

Adresa střediska:

Koubovka 716, 549 41 Červený Kostelec,

tel. 491 610 393, e-mail: stacionar@charitack.cz

Vnitřní pravidla Denního stacionáře

OBSAH

1) Časový rozvrh poskytování služby:	2
2) Pravidla zajišťování péče	2
3) Změny v poskytování sociální služby <i>denní stacionář</i>	3
4) Garantovaná nabídka služby (poskytované úkony a činnosti)	4
ZÁKLADNÍ SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ.....	4
POMOC PŘI ZVLÁDÁNÍ BĚŽNÝCH ÚKONŮ PÉČE O VLASTNÍ OSOBU.....	4
POMOC PŘI OSOBNÍ HYGIENĚ, NEBO POSKYTNUTÍ PODMÍNEK PRO OSOBNÍ HYGIENU.....	5
POSKYTNUTÍ STRAVY	5
VÝCHOVNÉ, VZDĚLÁVACÍ A AKTIVIZAČNÍ ČINNOSTI.....	6
ZPROSTŘEDKOVÁNÍ KONTAKTU SE SPOLEČENSKÝM PROSTŘEDÍM	7
SOCIÁLNĚ TERAPEUTICKÉ ČINNOSTI	7
POMOC PŘI UPLATŇOVÁNÍ PRÁV, OPRÁVNĚNÝCH ZÁJMŮ A PŘI OBSTARÁVÁNÍ OSOBNÍCH ZÁLEŽITOSTÍ .	7
FAKULTATIVNÍ SLUŽBA	8
5) Finanční hotovost	8
6) Vyúčtování a platby za poskytnuté úkony a činnosti	8
7) Přihlašování a odhlašování obědů z fy Pro-Charitu s.r.o.....	9
8) Kontaktní osoby žadatelů/klientů	9
9) Řešení nouzových a havarijních situací:	9
10) Zabezpečení přístupu	13
11) Ochrana osobních údajů:	13
12) Práva klienta a poskytovatele	14
13) Povinnosti poskytovatele a klienta.....	16
Povinnosti poskytovatele	16
Povinnosti klienta	19
14) Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování <i>denního stacionáře</i>	20
15) Návazné služby	24
16) Kontakt na Denní stacionář a poskytovatele.....	25



Adresa střediska:

Koubovka 716, 549 41 Červený Kostelec,

tel. 491 610 393, e-mail: stacionar@charitack.cz

Vnitřní pravidla Denního stacionáře v Červeném Kostelci

Vnitřní pravidla Denního stacionáře v Červeném Kostelci (dále též „DS“) upravují způsob poskytování sociální služby „denní stacionář“. Při poskytování této sociální služby dle § 46 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách se řídíme povinnostmi poskytovatele sociálních služeb dle § 2, § 38 a § 88 téhož zákona a standardy kvality sociálních služeb vymezenými zákonnou vyhláškou č. 505/2006 Sb., i dalšími souvisejícími platnými právními předpisy.

1) Časový rozvrh poskytování služby:

Poskytování sociální služby „denní stacionář“ je zahájeno dnem uvedeným ve Smlouvě o poskytování sociální služby denní stacionář (dále jen „Smlouva“). Čas (orientační nelze přesně na minutu), četnost (frekvence), rozsah a způsob poskytovaných služeb se sjednává s klientem v rámci Individuálního plánu, vždy vychází z individuálních potřeb klienta podle jeho přání, možností a schopností, také ale nutno brát ohled na provozní a personální možnosti poskytovatele. Provedení úkonů je následně zaznamenáno do evidence provedených úkonů/činností klienta.

Provozní doba Denního stacionáře:

pondělí až pátek mezi 7.00 – 15.30 hod.

Úřední hodiny sociálního pracovníka v kanceláři Denního stacionáře pro zájemce a žadatele:

úterý: 10.00 až 12.00 hod. nebo dle telefonické domluvy (tel. 491 610 393).

2) Pravidla zajišťování péče

1. Denní stacionář poskytuje celoročně ambulantní službu pouze sociálně potřebným osobám se zdravotním postižením a seniorům ve správní oblasti ORP Náchod, kteří jsou částečně odkázáni na pomoc druhé osoby a jejich blízcí nemohou zabezpečit péči v domácím prostředí v době svého zaměstnání a vyřizování svých záležitostí.

2. Aby mohlo být zahájeno jednání ohledně možnosti poskytování služby, je nutné se se sociální službou *denní stacionář* seznámit, pro koho je určena, a to nejlépe se sociálním pracovníkem v jeho úřední hodiny každé úterý od 10 - 12 hod nebo po telefonické domluvě s ním i jindy. Pokud sociální pracovník vyhodnotí, že denní stacionář je pro Vás pravděpodobně vhodný a pomohl by řešit Vaši nepříznivou sociální situaci, pak můžete podat *Žádost o poskytování sociální služby denní stacionář* (lze ji stáhnout z webových stránek Denního stacionáře, vyzvednout u sociálního pracovníka nebo o ní můžete požádat, abychom Vám jí poslali poštou nebo e-mailem). Vyplněnou a žadatelem podepsanou žádost lze v uzavřené obálce předat osobně v provozní době, či zaslat poštou k rukám sociálního pracovníka Denního stacionáře. Na základě Žádosti Vás pak bude kontaktovat sociální pracovník pro provedení sociálního šetření v místě Vašeho pobytu. Pokud se nezjistí nějaká významná překážka, která nezazněla při prvotním jednání se zájemcem, pak sociální pracovník zmapuje Vaši nepříznivou sociální situaci, Vaše požadavky, očekávání, osobní cíle (stav, který chcete poskytováním služby dosáhnout) ale i míru a frekvenci potřebné podpory a pomoci. Tím se vytvoří podklad pro tzv. *Individuální plán*, podle kterého je pak poskytována služba.

3. Po zpracování Vaší Žádosti, provedení sociálního šetření včetně vypracování podkladu pro *Individuální plán* s Vámi bude při volné kapacitě služby uzavřena *Smlouva o poskytování sociální služby denní stacionář*, na jejímž základě bude možné službu využívat. Ve smlouvě budou stanoveny veškeré vzájemné podmínky a ustanovení. Uzavření smlouvy závisí na míře Vaší sociální potřeby (vyhodnocuje sociální pracovník) a na aktuálním obsazení Denního stacionáře – maximálně můžeme poskytovat službu 8 klientům najednou. V případě plné kapacity Vás povedeme v evidenci žadatelů a v případě uvolnění místa Vás budeme kontaktovat.

3) Změny v poskytování sociální služby denní stacionář

Je nutné, aby klient ve vlastním zájmu předem informoval pracovníka Denního stacionáře o plánovaných změnách v poskytování sociální služby. Tyto informace lze předat osobně v Denním stacionáři nebo telefonicky (491 610 393) či emailem (stacionar@charitack.cz). V případě předem známé nepřítomnosti je klient (nebo jeho zákonný zástupce/opatrovník) povinen odhlásit tuto nepřítomnost nejpozději 2 pracovní dny předem (osobně, telefonicky nebo písemně e-mailem) buď pracovníkům v sociálních službách nebo sociálnímu pracovníkovi anebo vedoucímu DS. Pokud klient neoznámí předem (bez závažného neočekávatelného důvodu) svou

nepřítomnost v DS a pracovník DS k němu přijede pro odvezení do DS, pak klient hradí čas za ušlou pracovní dobu pracovníka, cenu za pohonné hmoty a případně objednanou stravu. Pokud klientovi nevyhovuje klíčový pracovník, pak má právo na jeho změnu. Tento požadavek je následně projednán na poradě týmu a podle přání klienta a personálních možností služby dojde ke změně klíčového pracovníka, což je zaznamenáno i v Individuálním plánu.

