

Příloha č. 3:

VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB DENNÍHO STACIONÁŘE

KONTAKTNÍ ÚDAJE

Adresa: Hradisko 100, 763 26 Luhačovice

Webové stránky: www.luhacovice.charita.cz

Telefon: **+420 577 132 363**

Vedoucí služby a sociální pracovník: **+ 420 731 646 717**, E-mail: stacionar@luhacovice.charita.cz

Sociální pracovník: **+ 420 604 148 416**, socialni@luhacovice.charita.cz

CO MŮŽETE V DENNÍM STACIONÁŘI OČEKÁVAT:

DENNÍ HARMONOGRAM ČINNOSTÍ

7:00 – 9:00

příchod či přivezení uživatelů do zařízení (přivítání, svačina)

aktivizační rozhovory

individuální činnosti

9:00 - 11:15

aktivizační činnosti (dle aktuálního měsíčního programu)

výchovné, vzdělávací činnosti (křížovky, kvízy, společenské hry, vzpomínání)

zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (procházka, zapojení do řízeného rozhovoru, nákup)

11:15 - 12:00

oběd (zajištění stravy od dodavatele nebo z vlastních zdrojů)

pomoc a podpora při podávání jídla a pití (naservírování, úklid a mytí nádobí)

12:00 - 13:00

klidový režim (poobední klid dle zájmu uživatele jako je odpočinek v lůžku, odpočinek v polohovacím křesle, poslech hudby, sledování TV, práce na PC s ohledem na individuální možnosti uživatele)

13:30 - 14:00

individuální či společná zájmová činnost uživatele (společenské hry, individuální činnost, v závislosti na potřebách a individuálním plánu uživatele)

14:00 - 14:30

pomoc a podpora při podání jídla (svačina, podání kávy, čaje z vlastních zdrojů)

14:30 - 15:30

individuální zájmová činnost (v závislosti na potřebách a individuálním plánu uživatele)

odvoz nebo odchod domů

Uvedené časy se mohou měnit podle potřeb uživatele.

IČO: 73633071

DIČ: CZ 73633071 (nejme plátcí DPH)

Bankovní spojení: ČSOB Zlín

č. ú.: 191151601/0300

Datová schránka: vhf3m89

Registrace u MK ČR dle Zákona č. 3/2002 Sb. Č. 8/1-02-738/2004-6048 ze dne 1. 4. 2004

CO SI PŘINÉST DO STACIONÁŘE

- přezůvky nebo domácí obuv, kterou je vhodné označit vašim jménem,
- náhradní čistý oděv např. pro případ polití,
- hygienické potřeby, pokud je používáte,
- dále si můžete přinést jiné věci, na které jste zvyklí např. oblíbený hrnek nebo knihu, fotografie, které byste chtěli ukázat ostatním apod.

Každý uživatel má k dispozici vlastní uzamykatelnou skříňku, která bude označena jménem uživatele nebo jeho značkou. Nenoste s sebou do denního stacionáře větší finanční obnos nebo cennosti.

Uživatelům doporučujeme nenosit si sebou do stacionáře cennosti a vyšší obnos peněz. Za odložené osobní věci, osobní doklady, platební karty, cennosti, finanční hotovosti v sociální službě a v rámci zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (např. výlety, návštěva galerie, muzea, kina, divadla atd.) Vám neručíme.

Do prostor denního stacionáře je zakázáno nosit předměty, které by mohly ohrozit zdraví nebo život ostatních uživatelů či pracovníků (např. chemikálie, zábavná pyrotechnika, nože, ostré předměty apod.). Je zde také zakázáno požívat nebo nabízet omamné látky.

Kompenzační pomůcky

V případě, že využíváte k pohybu kompenzační pomůcku (francouzskou hůl, chodítko, mechanický vozík) přivezte si tuto pomůcku s sebou do denního stacionáře. V případě Vašeho zájmu Vám rovněž můžeme po dobu pobytu mechanický vozík bezplatně zapůjčit.

Dohled nad užíváním léků

Denní stacionář není zdravotnické zařízení. Pracovníci neposkytují zdravotnické služby, chystání léků spadá plně do kompetence rodiny, pracovníci poskytují pouze připomenutí nad užitím přinesených léků. Léky je nutné nosit v lékovce, která je řádně označena Vaším jménem a dobou užívání. Po příchodu můžete lékovku (příp. inzulínové pero) předat pracovníci k úschově nebo je budete mít u sebe např. v tašce, ve své uzamykatelné skříňce. Pokud je potřeba, pracovníci Vám ve stanovenou dobu připomenou čas, ve kterém máte lék užít. Rovněž Vám může pomoci lékovku otevřít nebo zkontrolovat počet Vámi nastavených jednotek na inzulínovém peru. Samotné užití léku či aplikaci inzulínu do podkožního tuku si již provedete samostatně. Pracovník Vám následně může připomenout zapití léku tekutinou.

