

Vnitřní pravidla stanovená poskytovatelem pro poskytování služby Denního stacionáře

POSLÁNÍ DENNÍHO STACIONÁŘE

- poskytnout ambulantní služby osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku nebo zdravotního postižení a osobám s chronickým duševním onemocněním, jejich situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby
- uspokojit individuální potřeby klientů s akcentem na kvalitu a profesionální přístup
- poskytnout klientům podporu a pomoc v jejich zdravotním omezení a zmírnit tak jejich nepříznivou sociální situaci
- prostřednictvím komplexní služby zajistit včasnou, dostupnou a efektivní pomoc klientům a jejich rodinám

KOMU JSOU SLUŽBY V DENNÍM STACIONÁŘI POSKYTOVÁNY

- V denním stacionáři se poskytují ambulantní sociální služby osobám se zdravotním postižením od 18 let a seniorům.
- Sociální služby v denním stacionáři jsou poskytovány přednostně občanům s bydlištěm v Bruntále, dále jeho okolí a v případě volné kapacity i klientům, kteří nejsou obyvateli Bruntálu, ale s prokázanou vazbou na rodinné příslušníky z Bruntálu.

KOMU NEJSOU SLUŽBY V DENNÍM STACIONÁŘI URČENY

- Služba je nevhodná pro osoby zcela imobilní (trvale upoutané na lůžko), které potřebují individuální 24hodinovou komplexní péči a s ohledem na jejich zdravotní stav je pro ně vhodný jiný typ sociální služby (např. pobytová odlehčovací služba, osobní asistence apod.).

ODMÍTNUTÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY V DENNÍM STACIONÁŘI

Poskytovatel může odmítnout uzavřít smlouvu o poskytování sociální služby v případě, že:

- neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá
- nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí služby, o kterou zájemce žádá
- zdravotní stav osoby, která o službu žádá, vylučuje poskytování takové služby
- osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděl v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytování téže sociální služby

POSKYTOVANÉ ČINNOSTI

Základní činnosti dle zákona č.108/2007 Sb., o sociálních službách:

Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu

- pomoc při oblékání a svlékání, včetně speciálních pomůcek
- pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík
- pomoc při prostorové orientaci a samostatném pohybu ve vnitřním prostoru
- pomoc a podpora při podávání jídla a pití

Pomoc při osobní hygieně

- pomoc při úkonech osobní hygieny
- pomoc při použití WC
- pro zajišťování úkonu se využívá pomůcek klienta, které si sám donese (např. žínka, mýdlo, šampón, ručník apod.)

Poskytnutí stravy

- zajištění stravy přiměřené době poskytování služby a odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování
- klientům je zajištěna snídaně, dopolední svačina, oběd a odpolední svačina

Vzdělávací a aktivizační činnosti

- pracovně výchovná činnost
- nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností
- vytvoření podmínek pro zajišťování přiměřeného vzdělávání
- fyzioterapie, zooterapie, muzikoterapie, arteterapie

Aktivity pro rozvoj a udržení mozkové aktivity a fyzické kondice

- tréninkový program zaměřený na zlepšení kondice mozku, který má spíše preventivní funkci
- tréninkový „udržovací“ program pro klienty s již diagnostikovaným vážnějším problémem, který napomůže klientům fungovat v běžném životě
- tréninkový program zaměřený na zlepšení a udržení fyzické kondice

Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

- pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc při navazování nových kontaktů
- podpora při aktivitách podporujících sociální začleňování osob
- kontakt v rámci mezigeneračního setkávání s dětmi z přilehlé MŠ

Sociálně terapeutické činnosti

- všechny 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 záležitostí

- poskytnutí základního sociálního poradenství (např. při vyřizování příspěvku na péči)
- pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů

Fakultativní služby:

- dovoz do stacionáře (jen Bruntál)
- odvoz ze stacionáře (jen Bruntál)

DOSTUPNOST SLUŽBY

- **Provozní doba Denního stacionáře je pondělí - pátek 7,00 – 17.00 hodin.** Ve dnech státních svátků je stacionář uzavřen.
- Klient dochází do zařízení samostatně nebo může využít dopravu Centra sociálních služeb pro seniory Pohoda, p. o. (dále jen „Poskytovatele“). Ranní svoz do stacionáře je **mezi 6,30 – 7 hodinou**. Odpolední rozvoz ze stacionáře je cca v **15 hodin**. Mimo tyto hodiny si zajišťuje klient dopravu sám nebo s pomocí rodiny (pečující osoby). Klient, který má zájem o využití dopravy Poskytovatele, musí být ve výše stanovenou dobu připraven u vstupních dveří do domu, kde ho řidič vyzvedne. Při rozvozu v odpoledních hodinách vyloží řidič klienta opět u vstupních dveří do domu.
- Klient může využívat stacionář jen některé dny v týdnu a po dobu, kterou si sám určí. Požadavky na pobyt v denním stacionáři (konkrétní dny, doba, frekvence) specifikuje klient v Žádosti o poskytování sociálních služeb. Podrobnější informace ohledně požadavků zjišťuje sociální pracovník v rámci jednání se žadatelem o sociální službu (sociální šetření).

