

Příloha č. 2.

VNITŘNÍ PRAVIDLA **DENNÍHO STACIONÁŘE PRO SENIORY CHVALČOV**

Platná od 1. 10. 2024

Telefonní kontakt (V provozní dobu)	Kancelář tel. 573 332 683 777 763 780
	Vedoucí služby tel. 777 763 784
	Sociální pracovník tel. 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.	e-mail: info@bystriceph.charita.cz web: www.bystriceph.charita.cz
Adresa služby, místo poskytování: Školní 798 768 72 Chvalčov	Kontakt mimo pracovní dobu (jen pro akutní případy) tel. 777 763 784

Zásady

Důstojnost lidské osoby - službou napomáháme klientům v zachování pocitu vlastní hodnoty, důstojnosti a udržení dobré kvality života.

Individuální přístup – službu a péči individuálně přizpůsobujeme potřebám klienta, jeho věku a stavu, podporujeme klienty v činnostech, které si mohou ještě sami obstarat.

Bezpečné prostředí - službu poskytujeme v klidném a bezbariérovém zařízení, jehož prostředí se co nejvíce podobá rodinnému.

Sociální začleňování - služba působí aktivně, směřuje k rozvoji samostatnosti, vede klienta ke zvládnutí nepříznivé sociální situace a tím působí jako prevence sociálního vyloučení a posiluje sociální začleňování klienta.

Soulad s křesťanskými hodnotami - služba je poskytována v souladu s křesťanským pojetím etických hodnot zakotvených v Písmu svatém a v Kodexu Charity Česká republika.

Důležité informace k poskytování služby

Domluvili jsme se s Vámi, jakým způsobem bude služba probíhat, potřebné údaje jsme zaznamenali do Vstupního individuálního plánu. Individuální plán s Vámi bude pracovnice pravidelně hodnotit a dohlížet na to, aby odpovídal Vaším potřebám. Stacionář budete využívat v dohodnuté dny, které jsou zaznamenány ve vašem Individuálním plánu.

- Úhrady za služby jsou stanovené v tiskopise „CENÍK DENNÍHO STACIONÁŘE PRO SENIORY CHVALČOV“ (dále jen Ceník), který je přílohou smlouvy.
- Ke každému klientovi se přistupuje individuálně.
- Ve stacionáři mohou být během dne kromě pracovníků také dobrovolníci, stážisté a praktikanti.
- **Během pobytu ve stacionáři je klient povinen dbát na bezpečnost svou i ostatních, v případě infekčního onemocnění docházka do stacionáře možná není.**
- V objektu stacionáře není povoleno kouřit ani používat návykové látky. Kouření je povoleno pouze na vyhrazených místech mimo prostory stacionáře.
- Klient je ve stacionáři dobrovolně, přichází a odchází dle dohody či sjednané dopravy. Pokud by svým neplánovaným odchodem ohrožoval sebe či ostatní, situaci řeší individuálně vedoucí služby (v případě potřeby ve spolupráci s rodinnými příslušníky, pečujícími osobami klienta).
- Klient může odejít ze stacionáře s vědomím pracovníka, který je ten den na stacionáři (např.: kouření, krátká procházka).
- Pokud je klient omezen ve svéprávnosti a chce ze služby odejít je mu poskytnut doprovod pracovníka a vedoucí služby informuje rodinu či opatrovníka.
- 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.
- V šatně stacionáře je k dispozici pro každého klienta skříň, kde je možno uložit osobní věci i náhradní oblečení.
- Vlastní osobní věci nebo peněžní hotovost si mohou klienti uschovat během dne v uzamykatelné skřínce v kanceláři vedoucí stacionáře. Za ostatní majetek, který není uschován v uzamykatelné skřínce u vedoucí DSS (jako jsou oblečení, zubní protézy, šperky, kabelky), pracovníci stacionáře neručí.
- Jakákoliv zvířata nejsou ve stacionáři povolena.
- Všechny výrobky klientů stacionáře i veškeré produkty pracovní terapie jsou používány výhradně pro účely stacionáře.

Změna obsahu smlouvy

- Obsah Smlouvy je možné měnit formou dodatku ke Smlouvě (například při změně bydliště, změně údajů o klientovi, způsobu úhrady apod.). Dodatek je vždy písemný.

Příchod a odchod klienta 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/ 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.

Co když nemohu přijít?

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.**

Průběh dne ve stacionáři

7:00 – 9:00	doprava klientů, převlékání, ranní káva a čaj, snídane, připomenutí užití léků, přehled ranních zpráv
9:00 – 11:30	dopolední činnosti dle programu aktivizace (skupinové cvičení, individuální cvičení, tvoření, pečení, účast na pobožnosti s knězem, společenské hry, zpěv, pomoc při osobní hygieně, oslavy svátků a narozenin a jiné aktivity)
11:30 – 12:30	servírování oběda, připomenutí užití léků
12:30 – 14:00	odpočinek po obědě (na posteli či v křesle), individuální aktivity, sledování televize, četba, posezení na terase, apod.
14:00 – 15:00	odpolední káva a svačina, společné povídání, zpívání, četba zpráv z internetu
15:00	odjezd klientů ze stacionáře

Stravování ve stacionáři

Klient má možnost si ve stacionáři sjednat oběd, který je dodáván externím dodavatelem. Úhrady za obědy jsou v režii klienta dle ceny externího dodavatele. V rámci pitného režimu je voda, čaj, káva po dobu pobytu ve stacionáři podávána bezplatně.

Pokud klient pravidelně užívá léky, je nutné, aby si je přinesl v označené lékovce. Pracovník stacionáře může klientovi připomenout užití léků. Pracovník sám nesmí léky podávat.

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

Možnosti dopravy do stacionáře

Klient má možnost:

- Přijet/přijít do stacionáře samostatně nebo za doprovodu rodiny či pečující osoby.
- Si sjednat ve spolupráci s dalším střediskem Charity Bystřice pod Hostýnem přepravu službou Přeprava osobním automobilem, která je poskytována na základě uzavřené smlouvy. Pokud klient ve sjednaný den dopravu nevyužije, je třeba tuto změnu nahlásit vedoucí služby nejpozději den předem. Neodhlášená doprava (např.: pokud je odhlášena až na místě) je zpoplatněna dle Ceníku střediska Sociální podnikání.

Práva a povinnosti klienta

Práva klienta

- 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

- Informovat pracovníky o všech aktuálních okolnostech souvisejících s poskytováním služby, např. o změnách svého zdravotního stavu, apod.
- Nahlásit skutečnosti související se změnami osobních údajů. Např. Zastupování v právních úkonech, zastoupení opatrovníkem,...
- Uhradit poskytnuté služby.

Práva a povinnosti poskytovatele

Práva poskytovatele

- Odmítnout žadatele o službu s ohledem na kapacitní možnosti služby. Žadatel je zařazený do *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

- 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.

Ochrana osobních údajů

- Podpisem smlouvy stvrzuje klient souhlas se zpracováním osobních údajů.
- Pracovníci (dobrovolníci, stážisté, praktikanti) stacionáře jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních a citlivých údajích klientů a o všech informacích které se dozvěděli v souvislosti se sjednáním či poskytováním sociální služby.
- Služba získává a zpracovává osobní údaje v nezbytném rozsahu pro poskytování sociální služby.
- 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.
- Klient uděluje písemný souhlas či nesouhlas týkající se focení a zveřejňování fotografií.

Pravidla pro přijímání darů

Pracovníci pro soukromé účely nepřijímají žádné dary. Drobný věcný dar do hodnoty 300,- Kč může být přijat a použit v rámci stacionáře. O přijetí věcného daru v hodnotě vyšší než 300,- Kč rozhoduje ředitel Charity Bystřice pod Hostýnem.

Máte právo si stěžovat

- Klient má právo vyjádřit svou spokojenost či nespokojenost s poskytováním služby.
- Každým podnětem se zabývají kompetentní pracovníci (vedoucí služby, sociální pracovník).

Jak stížnost podat

- **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 stacionáře nebo schránky organizace.
 - předáním kterémukoliv zaměstnanci stacionáře, 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 – pracovníce 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.

Kontakt na osoby, které stížnost vyřizují

Vedoucí denního stacionáře	Ředitel Charity Bystřice pod Hostýnem
Ludmila Trefílková, DiS. tel. 777 763 784 e-mail: ludmila.trefilkova@bystriceph.charita.cz Školní 798 768 72 Chvalčov	Ing. Pavel Pilmajer tel. 731 646 911 e-mail: pavel.pilmajer@bystriceph.charita.cz 6. května 1612 768 61 Bystřice pod Hostýnem

Kontakt při nespokojenosti s vyřešením stížnosti

Arcidiecézní charita Olomouc	Ochránce veřejných práv
tel. 585 229 380 Křížkovského 6 779 00 Olomouc	tel. 542 542 888 Údolní 39 602 00 Brno
Sociální odbor města Bystřice pod Hostýnem	Krajský úřad ve Zlíně, Odbor sociálních věcí
tel. 573 501 980 Masarykovo nám. 137 768 61 Bystřice pod Hostýnem	tel. 577 043 111 třída Tomáše Bati 761 90 Zlín

Nouzové a havarijní situace

- Veškeré krizové situace týkající se klientů služby nebo provozu budovy, např.: úraz, náhlé zhoršení zdravotního stavu, požár, únik plynu, vody, apod. je třeba neprodleně hlásit pracovníkům stacionáře.
- Pracovníci řeší situaci podle předem stanovených postupů ve spolupráci se složkami Integrovaného záchranného systému.
- Klient je povinen se řídit pokyny pracovníků.

POMOC V NOUZI - Bystřice pod Hostýnem

Tísňová linka	112
Hasiči	150
Záchranka ZZS	155
Police ČR	158
Městská policie	156
Městská policie Bystřice p. Hostýnem	777 579 555, 573 379 555

The logo of the Municipal Police of Bystřice pod Hostýnem is a shield-shaped emblem. It features a red field with a white horse rampant, holding a golden sword. Above the shield, the words "MĚSTSKÁ POLICIE" are written in black. Below the shield, the text "BYSTRICE P. HOSTÝNEM" is inscribed in a semi-circle.

Co si vzít s sebou do stacionáře

DOPORUČUJEME:

- pohodlné oblečení na sebe (například kalhoty s gumou v pase nebo tepláky),
- přezůvky (raději klasické bačkory, papuče s pevnou podrážkou),
- náhradní oblečení (1x spodní prádlo, 1x ponožky nebo punčochy, 1x tepláky, 1x košile nebo halenku, případně triko),
- pokud potřebujete připomenutí užití léků - mít nachystané na všechny dny návštěv stacionáře v lékovce,
- hygienické vložky nebo jednorázové inko. kalhotky (pokud je klient potřebuje),
- kompenzační pomůcky, pokud používá: hole, brýle, naslouchátko, aj.,
- při využití koupele si může klient donést vlastní osušku nebo ručník, hřebínek, vlastní kosmetiku nebo krémy pro vlastní potřebu.

CENÍK DENNÍHO STACIONÁŘE PRO SENIORY CHVALČOV

Co Vám nabízíme

a) Pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu	
1. pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek	např. rozepínání/zapínání přezek, zipů, rozvazování/zavazování tkaniček, oblékání oděvů, obutí/vyzutí, zapínání/rozepínání knoflíků,
2. pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík	např. usedání/vstávání na inv. vozík, posazení do křesla/židle, přesun na postel
3. pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru	při pohybu ve stacionáři, překonávání překážek – schod, práh, chůze do/ze schodů
4. pomoc a podpora při podávání jídla a pití (snídaně/ oběd/ svačina a nápoje)	např. příprava stolování, krájení, porcování, speciální úprava stravy (mixování), příprava stravy, ohřev stravy, rozdělení porce oběda, otevření/zavření láhve
b) Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu	
1. pomoc při úkonech osobní hygieny	např. manipulace s vodovodními kohoutky, mytí rukou a obličeje, asistence při smrkání, použití mýdla, pomoc při koupeli
2. Pomoc při použití WC	přesun z vozíku na toaletu, pomoc s očištěnou použité toalety, zajištění hygieny po použití toalety
c) Poskytnutí stravy	
zajištění stravy přiměřené době poskytování služby a odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování -	pomoc při zajištění obědů od externích dodavatelů
Strava:	
snídaně včetně nápoje	např. pečivo, máslo, marmeláda, šunka, sýr, pomazánka, ovoce, zelenina, ...
svačina včetně nápoje	menší porce - pečivo, máslo, marmeláda, šunka, sýr, pomazánka, jogurt, ...
d) Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti	
1. pracovně výchovná činnost	např. výroba dekorace, výroba přání, vaření, pečení, práce s materiály na tvoření (papír, textil, proutí, fimo, plastelína)
2. nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností	skupinové a individuální cvičení, společenské hry, kreslení, stříhání, listování v časopisech, cvičení s motorickým padákem,
3. vytvoření podmínek pro zajištění přiměřeného vzdělávání nebo pracovního uplatnění	např. podpora práce na počítači, tabletu, s mobilním telefonem

e) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím	
pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob	např. návštěva děti z MŠ/ZŠ/ZUŠ, duchovní setkání s knězem, besedy, přednášky, účast na kulturních akcích, procházky, výlety
f) Sociálně terapeutické činnosti	
socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob	např. podpora začleňování, podpora v navazování vztahů, podpora v komunikaci s druhými lidmi
g) Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí	
pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů	např. pomoc při telefonování na úřad, k lékaři, vyhledání kontaktu na internetu, pomoc při vyplnění objednávky obědu, pomoc při jednání s úřady

Výše úhrady za službu a platba

- Výše úhrady se vypočítává na základě zpracovaného Výkazu o poskytovaných službách v Denním stacionáři Chvalčov, který klient každý měsíc podepisuje.
- Vedoucí služby předloží klientovi vyúčtování nejpozději do 15. dne následujícího měsíce.
- Klient se zavazuje uhradit Poskytovateli vyúčtovanou částku do 25. dne kalendářního měsíce, ve kterém obdržel vyúčtování (datum splatnosti).
- Poskytovatel může vypovědět smlouvu při nezaplacení úhrady za dobu delší než 3 měsíce.