

Vnitřní pravidla pro poskytování služby denní stacionář

I. Působnost

Tato Vnitřní pravidla pro poskytování služeb denního stacionáře (dále jen „Vnitřní pravidla“) upravují blíže pravidla poskytování sociální služby – denní stacionář Pečovatelského centra Praha 7 (dále jen „Poskytovatel“). Tato vnitřní pravidla také dále doplňují pravidla uvedená ve Smlouvě o poskytování sociální služby.

Právní rámec činnosti denního stacionáře vychází ze zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění, § 46 denní stacionáře, a § 12 vyhlášky Ministerstva práce a sociálních věcí č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

Denní stacionář (dále také jen „DS“) se nachází na ul. Tusarova 42, Praha 7 – Holešovice v přízemí domu. Jedná se o ambulantní službu, která slouží k dennímu pobytu uživatelů služby v časovém rozmezí v pracovních dnech 7.00 – 17.00. Zařízení se nachází v blízkém dosahu veřejné hromadné dopravy.

Služba je určena seniorům, kteří kvůli osamělosti nebo snížené soběstačnosti potřebují pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby, a to především z důvodu syndromu demence nebo z důvodu ohrožení samotou.

Služba je také poskytována osobám, které z důvodu předčasného nástupu demence nebo z důvodu úrazu či onemocnění žijí s kognitivní poruchou, a které nedosáhly seniorského věku.

Služba je určena lidem, kteří profitují z pobytu v kolektivu, a současně služba zajišťuje odlehčení v péči jejich neformálním pečujícím.

Službu neposkytujeme osobám:

- jejichž zdravotní stav vyžaduje poskytování akutní zdravotní péče,
- které ohrožují sebe nebo okolí pro akutní nebo nestabilizovanou duševní nemoc nebo závislost a jejich chování by narušovalo kolektivní soužití,
- trpící akutním infekčním nebo parazitickým onemocněním
- těm, kteří potřebují stálou přítomnost jiné osoby (osobního asistenta)
- zcela závislým na pomoci druhé osoby

II. Příchody a odchody uživatele

1. Uživatel si může po domluvě s přihlédnutím na aktuální kapacitu zvolit čas příchodu v provozní době služby - stanoveno v Individuálním plánu uživatele (viz Smlouva o poskytování sociální služby).
2. Uživatel může ze služby odcházet kdykoli, pokud nemá natolik zhoršenou orientaci, že vyžaduje doprovod jiné osoby, tj. kdy by jeho odchod bez

doprovodu mohl ohrozit jeho zdraví nebo život (bude stanoveno v Individuálním plánu daného uživatele).

3. Pokud je uživatel doprovázen osobou blízkou, a v určený čas nedojde k vyzvednutí uživatele ke konci provozní doby denního stacionáře, zaměstnanec se ihned pokouší o telefonický kontakt s kontaktními osobami uživatele.
4. V případě, kdy se při komunikaci s kontaktní osobou zjistí vážné důvody, pro které nebylo možné se dostavit k doprovodu uživatele z DS, vyčká zaměstnanec s uživatelem do příchodu kontaktní osoby.
5. Ve velmi výjimečných případech je možné doprovodit uživatele domů zaměstnancem denního stacionáře. Toto lze pouze v případě, kdy tomu nebrání kapacitní důvody nebo další okolnosti situace (např. uživatel nemá klíče od bytu).
6. Pokud se nikdo z kontaktních osob neozve do hodiny od konce provozní doby, zaměstnanec zavolá Policii ČR.

III. Stravování

1. Uživatel si může přinést do denního stacionáře vlastní stravu nebo využít stravu, která je nabízena sociální službou.
2. Stravování je zajišťováno v rozsahu uvedeném v Ceníku denního stacionáře.
3. Oběd je podáván v časovém rozmezí 11.00 – 13.00 hod.
4. Uživatel si může s Poskytovatelem dohodnout dřívější nebo pozdější podání oběda, pokud tomu nebrání kapacitní důvody nebo další okolnosti situace.

