

V N I T Ě R Ň Í P R A V I D L A

**pro poskytování sociální služby v Centru denních služeb (CDS)
Domovinka, Josefa Lady 1791, Frýdek – Místek**

Provozní doba : pondělí až pátek od 7.00 h do 15.30 h

Adresa: Centrum denních služeb, J. Lady 1791, 738 01 Frýdek-Místek

Telefon: 558 434 359

Kontaktní osoba: Bc. Adéla Kotásková, DiS.

Jedná se o zařízení poskytující ambulantní služby **seniorům a osobám se zdravotním postižením** (včetně **osob trpících demencí**, např. Alzheimerovou chorobou, které nevyžadují stálou péči zdravotního charakteru, nejsou trvale upoutány na lůžko a nejsou agresivní). Na tuto službu by měla navazovat péče v rodině. Přijímáme občany Statutárního města Frýdku–Místku, Chlebovic, Zelinkovic, Lysůvek, Skalice a Lískovce.

Žadatelé z jiných obcí budou v případě volné kapacity přijímání po dohodě s ředitelkou organizace.

Do zařízení jsou přijímáni občané bez ohledu na jejich pohlaví, rasu, národnost, sexuální orientaci, náboženské a politické přesvědčení, sociální postavení.

Posláním centra je umožnit seniorům a osobám se zdravotním postižením žít co nejdéle běžným a důstojným životem ve svém přirozeném domácím prostředí. Podporovat a prodlužovat aktivitu uživatelů, posilovat jejich samostatnost a soběstačnost, zprostředkovat kontakt se společenským prostředím a napomáhat překlenout samotu.

Centrum denních služeb je vhodné zejména pro seniory, kteří trpí depresemi z důvodu osamělosti, pro osoby se sníženou soběstačností z důvodu cévní mozkové příhody, artrózy kloubů, aj., osoby s různými formami demence, zhoršenou pamětí apod. Vždy je ale nutné, aby měl uživatel zachovanou alespoň takovou pohyblivost, aby byl schopen přesunu z invalidního vozíku na křeslo, WC, schodišťovou sedačku apod.

Prostory zařízení umožňují pobyt maximálně pro 2 osoby trvale upoutané na invalidní vozík.

Tento typ služby není vhodný pro občany, kteří jsou agresivní nebo jsou tak výrazně neklidní, že narušují program centra a obtěžují ostatní uživatele. Personál centra je v pravidelném kontaktu s pečujícími rodinami, takže je včas upozorní na tuto situaci, aby mohli svým blízkým zajistit konzultaci lékaře či jinou formu péče.

Centrum denních služeb není vhodné pro osoby, které každodenní dojíždění nadměrně vyčerpává. V našich prostorách jsou lůžka pro případy náhlého zhoršení zdravotního stavu nebo na kterých mohou uživatelé během dne chvilku odpočívat. Naším cílem je uživatele během pobytu u nás spíše aktivovat, aby se u nich vytvořil přirozený rytmus dne a noci.

Naše zařízení není uzavřeným oddělením. Přestože se velice snažíme zabránit útekům některých uživatelů, vzhledem k charakteru zařízení to nemůžeme zcela vyloučit. Prosíme Vás, abyste na tento fakt brali zřetel.

Celková denní kapacita našeho zařízení je maximálně 18 uživatelů.

1. Jednání se zájemcem o službu:

Zájemce může centrum denních služeb kontaktovat přímo nebo prostřednictvím:

- rodiny
- praktického nebo odborného lékaře
- Magistrátu města Frýdku-Místku
- jakékoliv osoby

Základní informace o poskytované sociální službě podají všichni pracovníci v sociálních službách pracující v zařízení s odkazem na vedoucí zařízení či sociální pracovníci.

Při prvním kontaktu dostává zájemce základní informace o poskytované službě, aby mohl posoudit, zda právě tato služba je pro něj vhodná a odpovídá jeho požadavkům. Pokud projeví zájem o poskytování sociální služby v Domovince, získává od něj vedoucí zařízení či sociální pracovník potřebné informace, aby posoudili nepříznivou sociální situaci zájemce. Informace zapíše do Formuláře pro prvotní kontakt se zájemcem o službu v CDS Domovinka.

Službu je možno sjednat vždy na základě písemné žádosti žadatele.

Pokud má zájemce požadavek, aby jednání byl přítomen rodinný příslušník či jiná jemu blízká osoba, je mu vyhověno.

Za žadatele, který je omezen v některých právních úkonech, sjednává službu opatrovník, který musí předložit rozhodnutí soudu o ustanovení opatrovníka.

