

## **VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY V DENNÍM STACIONÁŘI KRATOCHVÍLE**

Pravidla jsou v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., a vyhláškou č. 505/2006 Sb., která upřesňuje rozsah služeb a výši jejich úhrad (viz ceník služeb). Součástí jsou také pravidla pro podání stížností a připomínek. **Služba** (dále jen DS, nebo Poskytovatel) **je poskytována na základě uzavřené smlouvy po předchozím vyjednání podmínek služby mezi žadatelem a poskytovatelem.** Tato služba je určena osobám od 26 let věku se sníženou soběstačností v základních životních schopnostech a dovednostech, z důvodu věku, zdravotního postižení či chronického onemocnění neinfekčního charakteru, včetně neurodegenerativních poruch, vaskulárního onemocnění či Alzheimerovy nemoci.

### **Čl. 1 – Obecná ustanovení**

1. Služba denního stacionáře se poskytuje za úhradu nebo bez úhrady v pracovní době poskytovatele ve všední dny době od 7:00 do 15:30.
2. S Klientem bude pověřeným pracovníkem sestaven Individuální plán, který bude sledovat a naplňovat stanovené osobní cíle, které budou vycházet z potřeb a oprávněných přání Klienta a zároveň z možností Poskytovatele.

### **Čl. 2 – Úkony nabízené v rámci denního stacionáře**

#### **1. Pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu**

Klient spolu s pověřeným pracovníkem poskytovatele průběžně mapují, jakou pomoc Klient při běžných úkonech péče potřebuje (pomoc s oblékáním, se stravováním apod.) a spolu domluví potřebnou míru péče a podpory, která je písemně zaznamenaná a aktualizovaná v Individuálním plánu.

#### **2. Pomoc při osobní hygieně**

Klient má možnost v denním stacionáři provést celkovou hygienu. Používá své vlastní prostředky (toaletní přípravky, hygienické a inkontinenční absorpční pomůcky, ručník).

#### **3. Poskytnutí stravy**

- a) Klient má možnost výběru stravy dle svého uvážení a dle denní nabídky dodavatele obědů, jídlonosiče s termoobalem jsou klientům zapůjčovány bezplatně.
- b) Přihlásit a odhlásit oběd si může klient jeden pracovní den předem, ve výjimečném případě do 8:30 hod v den dodávky.
- c) Úhrada za obědy se provádí zpětně v rámci vyúčtování služeb denního stacionáře.
- d) Klient může obědvat z vlastních zásob, v takovém případě Poskytovatel zajistí ohřátí oběda a jeho servírování.
- e) Doba podávání oběda je mezi 11:30 až 12:00 hod dle zvyklostí Klienta.

- f) Ostatní jídla si Klient zajišťuje sám (nosí si svačinu). V případě potřeby Poskytovatel zajistí nebo umožní ohřátí jídla.
- g) Studené a teplé nápoje zajišťuje Poskytovatel.

**Úhrada** za obědy se provádí zpětně v hotovosti pověřenému pracovníkovi nebo bezhotovostním převodem na **bankovní účet č. 4691067359/ 0800 vedený u České spořitelny** na základě vystavené, předané či na e-mailem zaslané stvrzenky, vždy nejpozději do 15. dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byly obědy odebrány.

- o platbě a její výši jsou klienti informováni vždy den předem ústně i písemně (lístečky s částkou)
- za přijatou hotovost je pracovník vždy povinen vydat stvrzenku

#### 4. Další činnosti

- **výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,**
  - **zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,**
  - **sociálně terapeutické činnosti,**
  - **pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.**
- a) Klientům jsou tyto úkony nabízeny denně, a to každý den, kdy klient dochází do denního stacionáře podle harmonogramu, který je k dispozici na nástěnkách nebo po vzájemné dohodě, která je zaznamenána v Individuálním plánu.
- b) Náklady na kulturní akce, výlety, kterých se Klient účastní podle vlastního výběru, náklady na doplatky za léky, nehrazené inkontinenční pomůcky, hygienické a toaletní potřeby, na stravu nad rámec zajišťovaného Poskytovatelem apod. si Klient hradí individuálně ze svých příjmů.
- c) **Doprovod**
- Poskytovatel nezajišťuje dopravní službu
  - Poskytovatel zajišťuje doprovod v rámci vycházek po okolí
  - Pracovník může na přání klienta pro něj zajistit dopravu jinými zdroji (objednání sanitky, přivolání TAXI, příbuzných apod.)

### **Čl. 3 – Povinnosti poskytovatele**

1. Zajistit řádný průběh služeb dohodnutých ve smlouvě a v Individuálním plánu.
2. Řídit se vnitřními předpisy organizace (organizační řád, pracovní řád, standardy kvality, pracovní postupy...).
3. Poskytovat služby klientům tak, aby byla zachována jejich práva a lidská důstojnost.
4. Zachovávat mlčenlivost, ochranu osobních údajů, dat a informací ze služby, a to i po skončení pracovního poměru zaměstnance.
5. Vycházet z potřeb a přání klienta.
6. Respektovat soukromí, zvyklosti a tradice klienta.
7. Dbát na dodržování základních morálních pravidel chování všech pracovníků organizace ve vztahu ke klientovi, k organizaci a k veřejnosti (viz Etický kodex)
8. Pracovníci nezasahují do vztahů mezi klientem a jeho rodinnými příslušníky. Výjimku tvoří případy agrese – verbální i neverbální vůči klientovi.

9. Pracovníci mají ohlašovací povinnost v případě, že se jedná o zanedbávání, zneužívání a týrání svěřené osoby – člověka, který je odkázán na péči druhé osoby.

#### **Čl. 4 – Povinnosti klienta**

1. Platit za poskytnuté služby, a to zpětně jednou za kalendářní měsíc, **nejpozději do 15. dne po dni, kdy Poskytovatel předložil Klientovi měsíční vyúčtování** čerpaných služeb.
2. Nezamlčovat okolnosti, které by mohly ovlivnit průběh služeb (změna adresy, infekční onemocnění, změny v soběstačnosti, aj.).
3. Klient je povinen dodržovat všeobecně uznávaná pravidla slušného chování a dobré mravy, a to zejména ve vztahu k ostatním klientům, zaměstnancům i dobrovolníkům pracujícím pro Poskytovatele.
4. V případě, že by se kdokoliv choval proti dobrým mravům, tzn. hrubě, vyvolával hádky nebo někoho napadl, pracovníci ho napomenou. Při hrubém porušení dobrých mravů dostane Klient písemné napomenutí. Porušování dobrých mravů je důvodem pro výpověď danou Poskytovatelem.

#### **Čl. 5 – Pravidla při onemocnění Klienta**

1. V době nemoci nebo nařízení karantény je Klient povinen o tom informovat pracovníky služby Denního stacionáře.
2. Vedoucí pracovnice s Klientem domluví, jak mu zajistit základní potřeby, zejména jídlo a které úkony mohou být přerušeny. Domluví se o tom, jestli služba bude probíhat bezkontaktně nebo za jakých bezpečnostních opatření (respirátory, ochranný oděv u pracovníků apod.).
3. V případě akutního zhoršení zdravotního stavu, které ohrožuje Klienta na životě, a při úrazech pracovníci volají rychlou záchrannou službu. Neprodleně o tom informují kontaktní rodinné příslušníky nebo opatrovníka. Pracovníci jsou povinni volat v akutních stavech **VŽDY** lékařskou pomoc.
4. Je pouze na rozhodnutí lékaře, který provedl ošetření (např. lékař rychlé záchranné služby, pohotovosti nebo ambulance), zda rozhodne o hospitalizaci.

#### **Čl. 6 – Pravidla pro ohlášení nepřítomnosti klienta ve stacionáři**

1. Každý klient má povinnost oznámit pracovníkovi denního stacionáře nejpozději do 12 hodin předchozího dne plánované zrušení návštěvy denního stacionáře.
2. Pokud klient náhle onemocní, musí k lékaři nebo je v jiné nouzové situaci musí to dát vědět neprodleně.
3. Pokud Klient plánované zrušení služby nenahlásí dle výše uvedených pravidel, bude mu neomluvený den v denním stacionáři účtován. Bude účtována základní stanovená sazba 135,- Kč za půldenní aktivizaci. Objednaný oběd, pokud nikdo neodebere, bude účtován v plné výši.

#### **Čl. 7 – Mimořádné situace**

1. Pokud nastane mimořádná situace, všichni se řídí nařízeními pověřené osoby, např. hasiče, policisty apod.

2. V případě, že z důvodu nějaké „epidemie“ onemocní většina pracovníků služby, může poskytovatel požádat rodinné příslušníky, zda mohou péči o Klienta zajistit doma. V nezbytných případech se služba denního stacionáře zúží na zajištění základní sebeobslužné péče a další aktivity se dějí pouze v rámci aktuálních možností pracovníků. Je možné, že v takové situaci pomohou poskytování služby personálně zajistit i dalšími pracovníky, dobrovolníky apod.
3. Poskytovatel a Klient se dohodli, že na základě aktuálního stavu Klienta lze s jeho souhlasem nad rámec smluvených úkonů poskytnout jednorázově takové úkony, které vedou k zajištění bezpečí, zdraví a péče o vlastní osobu v základních úkonech sebeobsluhy. O poskytnutí mimořádného úkonu je veden záznam v Individuálním plánu. V případě, že by tyto úkony bylo třeba zajišťovat pravidelně, bude pověřeným pracovníkem doplněn Individuální plán.

### **Čl. 8 – Ujednání o riziku**

1. I přes snahu vytvářet klientům bezpečné prostředí nelze zabránit možným pádům a zraněním. Pracovníci jsou povinni tomuto předcházet, ale nemohou je zcela vyloučit.
2. Žádný z Klientů nesmí být omezován na svých právech, proto má právo rozhodovat sám za sebe a nese přiměřená rizika za svá rozhodnutí.
3. Ani člověk omezený ve svéprávnosti nesmí být omezován ve svých základních právech.
4. V oblastech, ve kterých by Klientovi hrozila újma, pracovníci poskytují podporu.

### **Čl. 9 – Stížnosti a připomínky na kvalitu nebo způsob poskytovaných služeb**

1. Klienti si mohou sami nebo prostřednictvím svých zástupců stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb, aniž by tím byli ohroženi nebo jakkoli znevýhodněni.
2. Stížností se rozumí písemné nebo ústní vyjádření nespokojenosti Klienta s poskytnutou službou – s kvalitou poskytované služby, se způsobem poskytování služby, ale i s chováním poskytovatele a jeho zaměstnanců.
3. Stížnosti, připomínky či podněty Klientů nebo jejich zástupců mají vést ke zkvalitňování a rozvoji sociálních služeb.
4. Stížnost na poskytování služeb podává Klient anonymně, osobně (telefonicky) nebo písemně kterémukoliv pracovníkovi denního stacionáře. O podání stížnosti musí být neprodleně informována ředitelka zařízení, v době její nepřítomnosti vedoucí denního stacionáře.
5. Stížnost může být anonymní.
6. **Kontaktní údaje:**  
**Pečovatelská služba města Dobříše, Dukelské nám. 443, Dobříš 26301**  
▪ e-mail: [reditelka@psdobris.cz](mailto:reditelka@psdobris.cz)  
▪ Telefonní číslo: 771 225 647, 608 777 979
7. Klient má možnost podat stížnost i prostřednictvím schránky důvěry umístěné v přízemí sídla organizace, vlevo hned za vstupními dveřmi do budovy. Výběr schránky provádí ředitelka pravidelně 1x týdně (v pátek) za přítomnosti svědka – koordinátora přímé péče.

8. Je-li stížnost podána ústně, sepíše o tom pověřený pracovník protokol s přesnou formulací předmětu stížnosti a případnými návrhy klienta k řešení. Písemný záznam musí být opatřen datem převzetí a podpisem Klienta či jiné osoby, která stížnost předala.
9. Po prošetření všech faktů, nejpozději však do 30 dnů od podání stížností je ředitel zodpovědný za to, že Klient (nebo jeho zástupce) dostane ke své stížnosti vysvětlení a případně návrhy a postupy řešení, a to v maximálně srozumitelné formě. Stížnost nesmí projednávat ředitel, pokud je tato stížnost přímo směřována k jeho osobě. V tomto případě ji projednává zřizovatel organizace – Město Dobříš.
10. V případě, že je stížnost anonymní a není zřejmé komu písemně odpovědět, bude stížnost evidována a projednána. Pokud je to možné, výsledek řízení je zveřejněn na nástěnce organizace vlevo za vstupními dveřmi do budovy (ne však, pokud se týká jmenovitě konkrétních osob – z důvodu ochrany osobních údajů).
11. Není-li Klient (nebo jeho zástupce) spokojen s vyřízením stížnosti, může do 15 dnů po obdržení sdělení závěru ke stížnosti podat stížnost ke zřizovateli organizace:  
**Město Dobříš, Mírové nám. 119, 263 01 Dobříš**
12. Pokud je Klient (nebo jeho zástupce) přesvědčen, že jeho zájmy i nadále nejsou uspokojeny a důvody (předmět stížnosti) přetrvávají, je možné obrátit se se stížností přímo na:  
**MPSV, odbor sociálních služeb a sociální práce, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha,**  
popřípadě pak dále na:  
**Kancelář veřejného ochránce práv – Údolní 1/376, 602 00 Brno; dále na Český helsinský výbor – ČHV, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5.**

#### **Čl. 10 – Ujednání o nakládání s osobními a citlivými údaji**

1. Klient souhlasí, aby jím poskytnuté osobní údaje byly poskytovatelem uchovávány, zpracovávány a používány v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů v platném znění pro účely poskytování příslušné sociální služby ve smyslu této Smlouvy. Osobní údaje jsou archivovány do doby skartace dle platného skartačního řádu, který je k nahlédnutí v kanceláři Poskytovatele.
2. Klient byl seznámen s tím, že poskytovatel může shromažďovat i takové citlivé údaje, které jsou pro poskytování kvalitní služby důležité např. zdravotní stav. Pokud tyto údaje Klient sdělí, musí s jejich evidencí dát výslovný souhlas. Tyto údaje jsou evidovány v dokumentaci Klienta, kde je i uvedeno, že Klient dal Poskytovateli souhlas do doby skartace dle platného skartačního řádu, který je k nahlédnutí v kanceláři Poskytovatele.