



Pravidla pro poskytování služby Denního stacionáře Paskov



Vážená paní, vážený pane.

Velmi nás těší, že jste se rozhodl/a využít služeb našeho Denního stacionáře Paskov. Tato Pravidla, která držíte v rukou, jsou souborem důležitých informací, které slouží pro získání základní představy o tom, jak to v něm „chodí“. Např. jaké činnosti jsou zajišťovány, co si do stacionáře vzít, jak to bude s jídlem a odpočinkem, zda se něco očekává od Vás atd. Mimo jiné jsou tam také popsány Vaše a naše práva a povinnosti.

Pravidla jsou přílohou smlouvy a jejich dodržování je závazné pro obě strany.

Začít navštěvovat Denní stacionář může být pro Vás zpočátku obtížné a může vyvolávat obavy. Dochází ke změně Vašeho denního režimu, na který jste byli doposud zvyklí. Náš zkušený personál se ale všemožně vynasnaží Vám v adaptaci na nové prostředí pomoci. Chceme, abyste se u nás cítili dobře.

tým Denního stacionáře Paskov



Denní stacionář Paskov
CHARITA FRÝDEK-MÍSTEK

Zpracování osobních údajů

Ke stažení informace pro žadatele, klienty a osoby blízké klientovi (QR kód, webovky)



<https://charitafm.cz/nase-sluzby/denni-stacionar-paskov/zpracovani-osobnich-udaju/>

Kontaktní údaje stacionáře

adresa: Nádražní 2, Paskov, 739 21, web: [charitafm.cz/nase-sluzby/pro-senioru/vedouci / sociální pracovník:](https://charitafm.cz/nase-sluzby/pro-senioru/vedouci/socialni-pracovnik)

Mgr. Piskořová Marcela, 733 676 613, e-mail: marcela.piskorova@charitafm.cz
pracovník v soc. službách (zástupce vedoucí):

Ing.Šikulová Petra, 731 133 018, e-mail: petra.sikulova@charitafm.cz

Provoz stacionáře

Po až Pá: 7:00-15:00, ve všední dny mimo státem uznané svátky.

Kontaktní osoba ZŠ Paskov, pro vyřízení oběda:

Jedličková Andrea (vedoucí) 731 153 461, mail: jedlickova@zspaskov.cz



Obsah

<i>Obecné informace.....</i>	<i>1 - 7</i>
<i>Informace pro klienty o průběhu služby.....</i>	<i>7 - 8</i>
<i>Práva a povinnosti klientů, vypovězení smlouvy, odhlášení, přerušení smlouvy a změna služby.....</i>	<i>9 - 10</i>
<i>Práva a povinnosti poskytovatele, vypovězení smlouvy, přerušení a odhlášení služby.....</i>	<i>10 - 12</i>
<i>Automatický zánik smlouvy.....</i>	<i>12</i>
<i>Postup při ukončení smlouvy.....</i>	<i>12</i>
<i>Stížnosti a jejich řešení.....</i>	<i>13 - 14</i>
<i>Havarijní a nouzové situace.....</i>	<i>14</i>



Obecné informace

Denní stacionář Paskov je jedním ze středisek neziskové organizace Charity Frýdek-Místek. Služba je poskytována od 1. 1. 2024 a je určena primárně pro občany města Paskov a okolních obcí, ale také ostatních obcí a měst v MSK.

Poslání

Posláním Denního stacionáře Paskov je poskytovat ambulantní služby klientům, kteří mají sníženou soběstačnost z důvodu vyššího věku nebo nepříznivého zdravotního stavu, vyžadující pomoc jiné fyzické osoby a kteří chtějí a potřebují trávit všední den v bezpečném prostředí. Pracovníci našeho stacionáře se zaměřují na individuální podporu, pomoc a péči klientům při zvládání jejich denního života. Jsme také místem, kde se setkávají se svými vrstevníky a účastní se aktivizačních činností, které mohou přispět k udržení, posílení a rozvoji jejich dovedností a schopností.

Cílem služby je klient, který

- ❖ s naší podporou, pomocí a péčí tráví svůj čas v denním stacionáři s přihlédnutím k jeho zvyklostem a momentálním schopnostem.
- ❖ se setkává se svými vrstevníky a zmírňuje tak pocit osamění.
- ❖ si zachovává nebo také posiluje své schopnosti a dovednosti.

Cílová skupina

Našimi klienty jsou **senioři od 65 let**, (upřesnění cílové skupiny je uvedeno na webových stránkách)

Zásady služby

Respekt – pracovníci přistupují ke klientům s respektem k jejich osobitosti, svobodné vůli a osobním rozhodnutím.

Individuální přístup – podporujeme individuální přístup ke všem klientům na základě dohodnutých osobních cílů a individuálních plánů s ohledem na individualizaci podpory, aktivizaci a k respektování individuálních zvyklostí jednotlivých klientů s ohledem na možnosti poskytovatele.

Přiměřenost – míra podpory, pomoci a péče je přiměřená potřebám klientů. Nechceme prohlubovat nesoběstačnost klientů.

Seberealizace klientů – vítáme a podporujeme ochotu klientů poskytnout jejich znalosti a dovednosti plynoucí např. z jejich zálib a koníčků, které mohou při činnostech ve stacionáři využít nejen oni sami, ale také ostatní klienti. Klienti se také mohou podílet na spolurozhodování o aktivitách plánovaných v rámci programu stacionáře.

Službu nejsme schopni poskytnout zájemcům, kteří

- ❖ žádají službu, kterou neposkytujeme nebo nespadají do cílové skupiny
- ❖ jsou nad rámec kapacity sociální služby



- ❖ žádají o poskytnutí sociální služby a byla jim vypovězena smlouva z důvodu porušování povinností, vyplývajících ze smlouvy v době kratší než šest měsíců před podáním této žádosti.

Provoz a kapacita služby:

- ❖ provozní doba: **Po – Pá od 7:00 do 15:00** ve všední dny mimo státem uznané svátky.
- ❖ klienti mohou přicházet do stacionáře **od 7.h** a nejlépe **do 9. hodiny ranní**. Dopravu nezajišťujeme, klient přichází a odchází sám nebo v doprovodu jiné osoby.
- ❖ **doporučená minimální doba** pobytu ve stacionáři je s ohledem na programovou a skupinovou kompatibilitu v jednom dni stanovena na **5 hodin**. (např. 9:00 – 14:00 nebo 7:30 – 12:30)
- ❖ klienti mohou docházet do stacionáře jen některé dny v týdnu, konkrétněji dohodnuto ve smlouvě.
- ❖ okamžitá kapacita služby je 12 klientů. Z toho max. 4 klienti, kteří vyžadují větší rozsah podpory, pomoci či péče v oblastech sebeobsluhy a pohyblivosti – zejména pomoc při poskytování osobní hygieny, při použití WC, výměně inkontinenčních pomůcek, pomoc při podávání stravy, pomoc při pohybu ve vnitřním i vnějším prostoru a pomoc při přesazování.

Prostory, materiálně technické zajištění služby, bezbariérovost

Prostory denního stacionáře jsou situovány v objektu zámku Paskov v rekonstruovaných prostorách západního křídla předzámčí. K dispozici klientům je také velký lesopark a venkovní prostor v okolí stacionáře s lavičkami.

Bezbariérovost:

Všechny prostory stacionáře jsou přízemní a upraveny tak, aby přesuny v rámci zařízení byly pro klienty i personál co nejbezpečnější. Jsou zajištěny bezbariérové vstupy do všech místností, kompenzační pomůcky pro klienty, kteří nemají vlastní (chodítka, invalidní vozíky).

Prostory a zázemí využívané klienty:

Zádveří, šatna klientů (uzamykatelné skříňky), denní místnost spojená s kuchyní (plně vybavená), odpočinková místnost, místnost pro smyslovou terapii (snoezelen), koupelna a WC - 2x (zvlášť pro muže a ženy) – bezbariérové vybavení.

Poskytované činnosti Denního stacionáře Paskov (dále DSP), které klienti mohou využívat (konkrétně sjednáno ve Smlouvě o poskytování služby v DSP).

Základní činnosti dle § 46 zákona č.108/2006 Sb. o sociálních službách

Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti

pohybové aktivity, nácvik a rozvoj schopností a dovedností (práce na PC, práce s internetem a virtuální realitou), trénink paměti a postřehu, pracovní a výtvarné činnosti, relaxační a terapeutické činnosti (aktivní i pasivní), duchovní aktivity

např. výroba dárků, pečení, vaření, práce na zahradě, společenské hry; kreslení; stříhání; lepení, cvičení, zpívání, společné čtení.

**Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí**

podpora při komunikaci s úřady, podpora v komunikaci vedoucí k uplatnění práv a obstarání osobních věcí
(např. pomoc s telefonováním; vyhledáváním na internetu; vyřizováním dávek; pomoc při zprostředkování služeb kněze, lékaře apod.)

Sociálně terapeutické činnosti

udržení i rozvoj schopnosti klienta v jednotlivých oblastech života
(vnitřní motivace, sociální vazby, samostatnost, komunikace...)

např. podpora při zvládání složité životní situace, vztahových či osobních problémů; řešení vztahů ve skupině, práce s emocemi

Poskytnutí stravy

Obědy a jejich dovoz jsou zajištěny externím dodavatelem
Snídaně ani svačiny nezajišťujeme.

Pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu

pomoc a podpora při podávání jídla a pití; dohled nad užíváním léků
(např. příprava stolování; pomoc při otvírání a zavírání láhve; pomoc při krájení jídla; rozdělení porce oběda, podpora při podávání stravy a tekutin).

pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek
(např. rozepínání a zapínání knoflíků; zipů; rozvazování a zavazování tkaniček; svlékání, oblékání oděvů)

pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru
(např. orientace ve stacionáři; překonávání překážek – schod, práh; chůze ze/do schodů) Je vhodné si vzít hůl, chodítko, nebo jiné pomůcky, na které je klient zvyklý... (některé kompenzační pomůcky jsou v omezeném množství k dispozici) - prostory jsou bezbariérové

pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík
(např. přesun za pomoci využití kompenzační pomůcky – např. invalidní vozík; pomoc při vstávání, posazení) - stacionář je vybaven 3 polohovacími lůžky k odpočinku a polohovacími křesly, kompenzační pomůcky jsou v omezeném množství k dispozici

Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu

pomoc při úkonech osobní hygieny - **není zajištěna péče o nehty (stříhání a pilování) a holení mužů**
např. mytí rukou; manipulace s kohoutky, pomoc při mytí a sprchování (jedná se o pomoc s mytím částí těla, které si klient nedokáže umýt sám); osušení těla; můžeme poskytnout pomoc při umývání vlasů a jejich sušení fénem;

pomoc při použití WC
přesun z vozíku na toaletu; pomoc s očištěnou použitou toaletou; pomoc se zajištěním hygieny po vykonání potřeby

Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

vycházky a výlety do okolí, společenské akce, mše svatá, mezigenerační setkávání, besedy, přednášky
např. návštěvy dětí z MŠ, ZUŠ, biblické hodiny, besedy; účast na kulturních akcích, procházky, výlety

v případě výletů nebo jiných akcí bude sděleno, co si vzít s sebou



Úhrada za služby:

Ceník úkonů DSP je předáván a vysvětlen před podepsáním smlouvy. Je ke stažení i na webových stránkách Charity Frýdek-Místek.

Vyhrazujeme si právo na změnu stanovených cen dle aktuálního ceníku, vždy jste však alespoň 1 měsíc před změnou ceníku o této skutečnosti informováni a s ceníkem seznámeni.

Klienti platí za **dobu poskytování služby** ve stacionáři (čas pobytu od - do). Tato skutečnost se zaznamenává do **Výkazu klientů DSP, vedeného pro každého klienta na konkrétní měsíc**. Na jeho základě je provedeno vyúčtování služby.

- ❖ vedoucí stacionáře předloží klientovi nebo pošle mailem vyúčtování nejpozději do 15. dne následujícího měsíce.
- ❖ klient se zavazuje uhradit vyúčtovanou částku do konce měsíce, ve kterém od poskytovatele toto vyúčtování obdržel.

Klient si může zvolit způsob úhrady jedním z následujících způsobů:

- ❖ v hotovosti v kanceláři vedoucí nebo zástupce.
- ❖ převodem z účtu (č. účtu je uvedeno na faktuře, kterou klient vždy před platbou obdrží – osobně nebo mailem, při platbě je nutné uvádět **Variabilní symbol**).

Individuální plánování jako nástroj poskytování služby:

Služba DSP je poskytována na základě individuálního plánu a nastavení osobního cíle klienta.

- ❖ osobní cíl a poskytované služby jsou vždy plánovány za aktivní účasti klienta, přičemž jsou respektovány jeho zvyklosti a je podporována jeho samostatnost a soběstačnost.
- ❖ zjišťuje účel či důvody zavedení sociální služby, klientovy potřeby, schopnosti, dovednosti, přání a očekávání.
- ❖ každý klient má svého klíčového pracovníka (pracovník stacionáře), který plánuje průběh služby a hodnotí, zda a jak se nastavený cíl daří naplňovat.
- ❖ pokud nastane potřeba změnit nastavení a průběh služby, je individuální plán společně s klientem přehodnocen, příp. změněn.

Ochrana osobních údajů:

Pracovníci DSP jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích klientů a všech informacích, které se dozvěděli v souvislosti se sjednáváním nebo poskytováním sociální služby, to vše v souladu se zákonem č.110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů v platném znění.

O každém klientovi shromažďujeme jen takové osobní údaje, které v daný okamžik potřebujeme pro kvalitní poskytování sociální služby.

Klient uděluje svůj souhlas či nesouhlas týkající se pořizování fotografií, videozáznamů apod. Zároveň je poučen, pro jaké účely je daná fotografie pořízena.



Informace pro klienty o průběhu služby

Bude se o Vás starat tým pracovníků ve složení:

Vedoucí/sociální pracovník, 2 pracovníce v sociálních službách-přímá obslužná péče.

Klíčový pracovník je jmenovitě určený pracovník služby, který s Vámi provádí individuální plánování a společně s Vámi vypracuje „Individuální plán“. Tento pracovník může být z organizačních a provozních důvodů změněn.

Ve stacionáři mohou být přítomni kromě stálých pracovníků také pracovníci na dohodu, dobrovolníci, stážisté a praktikanti.

Co si s sebou do denního stacionáře vzít:

V šatně klientů jsou k dispozici uzamykatelné skříňky, kde je možné si uložit osobní věci, které budete ve stacionáři potřebovat:

- ❖ pohodlné oblečení na pobyt ve stacionáři a stabilní přezůvky,
- ❖ náhradní oblečení - odpovídající ročnímu období i pro případ pobytu venku nebo pro případ znečištění při výtvarných aktivitách nebo jiných činnostech,
- ❖ věci osobní potřeby (mobil s nabíječkou, zubní protézy s krabičkou se jménem, své papírové kapesníčky, občanský průkaz, kartu pojištění),
- ❖ kompenzační pomůcky, pokud je používáte (brýle, naslouchátko hůl, apod.),
- ❖ pokud užíváte léky, tak v označené lékovce s nadávkovanými léky - pracovníce samy nesmí léky podat ani s nimi manipulovat.
- ❖ pokud klient chce, může si vzít vlastní hrnek, kafe a čaj k přípravě - v označené krabičce,
- ❖ vlastní krabičku na nedojedený oběd, svačinu, ovoce, umělé sladidlo,
- ❖ v případě dietního omezení mít vlastní oběd,
- ❖ inkontinenční pomůcky – pleny, plenkové kalhotky, vložky, v případě krém na opruzeniny,
- ❖ v případě sprchování - svůj ručník (osušku), žínku, sprchový gel, šampon, krém nebo tělové mléko, hřeben, čisté oblečení.
- ❖ v případě, že si klient přináší vlastní jídlo (oběd, svačinu,...), pracovníci nezodpovídají za jeho zdravotní nezávadnost.

Co si do stacionáře nebrat:

- ❖ není vhodné, aby klient bral s sebou do stacionáře cennosti a větší peněžní obnos. V případě, že si klient cennosti či finance donese, poskytovatel neručí za jejich ztrátu.
- ❖ není možné vodit vlastní domácí zvířata a nosit nebezpečné předměty (nože, zbraně apod..) a alkohol.

Co když klient nemůže do stacionáře přijít:

- ❖ pokud se klient nečekaně nemůže ve sjednaný den do stacionáře dostavit, je nutné, aby svou nepřítomnost neodkladně oznámil nejpozději však 2 hodiny předem (tj. do 7. hodiny ránní) – telefonicky (ve všední dny do 20. h) nebo SMS (o víkendu a svátku) na číslech 733 676 613, 731 133 018), mailem nebo osobně v provozní době DSP,
- ❖ **neodhlášená návštěva** – pokud alespoň 2 hodiny předem (tj. do 7. h ránní) klient sjednanou návštěvu DSP neodvolá telefonicky, osobně nebo jiným způsobem (např. mailem), budou účtovány náklady spojené s domluvenou a



neuskutečněnou službou, která činí **150Kč**. Výjimku tvoří případ náhlé hospitalizace nebo zhoršení zdravotního stavu, kdy se žádné náklady neúčtují.

- ❖ pokud klient odebírá obědy, musí nás informovat, abychom obědy odhlásili (pokud tak učiní v daný den nepřítomnosti až po 8 h, oběd již nelze odhlásit). V tomto případě si může oběd přijít vyzvednout do své nádoby (do 14. hod. v DSP), když si oběd nikdo nevyzvedne, je vyhozen.

Orientační časové rozvržení dne ve stacionáři (časové úseky):

7:00-9:00	postupný příchod klientů do DSP (převlékání, prostor pro individuální aktivity, rozhovory, případně snídani, dohled nad užitím léků)
9:00-9:30	seznámení s programem dne, denní aktuality, zprávy, připomenutí výročí událostí, osobností apod., povídání, každodenní „kavárnička „(čaj) v rámci aktivizačních činností
9:30-11:00	dopolední aktivity (cvičení vsedě, protahovací cvičení), trénink paměti, kognitivní trénink a aktivity dle programu (pečení, rukodělné a výtvarné činnosti), nácviky sebeobsluhy, vycházky do parku za příznivého počasí, besedy, přednášky, tematické využití virtuálních brýlí apod.
11:15-12:15	příprava na oběd, oběd a úklid po obědě
12:30-13:30	možnost odpočinku a relaxace po obědě (využití Snoezelenu, spánek, individuální odpočinek, sledování TV, čtení)
13:30 -(14) 14:45	odpolední klidovější aktivity (skupinové i individuální): reminiscenční terapie, filmové odpoledne, muzikoterapie, deskové hry, luštění, kvízy, předčítání z knih, duchovní hodinky, kavárničky, sdílení ve skupině
(14) 14:15 – 15:00	příprava na odchod a odchod domů

Pracovníci tvoří rámcový tematický měsíční program, který je pak blíže konkretizován na každý týden. Je vyvěšen v DSP.

Práva a povinnosti klientů, vypovězení smlouvy, odhlášení, přerušení služby a změna služby

Klient má právo:

- ❖ využívat všechny prostory stacionáře pro ně určené,
- ❖ pobývat ve stacionáři dobrovolně a účastnit se také dobrovolně všech nabízených aktivit a činností,
- ❖ kouřit, ale je to možné pouze ve venkovním prostoru k tomu určeném (lavička před vstupem, popelník),
- ❖ nahlížet do dokumentace, která je o něm vedena,
- ❖ na stížnost v případě nespokojenosti s našimi službami (způsob podání stížnosti je popsán dále),



- ❖ zkontrolovat si správnost údajů ve Výkaze klienta DSP, na jehož základě se zpracovává vyúčtování za poskytnutou péči,
- ❖ na správnost vyúčtování za službu DSP a v případě oprávněné chyby na opravu vyúčtování,
- ❖ dle zákona chránit osobní údaje, které byly poskytnuty,
- ❖ na odbornou a bezpečnou službu,
- ❖ být oslovován dle jeho přání (ve službě je ale nastavena podmínka vykání z obou stran).

Klient má povinnost:

- ❖ platit vyúčtované částky za provedené úkony dle pravidel – úhrada za služby,
- ❖ při svém pobytu v DSP dbát na svou osobní bezpečnost a zdraví a také na bezpečnost a zdraví ostatních klientů a pracovníků,
- ❖ přicházet do DSP ve střizlivém stavu a bez vlivu omamných a návykových látek,
- ❖ navštěvovat DSP pouze bez známek infekčního onemocnění (střevní virózy, respiračního onemocnění, ..) a také bez známek parazitického napadení (vši, štěnice) – zde dochází k přerušení služby do vyléčení nebo napravení stavu,
- ❖ oznámit, že se v jeho domácnosti vyskytují paraziti. Služba je přerušena do vyřešení této situace. (deratizace,...) Klient ústně čestně prohlásí, že je vše v pořádku. Je to prevence přenosu parazitů do služby,
- ❖ dodržovat zásady slušného chování bez známek agrese, vulgarity, fyzického obtěžování nebo napadání ostatních klientů i pracovníků,
- ❖ dbát na svou osobní hygienu do míry svých schopností,
- ❖ šetrně nakládat s veškerým vybavením a zařízením DSP a neprodleně nahlásit případné poškození jakémukoli pracovníkovi DSP,
- ❖ v případě úmyslného poškození majetku DSP se podílet na náhradě škody,
- ❖ poskytnout údaje nezbytné k fungování služby (jméno, příjmení, bydliště, datum narození, telefonní kontakt, kontakt na příbuzné),
- ❖ nahlásit pracovníkovi změny zdravotního stavu, které ovlivňují způsob a rozsah poskytování péče,
- ❖ nahlásit změny v kontaktních údajích – příjmení, telefon, kontaktní osoba,
- ❖ nekouřit a neužívat alkohol a jiné omamné látky v prostorách DSP.

Klient může vypovědět smlouvu:

- ❖ sám nebo jím pověřená osoba,
- ❖ ze dne na den (**výpovědní lhůta 1 den**) **bez udání důvodů**,
- ❖ telefonicky na tel: 733 676 613 (vedoucí) nebo (zástupci vedoucí) 731 133 018,
- ❖ e-mailem: marcela.piskorova@charitafrfm.cz, nebo petra.sikulova@charitafrfm.cz.,
- ❖ písemně: Denní stacionář Paskov, Nádražní 2, 739 21, Paskov,
- ❖ osobně v kanceláři vedoucí nebo zástupci vedoucí v době provozu stacionáře.

Klient může odhlásit službu (jednorázové odhlášení):

- ❖ jednorázově, buď plánovaně (např. vyšetření u lékaře) nebo nečekaně,
- ❖ co nejdříve, nejpozději však 2 hodiny předem, telefonicky, osobně nebo mailem (viz. výše Co když klient nemůže do stacionáře přijít),
- ❖ osobně v kanceláři vedoucí nebo zástupci vedoucí v době provozu stacionáře.



Klient může přerušit službu:

- ❖ na nepřetržitou dobu do 2 měsíců (tj. 61 (62) kalendářních dnů včetně so, ne a svátků),
- ❖ jestliže klient bezdůvodně nevyužívá službu po **dobu přesahující 2 měsíce nepřetržitě** (tj. 62 kalendářních dnů včetně so, ne a svátků) a ze strany klienta neproběhla žádná prokazatelná komunikace, směřující k pokračování služby, ztrácí klient **nárok** na rozsah služby stanovený původní smlouvou a ta se ukončuje. V případě, že bude klient chtít opět službu využívat, je nutné, vzhledem k potřebám klienta, kapacitám a možnostem služby sjednat novou smlouvu

Klient může požádat o změnu v poskytování služby:

- ❖ prostřednictvím formuláře k tomu určeném (klient vyplní a řeší s vedoucí/sociální prac.) nebo sdělí tento požadavek vedoucí služby
- ❖ změna, kterou potřebuje se promítnout ve smlouvě (dodatek), v případě změny základních činností, četnosti docházky
- ❖ změna, která se promítnout pouze ve změně individuálním plánu péče (změna v úkonech, ale základní činnosti zůstávají stejné).

Práva a povinnosti poskytovatele, vypovězení smlouvy, přerušení a odhlášení služby

Poskytovatel má právo:

- ❖ na změnu stanovené ceny v Ceníku úkonů Denního stacionáře Paskov (DSP) a na změnu Pravidel pro poskytování služby Denního stacionáře Paskov - předložit a seznámit musí poskytovatel klienta s těmito dokumenty alespoň 1 měsíc před jejich platností,
- ❖ **v nouzových a mimořádných situacích odříct výkon služby, pokud z provozních důvodů není možné tuto službu zajistit. Tato skutečnost se musí klientovi sdělit co nejdříve. Pokud je to možné, alespoň 1 den předem. (vysoká nemocnost pečovatelek, havarijní či technická závada budovy stacionáře, aj.),**
- ❖ odmítnout vykonat opakovaně žádané činnosti, které nejsou ve smlouvě (musí se nejprve rozšířit smlouva) nebo odmítnout klienta v den, který nemá nasmlouvaný.

Poskytovatel má povinnost:

- ❖ zachovávat mlčenlivost, dodržovat práva klientů,
- ❖ oznamovací povinnost při podezření na násilí páchané na klientovi,
- ❖ vykonávat dohodnuté úkony s pečlivostí a dle platných pracovních postupů,
- ❖ řešit nenadálé situace, které mají vliv na vykonávanou službu,
- ❖ seznámit klienty s dokumenty tak, aby jim porozuměl,
- ❖ postupovat dle platných právních předpisů a pravidel služby,
- ❖ brát zřetel, reagovat a řešit potřeby, požadavky a stížnosti klientů.



Poskytovatel může vypovědět smlouvu

- ❖ vždy písemně.
- ❖ **z důvodů hrubého porušování** podmínek vyplývajících ze Smlouvy a Pravidel pro poskytování služby v DSP:
 - jestliže se klient chová agresivně (slovně nebo fyzicky) nebo obtěžuje či ohrožuj pracovníky nebo ostatní klienty.
 - jestliže se klient dopustí úmyslného poškození nebo krádeže majetku poskytovatele nebo ostatních klientů a toto chování není projevem onemocnění.
 - jestliže klient opakovaně (3 návštěvy za kalendářní měsíc) přichází do Denního stacionáře ve stavu, který neumožňuje běžný a bezpečný pobyt ve stacionáři, zejména nadnesená nálada, poruchy stability a koordinace a neschopnost běžné domluvy.V těchto případech dojde k ukončení Smlouvy ode dne potvrzení o doručení výpovědi. Do té doby je služba přerušena.
- ❖ jestliže klient **nezaplatí úhradu** za poskytnutí služby za dobu delší než 2 měsíce. Výpovědní lhůta v tomto případě činí 1 den od data potvrzení o doručení výpovědi.
- ❖ jestliže poskytovatel po uplynutí zkušebního období zjistí, že **služba nemůže naplnit potřeby** klienta nebo klient není schopen adaptace a soužití v kolektivu i přes snahu přizpůsobit službu tak, aby klient mohl v návštěvách DSP pokračovat. Výpovědní lhůta v tomto případě činí 1 týden od data potvrzení o doručení výpovědi.
- ❖ jestliže klient přestane patřit do cílové skupiny ve smyslu výrazného zhoršení zdravotního nebo psychického stavu, který vyžaduje takový typ služby, který nezajišťujeme (např. neustálý dohled z důvodu dezorientace, zdravotní péči, vysokou míru podpory, apod.) . Výpovědní lhůta v tomto případě činí 1 týden od data potvrzení o doručení výpovědi.

Poskytovatel může přerušit smlouvu:

- ❖ v případě známek infekčního onemocnění (respirační, průjmovitě, ...), kde hrozí nákaza ostatních klientů a pracovníků. Pracovník, při této situaci nabídne pomoc k vyřešení (volá rodině, lékaři,...). Služba bude obnovena, když pomínou tyto důvody. Klient nebo rodina čestně prohlásí ústní formou (např. telefonicky, mailem,...), že již zdravotní stav umožňuje ve službě pokračovat. V tomto případě se nevyhotovuje písemné upozornění,
 - ❖ jestliže se u klienta zjistí podezření na výskyt obtěžujícího hmyzu, obzvláště štěnic, vši nebo svrabu. (na těle i v domácím prostředí) – viz. výše Povinnosti klienta. **Služba se přeruší** na základě písemného upozornění.
- Je zde mimo jiné vymezeno, co musí klient dodržet nebo splnit, aby došlo k nápravě a mohl dále službu využívat. Je dále písemně dohodnuto, jak a kdy vyhodnotíme provedená opatření k obnovení služby. Maximální doba pro přerušování služby je stanovena na dobu **1 měsíce**. Pokud v této době nejsou učiněny kroky k napravení podmínek pro poskytování služby, dochází k automatickému zániku smlouvy.



- ❖ v případě, že je klient viditelně pod vlivem alkoholu nebo jiných omamných látek. Vyhotoví se písemné upozornění i s poučením, že pokud dojde k opakování této situace, bude smlouva okamžitě ukončena (viz. výše).

Automatický zánik smlouvy

Smlouva je ukončena automaticky z těchto důvodů:

- ❖ jestliže klient nečerpá službu déle než 1 měsíc z důvodu přerušení služby ze strany poskytovatele a nedochází k nápravě vedoucí k dodržení podmínek pro poskytování služby.
- ❖ jestliže klient bezdůvodně nevyužívá službu po **dobu přesahující 2 měsíce nepřetržitě** (tj. 62 kalendářních dnů včetně so, ne a svátků) a ze strany klienta neproběhla žádná prokazatelná komunikace, směřující k pokračování služby, ztrácí klient **nárok** na rozsah služby stanovený původní smlouvou a ta se ukončuje. V případě, že bude klient chtít opět službu využívat, je nutné, vzhledem k potřebám klienta, kapacitám a možnostem služby sjednat novou smlouvu.
- ❖ uplynutím doby, na kterou byla sjednána.

U automatického zániku smlouvy, Vás budeme informovat, že smlouva zanikla, a to písemnou formou prostřednictvím e-mailu nebo dopisu. Smlouva zaniká dnem odeslání.

Postup při ukončení smlouvy

- ❖ po oznámení ukončení smlouvy, ať už poskytovatelem (písemně) nebo klientem (stačí ústně), se dohodne (osobně, telefonicky) termín převzetí osobních věcí klienta, které ve stacionáři zůstaly.
- ❖ předání se většinou odehrává v kanceláři vedoucí nebo zástupce.
- ❖ dohodne se způsob předání vyúčtování, které klient za služby zaplatí.
- ❖ předáním veškerých věcí klienta, předáním vyúčtování a vypořádáním závazků vůči poskytovateli spolupráce končí a není již potřeba dále nic podnikat.

Stížnosti a jejich řešení

Máte právo uplatňovat svá přání, připomínky, podněty či stížnosti na kvalitu služeb, průběh služby nebo na pracovníky. Pokud nejste spokojeni s čímkoli, řekněte nám to.

Kdo může stížnost podat:

- ❖ osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba.
- ❖ zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce této osoby.
- ❖ osoba blízká, pokud osoba, které je služba poskytována, nemůže stížnost podat (např. kvůli zdravotnímu stavu nebo úmrtí).
- ❖ osoba zmocněná osobou, které je nebo byla služba poskytována.



- ❖ člen domácnosti, který je oprávněn tuto osobu zastupovat podle občanského zákoníku.
- ❖ zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb.

Komu se stížnost může předat:

- ❖ pracovníkům dané služby
- ❖ vedoucí dané služby: Mgr. Marcela Piskořové, Nádražní 2, Paskov, 739 21, marcela.piskorova@charitafm.cz,
- ❖ řediteli Charity Frýdek-Místek: Mgr. Martin Hořínek, MBA, martin.horinek@charitafm.cz, Příborská 602, 738 01 Frýdek-Místek
- ❖ zřizovateli DCHOO – Biskupství ostravsko-opavské, kurie@doo.cz, Kostelní náměstí 3172/1, 702 00 Ostrava

Způsoby podání stížností:

Je respektována ústní, písemná, emailová, telefonická i anonymní forma podání stížnosti.

- ❖ **ústně** v Denním stacionáři Paskov vedoucí služby.
- ❖ **ústně** pracovníkovi stacionáře. Pracovník, který vyslechl ústní stížnost, Vám připomene Vaše právo na písemnou stížnost k nejbližšímu nadřízenému.
- ❖ Na Vaše přání pak pracovník stížnost zapíše a použije při tom co nejpřesnější slova, která jste mu sdělili.
- ❖ **písemně** zasláním na adresu Denní stacionář Paskov, Nádražní 2, 739 21, Paskov.
- ❖ **písemně** sepsanou stížnost můžete předat Vy nebo Vámi pověřený zástupce zaměstnanci Charity Frýdek-Místek.
- ❖ **písemně** sepsanou stížnost můžete také vhodit do „schránky“ určené pro podávání anonymních stížností v prostoru zádveří DSP.
- ❖ **písemně** sepsanou stížnost určenou řediteli CHFM je možno zaslat na adresu Příborská 602, 738 01 Frýdek-Místek.
- ❖ **elektronickou poštou** marcela.piskorova@charitafm.cz.
- ❖ **elektronickou poštou**, pokud je stížnost určena řediteli CHFM martin.horinek@charitafm.cz.
- ❖ **telefonicky** - 733 676 613 vedoucí p. Mgr. Marceli Piskořové, 605 232 813 ředitel CHFM p. Mgr. Hořínek, MBA.
- ❖ **anonymně** do „Schránky“ ve veřejně přístupném prostoru zádveří v DSP.
- ❖ u schránky je umístěna nástěnka pro vyřizování anonymních stížností.
- ❖ **anonymně** poslaná stížnost poštou či mailem (viz. výše uvedené kontakty).

Lhůta pro podání a vyřízení stížnosti

Stížnost se podává poskytovateli služby, proti kterému stížnost směřuje a to ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti. Veškeré stížnosti jsou evidovány ihned a vyřizovány podle náročnosti, nejpozději do 30 dnů ode dne, kdy mu byla doručena; tuto lhůtu může poskytovatel sociálních služeb v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů; o prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení je povinen informovat stěžovatele.

O řešení **anonymní** stížnosti **je 10 dnů** vyvěšen zápis na nástěnce u „**Schránky**“. Zde má anonymní stěžovatel možnost si přečíst výsledek prošetření stížnosti. U anonymní stížnosti, která byla podána e-mailem, bude výsledek řešení stížnosti odeslán na adresu, ze které byl e-mail odeslán.



Odvolání proti vyřízení stížnosti prověření vyřízení stížnosti

- a) Pokud není stěžovatel spokojený s vyřízením jeho stížnosti, může se obrátit na vyšší instanci:
- ❖ Ředitele Charity Frýdek-Místek: Mgr. Martin Hořínek, MBA, martin.horinek@charitafrfm.cz, Příborská 602, 738 01 Frýdek-Místek
 - ❖ Zřizovatele DCHOO: Biskupství ostravsko-opavské, kurie@doo.cz, Kostelní náměstí 3172/1, 702 00 Ostrava
 - ❖ Ligu lidských práv: info@llp.cz, poradna@llp.cz, Burešova 6, 602 00 Brno
- b) Pokud není stěžovatel spokojený s vyřízením jeho stížnosti nebo byla překročena lhůta pro vyřízení jeho stížnosti, může se obrátit na:
- ❖ Ministerstvo práce a sociálních věcí, tel.: 950 191 111, email: posta@mpsv.cz, kde žádá o **prověření vyřízení této stížnosti** nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat ministerstvo o prověření vyřízení stížnosti; v žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.

Havarijní a nouzové situace

Tyto situace jsou nepředvídatelné, mohou být nepříjemné a ohrožující, proto vyžadují okamžité řešení.

- ❖ veškeré krizové situace, týkající se klienta nebo provozních prostor denního stacionáře (úraz, náhlé zhoršení zdravotního stavu, požár, únik vody, plynu, zabouchnutí dveří apod.) je třeba neprodleně hlásit vedoucí nebo pracovníkům stacionáře.
- ❖ pracovníci řeší aktuální situaci podle předem stanovených postupů a v případě nutnosti spolupracuje se složkami IZS. Klient je povinen řídit se pokyny pracovníků.
- ❖ používání jiných elektrospotřebičů než těch, které jsou součástí vybavení stacionáře, je zakázáno.
- ❖ je nutné dodržovat protipožární předpisy, které jsou, včetně důležitých telefonních čísel, vyvěšeny na viditelném místě v prostorách denního stacionáře.

Základní postup při potížích se zdravotním stavem klienta:

- ❖ **pokud se klientovi zhorší zdravotní stav a jde o ohrožení života**, pečovatelka volá RZS a oznamuje tuto skutečnost kontaktní osobě klienta.
- ❖ **pokud zdravotní stav klienta je zhoršen, ale zřetelně nevyžaduje přivolání lékaře**: pečovatelka spolu s vedoucí řeší situaci nejdříve s klientem, okamžitě kontaktuje rodinu nebo jinou kontaktní osobu klienta. Situace se vyvíjí dle potřeb klienta. Vše se zaznamenává do Individuálního záznamu.

IZS tel. čísla:

	HASIČI	☎ 150
	ZÁCHRANNÁ SLUŽBA	☎ 155
	POLICIE	☎ 158
	SOS TÍŠŇOVÁ LINKA	☎ 112