K sepsání žádosti je nutno předložit občanský průkaz.

Jednání se zájemcem o službu vede sociální pracovnice centra denních služeb v bytě zájemce (na základě pozvání) nebo v kanceláři centra denních služeb v čase, na kterém se předem společně dohodnou.

Pracovnice zájemce seznámí s vnitřními pravidly centra denních služeb, s rozsahem úkonů poskytovaných v zařízení, s výší úhrad za poskytované úkony, místem a dobou poskytování sociální služby. Projedná se zájemcem jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, které vzhledem k jeho možnostem a schopnostem je možné v zařízení realizovat. Zájemce je informován o právech a povinnostech vyplývajících z poskytování sociální služby.

Zájemci je ponechán dostatek času k rozmyšlení, zda má o nabídnutou sociální službu zájem.

Pokud zájemce zjistí, že mu nabízená sociální služba vyhovuje, splňuje jeho očekávání a osobní cíl, jsou mu předány k vyplnění formuláře, potřebné pro přijetí do zařízení: Žádost o přijetí do Centra denních služeb Domovinka, Individuální plán uživatele v Centru denních služeb Domovinka, Plán podpory, Souhlas se zpracováním osobních údajů. Tyto dokumenty slouží jako podklad ke zpracování **Smlouvy o poskytování sociální služby v CDS**, jejíž přílohou jsou Vnitřní pravidla pro poskytování sociální služby v Centru denních služeb Domovinka a Výši úhrad za sociální službu.

Žadatel poskytne kontakty na rodinu, známé nebo přátele z důvodů zajištění pomoci při řešení nouzové nebo havarijní situace.

Nakonec se domluví na dni nástupu do zařízení.

Není-li kapacita k poskytování sociální služby v CDS Domovinka volná, je zájemce zapsaný do pořadníku, pokud o to projeví zájem. Když se kapacita uvolní, je telefonicky kontaktován.

Poskytovatel má právo neuzavřít smlouvu z těchto důvodů:

- službu, o kterou zájemce žádá, zařízení neposkytuje
- naplnění kapacity sociální služby
- zájemce nepatří do cílové skupiny

- pokud je žadatelem osoba, které bylo v době kratší než 6 měsíců před podáním žádosti ukončeno poskytování sociální služby v CDS Domovinka z důvodu opakovaného nebo hrubého porušování Vnitřních pravidel

2. Realizace sociální služby:

Služba je poskytována v samostatné budově Centra denních služeb Domovinka, Josefa Lady 1791, Frýdek-Místek v pracovní dny v době od 7.00 h do 15.30 h. Četnost a rozsah služby je sjednán s uživatelem individuálně dle aktuální potřeby a je zapsán ve Smlouvě.

Pokud má uživatel sjednán fakultativní úkon svoz a odvoz do centra denních služeb autem Centra pečovatelské služby Frýdek-Místek, vyjíždí řidič pro uživatele z CDS Domovinka nejdříve v 7.00 h. Odvoz je stanoven tak, aby poslední uživatelé opustili CDS do 15.30 h, začíná přibližně ve 13.30 h. Doba svozu a odvozu je dána potřebami uživatele, ale také počtem dopravovaných uživatelů a optimalizací tras. Přibližný čas svozu je uživateli oznámen den před jeho nástupem do CDS, na změny je upozorněn také nejpozději den předem. Odvoz před 13.30 h lze ve zvláštních případech dohodnout s vedoucí centra denních služeb nebo jejím zástupcem. Nesmí tím však dojít k narušení řádného provozu Centra pečovatelské služby.

Jestliže se jedná o uživatele, který do centra denních služeb nastupuje a má sjednán fakultativní úkon svoz a odvoz do centra denních služeb, pak v den nástupu do zařízení jede pro uživatele s řidičem i sociální pracovnice centra. Uživatele seznámí s řidičem a autem, kterým svoz a odvoz provádí. Po příjezdu do zařízení, řidič odvede uživatele do budovy, zde další péči převzme pracovnice zařízení. Uživatel je seznámen s přítomnými uživateli, zaměstnanci Domovinky a přiděleným klíčovým pracovníkem. Je proveden prostorami zařízení. Následně je sociální služba realizována dle denního harmonogramu práce v zařízení a dle individuálního plánu uživatele.

V centru denních služeb probíhá celodenní **aktivizační program**, jehož součástí jsou skupinová a individuální cvičení, ergoterapie, reminiscenční terapie, trénink paměti, terapie v multismyslové relaxační místnosti Snoezelen, procházky, je zde možnost využít služby pedikérky a kadeřnice. Pracovníci centra dohlížejí na užívání léků, podle potřeby měří krevní tlak. Při akutním zhoršení zdravotního stavu uživatele je volána RZP, jinak ale každý uživatel musí mít svého praktického lékaře, který mu předepisuje léky a kontroluje jeho zdravotní stav. Předepsané léky, které

užívá uživatel během pobytu v centru, si přichystá sám, pracovníci centra mu léky nepřipravují.

Na péči o uživatele v centru **nepřispívá** zdravotní pojišťovna, proto je nutné, aby si uživatelé léky a pomůcky pro inkontinenci nosili z domova. U inkontinentních uživatelů je též vhodné, aby měli náhradní oblečení. Prosíme, aby byla obuv a oblečení označena jménem uživatele, alespoň iniciálami, aby nedošlo k záměně.

Věci, které by měli uživatelé mít s sebou:

- přezutí
- brýle
- pomůcky pro inkontinenci
- pohodlné oblečení
- léky
- kapesník
- menší finanční hotovost (možnost nákupu během dne, např. ovoce, sladkosti)
- doklady (občanský průkaz, průkaz zdravotní pojišťovny)
- seznam užívaných léků (pro případ přivolání RZP)

3. Obědy

Cena oběda je stanovena dle platné smlouvy mezi dodavatelem obědů a Poskytovatelem služby.

Uživateli je zajištěna strava racionální (normální), pokud má zájem, může dostávat dietní stravu – žlučnickovou, diabetickou nebo kombinovanou (žlučník/diabetes).

Obědy jsou dováženy v termo jídlonosiči.

4. Přihlašování a odhlašování obědů

Každou změnu v čerpání obědů je nutno hlásit do 6.30 h daného dne.

Pokud oběd uživatel neodhlásí, bude mu účtována částka za oběd i dovoz oběda.

Oběd nelze odhlásit, jestliže si uživatel na daný den neodhlásil také sociální službu.

5. Pokyny pro manipulaci s termo jídlonosiči:

- v době rozvozu obědů je uživatel povinen zajistit osobní převzetí termo jídlonosiče
- dbát na opatrnou manipulaci s termo obalem i vnitřní nerezovou částí jídlonosiče

- nerezový jídlonosič se nesmí používat k ohřevu jídel na žádném vařiči ani v mikrovlnné troubě
- prázdné termo jídlonosiče vracet vždy v kompletním stavu a uživatel je nesmí volně umísťovat na chodbách obytných domů
- případné poškození nebo ztrátu hlase ihned pracovníkovi centra denních služeb
- pracovník centra denních služeb provede při převzetí termo jídlonosiče jeho kontrolu

Upozornění:

Dojde-li v důsledku nedodržení těchto pokynů k poškození nebo znehodnocení termo obalu nebo nerezových částí jídlonosiče, uhradí uživatel poškozenou část.

Totéž ujednání platí v případě, že dojde k jeho ztrátě.

Poplatek je uživateli účtován dle aktuálních cen tohoto zboží.

V případech hodných zvláštního zřetele může ředitelka prominout úhradu poplatku při zničení termo jídlonosiče, jeho části nebo při jeho ztrátě.

6. Přihlašování a odhlašování sociální služby:

Pokud uživatel pro některý sjednaný den poskytnutí služby nepožaduje, je povinen tuto skutečnost nahlásit do 6.30 h dne, kdy má být služba poskytnuta.

7. Platba za obědy a sociální službu v centru denních služeb:

Obědy se platí vždy nejpozději do 5. dne kalendářního měsíce.

Přeplatky za obědy budou uživateli vráceny v následujícím měsíci.

Úhradu za sociální službu, stanovenou dle výše úhrad poskytovatele, je uživatel povinen zaplatit nejpozději do 15. dne následujícího měsíce.

Obědy i sociální službu uživatel platí v hotovosti na základě vydané stvrzenky v kanceláři vedoucí centra denních služeb nebo je možno zaslat platbu na účet centra pečovatelské služby.

8. Změny v poskytování služeb:

Uživatel akceptuje zastupitelnost pracovníků v sociálních službách.

Uživatel včas informuje osobně v kanceláři centra nebo telefonicky sociální pracovníci centra o změnách, které by mohly ovlivnit průběh poskytování sociální služby.

9. Nouzové a havarijní situace:

V případě, že uživatel při svozu do centra v domluveném čase neotevře byt, bude po 5 minutách centrum denních služeb postupovat takto:

- telefonické kontaktování uživatele, pak rodiny nebo osoby uvedené ve spisu uživatele
- přivolání policie, RZP, Hasičů – z důvodu podezření na zdravotní problémy uživatele

Náklady spojené s otevřením bytu hradí uživatel (poškozený zámeček, dveře apod.).

10. Stížnosti, podněty, připomínky:

Uživatel má právo si v případě nespokojenosti podat podněty, připomínky nebo stížnosti k poskytované službě. Stížnost může podat písemně, ústně i telefonicky, anonymně:

Ředitelka Centra pečovatelské služby:

tel.: 558 626 481

Centrum pečovatelské služby

Zámecká 1266

738 01 Frýdek – Místek

Vedoucí centra denních služeb Domovinka:

tel.: 558 434 359

Centrum denních služeb Domovinka

J. Lady 1791

738 01 Frýdek – Místek

Poskytovatel o stížnosti sepíše zápis, stížnost prošetří a o výsledcích sepíše zprávu. O průběhu a výsledcích šetření informuje uživatele do 30 dnů od podání stížnosti. Poskytovatel nesmí šetřením pověřit osobu, na kterou je stížnost podávána.

V případě, že stěžovatel s vyjádřením statutárního zástupce centra pečovatelské služby nesouhlasí a přijatá opatření uzná za nedostačující, je možné podat stížnost u:

Magistrát města Frýdku-Místku

Odbor sociálních služeb

Radniční 1148

738 01 Frýdek - Místek

tel.: 558 609 111

**Veřejný ochránce práv
Údolní 39
602 00 Brno**

tel.: 542 542 888

**Český helsinský výbor
Štefánikova 21
150 00 Praha 5**

tel.: 257 221 141

11. Ukončení služby:

Uživatel může smlouvu vypovědět bez udání důvodů s okamžitou účinností.

Poskytovatel může smlouvu vypovědět z důvodů:

1. Jestliže uživatel hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze smlouvy. Za hrubé porušení smlouvy se považuje:

- nezaplacení úhrady za poskytnutou sociální službu za dobu delší než 1 měsíc od obdržení vyúčtování
- jestliže se uživatel chová k pracovníkům centra a k ostatním uživatelům služby způsobem, jehož záměr nebo důsledek vede ke snižování důstojnosti fyzické osoby nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí např.:
 - sexuální obtěžování
 - fyzické napadání
 - slovní urážky a vyhrůžky
 - ohrožení domácím zvířetem
 - nevhodné chování rodinných příslušníků
 - jednání pod vlivem alkoholu nebo jiných omamných látek
 - šikanování

2. Odmítání péče ze strany uživatele

3. Z důvodů infekčních a jiných nakažlivých chorob uživatele

4. Pokud uživatel nevyužívá služeb poskytovatele po dobu 6 měsíců

Výpovědní lhůta pro výpověď danou poskytovatelem činí 10 dní a počíná běžet prvním dnem následujícím po dni, v němž byla tato výpověď uživateli doručena.

12. Práva a povinnosti uživatelů v Centru denních služeb Domovinka:

Práva uživatelů:

- uživatel má právo na soukromí
- uživatel má právo na ochranu svých osobních údajů, má právo nahlédnout do spisové dokumentace, kterou o něm pracovníci vedou
- uživatel má právo na kvalifikovanou podporu, důstojné zacházení a pomoc všech pracovníků zařízení, prováděnou s porozuměním a ohledem k jeho zdravotnímu stavu
- uživatel má právo na individuální přístup a podporu k udržení soběstačnosti
- uživatel má právo trávit volný čas v zařízení dle vlastního uvážení
- uživatel má právo na vzdělání
- uživatel má právo svobodně se vyjadřovat ke všem záležitostem, které se ho týkají, vyjadřovat svá přání a připomínky, svobodně se rozhodovat, každý má právo na vyjádření svého názoru, kterému musí být věnována patřičná pozornost
- uživatel má právo stěžovat si na kvalitu a způsob poskytování sociální služby, aniž by mu za to hrozila újma, uživatel má právo podat stížnost anonymně
- uživatel má právo na zachování vazeb s přirozeným prostředím
- uživatel má právo využívat běžné služby veřejnosti
- uživatel má právo před podpisem smlouvy o poskytování sociální služby být seznámen s činnostmi, které centrum nabízí
- uživatel má právo, kdykoliv na základě svého rozhodnutí, ukončit smlouvu o poskytování sociální služby bez udání důvodů
- uživatel má právo si zvolit a v průběhu poskytování sociální služby měnit svého klíčového pracovníka

Povinnosti uživatelů:

- platit úhradu za poskytované služby a stravu dle platné výše úhrad a ve sjednaném termínu
- ohlásit dobu nepřítomnosti v zařízení jednomu z pracovníků zařízení
- respektovat soukromí ostatních uživatelů a tolerovat jejich názory
- informovat pracovníky zařízení o svém zdravotním stavu, či jeho případném zhoršení, pokud to má vliv na poskytování sociální služby
- uvést stupeň závislosti na pomoci jiné osoby stanoveného pro příspěvek na péči nebo změnu tohoto stupně
- dodržovat základní hygienická pravidla a tím zabránit šíření infekčních nemocí

- pečovat a záměrně nepoškožovat majetek zařízení
- dodržovat bezpečnostní a požární předpisy
- dodržovat individuální plán, na kterém se domluvil a stvrdil jej podpisem
- při svěření klíče od svého bytu souhlasit s otevřením, pokud nebude reagovat na zvonění

13. Informace pro uživatele:

Manipulace se svěřenými klíči – předání nebo jejich vrácení:

Uživatel nebo rodinný příslušník a sociální pracovník centra denních služeb stvrzují převzetí nebo vrácení klíčů svými podpisy na formuláři k tomu určeném:

- při sepisování smlouvy
- v průběhu služby
- při ukončení služby

Manipulace s penězi:

Výběr peněz za obědy nebo poskytnutou sociální službu provádí v kanceláři vedoucí centra nebo pověřený pracovník na základě vydané stvrzenky.

Při nakupování pracovnice centra společně s uživatelem do průpisníku (originál s kopií) zapíše:

- svěřené peníze na nákup – pracovnice stvrdí svým podpisem
- nákup s podrobným popisem požadovaného zboží a množství

Po nákupu provede pracovnice vyúčtování a správnost vyúčtování uživatel podepíše. Uvádí se také datum.

Originál průpisníku předá uživateli.

Popis prováděných úkonů v centru denních služeb:

A. Základní činnosti:

a) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro hygienu

1. pomoc při úkonech osobní hygieny = během dne dle potřeby, hygiena při výměně inkontinenční pomůcky, koupání
2. pomoc při základní péči o vlasy a nehty
3. pomoc při použití WC = během dne dle potřeby

b) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy

1. zajištění stravy přiměřené době poskytování služby a odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování
2. pomoc a podpora při podávání jídla a pití = dodržování pitného režimu, podání jídla dle potřeby dokrmení

c) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti

1. nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností = denně dle vypracovaného sociálně aktivizačního plánu (pohybové aktivity, trénink paměti, výtvarná činnost, besedy, přednášky, společenské hry, terapie ve Snoezelenu, aj.) a dle individuálního plánu uživatele
2. podpora při získávání návyků souvisejících se zařazením do běžného společenského prostředí včetně využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů = pomoc při udržování základních hygienických návyků, zajištění služby pedikérky a holiče, přednášky, besedy, předčítání tisku, sledování událostí a následné diskuze, oslavy narozenin a jmenin, besídky, aj.

d) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob = kontakt s uživateli v centru, s dětmi z mateřské školy, se studenty vykonávajícími praxi v zařízení, kontakt s okolím při pobytu venku, aj.

e) sociálně terapeutické činnosti

socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob = léčba prací, dotekem, uměním, úsměvem a vlídným slovem, relaxace, dodržování hygienických návyků

f) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů = pomoc při kontaktu s úřady

B. Fakultativní činnosti:

- 1. Svoz a odvoz uživatelů do centra denních služeb** = zajištění přepravy uživatele z bytu do centra a zpět
- 2. Dohled nad užitím léků** = kontrola, zda uživatel užil (aplikoval) lék. Pracovnice lék nikdy nevkládá do úst (neaplikuje injekčně).
- 3. Běžné nákupy** = zajištění běžného nákupu potravin v blízké prodejně (nepatří zde velká balení potravin a nápojů)
Pochůzky = zajištění receptů, léků, zdravotních pomůcek, inkaso, úřady, aj.
- 4. Dovoz stravy v termo jídlonosičích** = strava se do centra nebo do bytu uživatele dopravuje v termo jídlonosičích
- 5. Odvoz uživatele autem centra denních služeb tam a zpět po Frýdku-Místku** = zajištění přepravy uživatele za účelem nákupu nebo návštěvy pošty, banky, lékaře

Součástí nabízených služeb je i **bezplatné základní sociální poradenství.**

Stejně vyhotovení převzal(a) dne:

Podpis: