

VNITŘNÍ PRAVIDLA
ZAJIŠTĚNÍ POSKYTOVÁNÉ SLUŽBY DENNÍ
STACIONÁŘ PRO SENIORY CHVALČOV

Platné od 1. 6. 2023

Důležitá telefonní čísla:

Kancelář	573 332 683, 777 763 780
Vedoucí služby	777 763 784
Sociální pracovník	777 763 775

Provozní doba:

Pracovní dny: 7:00 -15:00

Provoz stacionáře je uzavřen v sobotu a neděli a ve dnech státem uznaných státních svátků.

Adresa služby, místo poskytování:

Školní 798
Chvalčov, 768 72

Kontakt mimo provozní dobu

(jen pro akutní případy)

Tel: 777 763 784

Obsah Vnitřních pravidel

Informace a podmínky pro poskytování služby	3
Cílová skupina a kapacita služby	4
Uzavření Smlouvy	4
Ochrana osobních údajů, uložení dokumentace	5
Plánování služby	5
Příchod a odchod klienta do (ze) stacionáře	6
Změna termínu návštěv, odhlášení nebo přerušování služby	6
Účtování a úhrada služby	7
Nabídka činností služby	8
Práva a povinnosti klienta	15
Práva a povinnosti poskytovatele	16
Hygienické zásady	17
Infekční virové nebo bakteriální onemocnění	17
Bezpečnost a chování ve stacionáři	18
Zodpovědnost za vlastní osobní věci a léky, zvířata	18
Užívání alkoholických nápojů a omamných látek, kouření	19
Odpolední klid a návštěvy ve stacionáři	19
Využití výrobků klientů	19
Přijímání darů	20
Opatření v případě porušení Vnitřních pravidel	20
Zánik a ukončení Smlouvy	21
Podání Stížnosti a Připomínek	22

Vážený pane/paní, držíte v rukou Vnitřní pravidla zajištění poskytované služby Denní stacionář pro seniory Chvalčov (dále jen Vnitřní pravidla), která Vám pomohou v základní orientaci ve službě.

Tato pravidla podrobněji popisují vzájemné vztahy mezi klientem a pracovníky služby Denní stacionář pro seniory Chvalčov (dále jen Denní stacionář), definují vzájemná práva, povinnosti a průběh poskytování služby.

Vnitřní pravidla jsou závazná, jak pro klienty, resp. zákonné zástupce klientů, tak pro poskytovatele služby a jsou její součástí.

Informace a podmínky pro poskytování služby:

- Denní stacionář pro seniory Chvalčov je ambulantní služba, poskytovaná v bezbariérové budově, v klidném prostředí co nejvíce přizpůsobeném rodinné atmosféře.
- Služba **se řídí** Zákonem o sociálních službách č. 108/2006, § 46 a vyhláškou č. 505/2006 Sb. v platném znění.
- Poskytování služby vychází **z jednání s žadatelem o službu**, kdy je posouzeno, zda žadatel splňuje podmínky stanovené cílové skupiny, jsou zmapovány jeho potřeby, jeho nepříznivá Životní situace a dojednan **Cíl spolupráce**, rozsah a průběh poskytování služby, s ohledem na kapacitu služby.
- Služba je poskytována na základě uzavřené písemné „Smlouvy o poskytování sociální služby Denní stacionáře“(dále jen Smlouva) a dojednaného *Individuálního plánu* průběhu poskytování služby klientovi.
- Úhrady za služby jsou stanovené v tiskopise „**VÝŠE ÚHRAD ZA POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY DENNÍ STACIONÁŘ PRO SENIORY CHVALČOV**“(dále jen Ceník), výše úhrady za poskytnuté služby se počítá dle skutečně spotřebovaného času k zajištění základních činností klientovi dle provedených úkonů.

Cílová skupina a kapacita služby

- Cílová skupina: Denní stacionář mohou navštěvovat senioři od 65 let věku, kteří potřebují pomoc jiné osoby.
- Výjimku mohou tvořit osoby mladší 65 let, pokud mají sníženou soběstačnost ze zdravotních důvodů a souhlasí s programem zařízení, které neodpovídá jejich cílové skupině.
- Kapacita služby: 10 klientů/den.