IV. Přihlašování a odhlašování činností/úkonů, stravy, zaúčtování v případě neodhlášení

1. V Individuálním plánu Uživatele je stanoveno, ve které dny (případně hodiny) má být služba poskytována. Uživatel je povinen Poskytovateli oznámit, pokud službu v určený den nevyužije, a to **nejdéle do 15:00 hod.** předešlého pracovního dne.
2. Uživatel si může u Poskytovatele **odhlásit nebo přihlásit stravu nebo fakultativní činnost „Doprava do denního stacionáře a zpět“** (dále jen „doprava“), **nejdéle však do 9.00 hod. pracovního dne předcházejícího dni**, kdy má být strava nebo doprava poskytnuta.
Pokud nebude doprava a strava řádně odhlášena, bude zaúčtována v plné výši dle obvyklé úhrady za danou činnost dle Ceníku denního stacionáře.
3. Pokud nastane situace, že **uživatel neoznámil Poskytovateli, že nebude službu v učený den využívat, a nepřijde** v dobu dohodnutou dle Individuálního plánu uživatele do poskytované služby, zaměstnanci služby kontaktují Uživatele, a pokud to není možné, tak dále kontaktní osoby (stanovené v Individuálním plánu Uživatele).

4. Odhlašování dle tohoto článku lze učinit osobně nebo telefonicky u zaměstnance denního stacionáře (tel. 792 307 931).

V. Práva a povinnosti poskytovatele

1. Poskytovatel má následující povinnosti:

- dodržovat při své činnosti platné a účinné právní předpisy, tato Vnitřní pravidla a ujednání Smlouvy o poskytování sociální služby,
- přijímat a vyřizovat stížnosti,
- poskytovat podporu a pomoc uživateli v souladu s Individuálním plánem uživatele, a to prostřednictvím odborně způsobilých zaměstnanců.

2. Poskytovatel má následující práva:

- ukončit poskytování sociální služby v souladu s ustanoveními Smlouvy o poskytování sociální služby,
- vyžadovat důstojné chování uživatelů a rodinných příslušníků uživatelů vůči svým zaměstnancům,
- vyžadovat plnění povinností uživatele vycházející ze Smlouvy o poskytování sociální služby a těchto Vnitřních pravidel.

VI. Práva a povinnosti uživatele

1. Uživatel má následující povinnosti:

- plnit povinnosti a pravidla uvedená ve Smlouvě o poskytování sociální služby a v těchto Vnitřních pravidlech, včetně dohody sjednané v jeho Individuálním plánu,
- chovat se důstojným a neurážlivým způsobem vůči zaměstnancům poskytovatele.

2. Uživatel má následující práva/oprávnění:

- využívat, dle jeho individuálních schopností a potřeb, činností, které služba poskytuje,
- právo na soukromí, na důstojnost a na ochranu osobních údajů,
- právo na informace,
- možnost volby (např. ve stravování, způsobu provedení činnosti apod.),

- volně se pohybovat po prostorech služby,
 - požádat poskytovatele o pomoc při zajištění naplánovaného odchodu ze služby (u osob se zhoršenou orientací) nebo ze služby kdykoli svobodně odejít,
 - na přizpůsobení komunikace jeho aktuálním schopnostem
 - možnost podat stížnost
3. Doporučujeme, aby měl uživatel vždy s sebou své osobní doklady, (např. z důvodu náhlého zhoršení zdravotního stavu), včetně kartičky pojištěnce.

VII. Přehled poskytovaných úkonů

1. Základní činnosti se zajišťují v rozsahu úkonů dle vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, které jsou specifikovány v Ceníku denního stacionáře
2. Služba rovněž nabízí fakultativní činnosti: Doprava do denního stacionáře a zpět a Připomenutí užívání léků
3. Doprava do denního stacionáře a zpět je zajišťována v případě volné kapacity autodopravy poskytovatele, a je vždy domlouvána předem.
4. Připomenutí léků zahrnuje informování Uživatele o tom, že v určený čas si má vzít připravené léky. Léky nepřipravují zaměstnanci Poskytovatele; zajištění přípravy léků je na Uživateli nebo osobách jemu blízkých.
5. Součástí nabízených služeb je také základní sociální poradenství, které poskytuje osobám informace přispívající k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Poradenství poskytuje sociální pracovník denního stacionáře.

VIII. Návštěvy

1. V rámci denního stacionáře je možné uživatele navštěvovat.
2. Návštěva nesmí nikterak narušovat chod poskytování sociální služby a soukromí ostatních uživatelů. Návštěvy jsou možné v průběhu celého dne v provozní době Po – Pá: 7.00 – 17.00. Je třeba, aby se příchozí návštěva ohlásila u zaměstnanců denního stacionáře. Děti se mohou v denním stacionáři pohybovat pouze v doprovodu dospělých osob.
3. Pokud by byla návštěva pod vlivem alkoholu nebo návykových látek, a narušovala by nebo obtěžovala uživatele nebo zaměstnance, nebo by tak vzhledem ke svému stavu mohla činit, může být zaměstnancem z prostoru denního stacionáře ihned vykázána.

