

## 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.

### II. Příchody a odchody uživatele

1. Uživatel si může zvolit čas příchodu do sociální služby v její provozní době - 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 (toto bude stanoveno v Individuálním plánu daného uživatele).
3. Uživatel se zhoršenou orientací však může vždy požádat o doprovod mimo denní stacionář. Toto je uživateli umožněno, pokud to dovolí vytíženost zaměstnanců poskytovatele; případně se s uživatelem dohodnou na pozdějším doprovodu – dále viz čl. XI.

### 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. Obědy jsou podávány vždy od 11:30 do 13:00 v jídelně Domu s pečovatelskou službou.
4. Svačiny jsou nabízeny dvakrát během dne; jsou podávány v čase 10:00 – 10:30 nebo 14:00 – 14:30.
5. Pokud uživatel nemá v daný čas chuť jíst (obědovat nebo svačit), může požádat zaměstnance o úschovu jídla pro pozdější konzumaci.

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

1. Uživatel si může u poskytovatele **odhlásit nebo přihlásit stravu nebo fakultativní činnost „Doprava do denního stacionáře a zpět“**, nejdéle však **do 13:00 hod. předchozího dne**, kdy má být strava nebo fakultativní činnost „Doprava do denního

stacionáře a zpět“ poskytnuta. Fakultativní činnost „Doprava do denního stacionáře a zpět“ mu bude při neřádném odhlášení zaúčtována v plné výši dle obvyklé úhrady za danou činnost dle Ceníku denního stacionáře.

2. V Individuálním plánu Uživatele (dokud nedojde k vytvoření Individuálního plánu, řídí se poskytování služby Záznamem z jednání se žadatelem) je stanoveno, ve **které dny (případně hodiny)** má být služba poskytována (jednotlivé činnosti mimo stravy a fakultativních činností). Uživatel je povinen ohlásit, pokud službu v určený den nevyužije a to nejdéle do 15:00 hod. předešlého dne; případně do hodiny obvyklého příchodu, jestliže to bude z náhlého důvodu (např. zhoršení zdravotního stavu, hospitalizace apod.) a bude možné, aby to Uživatel učinil.
3. **Pokud uživatel neodhlásí nasmlouvanou službu** (jednotlivé činnosti mimo stravy a fakultativních činností) je mu zaúčtována a to ve výši činností, které by v rámci služby mohl využít (konkrétně se jedná o: výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, sociálně terapeutické činnosti – aktivity), v návaznosti na konkrétní den (délku nabídky konkrétních aktivit) a obvyklou/plánovanou délku využití služby stanovenou v Individuálním plánu Uživatele.
4. Pokud nastane situace, že **uživatel do služby nepřijde a neproběhlo oznámení podle uvedených pravidel**, v dobu dohodnutou dle Individuálního plánu uživatele, tak zaměstnanci služby kontaktují Uživatele, pokud to není možné tak dále kontaktní osoby (stanovené v Individuálním plánu Uživatele).
5. **Odhlásování** dle tohoto článku lze učinit osobně nebo telefonicky u zaměstnance denního stacionáře (tel.: 220 580 295, 792 307 931).

## V. Práva a povinnosti poskytovatele

1. Poskytovatel má následující povinnosti:

- dodržovat při své činnosti platné a účinné právní normy, 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:
  - možnost vyžadovat činnosti, které služba nabízí, dle svých potřeb a schopností (jestliže si to uživatel není schopen učinit sám),
  - možnost si stěžovat,
  - možnost vyžadovat to, na co má právo,
  - právo na soukromí, na důstojnost a na ochranu osobních údajů,
  - právo na informace,
  - možnost volby (např. ve stravování, způsobu provedení činnosti),
  - volně se pohybovat po prostorech služby,
  - požádat poskytovatele o odchod ze služby (u osob se zhoršenou orientací) nebo ze služby kdykoli odejít,
  - na přizpůsobení komunikace.
3. Doporučujeme, aby měl uživatel vždy s sebou své osobní doklady včetně kartičky pojištěnce. Je to potřeba především z důvodu zhoršení zdravotního stavu uživatele.

## **VII. Nabídka aktivit ve službě**

1. V rámci sociální služby jsou nabízeny jednotlivé aktivity (v rámci pracovně výchovných činností, nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností, atd.), které uživatelé mohou, ale nemusí, využít.
2. V rámci Ceníku denního stacionáře jsou uvedeny pouze příklady zajišťovaných aktivit. Vždy je vytvářen konkrétní rozpis aktivit na týden, který vychází ze zájmu uživatelů a uživatelé jsou o něm vždy v předstihu informováni.