Uzavření smlouvy

- Služba Denní stacionář pro seniory Chvalčov je poskytována na základě uzavřené písemné „Smlouvy o poskytování sociální služby Denní stacionáře“, která obsahuje všechny náležitosti v souladu s platnou legislativou České republiky.
- Smlouva se uzavírá mezi organizací Charita Bystřice pod Hostýnem, konkrétně sociální službou Denní stacionář pro seniory Chvalčov, jejím pověřeným zástupcem a žadatelem o službu, případně jeho zástupcem. Doba platnosti a účinnosti Smlouvy je sjednána od okamžiku jejího podpisu smluvními stranami, dle dohody, buď na dobu určitou, nebo neurčitou. Podpisem smlouvy se ze žadatele stává klient (uživatel).
- Obsah Smlouvy je možné měnit formou dodatku ke Smlouvě (například při změně bydliště, změně údajů o klientovi, způsobu úhrady apod.). Dodatek je vždy písemný a má vzestupné očíslování.
- Změna výše úhrady (Ceník) nebo změny ve Vnitřních pravidlech služby jsou klientovi vždy předloženy oproti podpisu ve lhůtě stanovené ve Smlouvě.
- Poskytovatel nabízí uživateli v souladu s § 46 Zákona O sociálních službách, poskytování základních činností v rozsahu úkonů dle § 12 Vyhlášky č. 505/2006 Sb. v platném znění.
- Konkrétní rozsah a průběh poskytování sociální služby, včetně Cíle spolupráce, poskytovatel s uživatelem domlouvá v Individuálním plánu.

Ochrana osobních údajů, uložení dokumentace

- Služba má zákonný důvod a opodstatnění k získávání osobních údajů potřebných pro poskytování sociální služby, a to na základě Zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. a platné legislativy na ochranu osobních údajů. Potřebné osobní údaje jsou: jméno, příjmení, datum narození, bydliště, případně údaje opatrovníka či jiného zákonného zástupce, určená kontaktní osoba.
- Služba získává a zpracovává osobní údaje v nezbytném rozsahu pro poskytování sociální služby.
- Vedení dokumentace klientů je v souladu s platnou legislativou ČR a vnitřními předpisy *Zpracování a vedení dokumentace služby Denního stacionáře pro seniory Chvalčov*.
- Dokumentace je vedena v elektronické podobě, v rámci programu používaného službou, chráněná heslem. Dále v tištěné podobě, kdy je uložena v uzamykatelných skříních ve složkách dokumentace.
- Klient nebo jím zvolený zástupce má právo na informace, jaké záznamy ohledně jeho osoby služba vede, nahlížet na požádání do své dokumentace. V případě osob s omezenou svéprávností může do dokumentace nahlížet soudem určený opatrovník nebo zástupce.

Plánování služby

- **Individuální plán (dále jen IP)** poskytování služby vychází ze zmapované **Životní situace klienta**, kde jsou zapsány jeho zjištěné potřeby, které již sám bez pomoci nezvládá, a v naplňování kterých mu může pomoci služba Denního stacionáře.
- V **IP** je stanovený **Hlavní cíl spolupráce** a dílčí cíle přispívající k jeho naplňování, které **vedou ke zlepšení nepříznivé Životní situace klienta**.
- Služba přiděluje klientovi **Klíčového pracovníka**, který plní funkci prostředníka mezi klientem a službou, s klientem nastavuje a hodnotí IP v pravidelných intervalech nebo dle jeho aktuálních potřeb.

- Individuální plán se může průběžně **měnit** v závislosti na změnách osobního cíle uživatele, jeho možností, schopností a přání, a také provozních možností služby.

Individuální plán obsahuje:

- Údaje klienta
 - Klíčový pracovník
 - Údaje služby
 - Hlavní cíl spolupráce
 - Dílčí cíle – postupy jejich naplňování;
 - Specifické údaje - základní informace potřebné k poskytování služby.
- O plánování, průběhu poskytování a vyhodnocování poskytování služby se vede písemná dokumentace, do které může klient nebo jeho zákonný zástupce, po domluvě s vedoucí služby nebo soc. pracovníkem nahlédnout.

Příchod a odchod klienta do (ze) stacionáře

Doba příchodu a odchodu klientů do stacionáře je dojednána při vstupu klienta do služby.

- **Ranní příchod** klientů do DSS je nejpozději do 9.00 hodin. Změny příchodu dle aktuálních potřeb, klienti jejich zákonní zástupci/opatrovníci či určené kontaktní osoby, předem nahlásí vedoucí služby nebo sociálnímu pracovníkovi.
- **Odchod** klientů ze stacionáře vychází z jejich potřeb s ohledem na provozní dobu služby.

Změna termínu návštěv, odhlášení nebo přerušení služby

- **Změna termínu návštěv** – navýšení nebo snížení frekvence návštěv lze nejméně den předem dojednat s vedoucí služby či sociálním pracovníkem v kanceláři služby nebo telefonicky, pokud to umožňuje kapacita služby, nové dojednání bude evidováno v IP.
- **Odhlášení služby** – je potřeba nahlásit nejméně den předem, dojednat s vedoucí služby či sociálním pracovníkem v kanceláři služby osobně nebo telefonicky. Pokud je odhlášení z důvodu náhlých zdravotních komplikací, tuto skutečnost je možné sdělit i v den sjednané návštěvy, co nejdříve.
- **Přerušení služby** – pokud nastanou důvody pro přerušení služby na straně klienta, je potřeba tuto skutečnost nahlásit vedoucí služby nebo sociálnímu pracovníkovi. **Klient i poskytovatel mohou přerušit službu v odůvodněných případech, maximálně však na dobu tří měsíců.**