ÚHRADA ZA SLUŽBU

- Denní stacionář je hrazená služba. Úhrada za služby se řídí platným Ceníkem úhrad a provádí se zpětně za předešlý měsíc. Ceník úhrad je přílohou Smlouvy o poskytování sociální služby (dále jen „Smlouvy“) a klient je s ním seznámen před podpisem Smlouvy.
- Klient obdrží podklad k platbě nejpozději do 10. dne následujícího měsíce po měsíci, za který úhrada náleží.
- Klient je povinen provést úhradu za aktuální měsíc nejpozději do 25. dne následujícího měsíce.
- Výše úhrady se stanoví součtem částky za skutečně odebranou službu (základní a fakultativní činnosti) a částky za odebranou stravu.
- Úhradu je možno provést bezhotovostně na účet Centra sociálních služeb pro seniory Pohoda, p. o. – číslo účtu: 107-5832710227/0100 nebo hotovostně v pokladně Centra sociálních služeb pro seniory Pohoda, p. o., Okružní 1779/16, 792 01, dle provozních hodin pokladny. Ve výjimečném případě je možno úhradu provést přímo v Denním stacionáři, a to do 13 hodin, nejlépe po předchozí domluvě s koordinátorkou stacionáře.
- Opakované nezaplacení úhrady bude bráno jako hrubé porušení Smlouvy a může být důvodem k ukončení Smlouvy.

DENNÍ HARMONOGRAM

PONDĚLÍ – PÁTEK	
7.00 - 8.00 hod.	Příchod uživatelů do stacionáře
8.30 hod.	Podávání snídaně
DOPOLEDNÍ AKTIVITY	
9.00 – 12.00 hod.	<ul style="list-style-type: none"> → trénink zaměřený na zlepšení kondice mozku (trénink paměti, kvízy, luštění křížovek, čtení z tisku...) → aktivity vedoucí ke zlepšení a udržení fyzické kondice (skupinové cvičení, sportovní hry, mezigenerační cvičení s dětmi 1 x za 14 dní) → muzikoterapie (2-3 x týdně) → arteterapie (léčebný postup využívající pro své účely výtvarné umění) → rukodělné práce → Spoteee (videoprocházky; simulovaná jízda na rotopedu) → SenTable (interaktivní dotykový stůl) → bazální stimulace (2x týdně) → vycházky po okolí <p style="background-color: yellow;">/V 10 hod. se podává dopolední svačina/.</p>
12.00 – 13.00 hod.	Podávání oběda
ODPOLEDNÍ AKTIVITY	
13.00 – 17.00 hod.	<ul style="list-style-type: none"> → předčítání knih; čtenářský klub → zahradní terapie → pracovně-výchovné činnosti (skupinové a individuální pracovní činnosti) → stolní deskové hry, postřehové hry s míčem → společné luštění křížovek → pobyt v zahradním areálu (za příznivého počasí) <p style="background-color: yellow;">/Ve 14 hod. se podává odpolední svačina/.</p>
<p>Nepravidelné aktivity: jednodenní výlety, návštěvy výstav, kulturních představení v divadle, účast na akcích pořádaných Centrem Pohoda v rámci pobytových služeb, účast na akcích pořádaných městem Bruntál, mezigenerační aktivity, oslavy narozenin uživatelů stacionáře apod.</p>	

INFORMACE PRO KLIENTY

- Služba je poskytována na základě písemně uzavřené Smlouvy, které předchází rozhovor se zájemcem o službu (sociální šetření) a vyplnění žádosti o přijetí do stacionáře. Ve smlouvě je specifikováno, jak často bude klient stacionář navštěvovat a o jaké služby má zájem.
- Před zahájením poskytování služby má klient možnost si stacionář prohlédnout. V takovém případě předem kontaktuje klient, jeho zástupce nebo rodinný příslušník telefonicky koordinátorku stacionáře, ☎ 720 036 435 a domluví si s ní konkrétní termín návštěvy.
- Klient má předem dohodnuto (ve Smlouvě) kdy bude stacionář navštěvovat. Pokud se ve sjednaný den nemůže do stacionáře dostavit, je nutné, aby svou nepřítomnost ohlásil nejpozději jeden den dopředu, a to do 8 hodin (telefonicky na čísle: **720 036 435 (pí Lenka Musilová koordinátorka stacionáře)**, 720 023 919 (stacionář), e-mail: stacionar@centrum-pohoda.cz, matusu@centrum-pohoda.cz; molnar@centrum-pohoda.cz). V případě akutních zdravotních potíží ihned, jak je to možné. Neodhlášený pobyt bude zpoplatněn.
- Je vhodné, aby si klient do stacionáře vzal všechny předměty denní potřeby, které doma běžně používá – pohodlné oblečení, přezůvky, brýle, umělé sladidlo, kávu, naslouchadlo, inkontinenční pomůcky (pleny, vložky), hůl apod. Ve stacionáři bude mít k dispozici uzamykatelnou skříňku, kde si může po dobu pobytu ve stacionáři uložit své věci (oblečení, boty atd.). Pro případ znečištění je vhodné, aby si klient vzal s sebou i náhradní oblečení.
- Není vhodné, aby klient nosil do stacionáře cennosti a větší obnos peněz. Pokud už si sebou cennosti nebo větší finanční obnos přinese, je vhodné, aby požádal koordinátorku stacionáře a ta mu proti podpisu cennosti nebo finance uloží do uzamykatelného trezoru. Klient si je vyzvednete proti podpisu při odchodu ze stacionáře. V případě, že si klient cennosti nebo finance neuloží do trezoru, Poskytovatel neručí za jejich ztrátu.
- Pokud klient užívá pravidelně léky, doporučujeme, aby si donesl s sebou lékovku s nachystanými léky. Pracovnice stacionáře může klientovi připomenout užití léků, dohlédnout nad podáním léků, ale **sama nesmí léky podat ani s nimi manipulovat.**
- Pro případ náhlých zdravotních potíží je vhodné, aby si klient vzal s sebou občanský průkaz a průkaz zdravotního pojištění. Pracovnice stacionáře zajistí přivolání odborné zdravotnické pomoci.
- Do stacionáře není možné vodit domácí zvířata a nosit nebezpečné předměty jako nože, zbraně apod.
- V celém objektu stacionáře není dovoleno kouřit, požívat alkohol a jiné návykové látky. Klienti mohou kouřit ve venkovním prostoru stacionáře. (zahrada).
- Klientům je zajištěna ve stacionáři strava – snídaně, dopolední svačina, oběd a odpolední svačina. Strava je dovážena z Centra sociálních služeb pro seniory Pohoda, p. o. Odebírání stravy je specifikováno ve Smlouvě. Pokud si klient

přinese do stacionáře vlastní stravu, stacionář neodpovídá za její zdravotní nezávadnost.

- Stravu si klient přihlašuje nebo odhlašuje nejpozději den dopředu, a to do 8 hodin. Neodhlášená strava je vždy účtována a je možné si ji vyzvednout ve stacionáři do 14 hodin. Jestliže klient stravu neodhlásí a nevyzvedne si ji, strava je zlikvidovaná v centru.
- Pokud klient bude chtít v průběhu dne ze stacionáře odejít, je nutné, aby ohlásil kterémukoliv pracovníkovi stacionáře svůj odchod.
- Během pobytu ve stacionáři je klient povinen dbát na bezpečnost svou i ostatních klientů, dodržovat zásady slušného chování a dbát na svou osobní hygienu.
- V případě infekčního nebo virového onemocnění (průjem, zvracení, pocit na zvracení, bolest v oblasti žaludku, břicha) je klient povinen tuto skutečnost oznámit pracovníkovi stacionáře – taková onemocnění jsou překážkou pobytu ve stacionáři.
- Denně jsou pro klienty připraveny aktivity, kterých se nemusí klienti účastnit a mohou se věnovat individuálním aktivitám.
- Klienti mohou využívat všechny veřejné prostory denního stacionáře a zahradu.
- Pro účely denního stacionáře slouží tzv. odpočinková místnost, která je vybavena dvěma polohovacími lůžky, křesly a televizí. Zde si mohou klienti podle svých potřeb odpočinout. K tomuto účelu mají klienti ve stacionáři svoji deku a polštářek, vše uložené v určené místnosti stacionáře.

PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

- Pracovníci stacionáře ochotně přijmou veškeré stížnosti, připomínky a podněty klientů, které jsou pro stacionář přínosem jako tzv. zpětná vazba.
- Stížnost na kvalitu poskytovaných služeb nebo na chování či jednání ostatních klientů či zaměstnanců stacionáře, může klient sdělit kterémukoliv pracovníkovi stacionáře. Klient je o způsobu a vyřizování stížností seznámen před podpisem smlouvy.
- Stížnost může podat osobně, písemně, anonymně nebo zprostředkovaně.
- **Osobně** může klient stížnost podat přímo ve stacionáři nebo na sociálním úseku Centra sociálních služeb pro seniory Pohoda, p. o., Okružní 1779/16, 792 01 Bruntál
- **Písemně** může stížnost doručit osobně nebo prostřednictvím pošty na adresu: Centrum sociálních služeb pro seniory Pohoda, p. o., Okružní 1779/16, 792 01 Bruntál
- **Anonymně** – stížnost může klient vhodit do schránky umístěné ve stacionáři.
- **Zprostředkovaně** – na základě vlastního rozhodnutí si klient zvolit zástupce, který ho bude v této záležitosti zastupovat (např. rodinný příslušník, přítel apod.).
- **Stížnosti budou řešit kompetentní pracovníci (dle charakteru stížnosti):** ředitelka Centra sociálních služeb pro seniory Pohoda, p. o,

manažerka kvality, vedoucí sociálního úseku, ekonom nebo vedoucí provozního úseku

- **Lhůty pro vyřízení stížnosti:** okamžitě tam, kde záležitost nesnese odkladu nebo se nejedná o složité prošetření, do 5 pracovních dnů tam, kde je potřeba složité prošetření celé záležitosti, případně nelze závadu odstranit ihned, do 30 pracovních dnů ve složitých případech. O termínu je klient vždy informován.
- V případě, že klient podá stížnost prostřednictvím zvoleného zástupce, je o výsledcích šetření, kromě klienta, informován také zástupce.
- Pokud klient podá stížnost osobně nebo písemnou formou, bude informován pouze on.
- Anonymní stížnost je řešena jako každá jiná stížnost a výsledek šetření je vyvěšen na veřejně přístupných místech (vitríny v prostorách stacionáře).
- Pokud nebude klient s vyřízením stížnosti spokojen, může se obrátit na tyto instituce:
 - Zřizovatel: Městský úřad v Bruntále, Nádražní 994/20, 792 01 Bruntál, ☎: 554 706 111, E-mail: posta@mubruntal.cz
 - Veřejný ochránce práv (ombudsman), Údolní 39, 602 00 Brno, ☎: 542 542 111
 - MPSV ČR, Na Poříčnickém právu 1/376, 128 01 Praha 2 ☎: 221 921 111

OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- Pracovníci denního stacionáře jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních a citlivých údajích klientů a o všech informacích, které se dověděli v souvislosti se sjednáváním nebo poskytováním sociální služby, to vše v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů v platném znění.
- O každém klientovi shromažďujeme jen ty osobní údaje, které v daný okamžik potřebujeme pro odborné a kvalitní poskytování služby.
- Při podpisu smlouvy stvrzuje klient svým podpisem souhlas se zpracováním osobních a citlivých dat.

INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ SLUŽBY

- Služba Denní stacionář je poskytována na základě individuálního plánu a nastavených osobních cílů.
- Individuální plán mapuje účel či důvody zavedení sociální služby v denním stacionáři, klientovi potřeby, schopnosti, dovednosti, přání a očekávání.
- Osobní cíl a poskytování služeb je vždy plánováno za aktivní účasti klienta, přičemž je podporována jeho samostatnost a soběstačnost.
- Každému klientovi je přidělen klíčový pracovník (pracovník stacionáře), který s klientem, jeho zákonným zástupcem (pokud je ustanoven) nebo s blízkými osobami (rodina, známí, přátelé) plánuje průběh služby a hodnotí, zda se nastavený osobní cíl podařil naplnit.
- Pokud nastane změna zdravotního stavu uživatele, je individuální plán společně s uživatelem přehodnocen dle jeho aktuálních potřeb, požadavků a přání.

VYPOVĚZENÍ SMLOUVY

- Klient nebo zákonný zástupce je s těmito pravidly obeznámen před podpisem Smlouvy o poskytování sociální služby. Opakované porušení vnitřních pravidel může být důvodem k vypovězení smlouvy. V takovém případě je klient nebo jeho zákonný zástupce písemně upozorněn na možnost vypovězení smlouvy ze strany stacionáře.
- Pokud klient **bez omluvy nebo závažných důvodů** nečerpá služby denního stacionáře déle než 3 měsíce, dle uzavřené smlouvy, je zařízení oprávněno smlouvu s klientem vypovědět.
- Klient může smlouvu vypovědět bez udání důvodu, a to s okamžitou platností.

Revizi Vnitřních pravidel provedla 4/2024 Bc. Marcela Matušů, vedoucí sociálního úseku

Schválila Bc. Jarmila Šíblová, ředitelka Centra soc. služeb pro seniory Pohoda, p. o.