

VNITŘNÍ PRAVIDLA

stanovená pro poskytování sociální služby

DENNÍ STACIONÁŘ

Verze 07 platná od 1.4.2023

1 Poslání

Posláním denního stacionáře je nabídnutí aktivizačních činností osobám s chronickým onemocněním, osobám se zdravotním postižením a seniorům, kteří zůstávají v sociální izolaci domácího prostředí, bez možnosti dostatečného sociálního kontaktu. Nabízené činnosti směřují k udržování a získávání sociálních dovedností a kontaktů v příjemném prostředí stacionáře prostřednictvím kvalifikovaného personálu.

2 Cíle poskytované služby

Prostřednictvím kvalifikovaného personálu jsou naplňovány cíle:

- Posílit sociální začlenění uživatelů.
- Aktivizace uživatelů v rámci jejich možností.
- Co nejdelší setrvání uživatelů v domácím prostředí.

3 Zásady poskytované služby

- respektovat a uplatňovat práva uživatelů a podílet se na stanovení a plnění cílů
- zachovat a podporovat stávající schopnosti a dovednosti uživatelů, podporovat jejich soběstačnost
- podporovat aktivitu uživatelů
- udržovat a rozvíjet schopnosti v oblasti paměti
- spolupracovat s rodinami uživatelů (pokud si to klient přeje)
- rozvíjet a respektovat citový život uživatelů
- umožnit uživatelům navázat přátelství, nové vztahy a rozšiřovat kontakty tak, aby zůstali plnohodnotnými občany bez rizika sociální izolace a nedostatečného sociálního kontaktu
- vycházet z individuálně určených potřeb
- podporovat rozvoj samostatnosti
- udržovat a rozvíjet motivaci uživatele, zachovávat jeho soběstačnost a dovednosti
- dodržovat lidská práva a základní svobody
- zachovat lidskou důstojnost

4 Základní informace

Poskytovatelem sociální služby „Denní stacionář“ je Nemocnice Roudnice nad Labem s.r.o. (dále NR), Na Florenci 2116/15, 110 00 Praha 1. Služba je zaregistrovaná u Magistrátu Hlavního města Prahy, první registrace udělena dne 14.6.2007. Místo poskytování Alej 17.listopadu 1101, 413 01 Roudnice nad Labem.

Informace o sociálních službách poskytuje vedoucí SSP (telefon 416 858 456, mobil 602 424 301) a pověřená sociální pracovníce (telefon 416 858 457, mobil 702 194 922), sídlící v kanceláři SSP, poliklinika 3. patro. Kontakty také naleznete na www.pentahospitals.cz

Informace týkající se Centra technické pomoci poskytuje vedoucí SSP, sociální pracovníce a ekonomka LDN (telefon 606 648 240).

5 Místo, čas a způsob poskytování služby

5.1 Místo

Služba je poskytována uživatelům žijícím na území města Roudnice n.L. a jejího spádového území do vzdálenosti 20 km.

Denní stacionář (dále DS) provozuje poskytovatel Nemocnice Roudnice nad Labem s.r.o. Toto zařízení se nachází v areálu Nemocnice Roudnice nad Labem, Alej 17.listopadu 1101, 413 01 Roudnice nad Labem.

Okamžitá skupinová kapacita DS činí 10 míst, okamžitá kapacita při práci s jednotlivcem 2. Uživatelé mají k dispozici hlavní místnost se stolem pro 10 lidí, ložnici k odpočinku (pro jednoho uživatele), bezbariérovou koupelnu se sprchovým koutem, bezbariérové WC. Dále je pro klienty využívána kuchyně, která je vybavena kuchyňskou linkou s lednicí, mikrovlnnou a elektrickou troubou na pečení a rychlovarnou konvicí. Z důvodu dodržování hygieny zde uživatelé mají k dispozici dezinfekční mýdla v dávkovačích a papírové jednorázové ručníky.

5.2 Čas

Služba je sjednaná a poskytována v pracovní dny v době od 6.00 do 14,30, po domluvě až 17.00 hodin (v tomto případě je však potřeba zajistit si domů vlastní dopravu).

Přesný den a čas poskytování služby jsou předmětem dohody mezi uživatelem (případně jeho zákonným zástupcem – dále jen ZZ) a poskytovatelem.

5.3 Způsob

DS poskytuje ambulantní službu (tzn. uživatel dochází do zařízení). Službu zajišťují dvě PSS. Uživatelé mohou využívat k dopravě do DS a zpět dopravu osobním automobilem zajištěný SSP (rozvoz nejpozději ve 13:30 hod., později je nutný odvoz vlastní). Pro uživatele jsou zajištěny snídaně a svačiny. Obědy jsou uživatelům dováženy z kuchyně NR.

6 Cílová skupina a věková struktura

Služba je poskytovaná osobám, které mají sníženou soběstačnost a jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby.

<u>Cílová skupina:</u> <ul style="list-style-type: none">- osoby s chronickým duševním onemocněním- osoby se zdravotním postižením- senioři	<u>Věková struktura:</u> <ul style="list-style-type: none">- dospělí (27-64 let)- mladší senioři (65-80 let)- starší senioři (nad 80 let)
---	---

7 Rozsah poskytování služby

7.1 Základní činnosti:

- pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu
- pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
- poskytnutí stravy-zajištění stravy přiměřené době poskytování služby a odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování
- výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím-pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporující sociální začleňování osob
- sociálně terapeutické činnosti – socioterapeutické činnosti, jejich poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí-pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů

7.2 Ostatní úhrady

- za omluvený den
- za neomluvený den

7.3 Fakultativní činnosti:

- Výlety a další akce pořádané DS

8 Odmítnutí poskytování služby

Odmítnutí poskytování služby lze v případě, že:

Poskytovatel:

- neposkytuje sociální službu, o kterou zájemce žádá
- nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou zájemce žádá
- požadovaný úkon není v nabídce služby

Zájemce:

- Pokud osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděl poskytovatel v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.
- není osobou spadající do cílové skupiny
- zdravotní stav zájemce vylučuje poskytování služby
- je zcela imobilní
- je zcela inkontinentní
- trpí infekčním onemocněním, které může ohrozit ostatní uživatele a PSS
- jeho akutní zdravotní stav vyžaduje zdravotní péči na lůžkovém oddělení ve zdravotnickém zařízení
- trpí duševním onemocněním, kterým ohrožuje sebe, ostatní uživatele a PSS, a tím narušuje kolektivní soužití
- trpí mentálním postižením
- je hluchoslepý
- zájemci chybí základní sociální návyky, takže nejsou zajištěny podmínky pro bezpečný výkon služby

Pro tyto skupiny nemá sociální služba dostatečně kvalifikovaný personál.

9 Poskytovatel

9.1 Požadavky Poskytovatele

- V prostorách DS je **zakázáno kouření**.
- uživatel se zavazuje a je povinen platit úhradu za poskytované základní, fakultativní činnosti a ostatní úhrady sjednané ve smlouvě v hotovosti pověřené PSS, případně je možné předem domluvit platbu bezhotovostní
- uživatel se zavazuje být ve sjednanou dobu služby doma (ranní svoz do stacionáře). V případě, že uživatel při ranním svozu do denního stacionáře neotvírá, PSS nemá přístup do bytu a je podezření, že je uživatel v ohrožení života, kontaktuje PSS zákonného zástupce nebo kontaktní osobu uvedenou v žádosti. Dále informuje svoji nadřízenou. Pokud uživatel nemá rodinné příslušníky a není uvedena žádná jiná osoba, postupuje vedoucí PSS způsobem stanoveným pro krizové situace – kontaktuje Policii, hasiče, lékaře. Náklady spojené s otevřením bytu hradí uživatel.
- ohřátí oběda v mikrovlnné troubě zajišťuje **pouze** PSS. Uživatel má včas k dispozici jídelníček na následující měsíc. Zde **zakroužkuje** požadovanou **variantu** oběda. Uživatel si může **objednat dietní** stravu.
- Zdravotně postižení nebo obtížně se pohybující uživatelé mají odpovídající **kompensační pomůcky** (berle, francouzské hole, chodítka, invalidní vozík apod). Uživatel má možnost využít nabídky Centra technické pomoci (dále CTP) – výpůjčky kompenzačních pomůcek (viz. formulář „Centrum technické pomoci – Ceník“). Na požádání je poskytovatel připraven pomoci při pořizování uvedených kompenzačních pomůcek.

- Při výrazném zhoršení zdravotního stavu je přivolána rychlá záchranná služba. PSS informuje zákonného zástupce nebo kontaktní osobu uvedenou v žádosti.
- uživatel si může své **denní léky** (ranní, polední) vzít **s sebou**. Pokud má uživatel potíže s pamětí, lze se domluvit, aby PSS podání léků připomněla
- PSS v žádném případě nepůjčují finanční prostředky uživatelům.
- pokud si uživatelé mezi sebou půjčují finanční prostředky, nesou za to vlastní zodpovědnost
- pokud uživatel používá inkontinentní pomůcky, vozí si **náhradní inkontinentní pomůcky vždy s sebou**. PSS nejsou povinny inkontinentní pomůcky poskytovat nebo zajišťovat.
- pokud má uživatel sjednaný úkon „**koupání**“ nebo „**mytí vlasů**“, vozí si s sebou svůj ručník, mýdlo, šampon apod.

9.2 Doporučení poskytovatele

- konzultovat pobyt v DS s obvodním lékařem
- uvést v žádosti o službu kontaktní osobu/y pro případ oznámení náhlé události týkající se uživatele
- uvést v žádosti o službu ošetřujícího lékaře pro případ zajištění lékařské pomoci, léků apod.
- informovat o využívání Agentury zdravotní péče

9.3 Povinnosti poskytovatele

- poskytovatel **nese zodpovědnost** za poskytování služby **v zařízení DS**
Pokud uživatel požádá o poskytování služby **mimo zařízení DS** v době provozu DS, je toto možné **pouze za doprovodu pracovníka poskytovatele**. Toto však musí být uvedeno ve Smlouvě.
- poskytovatel **nenese zodpovědnost za případné svémocné vzdálení se ze zařízení bez vědomí nebo proti vůli pracovníka poskytovatele**. Toto je možno chápat jako hrubé porušení smluvních podmínek. **Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za škody, které takovým jednáním uživatele vzniknou ať už jemu samotnému nebo jiným osobám. Dle situace PSS informuje kontaktní osobu o tom, že uživatel ze zařízení odešel.**
- zajišťovat dostupnost informací o poskytované službě a způsobu jejího poskytování
- informovat uživatele o jeho povinnostech vyplývajících ze smlouvy
- respektovat lidská a občanská práva uživatele
- plánovat průběh poskytování služby
- PSS zajišťují denní úklid a dezinfekci DS (podlahy, obkladů, úklid nábytku, kuchyňské linky apod.).
- třídit komunální odpad

10 Uživatel

10.1 Práva uživatele

- uživatel má právo na vlastní rozhodování
- uživatel má právo na respektování své důstojnosti ze strany poskytovatele, jeho zaměstnanců i ostatních uživatelů
- uživatel má právo na ochranu svého a rodinného života
- uživatel má právo požádat o pomoc při podání žádosti o příspěvek na péči
- poskytování služeb je vždy plánováno za aktivní účasti uživatele; je podporována jeho samostatnost a soběstačnost i nezávislost na poskytované službě
- uživatel má právo na soukromí, je respektován jeho zajatý denní režim
- uživatel má právo na kontakt se společností; dle jeho zdravotních možností je uživateli nabízena účast na různých akcích včetně zajištění dopravy a doprovodu
- uživatel má právo na ochranu před různými formami diskriminace či zneužívání ze strany poskytovatele, jeho zaměstnanců i ostatních uživatelů
- uživatel má právo podat stížnost na kvalitu, průběh a poskytování služby
- uživatel má právo nahlížet do své osobní dokumentace, která je o něm vedena (kancelář SSP, poliklinika, 3. patro)
- uživatel má právo, v rámci poskytnutí stravy, požádat o zajištění dietní stravy
- uživatel není povinen předat klíč/klíče od domu či od bytu při zajišťování služby
- uživatel není povinen sdělit výši přiznaného příspěvku na péči

10.2 Povinnosti uživatele

- uživateli je služba poskytována v zařízení DS. Pokud se **uživatel** svémocně **vzdálí ze zařízení DS bez vědomí nebo proti vůli PSS, nese plnou odpovědnost za škody, které takovým jednáním vzniknou ať už jemu samotnému nebo jiným osobám.**
- uživatel má povinnost chovat se k zaměstnancům SSP i k ostatním uživatelům v souladu s pravidly slušného chování a v souladu s obecně závaznými normami společnosti
- uživatel si je vědom povinností vyplývajících ze smlouvy o poskytování služby, o způsobu poskytování služby a o úhradách za tyto služby
- uživatel dodržuje zásady osobní hygieny
- v případě neomluveného dne je uživatel povinen uhradit částku za neodebraný oběd

11 Úhrady za poskytování služby

Výše úhrady za poskytnutí sociální služby je stanovena Vyhláškou 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 12, odst. 2.

Za úhradu jsou poskytovány tyto činnosti:

- **základní činnosti**
- **ostatní úhrady**
 - za omluvený den – uživatel se předem omluví, oběd je odhlášen
 - za neomluvený den – uživatel se neomluví, oběd není zrušen
 - uživatel hradí pouze ty dny, které má nasmlouvané, ostatní dny nehradí (např. předem nasmlouvané dny návštěv DS ve dnech Po, St, Čt: za dny Út, Pá klient nehradí, poté se omluví na Čt – tento den bude hrazen, jako omluvený)
- **fakultativní činnosti**
- Úhrady za poskytování služby jsou uvedeny ve formuláři „Ceník – Denní stacionář“, který je předáván zájemci již ve fázi vyjednání služby.

11.1 Vyúčtování

Poskytovatel předkládá uživateli nebo jeho ZZ **vyúčtování** za poskytování sociálních a fakultativních služeb a za ostatní úhrady **zpětně**, a to nejpozději do 20. dne následujícího měsíce (tzn. např. vyúčtování za měsíc duben bude vystaveno do 20. května)

Uživatel nebo jeho ZZ se zavazuje a je povinen platit úhradu za poskytované základní a fakultativní činnosti v hotovosti nejpozději do třicátého dne v měsíci, kdy bylo vyúčtování vystaveno. Uživatelé, kteří úhrady hradí bezhotovostně, platí dle splatnosti faktury. Uživatelé jsou včas informováni o výši úhrady.

12 Průběh poskytování služby

12.1 Jednání se zájemcem o službu

Zájemce o službu kontaktuje pracovníky úseku SSP osobně nebo telefonicky. Jednání se zájemce probíhá v Denním stacionáři, kanceláři SSP nebo přímo v domácnosti zájemce, kde vedoucí SSP nebo pověřená sociální pracovníce provede prvotní sociální šetření – jednání se zájemcem o službu. Zájemce je informován a seznámen s podmínkami poskytování požadované služby. Domluví si počátek poskytování služby, požadované úkony, jejich četnost, čas, podmínky apod.

12.2 Smlouva o poskytování služby

Na základě potřeb a přání uživatele, které byly domluveny při jednání se zájemcem o službu, vedoucí SSP nebo pověřená sociální pracovníce vypracuje smlouvu. Smlouva je vyhotovena ve dvou exemplářích s platností originálu. Poté smlouvy podepíše vedoucí SSP, která je tímto pověřena statutárním zástupcem společnosti. Oba tyto výtisky jsou předány uživateli nebo jeho ZZ k podpisu. Jeden výtisk smlouvy obdrží

zájemce nebo jeho ZZ a druhý výtisk je založen v osobní složce uživatele v kanceláři SSP.

Před podpisem smlouvy jsou zájemci předány Vnitřní pravidla poskytovatele – Denní stacionář.

12.3 Záznam průběhu poskytování služby

Na začátku každého měsíce je uživateli vystaven formulář „Výkaz úkonů“. V tomto formuláři, v určitý den, kdy je uživateli poskytována služba, PSS zaškrtně provedený úkon. Následně uživatel svým podpisem potvrdí souhlas s provedenými úkony v daný den (na konci řádku). Formulář zůstává u uživatele celý měsíc. Na jeho konci uživatel předá tento formulář PSS, která jej odevzdá k dalšímu zpracování, jako podklad pro měsíční vyúčtování. Výpis odebraných úkonů za daný měsíc je předán uživateli na stvrzence, formuláře „Výkazy úkonů“ jsou uloženy u ekonomky.

12.4 Individuální plánování péče

S každým uživatelem je poskytování služby individuálně plánováno. Individuální plán péče (dále IPP) mapuje účel či důvod pro zavedení služby v DS, uživatelovi potřeby, schopnosti, dovednosti a přání; mapuje oblasti podpory, ve kterých uživatel potřebuje pomoc druhé fyzické osoby.

Osobní cíl a poskytování služeb je vždy plánováno za aktivní účasti uživatele; je podporována jeho samostatnost a soběstačnost i nezávislost na poskytované službě.

Každý Uživatel má přiděleného svého klíčového pracovníka. Tohoto klíčového pracovníka určuje vedoucí SSP.

IPP sestavuje sociální pracovnice a klíčový pracovník vždy s uživatelem, jeho zákonným zástupcem (dále ZZ), pokud je ustanoven, nebo jeho blízkými osobami (rodinní příslušníci, přátelé, sousedi apod. Nastane-li změna v Uživatelově životě (zdravotní, sociální) je individuální plánování s uživatelem nebo jeho ZZ operativně upraveno dle jeho aktuálních potřeb, požadavků a přání (formulář „Individuální plán péče“).

12.5 Ukončení

Uživatel nebo jeho ZZ má právo ukončit poskytování služby bez udání důvodu.

Poskytování služby končí úmrtím Uživatele.

Poskytování služby nelze postoupit na jinou osobu.

Ukončit poskytování služby ze strany poskytovatele lze v případě, že:

- získá informaci o úmrtí uživatele. Toto musí být ověřeno u kontaktní osoby. Následně je vystaveno vyúčtování za poskytnuté služby k datu úmrtí uživatele a ukončena smlouva.
- vznikne důvodné podezření, že uživatel službu nepotřebuje
- uživatel nevyužívá službu déle než 3 měsíce. V těchto případech vedoucí SSP nebo pověřená sociální pracovnice telefonicky zkontaktuje uživatele, ZZ nebo kontaktní osobu uvedenou v žádosti, popřípadě bude provedeno sociální šetření v domácnosti uživatele.

13 Výpovědní důvody a výpovědní lhůta

- uživatel může smlouvu vypovědět bez udání důvodu. Výpovědní lhůta pro výpověď danou uživatelem činí jeden týden.
- poskytovatel může smlouvu vypovědět pouze z těchto důvodů:
 - jestliže uživatel hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze smlouvy. Za hrubé porušení smlouvy se považuje zejména neplacení úhrady za poskytnutí sociální služby za dobu delší než 2 měsíce.
 - jestliže uživatel i po opětovném napomenutí hrubě poruší povinnosti, které mu vyplývají z Vnitřních pravidel poskytovatele pro poskytování sociální služby „Denní stacionář“,
 - jestliže se uživatel chová k PSS způsobem, jehož záměr nebo důsledek vede ke snížení důstojnosti další fyzické osoby (pečovatelka, jiný klient apod.) nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí.
 - jestliže dojde k fyzickému napadení jiného uživatele, PSS, či jiného zaměstnance sociální služby uživatelem,
- Výpovědní lhůta pro výpověď danou poskytovatelem z důvodů uvedených odst. 2 tohoto článku činí jeden týden a počíná běžet prvním dnem následujícím po dni, ve kterém byla tato výpověď, v písemné formě, doručena uživateli.

14 Stížnosti

Stížnost může podat uživatel, jeho ZZ, kontaktní osoba či jiná osoba blízká uživateli. Uživatel má právo podat stížnost na způsob, průběh, kvalitu poskytované služby nebo na přístup či chování zaměstnance poskytující službu.

Stížnosti jsou brány jako možný podnět pro rozvoj a zlepšování kvality poskytované služby.

V případě nespokojenosti stěžovatele s vyřízením stížnosti, má stěžovatel možnost obrátit se na instituci sledující dodržování lidských práv např.- Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, Český helsinský výbor, Ostrovského 253/3, 150 00 Praha.

15 Nakládání s informacemi o Uživateli

Zaměstnanci SSP jsou povinni zachovávat mlčenlivost o údajích týkajících se uživatelů, kterým jsou poskytovány sociální služby (zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách § 100 odst. 1), Zákon č. 110/2019 Sb. O zpracování osobních údajů a dle Nařízení Evropského parlamentu a Rady Evropské unie č. 2016/679 – GDPR).

Evidence, zpracování a archivace sociální dokumentace uživatele bude poskytovatelem, v souladu s příslušnými právními předpisy o ochraně osobních

údajů, zlikvidována poté, kdy pominou zákonné důvody pro jejich evidenci, zpracování a archivaci.

16 Základní sociální poradenství

Základní sociální poradenství je poskytováno všem zájemcům zdarma.

Základní sociální poradenství v NR poskytuje na úseku SSP vedoucí SSP a pověřená sociální pracovníce. Potřebné informace předávají osobám, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci a napomáhají k jejich řešení.

Vedoucí SSP a pověřená sociální pracovníce Vám pomohou:

- vyřídit Příspěvek na péči, Příspěvek na bydlení
- vyřídit mimořádné výhody (TP, ZTP, ZTP/P)
- podají informace o dalších sociálních zařízeních (Domovy pro seniory, Domovy se zvláštním režimem, NRP, hospice, Domy s pečovatelskou službou atd.), vyřízení důchodů (invalidní, vdovský/vdovecký, starobní)

17 Centrum technické pomoci

Centrum technické pomoci (dále CTP) sídlí v budově HTS v areálu Nemocnice Roudnice (kancelář ekonomky SSP).

CTP zajišťuje základní poradenskou činnost v oblasti kompenzačních a rehabilitačních pomůcek, v oblasti poskytování komplexní zdravotní ošetrovatelské a sociální péče. Kompenzační a rehabilitační pomůcky jsou zájemcům zapůjčeny na přechodnou dobu a za příslušný poplatek.

Aktualizace: Bc. Bohdana Kutilová, DiS. – vedoucí SSP

V Roudnici nad Labem, dne 1.4.2023