Účtování a úhrada služby

- Výše úhrady **za hodinu služby** je uvedena v **Ceníku**, který klient dostane při podpisu Smlouvy.
- Výše úhrady za poskytnuté služby se počítá dle skutečně spotřebovaného času k zajištění základních činností klientovi dle provedených úkonů.
- Úkony a čas jejich poskytování se zaznamenávají do **Výkazu o poskytovaných službách v DSS Chvalčov** (dále jen Výkaz)
- Podpisem Výkazu na konci měsíce klient souhlasí s jeho obsahem.
- Cena za službu je vyúčtována na konci měsíce, a předložena klientovi do 10. dne následujícího měsíce. Úhrada služby probíhá do 25. dne následujícího měsíce od odebrání služby. Způsob úhrady je sjednán ve Smlouvě – může být: převodem, inkasem, hotově.
- **Klient nehradí:** čas strávený s pracovníkem při individuálním plánování.

Nabídka činností služby

Podle § 46 zákona O sociálních službách se zajišťují základní činnosti v rozsahu těchto úkonů:

Činnost: Poskytnutí základního sociálního poradenství

Zahrnuje pomoc a podporu klientům ve formě:

- poskytnutí informací a kontaktů o jiných sociálních službách, které by mohl využívat; Služba má zpracován **Katalog návazných služeb**, který dle potřeby klientům, nebo jejich pečujícími osobám poskytne.
- vyhledání dalších možností řešících situaci a potřeby klienta (např. poskytnutí informací o dávkách sociální pomoci, dávkách pomoci v hmotné nouzi, o možnostech využívání běžně dostupných zdrojů pro zabránění sociálního vyloučení a zabránění vzniku závislosti na sociální službě, informace ohledně podpory pečujících osob atp.).
- Základní sociální poradenství je poskytováno **ZDARMA**.

Činnost: Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu

Úkon: Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek

- rozepínání a zapínání přezek, spon, suchých zipů, rozvazování/ zavazování tkaniček
- svlékání / oblékání oděvů, obutí/vyzutí obuvi, navedení klienta ke skříňce, dooblékání
- úprava a očista oděvů včetně speciálních pomůcek
- skládání a úklid oděvů (např. při převlékání oděvu)
- zapínání / rozepínání knoflíku, zipů

- nasazení čepice, šály, rukavic
- používání kompenzačních a speciálních pomůcek pro dané činnosti. **Speciálními pomůckami jsou především:** ortézy, punčochy, protéza končetin, upravená obuv a jiné kompenzační pomůcky **nevyžadující k použití zdravotní úkon.**

Úkon: Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík

- jedná se o podporu při přesunech, usedání/vstávání na/z lůžka/vozíku/křesla/židle
- do/pomoc při změně polohy klienta, především u klientů se sníženou mobilitou
- přesun klienta za pomoci využití kompenzační pomůcky, za pomoci druhé či více osob.

Úkon: Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním i vnějším prostoru

- Jedná se o pomoc s orientací a podporu při pohybu v prostorách a areálu zařízení, doprovod do/z DSS;
- bezpečná manipulace s kompenzační pomůckou při pohybu - pomoc při pohybu na invalidním vozíku, oporou hole či fr. holí;
- podpora, přidržování/doprovázení klienta při chůzi, překonávání překážek (schod, práh, apod.);
- chůze do/ze schodů;
- manipulace s výtahem, s plošinou či jinou kompenzační pomůckou.

Úkon: Pomoc a podpora při podávání jídla a pití

- příprava ke stolování
- vybalení potravin z obalu, naservírování z jídonosiče
- krájení, porcování, speciální úprava stravy (mixování)
- příprava stravy a tekutin
- používání lžice / příboru

- podání stravy a tekutin klientovi včetně specifických technik, postupů a nádobí
- dle dojednané potřeby, připomenout užití léků.
- manipulace s uzávěry tekutin
- přelití tekutin, přendání stravy z jídelnosáčů, ohřátí stravy v mikrovlně troubě (MW).

Činnost: Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu

Úkon: Pomoc při úkonech osobní hygieny

- pomoc při manipulaci s vodovodními kohoutky
- při mytí rukou a obličeje
- asistence u použití mýdla / dávkovače – případně dávkování mýdla
- pomoc při použití ručníku / manipulace se zásobníkem na papírové ručníky
- do/pomoc při smrkání, utření obličeje
- při ošetření kůže (využití tělového krému apod.)
- pomoc při koupání nebo mytí, případně zajištění očisty při znečištění klienta tělní tekutinou, výměně inko. pomůcky.

Koupelel probíhá ve sprchovém koutě s bezbariérovou úpravou. Zahrnuje zkrácení přerostlých nehtů na rukou a též na nohou pokud toto nevyžaduje odbornou péči (pedikúru). Celkovou koupel provádí pracovnice v přímé péči dle harmonogramu dohodnutého s klientem.

Úkon: Pomoc při použití WC

- doprovod klienta k WC
- přesun z vozíku na toaletu
- zajištění hygieny po vykonání potřeby
- použití speciálních toalet, výměna inkontinenční pomůcky
- výměna inkontinenčních a hygienických pomůcek
- očista těla
- oblékání, svlékání, úprava oděvu před a po použití WC
- očista použité toalety.

Činnost: Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti

Úkon: Pracovně výchovná činnost

- zajištění přímého kontaktu s různorodými materiály, povrchy
- nácvik správného a bezpečného používání pomůcek denní potřeby
- nácvik pracovních činností a dovedností s různými materiály (keramická hlína, papír, textil, proutí, fimo hmota..., jednoduchá lidová řemesla), nácvik domácích pracovních činností apod.

Úkon: Nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností

- nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností
- uplatňování metod a technik k rozvoji psychomotorického vývoje
- poskytování stimulačních a motivačních metod práce s klienty
- realizace skupinových činností (respektování druhých osob)
- aktivní zapojení klienta do prožitkových činností (bazální stimulace, motorická aktivizace apod.).

Úkon: vytvoření podmínek pro zajišťování přiměřeného vzdělávání nebo pracovního uplatnění

- nastavení míry potřebné podpory, pomoci a péče v oblastech samostatnosti a soběstačnosti klienta (ve vztahu ke klientele DSS se jedná zejména o přiměřené vzdělávání...)
- využívání technických pomůcek pro rozvoj schopností/ dovedností klientů (tablet, PC, notebook)
- nácvik dodržování osobní hygieny
- nácvik dodržování pitného a stravovacího režimu
- nácvik dodržování denního harmonogramu
- udržení a rozvoj kognitivních a emocionálních funkcí a funkcí týkajících se chování

Činnost: Zprostředkování kontaktů se společenským prostředím

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

- Podpora při obnovení a upevnění kontaktů s rodinou, s ohledem na přání klienta.

Může se jednat o: vyhledávání kontaktů v rámci dostupných zdrojů, zprostředkování osobního, písemného či telefonního kontaktu, podpora kontaktu návštěvou rodiny a blízkých přímo s klientem v zařízení.

- Podpora při využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů.

Může se jednat o: zprostředkování veřejně dostupných informací, nápomoc při vyřízení osobních záležitostí, podpora při zajišťování a získání kontaktů na kadeřnici, pedikérku, lékaře jiné soc. služby aj. **Vše je dopředu dojednáno a naplánováno s klientem/ty, vzhledem k provozu a možnostem služby.**

- Vytváření podmínek pro navazování kontaktů s veřejností, komunitou, podpora aktivit umožňující lepší orientaci ve vztazích odehrávajících se ve společenském prostředí.

Může se jednat o: realizaci výletů, návštěv kavárny, knihovny, poznávací vycházky do okolí stacionáře, zprostředkování účasti na společenských akcích, aj. **Vše je dopředu dojednáno a naplánováno s klientem/ty, vzhledem k provozu a možnostem služby.**

- Doprovod a pomoc při pohybu v různorodých terénech - rovné, členité, známé a neznámé prostředí, orientace v okolí denního stacionáře.

V DSS Chvalčov je kontakt s veřejností a okolní komunitou dále zajišťován prostřednictvím:

- uspořádání společenských akcí – Den otevřených dveří, Vánoční besídka, vystoupení žáků Základní umělecké školy/děti z mateřské školy, návštěvy zajímavých osobností, přednášky, soutěže aj. Akce jsou přístupné veřejnosti a lidem z okolí;
- duchovního setkávání s knězem, věřícími z okolí a účastí na pobožnosti, které se uskutečňuje ve středu. Klienti zde mohou vyjádřit své myšlenky a názory a podělit se s ostatními o duchovní zážitky a zkušenosti.

Účast na všech akcích je dobrovolná. Účast na duchovním setkávání není povinná, klient má možnost, především pokud není duchovně založený, využít jiné aktivizace nabízené v DSS Chvalčov. Klienti jsou o těchto skutečnostech informováni již při vstupu do služby a průběžně.

Činnost: Sociálně terapeutické činnosti

Úkon: Socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob

- aktivní zapojení klienta do nácviku sebeobslužných dovedností
- podpora začleňování, podpora v navazování vztahů, podpora v komunikaci s druhými lidmi (podpora jistoty, sebedůvěry)
- rozvoj individuálních kompetencí

Jedná se o: nácviky sebeobsluhy, podporu v navazování vztahů, v komunikaci s jinými lidmi, podporu společenských dovedností, spolupráce s ostatními, podpora výměny zkušeností, psychosociální podpora formou naslouchání, které vycházejí z potřeb klienta.

Činnost: Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

Úkon: Pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů

- pomoc při vyřizování běžných záležitostí (např. vyřizování občanského průkazu, pomoc při vyplňování formulářů, žádostí, zprostředkování ověřování podpisů, převzetí důchodu od poštovní doručovatelky, vyplnění objednávky stravy, jednání s lékaři apod.)
- poskytnutí podpory při komunikaci s úřady, policií, soudem, sociálními službami a dalšími organizacemi a institucemi.

Činnost: Poskytnutí stravy

Úkon: Zajištění stravy přiměřené době poskytování služby a odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování

- poskytnutí podmínek pro zajištění stravy

Zajištění celodenní stravy ve stacionáři je projednáváno Sociálním pracovníkem již při vstupu klientů do služby. Je jim předán seznam jídelen a soukromých firem rozvážejících obědy v okolí a dle individuálních potřeb je služba nápomocná klientům při zajištění obědů od externích dodavatelů.

Úhrady za obědy jsou ve vlastní režii jednotlivce dle ceny externího dodavatele.

V DSS je možnost zakoupení snídaně, dopolední a odpolední svačiny včetně pití, klienti si mohou dovést i vlastní stravu v případě diety apod.

Snídaně včetně nápoje (čaj, káva): dle Ceníku

Svačina včetně nápoje (čaj, káva): dle Ceníku

V souvislosti s prováděním úkonů v denním stacionáři:

- Chráníme soukromí, dbáme na intimitu, respektujeme přirozený stud klienta.
- Neprovádíme žádné zdravotní úkony, odborné polohování.
- Klientovi můžeme připomenout užití léku. Pracovnice může podat klientovi krabičku nebo dávkovač léků a připravenou skleničku s vodou/čajem, kdy léky si klient vezme a užije sám.
- Neprovádíme stříhání, barvení vlasů, pro tyto potřeby jsou klientům nabídnuty služby kadeřnice.

Práva a povinnosti klienta

Právo klienta:

- Na uplatňování své vlastní vůle, na důstojné zacházení, partnerský přístup a úctu.
- Vyjadřovat připomínky a podněty, podat stížnost na poskytování služby.
- Žádat změnu rozsahu a průběhu poskytování služby, dle aktuálních potřeb s ohledem na provozní možnosti služby.
- Žádat o změnu klíčového pracovníka – změna bude umožněna po vzájemné dohodě s Vedoucím služby nebo Sociálním pracovníkem a s ohledem na provozní možnosti služby.
- Na přiměřené riziko související např. se životním stylem klienta (nedodržování dietních zásad apod.).

Povinnosti klienta:

- Spolupracovat se službou na řešení své nepříznivé situace.
- Spolupracovat při Individuálním plánování průběhu poskytování služby.
- Informovat pracovníky o všech aktuálních okolnostech souvisejících s poskytováním služby, např. o změnách svého zdravotního stavu, apod.
- Ohlásit pracovníkům infekční onemocnění, v této souvislosti zdržet se návštěv stacionáře s ohledem na pobyt v kolektivu.
- Nahlásit skutečnosti související se změnami osobních údajů. Např. Zastupování v právních úkonech, zastoupení opatrovníkem,...

- Uhradit poskytnuté služby.
- S pracovníky denního stacionáře jednat v souladu se všeobecně přijímanými a uznávanými pravidly slušnosti.

Práva a povinnosti poskytovatele:

Práva poskytovatele

- Ukončit smlouvu ze zákonných a smluvních důvodů.
- Odmítnout žadatele o službu (**včetně žádosti o navýšení služby od stávajícího klienta**) s ohledem na kapacitní možnosti služby. Žadatel je zařazený do pořadí *Evidence odmítnutých žadatelů* a bude s ním dále jednáno při uvolnění kapacity služby.
- Změnit, přerušit nebo ukončit výkon služby z důvodů:
 - *provozních* (živelná pohroma, havárie, nedostatek pracovníků při epidemiích...),
 - *nevhodného chování klienta* (například různé formy obtěžování pracovníků a kolektivu).

Povinnosti poskytovatele

- Poskytovat službu v souladu s platnou legislativou a právními předpisy v ČR.
- Plánovat s klientem průběh poskytované služby dle jeho individuálních potřeb a přání v souladu s možnostmi služby.
- Informovat klienta o možnosti podání stížnosti, jejího přijetí a vyřízení.
- Informovat klienta včas o případných změnách týkajících se služby a jejího poskytování.
- Zabezpečit ochranu osobních údajů klienta a zachovávat mlčenlivost, a s dokumentací klienta zacházet tak, aby nedošlo ke zneužití.

Hygienické zásady

- Klienti přichází do denního stacionáře vhodně oděni (pohodlné denní oblečení) a čistě upraveni.
- Nevládá-li klient ranní hygienu, úpravu, nachystání se do stacionáře sám, doporučíme mu nebo pečujícím osobám, navazující služby (například Pečovatelskou službu, Službu Osobní Asistence), která mu může v této oblasti pomoci.
- Klienti při vstupu do služby obdrží doporučení: *Co náš klient potřebuje ve stacionáři.*

Z domova lze dovézt pohodlnou obuv k pobytu v denním stacionáři, čistý oděv na převlečení, v případě potřeby i inkontinenční pomůcky a další osobní hygienické potřeby.
- Klienti mohou využít k osobní potřebě hygienické zařízení denního stacionáře, které jsou vybaveny toaletním papírem, mýdlem, ručníky, tekoucí teplou a studenou vodou, zrcadlem.