4) Garantovaná nabídka služby (poskytované úkony a činnosti)

ZÁKLADNÍ SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ

Základní sociální poradenství je poskytováno bezplatně a je zaměřeno především na poskytování informací o řešení nepříznivé sociální situace zájemce, žadatele, klienta. Poradenství poskytuje sociální pracovník v kanceláři Denního stacionáře každé úterý od: 10.00-12.00 hod na adrese: Koubovka 716, 549 41 Červený Kostelec nebo po předchozí telefonické domluvě (491 610 393 nebo 730 546 183) i jiné pracovní dny. Poradenství lze poskytovat také elektronickou formou přes mailovou adresu: stacionar@charitack.cz.

POMOC PŘI ZVLÁDÁNÍ BĚŽNÝCH ÚKONŮ PÉČE O VLASTNÍ OSOBU

Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek. Pomoc při sebeobsluze: zvolení optimálního oblečení podle počasí, oblékání a svlékání oděvu, přidržení oděvu při oblékání, zapínání a rozepínání knoflíků, háčků a zipů, obouvání a zavazování obuvi, nasazování a upínání protéz, kýlních pásů atd. Asistence při bandážování dolních končetin. Pokožka na nohou musí být neporušená. Obvazový materiál dodává klient. **Úkon je poskytován každý pracovní den minimálně 5 minut.**

Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík. Pomoc při zvedání, přistavení vozíku, přidržení při přesedání na vozík. **Úkon je poskytován každý pracovní den minimálně 5 minut.**

Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru. Doprovod klienta po prostorách DS po prostorách DS buď formou přímého doprovodu (klient se pracovníka drží) nebo nepřímého doprovodu (pracovník pokyny směřuje klienta, otevírá a zavírá dveře). **Úkon je poskytován každý pracovní den minimálně 10 minut.**

Pomoc a podpora při podávání jídla a pití. Úkon vykonáván v rámci dovozu oběda a zajištění svačiny – otevření jídlonosiče (pouze u oběda), přendání jídla na talíře, donesení jídla klientovi na stůl, pokrájení pokrmu. Úkon zahrnuje i podání nápojů a případné podávání stravy klientovi do úst (v případě, že se nemůže sám najíst). Pracovník dbá přitom na to, aby mělo jídlo správnou teplotu, dle potřeby jej ohřeje. na klienta během jídla nespíchá. Po jídle pracovník umyje nádobí a uklidí stůl.

Součástí podání pití může být i dohled nad užíváním léků, které jsou klientem nebo rodinou připravené v dávkovači na léky, klient si je vezme sám a zapije. **Úkon je poskytován každý pracovní den minimálně 20 minut.**

POMOC PŘI OSOBNÍ HYGIENĚ, NEBO POSKYTNUTÍ PODMÍNEK PRO OSOBNÍ HYGIENU

Pomoc při úkonech osobní hygieny.

Úkon zahrnuje částečnou hygienu a celkovou hygienu těla. Klient má právo vybrat si k provedení tohoto úkonu pracovníka v soc. službách muže nebo ženu. Tento výběr bohužel nelze poskytnout, pokud není pracovník vybraného pohlaví v týmu pracovníků v soc. službách zastoupen.

Částečná hygiena se provádí na toaletě se sprchovým koutem. Pracovník klienta doprovodí k umyvadlu na toaletě se sprchovým koutem, připraví si pomůcky nutné k provedení hygieny. Dále se jedná o pomoc při hygieně klienta z důvodu znečištění po jídle aj., následné osušení klienta ručníkem. **Úkon je poskytován každý pracovní den minimálně 10 minut**

Celková hygiena se provádí na toaletě se sprchovým koutem, zahrnuje přípravu pomůcek, přípravu prostředí pro úkon, podporu klienta při svlékání, pomoc při přesunu do sprchového koutu. Pomoc při úkonech osobní hygieny (omytí žínkou) - jedná se o pomoc při umývání partií, které si klient nedokáže umýt sám. Poté pomoc při osušení a oblékání. **Úkon je poskytován každý pracovní den minimálně 30 minut.**

Pomoc při použití WC. Pomoc při manipulaci s oblečením, odstranění pleny nebo plenkových kalhot, přidržení klienta při usedání na mísu, otření po vykonané potřebě, pomoc při vstávání, vložení pleny nebo nasazení plenkových kalhot, oblečení prádla a kalhot. Úkon provádí pracovníci v ochranných rukavicích. **Úkon je poskytován každý pracovní den minimálně 10 minut.**

POSKYTNUTÍ STRAVY

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

Pracovník nejprve klienta seznámí s jídelníčkem, ze kterého si klient vybere pokrm ze 3 různých jídel a jednoho dietního jídla. Jídlo se objednává na celý další pracovní týden, zajišťuje ho i s dovozem společnost Pro-Charitu s.r.o. Pokud klient není schopen si výběr jídel přečíst nebo neví, co se pod názvem jídla skrývá, tak mu pracovník srozumitelným způsobem (příp. speciálními pomůckami) vysvětlí, o jaké jídlo se jedná a klient si vybere. Úkon zároveň zahrnuje donesení jídla, nákup jídla (svačiny), mixování, porcování. **Úkon je poskytován každý pracovní den minimálně 10 minut.**

VÝCHOVNÉ, VZDĚLÁVACÍ A AKTIVIZAČNÍ ČINNOSTI

Pracovně výchovná činnost

Nácvik domácích činností jako je pečení, výroba dekorací z přírodního materiálu, drobné zahradnické práce (příprava hlíny a sázení, přesazování a zalévání rostlin, hrabání listí, úklidové práce, pracovat s úklidovým nářadím používaným doma i venku), úklidové návyky (uklidit si po sobě ze stolu), nácvik obsluhy domácích spotřebičů, ale i práce s keramickou hlínou, modelování. **Tato činnost je poskytována minimálně 2 hodiny 1x za 14 dní (pokud je klient v DS minimálně 2 dny v týdnu).**

Nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností.

Nácvik sebeobsluhy (zapínání a rozepínání knoflíků, šněrování bot, sundávání a nazouvání obuvi, česání apod.), jemné motoriky (omalovánky, vystřihování z kartonu nebo papíru, lepení, háčkování, pletení), cvičení (relaxační cvičení, protahovací cvičení na židlích, cvičení s míčem), četba novin a Červenokosteleckého zpravodaje, trénování paměti, přesmyčky, křížovky, Sudoku, nácvik orientace časem a osobami, muzikohrátky, zpívání oblíbených písní (svého mládí), povídaní: pranostiky, známé osobnosti, svátky, tradice, slavení narozenin a svátků klientů (pokud budou chtít), členové rodiny – příbuzenské vztahy (pokud budou chtít), vzpomínání nad dobovými nebo osobními fotografiemi, poslech hudby. **Tato činnost je poskytována minimálně 1 hodinu 3x týdně (pokud je klient v DS minimálně 3 dny v týdnu).**

Vytvoření podmínek pro zajišťování přiměřeného vzdělávání nebo pracovního uplatnění.

Psaní, čtení, počítání a další znalosti, utřídění si informací a srozumitelné sdělování druhým - povídat si o sobě, o zájmech, přírodě; práce s počítačem – základní ovládání, vyhledávání na internetu, práce s emailovou poštou; hospodaření s penězi; pomoc při vyplnění dokumentů; pomoc při zjišťování informací, které klient potřebuje pro vyřešení své situace – z internetu, z knih, osobním dotazováním, z dalších zdrojů, jak napsat dopis apod.; pomoc s orientací ve venkovním prostředí - práce s mapou/plánkem města apod., zeptat se na cestu; nácvik hygienických návyků; chovat se správně k přírodě i v ní – třídění odpadu, šetření s vodou, elektrickou energií apod.; chovat se slušně ve společnosti ostatních lidí – jak se chovat na společenské akci, jak se chovat při společné činnosti apod., zásady zdravé životosprávy, pravidla společenských her; učení probíhá jak v prostorách Denního stacionáře, tak v rámci aktivit mimo budovu – návštěvy besed, přednášek, návštěvy úřadů, nakupování, naučné vycházky, apod. V denní místnosti Denního stacionáře lze využít osobní počítač s připojením na internet. Pro vzdělávací aktivity jsou klientům k dispozici společenské hry, pracovní listy, pojízdná tabule, televize, polohovací křesla a jiné pomůcky. **Tato činnost je poskytována min. 1 hodiny 2x týdně.**

ZPROSTŘEDKOVÁNÍ KONTAKTU SE SPOLEČENSKÝM PROSTŘEDÍM

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

Nácvik chování, jak se bez obav pohybovat ve společnosti ostatních lidí, jak se k nim chovat a jak s nimi mluvit; nácvik, jakým způsobem si může klient zajistit osobní věci – např. navštívit či využívat veřejné služby, obeznámení s tím, co všechno taková návštěva obnáší – lékaře, úřady, knihovnu, obchody, poštu, kadeřnice apod.; nácvik kontaktu se společenským prostředím probíhá jak v prostorách denního stacionáře, tak v rámci aktivit mimo něj, kam pracovník klienta doprovodí (k lékaři, na úřad, po městě, na společensko-kulturní akce: divadlo, kino, výstavy, vzpomínková setkání, návštěvy kulturních památek) a poskytne mu při kontaktu s ostatními lidmi potřebnou podporu. Činnost zahrnuje i dohled při odpočinku a doprovod klienta do a z automobilu při využití fakultativní činnosti zajištění dopravy klientům. **Tato činnost je poskytována minimálně 1 hodinu týdně.**

SOCIÁLNĚ TERAPEUTICKÉ ČINNOSTI

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

Pomoc s rozvíjením osobních a sociálních schopností a dovedností klientů, které jsou potřeba pro život ve společnosti (např. nácvik nakupování aj.); pomoc při zbavování se obav a vnitřních zábran z kontaktu s ostatními; pomoc se zvyšováním sebevědomí a psychické pohody klientů; trénování paměti (ve společenském kontextu), pozornosti, fantazie či trénování řeči; hraní společenských a znalostních her; možnost zapojení se do nácviku zpěvu; vedení individuálního či skupinového rozhovoru. Aktivity probíhají v rámci prostor Denního stacionáře, k dispozici je široká škála společenských i znalostních her. **Tato činnost je poskytována minimálně 1 hodinu denně.**

POMOC PŘI UPLATŇOVÁNÍ PRÁV, OPRÁVNĚNÝCH ZÁJMŮ A PŘI OBSTARÁVÁNÍ OSOBNÍCH ZÁLEŽITOSTÍ

Pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů.

Pomoc a rada klientům (srozumitelným způsobem), aby byli schopni pochopit, jaká jsou jejich práva a povinnosti; seznámení s tím, na co mají nebo nemají právo, nácvik náležitého občanského jednání, jak si o něco požádat, umět „říci ne“, umět „stěžovat si“; informování o tom, co se stane, když klient své povinnosti dodržovat nebude; co se stane, když nebude respektovat práva ostatních. Pracovníci klientům v případě potřeby pomohou při rozhodování a plánování svých volnočasových a pracovních činností. Mimo stacionář mohou pracovníci pomoci klientovi (v jeho zájmu a podle jeho přání) vyjádřit jeho požadavky v obchodě, na poště, na úřadě apod. **Tato činnost je poskytována minimálně 30 minut týdně.**

FAKULTATIVNÍ SLUŽBA

Zajištění dopravy klientů z jejich místa pobytu do Denního stacionáře a pak jejich dopravení zpět. Činnost zahrnuje zajištění klienta bezpečnostním pásem. **Zajištění dopravy je možné využít každý všední den. Denní stacionář si vyhrazuje právo na omezenější poskytnutí služby v případě nemožnosti personálního zajištění fakultativní služby, o čemž bude klient informován (vyjma mimořádné neočekávatelné situace) nejpozději 2 dny předem.**

Co Denní stacionář neposkytuje:

Zdravotnické úkony (např. odběry krve, aplikace injekcí, převazy ran, přípravu léků do dávkovače).

5) Finanční hotovost

Při poskytování služby doporučujeme nenosit si s sebou větší finanční hotovost, než je nutné. Za svou finanční hotovost si zodpovídá klient sám. V případě, že klient požaduje službu (nákup, lékárna), kde je nutná úhrada v hotovosti, je potřeba poskytnout předpokládanou hotovost předem. Částka se zapíše na seznam požadovaných věcí, kde se klient i podepíše. Po provedení úkonu se neprodleně provede vyúčtování hotovosti (účtenka).

6) Vyúčtování a platby za poskytnuté úkony a činnosti

Výše úhrady za jednotlivé úkony sociální služby denní stacionář je stanovena v platném *Úhradovníku za úkony a služby Denního stacionáře* (dále jen „Úhradovník“), který je v souladu se zákonnou vyhláškou č. 505/2006 Sb. v platném znění.

Využité služby v daném kalendářním měsíci jsou poskytovatelem vyúčtovány vždy k poslednímu dni daného měsíce a do 2. pracovního dne následujícího měsíce je klientovi předloženo vyúčtování k úhradě, ke kterému se má možnost ještě vyjádřit.

Klient je povinen zaplatit úhradu za skutečně využitou službu do 7. pracovního dne od skončení kalendářního měsíce, ve kterém odebíral služby, a to převodem na bankovní účet poskytovatele vedeného u Komerční banky: 27-360060277/0100, variabilní symbol je uveden na faktuře. Pokud není možná platba na bankovní účet, pak klient může zaplatit hotově proti příjmovému dokladu pověřenému pracovníkovi poskytovatele.

Poskytovatel je oprávněn, po předchozím ohlášení klientovi (min. 30 dní předem), aktualizovat Úhradovník v souladu s růstem cen (např. růst cen energií a pohonných hmot), nejvýše však do maximální částky stanovené zákonnou vyhláškou č. 505/2006 Sb., v platném znění.

O změně úhrad bude poskytovatel klienta informovat písemnou cestou minimálně 14 kalendářních dnů před nabytím účinnosti nových úhrad.

7) Přihlašování a odhlašování obědů z fy Pro-Charitu s.r.o.

Dovoz obědů zajišťujeme z fy Pro-Charitu s.r.o. Na základě objednaného oběda pracovník poskytovatele přiveze v termonosičích z uvedené firmy obědy do stacionáře, kde je pracovníci DS připraví podle přání na talíře klientů. Jídonosiče zajišťuje a jsou majetkem Denního stacionáře v Červeném Kostelci. Přihlašování a odhlašování obědů je možné u pracovníků Denního stacionáře v pracovní dny min. 2 dny předem do 10. hodin dne před dnem, kdy klient požaduje změnu provést. Není možné telefonovat přímo do kuchyně Pro-Charity s.r.o.

8) Kontaktní osoby žadatelů/klientů

Klient při sociálním šetření uvede alespoň jednu kontaktní osobu, které je poskytovatel oprávněn sdělit informace vztahující se k poskytování péče. Kontaktní osoba je informována v případě zhoršení zdravotního stavu klienta, pokud je klient v ohrožení života nebo zdraví a v případě, kdy klient neotvírá (potom je s kontaktní osobou domluven další postup).

Dále je kontaktní osoba kontaktována v případě, že byl klient hospitalizován nebo péče je náhle ukončena, a to k vyrovnání vzájemných pohledávek, popř. vrácení klíčů (které byly na požadavek klienta uschovány v tresoru DS). Vrácení klíčů se uskuteční na základě *Protokolu o klíčích*.

9) Řešení nouzových a havarijních situací:

Pracovníci Denního stacionáře jsou pravidelně proškolení v zásadách požární ochrany, bezpečnosti a ochrany zdraví při práci. Ze své pracovní pozice jsou všichni kompetentní řešit nouzové a havarijní situace, jednat podle zásad první pomoci, zásad sociální služby a jejích vnitřních pravidel.

V rámci prevence náležité pomoci ze strany jednotek integrovaného záchranného systému si klienti pro případ náhlého zhoršení zdravotního stavu mohou vzít s sebou do DS v uzavřené obálce informace o svém zdravotním stavu a medikaci.

Předpokládané nouzové a havarijní situace:

Náhlé zhoršení zdravotního stavu, úraz

V případě, že dojde k náhlému zhoršení zdravotního stavu klienta (nevolnost, bolesti, dušnost, slabost, omdlení, bezvědomí, úraz nebo jiným náhlým zdravotním problémům), tak podle typu zdravotních komplikací je klient na místě ošetřen a personál v případě nutnosti bezodkladně přivolá rychlou záchrannou službu. Se souhlasem klienta (v případě bezvědomí i bez něj) pak

personál informuje kontaktní osobu. V každém případě je po první pomoci a řešení situace o zdravotní komplikaci proveden zápis do *Knihy úrazů*. Pokud klient zůstane v péči zdravotnického zařízení nebo rodiny v domácím prostředí, klíčový pracovník mu odhlásí objednanou stravu.

Pád na toaletě se sprchovým koutem

Klient je při přijetí na službu informován, aby dbal o co nejbezpečnější přesuny po DS (chůze, jízda na invalidním vozíku), dále o možnosti použití a umístění nouzového tlačítka v prostoru toalety se sprchovým koutem a postupu při nouzovém volání (tlačítko, hlasité zavolání o pomoc). Pokud si klient nepřeje dohled při hygieně na toaletě/sprchovém koutě, dojde k jeho pádu a po očekávané době z toalety se sprchovým koutem nevychází, pracovník zaklepe na dveře a dotáže se, zda je vše v pořádku. Pokud klient dále neodpovídá, tak proškolený personál otevře nouzově dveře. V případě, že by došlo k vážnému zranění klienta, personál okamžitě přivolá rychlou záchrannou službu. Pokud dojde pouze k drobnému poranění, pak je klient namísto ošetřen zdravotnickým materiálem a se souhlasem je pak o zranění a podána informace kontaktní osobě. V každém případě je po první pomoci a řešení situace proveden zápis o úrazu klienta do *Knihy úrazů*. Pokud klient zůstane v péči zdravotnického zařízení nebo rodiny v domácím prostředí, klíčový pracovník mu odhlásí objednanou stravu. Situace je pak projednána na svolané provozní poradě týmu, zhodnocena dostatečnost preventivních opatření i provedeného postupu a následně zaznamenána do Zápisu z porady.

Pád uvnitř Denního stacionáře nebo při procházce

Klient je při přijetí na službu informován, aby dbal o co nejbezpečnější přesuny (chůze, jízda na mechanickém nebo elektrickém invalidním vozíku) jak uvnitř Denního stacionáře, tak po venkovním prostředí. Pokud dojde k jeho pádu nebo převrácení s invalidním vozíkem, pak personál poskytne první pomoc. Pokud je podezření na vážnější úraz (zlomeninu, otřes mozku apod.), personál přivolá rychlou záchrannou službu. V každém případě je po první pomoci a řešení situace proveden zápis o úrazu klienta do *Knihy úrazů*. Pokud klient zůstane v péči zdravotnického zařízení nebo rodiny v domácím prostředí, klíčový pracovník mu odhlásí objednanou stravu. Situace je pak projednána na svolané provozní poradě týmu, zhodnocena dostatečnost preventivních opatření i provedeného postupu a následně zaznamenána do Zápisu z porady.

Vybití akumulátoru nebo porucha elektrického invalidního vozíku

Klient je při přijetí na službu informován, aby dbal o to, mít dostatečně nabitý akumulátor elektrického invalidního vozíku a mít s sebou k dispozici dobíjecí

kabel. Pokud by došlo k vybití el. vozíku a klient by neměl s sebou daný kabel, pak, týká se to i poruchy vozíku, pracovník DS zavolá jeho kontaktní osobě pro domluvení dalšího postupu a než bude problém vyřešen, bude služba poskytována v míře možné mobility klienta.

Přerušeni dodávky elektřiny nebo vody

V případě předem známého přerušeni elektřiny nebo vody se pracovníci domluví s klientem a s jeho souhlasem i jeho rodinou, že v daný den nebude sociální služba poskytována nebo v omezené podobě.

V případě výpadku elektřiny nebo vody kvůli náhlé poruše, kdy nelze vyřešit příčinu v krátkém čase v objektu budovy, je klientům citlivě a srozumitelně vysvětlena tato nečekaná situace a je s nimi (případně s jejich souhlasem i s jejich rodinou) domluveno řešení situace.

Požár, havárie vody nebo elektřiny

Klient je při přijetí na službu informován, aby dbal o bezpečné chování se na sociální službě, aby svým jednáním nezapříčinil vznik nouzové nebo havarijní události. V případě požáru, havárie vody nebo elektřiny klienty žádáme, aby nikdy nezasahovali sami a takovou situaci okamžitě nahlásili jakémukoli zaměstnanci DS, který má za povinnost učinit náležitá opatření pro ochranu života a zdraví klientů a přivolání pomoci ze strany jednotek integrovaného záchranného systému (dle vyvěšených protipožárních směrnic v objektu). Pokud klienti nejsou schopni situaci nahlásit slovně, je třeba použít jiných možností (bouchání, tlučení apod.). Po přivolání pomoci klient nesmí zůstat v místě bezprostředního nebezpečí a má uposlechnout pokynů zaměstnanců DS, zejména při přesunu do bezpečného prostoru. Je třeba zachovat klid, nepanikařit.

Slovní nebo fyzické napadení pracovníka nebo klienta klientem

Pokud dojde k situaci, kdy je klient urážen jiným klientem nebo je opakovaně hrubě slovně napadán, je doporučeno poškozenému nebo svědkovi události informovat a požádat o pomoc nejbližšího zaměstnance ve směně. Je povinností zaměstnanců snažit se situaci zvládnout tak, aby nebyl nikdo ohrožen na zdraví a životě a v budově bylo zajištěno bezpečné prostředí. Každé slovní i fyzické napadení klienta klientem, prokázané jako úmyslné, je bráno jako narušení společenského soužití v zařízení sociální služby. Personál je poučen, že má postupovat od co nejmírnějších opatření, klienta klidným hlasem požádá, aby upustil od takového jednání, snaží se odvrátit jeho pozornost, aktivně mu

naslouchat, situaci zklidnit a zjistit, co vedlo klienta k agresivnímu jednání. Pokud se nebude možné s klientem domluvit, je třeba odstranit z jeho dosahu nebezpečné předměty, agresora předem vhodným způsobem informovat, že může být vůči němu použito opatření omezující jeho pohyb. Pokud to bude nezbytné k sebeobraně personálu nebo ochraně napadeného klienta, lze použít fyzických úchopů, poté umístit agresora do místnosti vhodné k bezpečnému pobytu, zavolat Policii ČR, popřípadě lze na základě ordinace přivolat lékaře (RZ) a za jeho přítomnosti podat léčivé přípravky. Pokud se takové jednání u klienta opakuje, tak tím klient porušuje svou povinnost stanovenou ve Vnitřních pravidlech DS: „Klient se má chovat k pracovníkům i ostatním klientům tak, aby neohrožoval jejich bezpečnost, zdraví, práva, důstojnost, zachovával pravidla slušného chování a nenarušoval svým jednáním poskytování služby“ a může mu být vypovězena Smlouva. Pokud by došlo při fyzickém napadení pracovníka nebo klienta klientem k úrazu, pak se dále postupuje podle postupu: „**Náhlé zhoršení zdravotního stavu, úraz**“. Pokud bude některý z těchto klientů mít požadavek na změnu v naplánované péči nebo nebude schopen využít následující naplánovaný průběh péče (z důvodu psychické nepohody či zranění), tak se mu vyjde vstříc.

Nemožnost dostat se ke klientovi domů pro převezení do Denního stacionáře

V případě fakultativní služby zajištění dopravy klientů, když se pracovník DS při příchodu ke klientovi k němu nemůže dostat a klient nereaguje na hlasovou výzvu, zvonek ani telefon, pracovník zavolá rodině, zda neví, kde se klient nachází. Pokud rodina neví, tak se pracovník zkusí optat sousedů. Pokud by podle rodiny měl být toho času doma a ani sousedé jej nezaregistrovali vycházet, tak se pracovník s rodinou domluví na dalším postupu. Pokud má pracovník podezření, že by klient mohl být ohrožen na životě a nelze se spojit se žádnou kontaktní osobou ani sousedy, je informován vedoucím DS, který kontaktuje Policii ČR, a ten dále rozhodne o dalším postupu. Klient (kontaktní osoba) si je vědom, že postupy záchranných složek mohou znamenat násilné vniknutí, a tak i poškození majetku.

Náhlá hospitalizace klienta

Pokud je klient hospitalizován, měl by (pokud může) oznámit pracovníkům DS, že je hospitalizován a přeruší tím na dobu hospitalizace poskytovanou péči. Pokud není schopen sám poskytovateli zatelefonovat, požádá blízkou osobu nebo zdravotní sestru (je-li to možné) v nemocnici, aby událost oznámila ona. Pokud není schopen tuto situaci oznámit, pak žádáme kontaktní osobu/rodinné

příslušníky o oznámení této skutečnosti. Po oznámení klíčový pracovník informuje kolegy a klientovi odhlásí objednanou stravu.

Náhlý výpadek personálu

V případě náhlých a dlouhodobých onemocnění či jiného výpadku pracovníků v sociálních službách DS jsou klienti co nejdříve informováni vedoucím DS nebo pověřeným pracovníkem o nemožnosti poskytování služby ve sjednané kvalitě a kvantitě je dohodnut další postup. V případě epidemie, kdy je státem nařízeno dočasné přerušování poskytování této sociální služby vedoucí DS co nejdříve informuje klienty o nastalých opatřeních a ti se se svými blízkými domluví na řešení své nepříznivé situace. V případě nepřítomnosti klientů v DS jim co nejdříve klíčoví pracovníci odhlásí stravu. Následně vedoucí DS informuje o náhlém výpadku personálu ředitele organizace, se kterým projedná další postup.

10) Zabezpečení přístupu

Je-li potřeba zajistit pro poskytování péče vstup do domu nebo bytu klienta, jsou klíče zhotoveny na náklady klienta (přímo klientem nebo rodinnými příslušníky). Souhlas klienta s uložením a využíváním klíče pro účely poskytování sociální služby *denní stacionář* bude založen v jeho osobní dokumentaci (*Protokol o klíčích*).

Pro plynulost a bezpečnost poskytování sociální služby musí být umožněn snadný a bezpečný přístup ke klientovi (zajištění psa, odstranění překážek, průchodná a bezpečná přístupová cesta apod.)

11) Ochrana osobních údajů:

Zaměstnanci poskytovatele služby jsou povinni zachovávat profesní mlčenlivost o osobních údajích klientů a skutečnostech, které se dozvěděli v souvislosti s výkonem práce, a to podle § 100 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, v souladu se čl. 28, písm. 3 b) a čl. 90 Nařízení Evropského parlamentu a rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (obecné nařízení o ochraně osobních údajů, angl. General Data Protection Regulation) (dále též „GDPR“) a § 47 zákona č. 110/2019 Sb. o zpracování osobních údajů. Veškerá dokumentace je zabezpečena proti zneužití. Informace o zpracování osobních údajů klientů jsou popsány v dokumentu: *Informace o zpracování osobních údajů pro zájemce, žadatele a klienty DS*. Informace o zpracování osobních údajů osob

zastupujících žadatele nebo kontaktních osob klientů jsou v dokumentu: *Informace o zpracování osobních údajů pro osoby zastupující žadatele a klienta, pro kontaktní osoby klientů DS.*

12) Práva klienta a poskytovatele

Pracovníci Denního stacionáře mají povinnost dbát o důstojné, rovné, kvalitní a bezpečné poskytování sociální služby ke spokojenosti klientů s ohledem na *Listinu základních práv a svobod, Občanský zákoník, Kodex Charity ČR* a obecně platných zásad při jednání s osobami se zdravotním postižením a seniory. Denní stacionář má zpracovaná pravidla, jak v oblasti dodržování práv klientů předcházet rizikovým situacím, jak tyto rizikové situace identifikovat, řešit a dále monitorovat, zda k nim nedochází; má zpracované ukázky možných rizikových situací a stanovenou personální zodpovědnost za jejich řešení. Pracovníci DS dbají o poskytování služby, aby nedocházelo ke střetům zájmů mezi oprávněným zájmem klienta a poskytovatele

Práva klienta

- 1. Právo klienta na důstojné poskytování sociální služby a rovnoprávný přístup.** Každý má právo na zachování své lidské důstojnosti, osobní cti, dobré pověsti a ochranu jména/osobnosti. Klienti s omezenou svéprávností mají stejná základní lidská práva a svobody jako lidé plně svéprávní – tyto klienty zastupuje opatrovník pouze v činnostech vyjmenovaných v rozsudku soudu. Rozhodnutí o omezení svéprávnosti nezabavuje člověka práva samostatně jednat v běžných záležitostech každodenního života.
- 2. Právo na zachování kvality života, uplatňování svých oprávněných zájmů** (aby se mu dostalo smluvených služeb v jeho zájmu, podle jeho potřeb a přání, v náležité kvalitě)
- 3. Právo klienta na svobodu rozhodnutí (právo volby), uplatňování vlastní vůle** (klient má právo projevit svou vlastní vůli při rozhodování, právo na výběr činností z garantované nabídky služby podle jeho individuálních potřeb a přání, právo na změnu způsobu či rozsahu poskytování služby, právo na přiměřené riziko, právo na změnu klíčového pracovníka, právo na výběr z návazných komerčně dostupných služeb nebo návazných sociálních služeb apod.)
- 4. Právo na soukromí a nedotknutelnost osoby** (včetně práva na ochranu listovního tajemství)
- 5. Právo na ochranu osobních údajů** (včetně práva vznést námitku proti zpracování osobních údajů o své osobě = žádost o omezenější zpracování osobních údajů)

6. **Klient má právo na přístup k informacím o službě a srozumitelné informování o:**
 - právech a povinnostech klienta vyplývajících ze Smlouvy, Vnitřních pravidel
 - způsobu poskytování sociální služby
 - spolupodílení se na tvorbě Individuálního plánu a vyhodnocování naplnění osobních cílů
 - spolupráci při vyhodnocování spokojenosti klienta s kvalitou a způsobem poskytování sociální služby
 - úhradách za poskytované činnosti služby a fakultativní službu
 - možnostech a postupu, jak vyjádřit nespokojenost
 - návazných dostupných komerčních službách
 - pravidlech (jak postupovat při nespokojenosti klienta s kvalitou nebo způsobem poskytování služby; jak má služba zajištěno: předcházení a řešení střetů zájmů mezi klientem a poskytovatelem; ochranu před předsudky a negativním hodnocením klienta, ochranu osobních údajů, a jak se řeší poskytnutí daru apod.)

7. **Právo na kontakt s ostatními lidmi/komunitou/společností**

8. **Právo na svobodu víry, vyznání a názorů**

9. **Právo spolupodílet se na tvorbě Individuálního plánu a individuální utváření denního programu**

10. **Právo na individuální přístup, s ohledem na své stáří, zdravotní postižení nebo jiná specifika** (právo na uzpůsobení tempa a způsobu poskytování služby, srozumitelnost v komunikaci)

11. **Právo vyjádřit nespokojenost (formou podnětu, přání, připomínky, stížností) s kvalitou nebo způsobem poskytování sociální služby bez obavy, že by za vyjádření nespokojenosti přišel nějaký postih a právo si zvolit zástupce pro vyřízení nespokojenosti**

12. **Klient má právo, aby mu byla poskytnuta sociální služba bezpečně, s co nejvyšší odborností a profesionalitou**

13. **Klient má právo na ochranu před předsudky a negativním hodnocením**

14. **Klient má právo nahlížet do své dokumentace**

Práva poskytovatele

1. Poskytovatel má právo zpracovávat osobní údaje zájemců, žadatelů, klientů a příp. osob oprávněných právně za klienty jednat, a to jen v nezbytném rozsahu a po dobu nezbytně nutnou pro náležité poskytování sociální služby
2. Poskytovatel má právo odmítnout zájemce/žadatele podle zákonem definovaných důvodů (dle par. 91, odst. 3 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění)
3. Poskytovatel má právo vypovědět Smlouvu o poskytování sociální službu *denní stacionář* dle Smlouvou stanovených výpovědních důvodů
4. Poskytovatel má právo na změnu rozsahu a způsobu poskytování služby, pokud mu v tom zabrání nenadálá nouzová či havarijní situace

13) Povinnosti poskytovatele a klienta

Povinnosti poskytovatele

1. Poskytovatel prostřednictvím svého střediska Denní stacionář má povinnost řídit se při poskytování služby závaznými legislativními předpisy v platném znění, Kodexem Charity ČR, vlastními vnitřními pravidly a pracovními postupy dle požadavků *Standardů kvality sociálních služeb* vymezených v příloze č. 2 Vyhlášky č. 505/2006 Sb.
2. Denní stacionář má písemně definováno a zveřejněno poslání, cíle a zásady poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena, a to v souladu se zákonem stanovenými základními zásadami poskytování sociálních služeb, druhem sociální služby a individuálně určenými potřebami osob, kterým je sociální služba poskytována. Poskytovatel má povinnost postupovat podle svého vytyčeného poslání, cílů a zásad, a následně toto naplňování kontrolovat.
3. Poskytovatel je povinen při poskytování sociální služby vždy zachovávat lidskou důstojnost klientů. Při poskytování pomoci musí vycházet z individuálně určených potřeb klientů, musí na ně působit aktivně, podporovat rozvoj jejich samostatnosti, motivovat je k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvávání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace, a posilovat jejich sociální začleňování. Sociální služba musí být poskytována v zájmu klienta a v náležité kvalitě takovými způsoby, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod osob (srov. § 2 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách). Poskytování sociální služby je postaveno na rovnoprávném vztahu mezi klientem a poskytovatelem a zajištění stejných podmínek pro poskytování sociální služby pro všechny klienty. Při své činnosti

pracovníci DS mají za povinnost respektovat *Listinu základních práv a svobod*, *Občanský zákoník* a *Kodex Charity ČR*.

4. Poskytovatel musí vytvářet podmínky, aby osoby (zájemci, žadatelé, klienti), kterým poskytuje sociální službu, mohly uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace.

5. Poskytovatel má povinnost mít písemně zpracováno a realizovat:
 - vnitřní pravidla pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod osob (zájemců, žadatelů a klientů) a pravidla pro postup, pokud k porušení těchto práv osob dojde
 - vnitřní pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby
 - vnitřní pravidla, ve kterých vymezuje situace, kdy by mohlo dojít ke střetu jeho zájmů se zájmy osob, kterým poskytuje sociální službu, včetně pravidel pro řešení těchto situací
 - vnitřní pravidla pro přijímání darů
 - vnitřní pravidla, podle kterých informuje zájemce o sociální službu srozumitelným způsobem o možnostech a podmínkách poskytování sociální služby
 - vnitřní pravidla pro postup při odmítnutí zájemce o sociální službu z důvodů stanovených zákonem o sociálních službách č. 108/2006 Sb.
 - vnitřní pravidla pro uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby s ohledem na druh poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena
 - vnitřní pravidla, kterými se řídí plánování a způsob přehodnocování procesu poskytování služby
 - vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, a to ve formě srozumitelné osobám
 - vnitřní pravidla pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace o osobách, kterým je sociální služba poskytována, včetně pravidel pro nahlížení do dokumentace
 - vnitřní pravidla pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců a fyzických osob, které nejsou v pracovně právním vztahu s poskytovatelem

- vnitřní pravidla pro působení pracovníků v sociální službě, kteří nejsou se zaměstnavatelem v pracovně-právním vztahu
 - vnitřní pravidla pro zjišťování spokojenosti osob se způsobem poskytování sociální služby
6. Poskytovatel má za povinnost vytvářet při poskytování sociálních služeb takové podmínky, které umožní osobám, kterým poskytují sociální služby, naplňovat jejich lidská i občanská práva, a které zamezí střetům zájmů těchto osob se zájmy poskytovatele sociální služby (srov. § 88 písm. c) zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách).
 7. Poskytovatel má za povinnost o službě náležitě a srozumitelně informovat.
 8. Zpracovat garantovanou nabídku služby (podle *Pověření Královéhradeckého kraje k zajištění dostupnosti poskytování sociální služby zařazením do Sítě veřejně podporovaných sociálních služeb v Královéhradeckém kraji*)
 9. Poskytovatel je povinen projednat se zájemcem/žadatelem o poskytování sociální služby *denní stacionář* jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, a to formou pro zájemce/žadatele srozumitelnou. Zároveň je povinen jej srozumitelně seznámit s informacemi o sociální službě (včetně garantované nabídky služby, právy klienta a možnostmi vyjádření nespokojenosti, úhradou za služby aj.)
 10. Poskytovatel sjednává s klientem skrze *Smlouvu o poskytování sociální služby denní stacionář* a *Individuální plán* rozsah a průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíl závislý na možnostech, schopnostech a přání dané osoby.
 11. Poskytovatel je povinen (skrže stanoveného klíčového pracovníka) na službě plánovat průběh poskytování sociální služby podle osobních cílů, potřeb, přání a schopností osob, kterým se poskytují sociální služby, hodnotit průběh poskytování sociální služby za účasti klienta, je-li to možné s ohledem na jeho zdravotní stav a druh poskytované sociální služby, nebo za účasti jeho zákonných zástupců nebo opatrovníků (srov. § 88 písm. f) zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách).
 12. Poskytovatel je povinen (skrže stanoveného klíčového pracovníka) společně s klientem průběžně hodnotit, zda jsou naplňovány jeho osobní cíle ve

jednaném průběhu poskytování služby. Toto hodnocení probíhá min. jednou za půl roku nebo podle potřeby a přání klienta s jeho klíčovým pracovníkem.

13. Poskytovatel je povinen vést pro každého klienta výkaz provedených úkonů a to vždy za období kalendářního měsíce. Tento výkaz provedených úkonů je veden v elektronické podobě v počítač. programu pro sociální služby, který slouží jako podklad pro měsíční vyúčtování úhrady za služby. Z denního obsahu výkazu o provedených úkonech DS musí být patrné následující údaje: příjmení klienta, datum úkonu, popis úkonu, skutečně strávený čas u klienta, podpis pracovníka DS. Objednávka obědů je evidována pomocí programu lkuch. Fakultativní služba *zajištění dopravy klientům* je evidována v elektronické knize jízd.
14. Poskytovatel má za povinnost průběžně kontrolovat a hodnotit, zda je způsob poskytování sociální služby v souladu s definovaným posláním, cíli a zásadami sociální služby a osobními cíli jednotlivých klientů.
15. Poskytovatel má za povinnost využívat stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby jako podnět pro rozvoj a zvyšování kvality soc. služby.
16. Poskytovatel má povinnost odmítnout přijmout dar od klienta sociální služby. To se ale netýká drobné pozornosti, která má charakter „plnění z pouhé společenské úsluhy“ (dle zákona č. 89/2012 Sb., Občan. zákoníku, § 2055, odst. 2), kdy je zřejmé, že se ani jedna ze stran té druhé ničím smluvně nezavazuje.

Povinnosti klienta

1. Klient je povinen dodržovat smluvní ujednání včetně včasných úhrad za poskytování služeb.
2. Klient je povinen spolupracovat na průběhu poskytování a hodnocení sociální služby a zavazuje se docházet do DS v předem dohodnutých dnech a hodinách sjednaných v Individuálním plánu (pokud se jedná o pravidelné dny a hodiny).
3. V případě předem známé nepřítomnosti je klient (nebo jeho zákonný zástupce/opatrovník) povinen odhlásit tuto nepřítomnost nejpozději 2 pracovní dny předem (osobně, telefonicky nebo písemně e-mailem) buď pracovníkům v sociálních službách nebo sociálnímu pracovníkovi anebo vedoucímu DS.

4. V případě využívání fakultativní služby „zajištění dopravy klientů“ (odvážení a přivážení klienta automobilem Denního stacionáře) klient (nebo jeho zákonný zástupce/opatrovník) zajistí bezpečný a bezproblémový přístup do domu (odstranění překážek, uzavření psa apod.).
5. Klient se má chovat k pracovníkům i ostatním klientům tak, aby neohrožoval jejich bezpečnost, zdraví, práva, důstojnost, zachovával pravidla slušného chování a nenarušoval svým jednáním poskytování služby.
6. Klient je povinen dbát při poskytování služby na to, aby nepoškozoval majetek poskytovatele či jeho dobré jméno.
7. Klient je povinen chovat se způsobem, aby neohrozil zdraví pracovníků Denního stacionáře a oznámit poskytovateli včas nevyužívání služby v případě příznaků infekčního aj. onemocnění, kterým by mohlo dojít k ohrožení zdraví druhých klientů a personálu.
8. V případě, že je klient inkontinentní (trpí samovolným únikem moči či stolice), nebo znečištěný, může mu být zajišťován doprovod pouze v případě, že použije inkontinenční pomůcky zabraňující samovolnému úniku moči či stolice a je čistě oblečený. Důvodem tohoto opatření je zachování důstojnosti klienta, ochrana práv klientů a předcházení negativnímu hodnocení práce pracovníků Denního stacionáře ze strany veřejnosti.

14) Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování *denního stacionáře*

Klient nebo i jiná osoba má právo vyjádřit podnět, přání, připomínku nebo stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby denní stacionář. Klient si může zvolit zástupce pro podání a vyřízení stížnosti. Pokud nelze s klientem komunikovat verbálně, je použito alternativních způsobů komunikace.

Poskytovatel takováto vyjádření vnímá jako podněty k odstranění případných nedostatků, pro rozvoj a zvyšování kvality služby denní stacionář.

Co je podnět:

Návrh na zlepšení kvality a způsobu poskytování služeb - nevyžaduje písemný zápis a nemusí následovat písemná odpověď.

Co je přání:

Drobnější požadavek při poskytování služby, který, pokud je určen pro dlouhodobější změnu v péči, je zapracován do *Individuálního plánu*.

Co je připomínka:

Za připomínku je považováno upozornění na méně závažná pochybení, způsobená např. nedorozuměním mezi klientem a pracovníkem, kdy zpravidla dojde k nápravě nebo vyjasnění hned na místě, což nevyžaduje písemný zápis a nemusí následovat písemná odpověď.

Co je stížnost:

Na rozdíl od připomínky či podnětu jde o vyjádřenou nespokojenost s kvalitou nebo způsobem poskytováním služeb – tzn. poukázání na nekvalitně prováděnou péči, porušování práv klientů, střet zájmů s pracovníky, na jejich předsudky nebo negativní hodnocení, nenaplňování *Individuálního plánu* podle přání klienta, nespokojenost s klíčovým pracovníkem, nevhodné chování personálu apod.

Kdo si může stěžovat nebo se vyjádřit ke kvalitě nebo způsobu poskytování služby denního stacionáře?

Klient Denního stacionáře, rodinný příslušník, zákonný zástupce, jiná fyzická či právnická osoba zastupující zájem konkrétního klienta.

Člověk, který podává vyjádření ke kvalitě nebo způsobu poskytování denního stacionáře se nemusí obávat žádných negativních kroků ze strany poskytovatele vůči své osobě z důvodu, že dané vyjádření podal; každý má právo na vyjádření spokojenosti se sociální službou, poskytovatel takové právo respektuje. K zápisům, které jsou uloženy na zabezpečeném místě, mají přístup pouze kompetentní pracovníci, kteří jsou vázáni profesní mlčenlivostí.

Postup pro podávání a vyřizování stížností***Podání stížnosti***

1) Stížnost lze podat s uvedením jména stěžovatele nebo anonymně. Stěžovatel by měl popsat konkrétní předmět stížnosti, kdy, za jakých okolností a s jakým pracovníkem se daná záležitost udála, případně co navrhuje včetně uvedení data předání stížnosti. Stížnost na papíře před předáním prosím vložte do obálky. V případě, že podá stížnost jiná osoba než klient, kterého se stížnost týká, je povinností osoby vyřizující stížnost uvědomit daného klienta o podané stížnosti. Klient bude informován v nezbytném rozsahu s ohledem na povinnost ochrany osobnosti a osobních údajů dotčeného stěžovatele.

2) Stížnost lze podat písemně, ústně nebo elektronicky. U stížnosti podané elektronicky se nepožaduje její podepsání zaručeným elektronickým podpisem.

3) **Stížnost se podává u poskytovatele v níže uvedeném pořadí.** Pokud stěžovatel není spokojen s vyřízením stížnosti, postupuje danou stížnost k vyřízení nadřazenému (uvedenému níže):

1. Přímo v rámci Denního stacionáře v Červeném Kostelci:

- osobně přímo v kanceláři Denního stacionáře nebo pracovníkům DS
- do *Schránky přání a stížností* umístěné ve vestibulu u zadního vchodu s nájezdem
- poštou na adresu: Koubovka 716, 549 41 Červený Kostelec
- telefonicky: 491 610 393
- SMS zprávou na mobilní číslo do Denního stacionáře: 735 772 178
- e-mailem: stacionar@charitack.cz

nebo přímo vedoucímu Denního stacionáře

- osobně v kanceláři vedoucího služby na Háčku
- písemně na adresu poskytovatele: 5. května 1170, 549 41 Červený Kostelec
- e-mailem: bergmann@hospic.cz
- telefonicky: 491 610 334
- datová schránka: z5fg5w7

2. Řediteli Oblastní charity Červený Kostelec

- osobně na sekretariátě OCHČK řediteli
- písemně na adresu poskytovatele: 5. května 1170, 549 41 Červený Kostelec
- e-mailem: sekretariat@hospic.cz
- telefonicky: 491 610 300
- datová schránka: z5fg5w7

4) Stížnosti v Denním stacionáři se evidují v *Knize stížností*. **Přijímat stížnosti a zapisovat je do *Knihy stížností* jsou oprávněni:** vedoucí DS, sociální pracovník DS i pracovníci v sociálních službách. **Nahlížet do *Knihy stížností* může:** vedoucí DS, sociální pracovník DS a ředitel organizace. Schránku stížností vybírá pravidelně 1x týdně za přítomnosti některého z kolegů sociální pracovník nebo jeho zastupující osoba.

Pokud je stížnost podepsaná, tak kompetentní pracovník průběh vyřizování stížnosti zaznamenává stručně do osobní dokumentace klienta.

5) Minimálně 1x za rok vedoucí služby nebo jím pověřený pracovník navštíví všechny klienty a pomocí formuláře *Dotazník spokojenosti* zjišťuje jejich spokojenost se službami. I na této schůzce mají klienti možnost předat své podněty, přání, připomínky a stížnosti. O této schůzce jsou klienti předem informováni.

Vyřizování stížností

1) Stížnost se posuzuje podle druhu a vyřizuje zodpovědným pracovníkem:

druh stížnosti	stížnost vyřizuje
práce pracovníků v sociálních službách a komunikace s nimi	vedoucí Denního stacionáře: 491 610 334
celková spolupráce týmu Denního stacionáře a práce vedoucího DS	ředitel Oblastní charity Červený Kostelec: 491 610 300
způsob vyřízení stížnosti odpovědnými pracovníky	ředitel Oblastní charity Červený Kostelec: 491 610 300
strava připravovaná v kuchyni Pro-Charitu s.r.o.	vedoucí kuchyně: 491 467 040

2) Pracovník zodpovědný za vyřízení stížnosti řádně prošetří všechny skutečnosti ve stížnosti uvedené. Považuje-li to za vhodné, provede místní šetření, vyslechne osoby, proti nimž stížnost směřuje, popřípadě další osoby, které mohou přispět k objasnění věci. Ke stížnosti na konkrétního pracovníka bude doloženo jeho osobní vyjádření. Při řešení stížnosti může být klient přítomen, nebo si může zvolit zástupce, blízkou osobu nebo tlumočníka pro vyřízení své stížnosti. Požádá-li stěžovatel, aby jeho jméno, adresa nebylo uváděno nebo jestliže je to v zájmu úspěšného vyřízení stížnosti nebo v zájmu ochrany stěžovatele, jméno, adresa stěžovatele se neuvádí v dokumentech, se kterými přijdou do styku další zúčastněné osoby.

Anonymní stížnost bude prošetřena a řešena na poradě pracovníků DS.

3) Byla-li stížnost shledána oprávněnou, zodpovědný pracovník DS bezodkladně učiní nezbytná **opatření k nápravě**. O výsledku šetření a opatřeních přijatých k nápravě učiní záznam do *Knihy stížností* a informuje pak o nich stěžovatele.

4) O vyřízení podepsané stížnosti bude stěžovatel písemně vyrozuměn do 14. pracovních dnů ode dne jejího doručení. U stížnosti vhozené do *Schránky přání a stížností* se lhůta 14 dní počítá ode dne pravidelného výběru dané schránky. Pokud není možné stížnost z nějakého důvodu vyřídit ve stanovené lhůtě do 14. pracovních dnů, je povinností služby (pracovníka, který zodpovědný za vyřízení stížnosti) stěžovatele informovat a zdůvodnit mu, proč není možné stížnost ve stanovené lhůtě vyřídit. Následně bude smluvna nová lhůta k vyřízení stížnosti. V případě podání stížnosti formou SMS bez kontaktních údajů, je stěžovateli zpráva o výsledku vyřízení stížnosti zaslána také formou SMS. Pokud se jedná o anonymní stížnost, bude informace o vyřízení stížnosti vyvěšena na vyhrazeném místě DS po dobu 15. dnů. Ve vyrozumění je stěžovatel zodpovědným pracovníkem DS informován, zda podaná stížnost byla shledána oprávněnou či neoprávněnou, jak byly řešeny všechny body

stížnosti a námitky stěžovatele, jaká byla přijata opatření k nápravě, popř. sankce, které byly uděleny.

5) DS považuje stížnost za kompletně vyřízenou ve chvíli, kdy byla řádně prošetřena, projednána s pracovníky, byla učiněna potřebná opatření, případně preventivní opatření, která v budoucnu předejdou zjištěným nedostatkům a toto vše, bylo sděleno/předáno stěžovateli (je-li znám).

6) Stěžovatel je oprávněn nahlížet do zápisu vyřizování své stížnosti.

Přešetření postupu při vyřizování stížnosti

Má-li stěžovatel za to, že stížnost, kterou podal u Denního stacionáře v Červeném Kostelci, nebyla řádně vyřízena, může požádat nadřízený orgán nebo instituci sledující dodržování lidských práv, aby byl přešetřen postup při vyřizování stížnosti:

1. Řediteli Diecézní charity Hradec Králové jakožto nadřazené organizace:

- písemně na adresu: Velké nám. 37/46, 500 03 Hradec Králové
- e-mailem: dchhk@hk.caritas.cz
- telefonicky: 495 063 135
- datová schránka: j2p7cpc

2. Kanceláři veřejného ochránce práv:

- písemně na adresu: Údolí 39, 602 00 Brno
- e-mailem: podatelna@ochrance.cz
- telefonicky: 542 542 888
- datová schránka: jz5adky

15) Návazné služby

Denní stacionář má seznam kontaktů na dostupné komerční služby (*Kontakty na návazné služby*) – např. pedikúru, kadeřnici, *Senior taxi* apod.

Kontakty na integrovaný záchranný systém České republiky

112: Tísňová linka složek záchranného systému (Policie ČR, zdravotnická záchranná služba a hasiči)

150: Hasičský záchranný sbor - požáry, havárie, úniky škodlivin, záchrana ve výškách a hloubkách, nemožnost dostat se do vlastního bytu

155: Zdravotnická záchranná služba - všechny stavy ohrožující lidský život

158: Policie ČR - dopravní nehody, trestné činy, narušení veřejného pořádku

16) Kontakt na Denní stacionář a poskytovatele

Adresa Denního stacionáře v Červeném Kostelci:

Koubovka 716, 549 41 Červený Kostelec

Vedoucí střediska: Richard Bergmann

Telefon: 491 610 334

E-mail: stacionar@charitack.cz, **web:** www.ochck.cz

Bankovní spojení – Komerční banka: 27-360060277/0100, variabilní symbol je uveden na faktuře.

Poskytovatelem Denního stacionáře v Červeném Kostelci je Oblastní charita Červený Kostelec

Adresa poskytovatele: 5. května 1170, 549 41 Červený Kostelec

Právní forma: evidovaná právnická osoba, IČO: 486 238 14

Statutární zástupce: ředitel Ing. Mgr. Miroslav Wajsar, tel.: 491 610 301

V Červeném Kostelci dne 9. 11. 2020