí 30 kalendářních dní. O vyřízení stížnosti je klient informován (na žádost klienta písemně) ve výše uvedených lhůtách, a to i v případě zjištění neoprávněně podané stížnosti. Způsob vyřešení stížnosti je zaznamenán v knize stížností.

Pokud není klient s vyřízením stížnosti spokojen, může požádat o prošetření. Stížnost přešetří **tajemník Městského úřadu Štětí** nebo **místostarosta**, který je pověřen Radou města koordinovat činnost v samostatné působnosti u příslušného odboru nebo kontrolním výborem na úseku samostatné působnosti. Není-li ani po prošetření stížnosti klient spokojen, může se dále obrátit například na:

Krajský úřad Ústeckého kraje, odbor sociálních věcí a zdravotnictví, Velká Hradební 3118/48, 400 02 Ústí nad Labem

Kancelář Veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno

Český helsinský výbor, Jelení 5, 118 00 Praha 1

Asociace občanských poraden, Senovážné nám. 24, 116 47 Praha 1

XVII. Ukončení poskytování sociální služby

K ukončení poskytování služby Denního stacionáře města Štětí dochází **ukončením platnosti smlouvy** o poskytnutí sociální služby nebo **vypovězením smlouvy**. Vypovězení smlouvy musí být vždy provedeno **písemnou formou**.

Klient může tuto smlouvu vypovědět bez udání důvodu, výpovědní lhůta pro jeho výpověď činí 1 den po dni doručení výpovědi poskytovateli. Se žádostí o pomoc se sepsáním výpovědi se klient může obrátit osobně, telefonicky, písemně nebo prostřednictvím jiné osoby na pracovníka OSV, který ho v případě potřeby i navštíví v domácnosti a se sepsáním výpovědi klientovi vypomůže.

Poskytovatel může smlouvu vypovědět pouze z důvodů uvedených ve smlouvě o poskytnutí sociální služby – denního stacionáře města Štětí, výpovědní lhůta pro výpověď danou poskytovatelem činí 15 dní a počíná běžet prvním dnem následujícím po dni, v němž byla tato výpověď klientovi doručena.

Štětí 1. 12. 2016

Mgr. Tomáš Ryšánek
starosta města Štětí