IX. Stížnosti – základní informace

Každý klient služeb Pečovatelského centra Praha 7 (dále PCP7), jeho zástupce (rodina, známý, kamarád), nebo kterákoli jiná osoba si může stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování kterékoli ze sociálních služeb PCP7, aniž by mu hrozilo jakékoli ohrožení nebo znevýhodnění ze strany PCP7.

Stížnosti jsou organizací i zaměstnanci chápány jako právo klienta a příležitost ke zvýšení kvality poskytovaných služeb. Stížnost je přijímána jako zpětná vazba a zdroj informací k poskytovaným službám.

Možné způsoby podání stížností:

Ústně: u kteréhokoliv zaměstnance PCP7, který má povinnost stížnost neprodleně předat k vyřízení metodikovi nebo ředitelce PCP7

Písemně:

- poštou na adresu PCP7, Heřmanova 1, 170 00 Praha 7
- vhozením písemné stížnosti do schránek důvěry na adresách jednotlivých služeb nebo předáním kterémukoliv zaměstnanci PCP7. V organizaci je umístěno několik označených schránek důvěry, do kterých lze stížnosti vhadzovat:

- V denním stacionáři je schránka umístěna v chodbě vedoucí do kuchyňky

Telefonicky:

- Vedoucí denního stacionáře – 792 307 931
- Ředitel/ka organizace – 773 550 759

Elektronicky:

- Na e-mail sekretariat@pcp7.cz s předmětem „Stížnost“

Klienti, jeho zástupci (rodina, známý, kamarád) nebo kterákoli jiná osoba mohou své případné podněty, připomínky nebo stížnosti vůči činnosti poskytovatele a kvalitě služby uplatnit i anonymně /ústně i písemně/.

Odpověď na písemnou stížnost musí být vždy písemná a splňovat tyto podmínky:

- Musí reagovat na všechny části stížnosti.
- Musí obsahovat poučení, kam se může stěžovatel obrátit, pokud není s výsledkem šetření spokojen.
- Pokud je stěžovatel znám a má o to zájem, odpověď se s ním zároveň projedná.
- Anonymní stížnosti jsou řešeny stejným způsobem jako ostatní stížnosti. Zápis řešení je uložen u metodika PCP7.

Pokud stěžovatel není spokojen s tím, jak byla jeho stížnost vyřízena, má právo domáhat se přešetření vyřízení stížnosti u nadřízeného orgánu.

X. Alkohol a návykové látky

1. Je zakázána konzumace alkoholu v takové míře, při které by uživatel byl agresivní, ohrožoval ostatní uživatele nebo personál, případně jiným způsobem porušoval tato Vnitřní pravidla.
2. Kouření je zakázáno ve vnitřních prostorách denního stacionáře. Uživateli je umožněno kouřit na zahradě nebo pod přístřeškem.
3. Konzumace nebo aplikace jiných návykových látek je zakázána.

XI. Ochranná opatření

1. V rámci poskytování sociální služby mohou být využita tzv. ochranná opatření, které však nejsou opatřeními omezující pohyb osob podle zákona o sociálních službách. Jedná se zejména o nezbytnost doprovodu při pohybu mimo zařízení.
2. U uživatelů, u kterých je podezření na snížení orientačních schopností v takové míře, že by mohlo při volném pohybu mimo zařízení dojít k ohrožení jejich zdraví nebo života, přistoupí poskytovatel k individuálnímu zhodnocení rizik.
3. O těchto skutečnostech jsou poskytovatelem vedeny písemné záznamy v dokumentaci uživatele.

XII. Jiná ustanovení

1. Je vhodné, aby si uživatel do stacionáře vzal předměty denní potřeby, které doma běžně užívá, viz Doporučený soupis věcí k pobytu.
2. Uživatel je povinen, dle svých schopností, zachovávat základní hygienu.
3. Není vhodné, aby klient nosil do stacionáře cennosti a větší obnos peněz. Poskytovatel cennosti nebo peníze do úschovy nepřijímá a neručí za jejich ztrátu.
4. Uživatel nesmí do služby přicházet se zvířaty (s výjimkou asistenčních psů).

XIII. Závěrečná ustanovení

1. Vnitřní pravidla nabývají platnosti a účinnosti dne 1. 4. 2025. Nabytím platnosti a účinnosti těchto Vnitřních pravidel pozbývají platnosti a účinnosti předešlá Vnitřní pravidla.
2. Uživatel je s těmito Vnitřními pravidly seznámen před podpisem Smlouvy o poskytování sociální služby. V případně změny Vnitřních pravidel 10 pracovních dnů před tím, než tato změna vstoupí v účinnost.