Infekční virové nebo bakteriální onemocnění

- Při onemocnění infekční virovou nebo bakteriální nemocí musí klient s ohledem na zdraví ostatních klientů a personálu, zůstat v domácí péči, odhlásit návštěvu služby do uzdravení.
- V případě, že klient bude při příchodu do denního stacionáře vykazovat známky infekční virové nebo bakteriální nemoci, nebo se onemocnění projeví v průběhu poskytování služeb denního stacionáře, vedoucí služby či sociální pracovník stacionáře po dohodě s klientem telefonicky kontaktuje zákonného zástupce nebo opatrovníka, kontaktní osobu či osobu blízkou, který si klienta co nejdříve vyzvedne
-
- Pokud klient při onemocnění nemá zdroje potřebné pomoci, služba mu může být nápomocná v zajištění pomocných terénních služeb nebo zdravotní péče.

Bezpečnost a chování ve stacionáři

- Při první návštěvě ve stacionáři sociální pracovník nebo pracovníce v přímé péči seznámí klienta s prostory, průběhem dne a činnostmi.
- Dále je klient průběžně seznamován s pravidly bezpečnosti a ochrany zdraví, s pravidly bezpečnosti při pohybu ve stacionáři a v jeho areálu. Je seznámen s využívanými pomůckami, způsoby jejich používání aj.
- **Klient se chová při poskytování služeb denního stacionáře tak, aby neohrožoval své zdraví ani zdraví jiných osob. Dodržuje zásady slušného chování vůči ostatním klientům i pracovníkům.**
- Pokud se klient rozhodne opustit stacionář v době poskytování služby – může, s vědomím a souhlasem vedoucí služby, sociálního pracovníka nebo pracovníka v přímé péči, který je ten den ve stacionáři. Poskytovatel nese přiměřenou zodpovědnost za klienta v době, kdy je služba poskytována, jedná-li se o klienta svéprávného a plně způsobilého k právním úkonům, nese odpovědnost za své jednání on sám.
- Pokud se jedná o klienta omezeného nebo zcela zbaveného způsobilosti k právním úkonům, pak odpovědnost za jednání klienta mimo sociální zařízení, v době kdy je smluvně zajištěna služba, nese Poskytovatel. Postupy pro tyto případy budou dojednány sociálním pracovníkem již při vstupu klienta do služby – například stálý doprovod pracovníka, informování zástupce/opatrovníka, pečujících osob klienta.

Zodpovědnost za vlastní osobní věci a léky, zvířata

- Vlastní osobní věci nebo peněžní hotovost si mohou klienti uschovat během dne v uzamykatelné skříňce v kanceláři Vedoucí stacionáře. Za ostatní majetek, který není uschován

v uzamykatelné skříňce u Vedoucí DSS (jako jsou oblečení, zubní protézy, šperky, kabelky), pracovníci stacionáře neručí.

- Klienti si mohou uložit léky v lékovkách označených jménem do příslušné skříňky v kuchyňce, nebo si je ponechají u sebe v tašce. **Za léky klientů pracovníci stacionáře neručí.**
- Jakákoliv zvířata nejsou ve stacionáři povolena.

Užívání alkoholických nápojů a omamných látek, kouření

- V Denním stacionáři pro seniory nepodporujeme klienty v užívání alkoholických nápojů a jiných omamných látek.
- Respektujeme, dle osobních celoživotních zvyklostí a předchozí domluvy při vstupu do služby, konzumaci malého množství, tak zvaně měkkého alkoholu: malá sklenice piva či vína po obědě či při oslavách jubilea a narozenin, z vlastních zdrojů.
- Ve vnitřních prostorách stacionáře není povoleno kouřit. Kouření je možné pouze na terase před budovou stacionáře. Klient je povinen udržovat v těchto prostorách pořádek (nedopalky, popel a sirky do popelníku).

Odpolední klid a návštěvy ve stacionáři

- V době od 13.00 do 14.00 hod. je dodržován odpolední klid. Klienti si volí způsob odpočinku (např. klid na posteli, či v křesle, sledování televize, četba, posezení na terase, apod.).
- Klient má právo přijmout osobní návštěvu během pobytu ve stacionáři. Tato návštěva může proběhnout v části stacionáře, kde právě neprobíhá denní aktivizace.

Využití výrobků klientů

- Všechny výrobky klientů stacionáře i veškeré produkty pracovní terapie jsou používány výhradně pro účely stacionáře, a to jako drobné dárky při oslavách narozenin,

svátků, Vánoc nebo jako upomínkové předměty pro návštěvy a příbuzné klientů. Jsou neprodejné.

Přijímání darů

- Služba a pracovníci pro soukromé účely nepřijímají žádné dary. Postupuje se dle vnitřních směrnic služby.
- Drobný věcný dar do hodnoty 300,-Kč může být přijat vedoucí služby a použit v rámci stacionáře a je zapsán v Knize záznamů drobných darů do 300,-Kč.
- O přijmutí věcného daru v hodnotě vyšší než 300,-Kč rozhoduje ředitel Charity.

Opatření v případě porušení Vnitřních pravidel

- Poruší-li klient Vnitřní pravidla, je vedoucí služby nebo sociální pracovník na porušení ihned upozornit. Společně pak hledají způsob, jak dalšímu porušování předejít.
- Vedoucí služby nebo sociální pracovník dojednájí opatření, které vedou k podpoře klienta v dodržování pravidel.
- Jako první využije dojednávání rozhovorem, mohou dohodnout i kroky podpory prostřednictvím Individuálního plánování.
- Jestliže klient i přesto opakovaně porušuje Vnitřní pravidla, užije poskytovatel toto opatření:

Písemné napomenutí Vedoucím služby denního stacionáře.

- V případě udělení opakovaného písemného napomenutí Vedoucím služby, *v rozmezí dvou po sobě následujících měsíců je poskytovatel oprávněn vypovědět smlouvu.*
- V případě Závažného porušení Vnitřních pravidel klientem, je poskytovatel oprávněn smlouvu ukončit na místě, **kdy výpovědní lhůta bude zkrácena až na jeden pracovní den od doručení výpovědi.**

Za závažné porušení Vnitřních pravidel je dále též považováno takovéto jednání:

- Hrubé slovní a úmyslné fyzické útoky klienta vůči ostatním klientům nebo pracovníkům.
- Šikana (fyzické i psychické omezování či týrání jedince v kolektivu).
- Projevy rasové a náboženské nesnášenlivosti.
- Jednání naplňující skutkovou podstatu trestného činu (krádež, vandalismus,...).
- **O Uložení opatření nebo ukončení smlouvy, uvědomí klienta Vedoucí služby nebo Sociální pracovník služby.**

Zánik a ukončení Smlouvy

- **Zánik Smlouvy:**
 - **V případě úmrtí klienta**
 - **Uplynutím sjednané doby** – služba skončí ke dni uvedenému ve smlouvě a klient si nepřeje její prodloužení.
- **Ukončení** poskytování služby se provádí písemnou formou, prostřednictvím formuláře: „Ukončení smlouvy o poskytování sociální služby Denní stacionáře“(dále jen Ukončení), stvrzením podpisem smluvních stran.
- V případě překážky k osobnímu podpisu Ukončení, bude druhé straně, po telefonické nebo písemné dohodě, zaslán formulář Ukončení stvrzený podpisem pověřeného zástupce. Převzetím se smlouva považuje za ukončenou.
- **Možné důvody Ukončení:**
Ze strany klienta: kdykoliv s okamžitou platností, bez udání důvodu.

Ze strany poskytovatele: s výpovědní lhůtou 30 dní, která počíná běžet prvním dnem následujícím po doručení písemné výpovědi klientovi a to pouze z těchto důvodů:

- klient porušuje své povinnosti vyplývající ze Smlouvy a Vnitřních pravidel (např. nezaplacení úhrady za služby aj.).
 - klient vzhledem ke změně svých možností, schopností a přání potřebuje jiný druh služby;
 - zánik služby z důvodů finančních nebo provozních;
 - Smlouva může být ukončena v případě, že klient nevyužívá činnosti služby po dobu delší než 3 měsíce.
- Výpovědní lhůta může být Poskytovatelem v odůvodněných případech Závažného porušení uvedených v Pravidlech (viz. výše), zkrácena až na jeden pracovní den od doručení výpovědi klientovi.
- Při výpovědi ze strany Poskytovatele budou klientovi v případě jeho zájmu, poskytnuty informace o alternativních sociálních službách.
- Bývalý klient může požádat o uzavření nové Smlouvy **po 3 měsících od Ukončení ze strany Poskytovatele.**

Podání Stížnosti a Připomínek

Stížnosti a Připomínky od klientů či zainteresovaných osob, vnímáme jako důležitý zdroj informací o potřebnosti, průběhu poskytování a kvalitě služby Denní stacionář pro seniory Chvalčov. Jsou nástrojem ochrany práv a oprávněných zájmů našich klientů a cenná zpětná vazba. Pomáhají vylepšovat slabá místa při poskytování služby, dávají možnost k pozitivním změnám a jsou nástrojem pro rozvoj a zlepšení služby.

Kdo může podat

- žadatel o službu,
- klienti a to i prostřednictvím jiné osoby,
- opatrovníci, zástupci či zmocněnci, příbuzní a jiní blízcí klientů,
- ostatní osoby nebo instituce, které jsou nějakým způsobem spojeni se službou Denní stacionář pro seniory Chvalčov.