DOCHÁZKA UŽIVATELŮ - PŘÍCHODY A ODCHODY UŽIVATELŮ A POHYB V DS:

- máte možnost si zvolit čas příchodu do stacionáře v jeho provozní době, tento čas bude uveden ve Vašem individuálním plánu;
- vzhledem ke stanovenému dennímu harmonogramu denního stacionáře doporučujeme dobu příchodu mezi 7:00 a 9:00 hodinou, tak abyste svým příchodem co nejméně narušoval/a průběh poskytování služby;
- s ohledem na kapacitu a efektivitu využití sociální služby preferujeme využití služby, které je naplánované a trvá minimálně 2 hodiny;
- pokud uživatel přichází s doprovodem, doprovod se v DS zdržuje jen nezbytně nutnou dobu (např. výměna informací o aktuálním stavu uživatele) tak, aby nenarušoval denní harmonogram;
- pokud uživatel, potřebuje více času na odchod ze zařízení s doprovodem, je nutné jej vyzvednout včas před koncem provozní doby;

- bydlíte-li v blízkém okolí stacionáře (max. 1 km od sídla zařízení), můžeme Vám (pokud to provozní a kapacitní možnosti DS dovolují) zajistit doprovod pracovníce do stacionáře a zpět;
- všechny změny v docházce je nutné hlásit vedoucí DS na telefonním čísle 731 646 717 nebo 577 132 363 neprodleně v době od 7:30 do 12:00 hod. V případě, že uživatel službu nebude požadovat je povinen ji odhlásit minimálně 2 dny předem;
- v případě nenadálé změny, např. propuštění z hospitalizace, onemocnění apod. se poskytnutí či neposkytnutí služby řeší dle provozních možností v nejkratším možném termínu od nahlášení této situace;
- uživatelé mohou využívat všechny prostory DS (mimo technické zázemí určené pro zaměstnance), tj. denní místnost (kuchyňka), společenskou místnost (obývací pokoj), bezbariérové WC a bezbariérovou koupelnu (včetně sprchového koutu), keramickou dílnu;
- uživatelé nemohou opouštět v průběhu provozu bez vědomí pracovníka budovu DS;
- uživatelé mohou používat elektrospotřebiče (např. mixér, rychlovarná konvice) pouze se svolením pracovníka DS na základě vyhodnocení míry rizika a dovednosti uživatele;
- v prostorách zahrady se uživatelé mohou pohybovat pouze s vědomím pracovníků.

OBĚDY

- uživatel má možnost využít služby dovoz obědů, které jsou dováženy pracovníky Charity Luhačovice v době od 10:00 do 14:00 hodin v termojídlonosičích z kuchyně v Uherském Brodě;
- jídlonosiče jsou uživateli stacionáře zapůjčeny bezplatně;
- jídelníček na následující týden je uživatelům k dispozici v úterý a uživatel objednává oběd nejpozději ve čtvrtek popřípadě v pátek předchozího týdne, s tímto mu jsou nápomocny pracovníce denního stacionáře;
- oběd je nutné přihlásit nebo odhlásit týden předem, minimálně však 2 pracovní dny předem do 12:00 hodin, osobně nebo telefonicky na kontaktních číslech;
- ve výjimečných případech (hospitalizace, zhoršení zdravotního stavu) je možno odhlásit oběd ráno do 8:00 hodin v daný den. Pokud si uživatel oběd neodhlásí a nevyzvedne, bude z hygienických důvodů zlikvidován a uživatel jej musí uhradit;
- je možné stravu uživateli dodat i jiným dodavatelem stravy nebo si může do stacionáře uživatel přinést také vlastní jídlo – toto je uvedeno v individuálním plánu;
- ve stacionáři dodržujeme základní hygienická pravidla.

ZAJIŠTĚNÍ FAKULTATIVNÍ SLUŽBY – DOPRAVA UŽIVATELE DO STACIONÁŘE

- Bydlíte-li na území města Luhačovice a jeho okolí dle územní působnosti poskytování služby jsme schopni zajistit fakultativní službu dopravu uživatele do a ze stacionáře. Mimo územní působnost naší služby Vám dopravu můžeme zajistit pouze v případě volné kapacity. Dovoz a odvoz ze stacionáře je fakultativním úkonem služby denního stacionáře a účtuje se dle aktuálně platného ceníku.
- V případě dojednání dopravy uživatele, je tento povinen zabezpečit si svá zvířata, např. psa. Bez tohoto nebude možné poskytovat službu dopravu uživatele do stacionáře.
- Pracovník DS při poskytování této služby zvoní a klepe, když uživatele vyzvedává doma, zdraví a oslovuje ho dle dohody, podává potřebné informace, zachovává mlčenlivost a chrání osobní údaje uživatele, nese zodpovědnost za svěřené klíče od uživatele a předané peníze za služby od uživatele.

ZAPŮJČENÍ KLÍČŮ V RÁMCI ZAJIŠTĚNÍ FAKULTATIVNÍ SLUŽBY

- V případě, že to nepříznivá sociální situace uživatele vyžaduje (např. špatně se pohybuje, málo slyší nebo jsou nám známy jiná zdravotní rizika), mohou mít pracovníci k dispozici klíče od vchodu do domu nebo bytu.
- Pracovníci mají zapůjčeny klíče pouze v případech, kdy je sjednána fakultativní služba doprava uživatele do stacionáře.
- Pro zajištění hladkého průběhu služby převezme pracovník 1 sadu klíčů proti podpisu na předepsaném formuláři (Záznam o zapůjčení klíčů).
- V případě ukončení Smlouvy o poskytování sociální služby denní stacionář je povinností vedoucího nebo sociálního pracovníka zajistit vrácení klíčů uživateli nebo osobě, kterou si určil sám uživatel (popřípadě opatrovník) při zavedení či v průběhu poskytování péče jako kontaktní osobu.
- Bez vědomí uživatele nebo opatrovníka, nesmí pracovníci vstupovat do bytu uživatele, a to ani v případě, že by s tím souhlasil.
- Klíče nejsou označeny jménem ani adresou uživatele a jsou v naší službě zabezpečeny v uzamykatelné skříňce.
- V případě, že dojde ke ztrátě klíčů a není uživatel ohrožen neoprávněným vstupem do bytu, bezodkladně informujeme uživatele a s vedoucí služby se na řešení vzniklé situace, dohodneme na dalším postupu.
- V případě dlouhodobého nevyužívání fakultativní služby jsou klíče vráceny nebo uschovány do trezoru.

PRAVIDLA ZAJIŠŤOVÁNÍ PÉČE

V DS jsou zaměstnáni pracovníci v sociálních službách, kteří zajišťují zejména úkony péče o Vaši osobu, dále plánují a vedou aktivizační programy pro uživatele a také s uživateli vytváří a hodnotí individuální plány. V DS je dále zaměstnán sociální pracovník a vedoucí DS, který vede tým pracovníků, jedná se zájemci o službu, provádí sociální šetření, uzavírá smlouvy s žadateli a vykonává jinou potřebnou administrativní činnost, pomáhá řešit Vaši životní situaci (např. zajišťuje dopomoc s vyřizováním příspěvku na péči) a také se zapojuje do procesu individuálního plánování.

- Pracovníci služby mají vystaven průkaz zaměstnance Charity Luhačovice. Tento průkaz je řádně označen razítkem organizace a fotografií pracovníka a uživatel má právo si jej vyžádat k nahlédnutí. Totožnost pracovníků lze také ověřit u vedoucí nebo sociálních pracovníků Denního stacionáře.
- Sociální pracovník s uživatelem domlouvá na základě jeho nepříznivé sociální situace a dle jeho potřeb, zvyklostí, přání a jeho aktuálního zdravotního stavu konkrétní rozsah a způsob péče – jakým způsobem bude daná služba probíhat a jakým způsobem budou prováděny nasmlouvané činnosti služeb denního stacionáře. Sjednaný způsob jejich provedení je podrobně rozpracován v tzv. Prvotním individuálním plánu, který je součástí smlouvy.
- Každý uživatel má svého klíčového pracovníka, který s ním následně individuální plán mění a přehodnocuje nejpozději po šesti měsících, pokud nedojde k takové úpravě dříve v souvislosti se změnou zdravotního stavu uživatele, jeho nepříznivé sociální situace a jeho potřeb.
- Případná změna klíčového pracovníka je vždy oboustranně projednána a zaznamenána v Individuálním plánu uživatele.
- Uživatel může kdykoli požádat o změnu rozsahu a průběhu péče jakéhokoliv pracovníka DS, klíčový pracovník ve spolupráci se sociální pracovníci provedou vyhodnocení dosavadní péče a dohodne s uživatelem případnou změnu rozsahu či obsahu poskytování sociální služby. Změny jsou zaznamenány do dokumentace uživatele – je změněn individuální plán. V případě, že se mění nasmlouvané úkony péče, je Smlouva doplněna dodatkem.

- Z provozních důvodů nejsme schopni zajistit, že se bude uživateli věnovat vždy stejná pracovnice.
- Pracovnice vedou individualizované záznamy o průběhu a rozsahu péče ke každému uživateli do jeho deníku anebo elektronickou evidenci v informačním systému. Do záznamu zaznamenávají také příchod a odchod do a ze zařízení.
- K zaznamenávání provedených úkonů podle skutečně stráveného času v minutách u uživatelů používáme karty poskytovaných činností (KPČ) nebo elektronickou evidenci v informačním systému.
- Sociální pracovníci provádí kontrolu průběhu poskytování služeb, včetně kontroly plnění individuálních plánů péče. U uživatele provádí sociální šetření a poskytují základní sociální poradenství a podporu při zajištění vhodné sociální služby.
- Služba je zajištěna dle Denního harmonogramu činností, který je vytvářen vedoucí Denního stacionáře. Harmonogramy činností se mohou měnit podle potřeb uživatele s ohledem na provoz a aktuální kapacitu Denního stacionáře.
- Kontaktní osoby (často pečující osoba, rodinný příslušník, osoba blízká, opatrovník) jsou osoby, které může poskytovatel kontaktovat v případě zhoršení zdravotního stavu uživatele, mimořádné události, pokud uživatel neotvírá dveře apod.

INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ (IP)

- Individuální plánování vymezuje, na čem jsme se vzájemně dohodli, na jakém rozsahu a průběhu péče.
- Vychází z osobních cílů uživatele, potřeb a schopností, a zároveň respektuje provozní a kapacitní možnosti služby stacionáře
- Zahrnuje jednotlivé úkony, které bude uživatel využívat v průběhu dne ve stacionáři a jakým způsobem budou úkony zajištěny
- Uživatel může mít individuální požadavky, návyky, zvyklosti, které je nutné do individuálního plánování zahrnout (např. krájení masa, mixování stravy, obvyklý čas podávání kávy, činnosti, které nemá rád a není jich schopen apod.).
- Při dojednávání Smlouvy s osobou (v nepříznivé sociální situaci) sociální pracovník pomáhá definovat dlouhodobý cíl uživatele, který je součástí individuálního plánu.
- Klíčový pracovník bude Váš Individuální plán a cíl aktualizovat a vyhodnocovat podle Vašich potřeb, nejméně však 1x za šest měsíců.
- Podnět na změnu individuálního plánu může podat uživatel (případně ve spolupráci s pečující osobou, opatrovníkem), klíčový pracovník, příp. sociální pracovník. Současný stav individuálního plánu se vyhodnotí a klíčový pracovník ho ve spolupráci se sociálním pracovníkem aktualizuje dle potřeb a přání uživatele.

POVINNOSTI POSKYTOVATELE

- Pracovníci služby jsou povinni se při poskytování sociální služby řídit Etickým kodexem charitního pracovníka a Vnitřními pravidly pro poskytování služeb Denního stacionáře.
- Pracovníci služby jsou povinni poskytovat podporu a pomoc uživateli v souladu s individuálními potřebami a zachovávat zásady poskytování služby.
- Pracovníci služby jsou povinni provádět službu dle Denního harmonogramu činností, který byl s uživatelem sjednán. Příp. ve výjimečných případech, pokud nejsou schopni dodržet sjednaný časový rámec (v případě mimořádných situací – např. náhlá změna zdravotního stavu uživatele aj.), je třeba neprodleně informovat uživatele a vedoucí služby, popř. sociálního pracovníka.

IČO: 73633071

Bankovní spojení: ČSOB Zlín

Datová schránka: vhf3m89

DIČ: CZ 73633071 (nejme plátcí DPH)

č. ú.: 191151601/0300

Registrace u MK ČR dle Zákona č. 3/2002 Sb. Č. 8/1-02-738/2004-6048 ze dne 1. 4. 2004

- Pracovníci služby jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích uživatele a skutečnostech, které se dozvěděli v souvislosti s výkonem práce. Dále jsou oprávněni informovat o poskytování služby pouze osoby, které uživatel uvedl.

POVINNOSTI UŽIVATELŮ

- Uživatel (nebo osoba pověřená provádět úhradu za sociální služby) je povinen platit za služby ve stanovených termínech. V naléhavých případech je možné dohodnout individuální termín platby. Pokud není úhrada zaplacená do konce kalendářního měsíce, může být služba přerušena do doby zaplacení.
- Uživatel je povinen poskytovat informace, které mají vliv na poskytování služby a její nastavení (např. včas odhlášovat služby, změny zdravotního stavu mající vliv změny chování uživatele, i krátkodobé změny pečující osoby).
- Uživatel je povinen oznámit odchod ze stacionáře přítomnému pracovníkovi.
- Uživatel je povinen se chovat k pracovníkům i ostatním uživatelům zdvořile a s respektem, v souladu se všeobecně uznávanými etickými a mravními normami.
- Uživatel by měl být schopen pobytu v denním stacionáři po dobu alespoň dvou hodin a dodržet alespoň částečně denní režim stacionáře a svým chováním nenarušovat chod stacionáře, respektovat pracovníky DS a ostatní uživatele, dodržovat základní hygienická pravidla, bezpečnostní a požární předpisy apod.
- Uživatel je povinen chovat se způsobem, aby neohrozil zdraví pracovníků DS a ostatních uživatelů stacionáře.
- Uživatel je povinen v případě, že dostane infekční chorobu, upozornit poskytovatele (tj. vedoucího nebo některého z pracovníků), následně dodržet domácí karanténu do té doby, než bude úplně vyléčen.
- Uživatel nesmí kouřit v prostorách stacionáře. Pokud potřebuje kouřit, oznámí to pracovníkovi DS, která mu řekne, kde je místo určené ke kouření. (za budovou u altánu).
- Uživatel je povinen si zajistit hygienické potřeby pro osobní hygienu.

PRÁVA UŽIVATELŮ

- Uživatel má právo službu kombinovat s péčí jiné sociální služby či organizace. Pracovníci jsou povinni se k uživateli chovat důstojně a s respektem.
- Uživatel má právo na soukromí – o všech skutečnostech ze soukromí uživatele zachováváme striktní mlčenlivost. Pracovníci užívají ve styku s uživateli vykání. Ze zdravotních důvodů po domluvě či na přání uživatele se může změnit v tykání či jiné oslovení, na které uživatel reaguje.
- Uživatel má právo na bezpečí – službu poskytujeme tak, aby se uživatel cítil bezpečně.
- Uživatel má právo rozhodovat o vlastní osobě – služby poskytujeme dle individuálních potřeb uživatele (volba aktivit, změna rozsahu poskytování služby, rozhodování o čase stráveném ve stacionáři, svoboda pohybu ve společných prostorách stacionáře).
- Uživatel má právo si stěžovat – postup jak a komu si stěžovat je uveden v odstavci **Podávání stížností**.
- Uživatel (nebo osoby, které určí) má právo nahlížet do veškeré dokumentace, která je o něm vedena v předem domluveném termínu, v soukromí v kanceláři vedoucí služby, je možné pořizovat kopie za poplatek.
- Uživatel má právo na soukromí a nedotknutelnost osoby.
- Uživatel má právo na intimitu – pracovník bere ohled na stud uživatele při zacházení s jeho nahotou a při úkonech osobní hygieny. Používá neutrální formulace a výrazy. Při úkonech osobní hygieny smí být přítomni pouze pracovníci, a to v omezeném minimálním počtu osob, s ohledem na bezpečnost průběhu služby. Pokud uživatel chce zůstat ve spodním prádle nebo při návštěvě toalety chce být sám – bez asistence pracovníka - umožníme mu to.

- Uživatel má právo na vlastní rozhodování a uplatňování vlastní vůle (svobodně rozhodovat o své situaci, svoboda vyznání a názorů, možnost odmítnout fotografování své osoby pro propagační účely zařízení, odmítnutí zveřejnění fotografií na propagačních materiálech, pracovník je povinen vyjádření vůle respektovat např. na základě jeho rozhodnutí např. odvede uživatele od skupiny, která se fotografuje apod.)

Práva uživatelů jsou pracovníci povinni dodržovat. Pouze v případě, že by mohl být ohrožen život nebo zdraví uživatelů nebo jiných osob, máme povinnost právo na ochranu soukromého života uživatelů porušit. Pokud budeme mít podezření, že uživatelům někdo ubližuje, jsme povinni tuto skutečnost nahlásit, i když s tím nebude uživatel souhlasit.

PRÁVA PRACOVNÍKŮ DS

Právo na důstojnost – přestože si uživateli služby platí, má pracovník právo, aby se k němu uživateli chovali jako k rovnému. Pracovnice mají právo vyžadovat důstojné chování od uživatelů, rodinných příslušníků či pečujících osob.

Právo na soukromí – je na rozhodnutí pracovníka, zda se uživatelům svěří se svými osobními záležitostmi. Nikdy nedáváme uživatelům soukromá telefonní čísla pracovníků. Pracovníci mají právo respektovat své osobní a pracovní hranice a chránit své soukromí.

Právo na bezpečí a bezpečné pracovní prostředí – pracovník má právo odmítnout provedení úkonu, je-li ohrožen jeho život, zdraví nebo průběh výkonu služby (např. slovní nebo fyzická agrese uživatele směrem k pracovníkovi apod.), nebo není ve fyzických možnostech pracovnice úkon provést (přesun uživatele).

Pracovník má právo změnit čas poskytnutí péče uživateli v případě nenadálé situace (např. zhoršení zdravotního stavu jiného uživatele, pracovní úraz atd.).

ODMÍTNUTÍ POSKYTNUTÍ PÉČE

- Pracovník neposkytuje úkony, které uživatel nemá nasmlouvány, pokud nejde o výjimku, kdy by jejich neposkytnutí ohrozilo uživatele na jeho životě nebo zdraví.
- Pracovník má právo odmítnout nebo okamžitě přerušit péči v případě, že se k němu uživatel chová hrubým, ponižujícím způsobem, a také v případě, že se pracovník při poskytované péči od uživatele cítí ohrožen.

UKONČENÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY V DENNÍM STACIONÁŘI

1. Uživatel může Smlouvu vypovědět kdykoliv s okamžitou platností, bez udání důvodu.

2. Poskytovatel může Smlouvu vypovědět s výpovědní lhůtou 14 dní, která počíná běžet prvním dnem následujícím po doručení písemné výpovědi Uživateli, a to pouze z těchto důvodů:

- a) uživatel porušuje své povinnosti vyplývající ze Smlouvy a Pravidel. Za porušení povinností vyplývajících ze Smlouvy se považuje zejména nezaplacení úhrady za poskytnutí sociální služby,
- b) uživatel vzhledem ke změně svých možností, schopností a přání potřebuje jiný druh služby,
- c) zánik služby z důvodů finančních nebo provozních.

3. Výpovědní lhůta může být Poskytovatelem v odůvodněných případech, zkrácena až na jeden pracovní den od doručení výpovědi uživateli z důvodu ohrožení zdraví a život uživatele, ostatních uživatelů nebo pracovníků nebo závažného porušování pravidel služby. Za závažné porušení pravidel DS se považuje:

- narušování fungování kolektivního soužití (nevhodné rušení programu),
- agresivní chování verbální (např. nadávání, neslušné oslovení, urážení, vyhrožování, šikanování) i fyzické (násilné chování ohrožující zdraví uživatele, ostatních uživatelů či pracovníků),

- sexuální obtěžování slovní (např. telefonáty, sms, emaily) i fyzické (např. doteky, osahávání, obnažování),
- záměrné nedodržování pořádku a ničení majetku,
- kouření (mimo vyhrazená místa),
- krádeže,
- ohrožování vlastního zdraví,
- opakované bezdůvodné nevyužívání služby ve stanoveném a nasmlouvaném rozsahu.

4. Smlouva může být ukončena v případě, že Uživatel nevyužívá činnosti služby po dobu delší než 90 dnů.

5. Smlouva může být ukončena vzájemnou písemnou dohodou obou smluvních stran.

ZPŮSOB VYÚČTOVÁNÍ A ÚHRADY ZA POSKYTNUTÍ SLUŽBY

1. Výše úhrady nabízených činností DS je stanovena v aktuálním platném Ceníku Denního stacionáře Luhačovice.
2. Výše úhrady za poskytnuté služby se počítá dle skutečně spotřebovaného času nezbytného k zajištění činností u uživatele. Podkladem pro sestavení vyúčtování je písemný záznam o poskytnutých činnostech u uživatele.
3. Poskytovatel je povinen předložit uživateli písemné vyúčtování úhrady za službu za kalendářní měsíc nejpozději do 15. dne následujícího měsíce.
4. Uživatel se zavazuje uhradit poskytovateli vyúčtovanou částku do 20. dne kalendářního měsíce, ve kterém obdržel vyúčtování.
5. Forma úhrady dohodnutá s uživatelem je buď:
 - bezhotovostně na účet 191151601/0300, variabilní symbol: přidělený variabilní symbol, zpráva pro příjemce: příjmení jméno uživatele, denní stacionář;
 - v hotovosti vedoucímu DS, který doloží stvrzenku s vyúčtováním.

PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Uživatele mají právo podávat stížnosti na kvalitu poskytování služeb či na přístup pracovníků, aniž by tím byli jakýmkoliv způsobem ohroženi nebo znevýhodněni.

Rozlišení pojmů:

- Podnět – jedná se o návrh na zlepšení fungování sociální služby, řeší se operativně.
- Připomínka – drobná kritika jednotlivosti, pojmenování ojedinělého nedostatku, nápravu lze provést neprodleně, řeší se operativně.
- Stížnost – jedná se o vyjádření nespokojenosti s kvalitou či způsobem poskytované služby (s poskytovanými činnostmi, s postupem nebo chováním pracovníka pečovatelské služby).

V případě stížností, které nesouvisí s poskytováním služby, bude uživatelům dle povahy a druhu stížnosti doporučeno, na koho se mohou v dané záležitosti obrátit (např. Dodavatel stravy, Městský úřad nebo na Policii ČR apod.).

Podávání stížnosti:

Stížnost může podat uživatel služby, jakákoliv jiná osoba (např. zájemce o službu, rodinný příslušník uživatele, osoba jemu blízká apod.), popř. zástupce pro podání a vyřizování stížnosti (osoba, která byla pověřena k podání a vyřizování stížnosti uživatelem nebo jakoukoliv jinou osobou) – dále jen „stěžovatel“. Stížnost lze podat i anonymně.

Stížnost je možné podat:

- písemně na adresu Charita Luhačovice, Hradisko 100, 763 26 Luhačovice
- telefonicky
- ústně/osobně
- emailem, SMS zprávou
- vhozením do schránek na stížnosti, podněty, připomínky (týká se i anonymních stížností) umístěných v budově vedle kanceláře ředitele a na budově Charity Luhačovice

Stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování služeb denního stacionáře lze podat:

- osobně kterémukoliv ze zaměstnanců poskytovatele
- sociální pracovnice: tel.: 577 132 359, mob.: 604 148 416, socialni@luhacovice.charita.cz
- vedoucí služby: tel.: 577 132 363, mob.: 731 646 717, stacionar@luhacovice.charita.cz
- ředitelce Charity Luhačovice: tel.: 577 132 355, mob. 731 402 043, reditel@luhacovice.charita.cz
- ředitel arcidiecézní Charity Olomouc: Křížkovského 6/505, 779 00 Olomouc, tel. 585 229 380, acho@charita.cz
- Arcibiskup arcidiecéze Olomouc: Arcibiskupství olomoucké Wurmova 562/9, 779 00 Olomouc, tel.: 587 405 111, e-mail.: arcibol@arcibol.cz

Termíny vyřizování stížností, přání a připomínek:

Na vyřízení přijaté stížnosti má poskytovatel 30 dní, do té doby vyrozumí stěžovatele písemně o řešení stížnosti:

- základní vyrozumění o vyřízení stížnosti, přání nebo připomínky (do 5 pracovních dnů po obdržení)
- maximální celková doba k vyřízení stížnosti je 30 dnů.

V případě anonymních stížností bude výsledek řešení zveřejněn na webových stránkách www.luhacovice.charita.cz a na nástěnce před budovou Charity Luhačovice po dobu 30 dní.

V případě písemného podání přání či stížnosti bude stěžovatel vyrozuměn písemně.

Vyřizováním stížností je pověřen vedoucí sociální služby DS. Jestliže je stížnost podána na vedoucí, je stížnost předána dle posloupnosti nadřízenému pracovníkovi. Není přípustné, aby stížnost vyřizoval ten, na něhož je stěžováno.

Seznam nezávislých orgánů a institucí

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se uživatel může obrátit na nadřízený orgán poskytovatele nebo na instituce sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížností, připomínek a podnětů.

- **Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR**, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2, e-mail: posta@mpsv.cz
- **Veřejný ochránce práv**, kancelář Veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno tel. 542 542 888, email: podatelna@ochrance.cz, web: www.ochrance.cz
- **Český helsinský výbor**, Štefánikova 216/21, 150 00 Praha – Smíchov, <http://www.helcom.cz>, tel.: 257 221 142, e-mail: sekr@helcom.cz
- **Krajský úřad Zlínského kraje**, třída Tomáše Bati 21, 761 90 Zlín, tel.: 577 043 111, e-mail: podatelna@kr-zlinsky.cz
- **Informační linka a linka důvěry pro seniory**, tel.: 800 200 007

ŘEŠENÍ NOUZOVÝCH A HAVARIJNÍ SITUACÍ

Aby se uživatelé při poskytování naší služby cítili bezpečně, jsme na nouzové a havarijní situace připraveni a máme zpracována pravidla, jak tyto situace řešit a uživatel se má řídit pokyny pracovníka.

- **Neohlášený odchod uživatele ze stacionáře**

Prohledání okolí stacionáře, popřípadě oznámení kontaktní osobě, ve vážných případech kontaktování městské policie. Denní stacionář uživatele neomezuje v pohybu, není uzamčen.

- **Nevyzvednutí uživatele v domluveném čase**

Jestliže osoba, která vyzvedává ze stacionáře uživatele, nepřijde do konce pracovní doby, ihned tuto osobu budeme kontaktovat, popřípadě další osobu, která bude uvedena ve Vaší dokumentaci.

- **Zhoršení zdravotního stavu (zvracení, průjem, teplota, mdloby apod.)**

Poskytneme pomoc a základní ošetření a bude informována kontaktní osoba ohledně okamžitého vyzvednutí uživatele, bezodkladně nás informujte o infekčním onemocnění.

- **Vážné zhoršení zdravotního stavu nebo úraz**

V případě náhlého zhoršení zdravotního stavu, úrazu uživatele zavolá pracovník zdravotnickou nebo v ohrožení života uživatele rychlou záchrannou službu 155.

- **Mimořádná situace ve službě s ohledem na snížení či nedostatek pracovníků**

V případě mimořádných situací náhlých a dlouhodobých onemocnění či jiného výpadku pracovníků ve stacionáři je nutné službu omezit. Denní stacionář prioritně zajistí úkony související s péčí o vlastní osobu uživatele, s poskytnutím stravy nebo pomoc při zajištění stravy a pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu u těch uživatelů, kde není možné službu nahradit rodinnými příslušníky.

V takovém případě stacionář na nezbytně nutnou dobu omezí poskytování úkonů v oblasti aktivizačních činností a sníží svou denní kapacitu na polovinu.

Pokud to bude možné, tak sociální pracovník uživateli a rodinnému příslušníkovi oznámí, že pozastavená nebo odložená služba z důvodu nedostatku pracovníků nebude provedena, případně dohodne s uživatelem náhradní termín provedení nasmlouvané služby.

- **Úmrtí**

Pokud pracovník zjistí, že uživatel zemřel:

- zavolá pracovník rychlou záchrannou službu 155 a vyčká příjezdu lékaře,
- informuje sociální pracovníci na tel.: 577 132 363, mob.: 731 646 717 nebo mob.: 604 148 416. Ta informuje rodinu nebo kontaktní osobu a domluví se s nimi na dalším postupu.

- **Agresivní chování uživatele**

- **Slovní agrese** – vulgární oslovování pracovníka služby, cílený výslech
- **Fyzická agrese** – kopání, strkání, bití (holí, berlemi, rukama), házení předmětů, kousnutí, plivání.

V případě agrese uživatele nebo jiné osoby v zařízení má pracovník oprávnění řešit situaci, tak aby nebyli ohroženi ostatní uživatelé, s ohledem na zajištění bezpečí a kvality služby pro stávající uživatele a zaměstnance. Vzniklá situace bude s uživatelem řešena sociálním pracovníkem stacionáře. Pokud je uživatel nebo jiné osoby agresivní v zařízení služby, je mu zamezen přístup do zařízení po dobu trvání a řešení této situace, tak aby nebyli ohroženi jiní uživatelé a pracovníci.

Pokud to situace dovoluje snažit se uživatele uklidnit a rozumně mu vysvětlit situaci. Vyhodnotit situaci, je-li uživatel nebezpečný sobě nebo svému okolí. Odstranit z dosahu nebezpečné předměty. Uplatňovat citlivý přístup, snažit se zůstat v klidu. Pokud se agrese stupňuje, ihned odejít z místnosti, vyhledat pomoc ostatních zaměstnanců, volat sociálního pracovníka, ten dle závažnosti situace reaguje, kontaktuje rodinu, ošetřujícího lékaře nebo lékařskou službu první pomoci. V případě fyzického napadení je volána kontaktní osoba v závažnějších případech Městská policie.

- **Obvinění z krádeže**

Pro předcházení, aby nedocházelo k obvinění z krádeže, má uživatel ve stacionáři svou uzamykatelnou skříňku označenou jménem nebo značkou, kde má své osobní věci. V případě krádeže, která by mohla být trestným činem, je záležitost řešena Policií ČR.

- **Poškození majetku uživatele nebo organizace**

Organizace disponuje pro řešení těchto situací Pojištěním sociálních služeb, které je sjednáno pro případy škod vzniklých v souvislosti s poskytováním sociálních služeb.

- **Při vstupu bylo zjištěno poškození dveří nebo zámku**

Nevcházet nebo do bytu uživatele z důvodu zajištění stop. Voláme na uživatele a snažíme se s ním zkontaktovat a informovat ho o události. Zkontrolujeme, zda je v pořádku, zda není poraněný např. po přepadení. Ihned bezodkladně voláme Policii, popř. záchrannou službu, poté nadřízeného – dále kontaktní osoby.

- **Pokud dojde k poškození majetku uživatele pracovníci**

situace je řešena dle vnitřních postupů organizace. Pracovníci však neodpovídají za neúmyslné poškození majetku, způsobené jeho opotřebením.

- **Úmyslné a opakované poškození majetku uživatelem je** důvodem k ukončení služby. Náhrada škody je řešena dle vnitřních postupů organizace a může být vymáhána.

ZÁVĚR

Tato Vnitřní pravidla jsou závazná pro všechny uživatele a pracovníky Denního stacionáře Charity Luhačovice.

Zpracovala: Mgr. Libuše Haničáková, Mgr. Anna Martincová, Mgr. Lenka Semelová, DiS.

Nabývají platnosti a účinnosti dnem 1.1.2025.

Schválila: Mgr. Lenka Semelová, DiS., ředitelka Charity Luhačovice

V dne

.....
uživatel

.....
poskytovatel