## **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 místností denního stacionáře ihned vykázána.

## **IX. Stížnosti – základní informace**

### Základní informace:

- každý uživatel naší služby si může na její poskytování stěžovat,
- stížnost mohou podat také rodinní příslušníci uživatelů, případně další osoby,
- za podání stížnosti není stěžovatel jakýmkoli způsobem sankcionován nebo znevýhodňován,
- každý stěžovatel má možnost zvolit si zástupce pro podání a vyřízení stížnosti,
- řešení stížnosti je využito ke zkvalitnění poskytování sociální služby a jejího provozu.

Stížnost může být podána i anonymně.

### Jak je možné podat stížnost:

- ústně – kterémukoli zaměstnanci denního stacionáře při osobním kontaktu,
- telefonicky – telefonicky na tel.: 220 580 295, 724 201 207,
- písemně – stížnost je možné předat zaměstnanci denního stacionáře, zaslat na adresu: Denní stacionář, Tusarova 42, Praha 7 – Holešovice, 170 00 nebo e-mailem na adresu: stacionar@pcp7.cz,
- do schránky určené na přání a stížnosti umístěné v hale denního stacionáře.

### Evidence a vyřízení stížnosti:

- stížnost je vždy zaevidována,
- stížnost vyřizuje vedoucí denního stacionáře a to maximálně ve lhůtě 30 od jejího přijetí
- pokud je stížnost vedena proti vedoucí denního stacionáře, řeší ji ředitel/ka organizace také do 30 dní od jejího přijetí. Stížnost proti ředitelce řeší její nadřízený na MČ Praha 7,
- každá stížnost je vyřízena písemně a její vyřízení je doručeno/předáno stěžovateli. Jestliže je stížnost anonymní, je její vyřízení uloženo do příslušné evidence, neboť není známo, komu má být doručeno.

Pokud nebude stěžovatel s vyřízením stížnosti spokojen, může se obrátit na nadřízený orgán, organizaci či instituci sledující dodržování lidských práv (Seznam organizací a institucí sledujících dodržování lidských práv a základních svobod, na které je možné se obrátit při nespokojenosti s vyřízením stížnosti je umístěn na webových stránkách poskytovatele, rovněž je vyvěšen v prostorách denního stacionáře, případně je uživateli na jeho žádost kdykoli předán).

## **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 jeho života a zdraví, přistoupí poskytovatel k individuálnímu zhodnocení situace na základě dostupných informací či případně k ověření/zhodnocení reálného pohybu a případných rizik při pohybu mimo denní stacionář.
3. O těchto skutečnostech jsou poskytovatelem vedeny písemné záznamy v dokumentaci Uživatele.

## **XII. Nedodržení doby odchodu Uživatele**

1. Osoba, která uživatele ráno přiveze, je povinna informovat přítomného zaměstnance služby o tom, kdo a kdy přijde Uživatele při odchodu doprovodit (pokud to bude třeba).
2. Pokud si uživatele určená osoba nevyzvedne (pokud nemůže odejít sám) ke konci provozní doby denního stacionáře, ihned se telefonuje určené kontaktní osobě/kontaktním osobám.
3. V případě, kdy se při komunikaci s kontaktní osobou zjistí vážné důvody, pro které se nemohla dostavit k doprovodu Uživatele z DS počká s Uživatelem, do příchodu kontaktní osoby. Ve velmi výjimečných případech je možné (například onemocnění kontaktní osoby/rodinného příslušníka uživatele) doprovodit uživatele domů. Toto lze pouze v případě, kdy tomu nebrání kapacitní důvody nebo další okolnosti situace (např. uživatel nemá klíče od bytu).

4. Pokud se nikdo z kontaktních osob neozve do hodiny od konce provozní doby, zaměstnanec zavolá Policii ČR.

### **XIII. Fakultativní činnosti**

1. Fakultativní činnost Doprava do denního stacionáře a zpět je zajišťována od 7:00 do 8:00 a od 16:00 – 17:00 nebo v jiný čas dle předchozí dohody Poskytovatele a Uživatele.
2. 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 osobám jemu blízkých.

### **XIV. Jiná ustanovení**

1. Uživatel je povinen dodržovat základní hygienická pravidla. Uživatel je dále také povinen přinést si své hygienické pomůcky (např. sprchový gel, ručník), pokud je předpoklad, že během dne bude vykonávána hygiena.
2. Pokud uživatel potřebuje využít inkontinenční pomůcky, je povinen si je zajistit a přinést. Tyto pomůcky je možné uložit v prostorách denního stacionáře v přiměřené míře.
3. Pro případ, kdy by došlo k znečištění oblečení Uživatele, je vhodné, aby bylo v denním stacionáři zajištěno jeho náhradní oblečení.
4. Uživatel nesmí do služby přicházet se zvířaty.

### **XV. Závěrečná ustanovení**

1. Vnitřní pravidla nabývají platnosti a účinnosti dne **1. 1. 2017**. 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.