Možné formy podání:

- **Ústně:** kterémukoliv zaměstnanci Denního stacionáře pro seniory Chvalčov, telefonem či osobně nebo na níže uvedené kontakty.
- **Písemně:**
 - zaslat na adresu Denního stacionáře pro seniory Chvalčov nebo Charity Bystřice pod Hostýnem
 - vhodit do schránky důvěry u vchodu do sídla služby nebo schránky organizace.
 - předáním kterémukoliv zaměstnanci služby, nebo zaměstnanci organizace Charita Bystřice pod Hostýnem
 - vepsáním do *Knihy připomínek a podnětu k provozu* nebo *Knihy evidence stížností* ve stacionáři, v kanceláři Vedoucí služby
 - elektronicky na e-mail: info@bystriceph.charita.cz.
- **Neverbálně:** (v případě osob se sníženou komunikační schopností) mimika, gestikulace, křik, pláč a jiné projevy nelibosti u klienta – pracovnice stacionáře, která tyto projevy zaznamená, kontaktuje Sociálního pracovníka, který stížnost či připomínku projedná.

- **Anonymně** - poštou na adresu Denního stacionáře pro seniory Chvalčov, vložením do Schránky důvěry u vchodu do sídla služby.

Za **anonymní stížnost či připomínku** je považována taková, kde není uveden žádný kontakt na stěžovatele.

Stěžovatel má právo přizvat si pro vyřizování stížností tlumočnicka nebo nezávislého zástupce či blízkou osobu, která si bude stěžovat jeho jménem.

Stížnost nebo Připomínku, která obsahuje hrubé, sprosté výrazy a nadávky, má násilnický nebo sexuální obsah, uráží pracovníky, nevyřizujeme.

Kontakt na osoby, které vyřizují Stížnosti či Připomínky

- **Vedoucí Denního stacionáře pro seniory Chvalčov:**

Ludmila Trefílková, DiS.

Mob.: 777 763 784, nebo

Tel.: 573 332 683

E - mail: Ludmila.trefilkova@bystriceph.charita.cz

Na adrese: Denní stacionář pro seniory Chvalčov

Školní 798

768 72, Chvalčov

- **Ředitel Charity Bystřice pod Hostýnem:**

Ing. Pavel Pilmajer

Mob.: 731 646 911, nebo

Tel.: 573 381 437

E - mail: reditel@bystriceph.charita.cz

info@bystriceph.charita.cz

Na adrese: Charita Bystřice pod Hostýnem

6. května 1612

768 61, Bystřice pod Hostýnem.

Termíny a způsob vyřizování Stížností či Připomínek

- Stížnosti ve všech podaných formách, se vyřizují v co nejkratší době, maximálně do 30 dnů od doručení.
- Klient nebo osoba, která stížnost podala, dostane písemné vyrozumění o vyřešení stížnosti.
- Řešení anonymní stížnosti je vyvěšeno po 30 dnech od nalezení stížnosti, na tabuli u vstupních dveří do sídla služby (Školní 798 Chvalčov, 768 72) nebo na webu organizace, po dobu 30 dnů.
-

Při nespokojenosti s vyřízením Vaší Stížnosti či Připomínky

Je možné se obrátit na:

➤ **Vedoucí sociálního odboru Města Bystřice p. Host.:**
Tel. 573 501 980, Masarykovo nám. 137, 768 61 Bystřice p. Host.

➤ **Krajský úřadu ve Zlíně: Odbor sociálních věcí,**
Tel. 577 043 111, třída Tomáše Bati 3792, 761 90 Zlín

➤ **Ochránce veřejných práv:** email: podatelna@ochrance.cz
Tel. 542 542 888, Údolní 39, 602 00 Brno

Zpracovaly:

Sociální pracovník p. BC. A. Mikšánková, DiS.
Vedoucí služby p. L. Trefílková, DiS.

Schválil: Ředitel organizace: Ing. Pavel Pilmajer

Obecné informace organizace:

Charita Bystřice pod Hostýnem

Sídlo, kontaktní informace:

6. května 1612

768 61 Bystřice pod Hostýnem

Tel.: 573 381 437

e-mail: info@bystriceph.charita.cz

web: www.bystriceph.charita.cz

IČO: 47930560

č. účtu: 1481065319/0800

Charita Bystřice pod Hostýnem dále poskytuje tyto sociální a zdravotní služby:

Pečovatelská služba

adresa: 6. května 1071,
768 61, Bystřice pod Hostýnem
Kancelář: tel. 573 378 296
Vedoucí: tel. 775 635 014

Osobní asistenční služba

adresa: 6. května 1071,
768 61, Bystřice pod Hostýnem
Kancelář: tel. 573 378 296
Vedoucí: tel. 775 635 018

Domácí zdravotní péče

adresa: 6. května 1612,
768 61, Bystřice pod Hostýnem
Kancelář: tel. 573 381 437
Vrchní sestra: tel. **731 646 910**

a provozuje:

Středisko sociální podnikání

adresa: 6. května 1071, Bystřice p/H.

Pedikúra: 731 646 920

Kadeřnictví: 731 646 915

Kompenzační pomůcky: 734 762 296

Převaha osob: 573 378 296

Prostor pro poznámky: