




SOCIÁLNÍ SLUŽBY PRO SENIORY OLOMOUČ PŘÍSPĚVKOVÁ ORGANIZACE

Zikova č. 618/14, 770 10 Olomouc * IČ 75004259 * tel.: 585757061 *
fax: 585757066* E-mail: olomouc@sluzbyproseniory.cz *  cn5k73h

Vnitřní pravidla pro poskytování služeb na Centru denních služeb



Centrum denních služeb, Rooseveltova 88a, 779 00 Olomouc

Vnitřní pravidla pro poskytování služeb na Centru denních služeb

Vážená paní, vážený pane,

vítejte v našem Centru denních služeb. Tato **Vnitřní pravidla pro poskytování služeb na Centru denních služeb** (dále jen „Vnitřní pravidla“) upravují poskytování služeb Centra denních služeb organizací Sociální služby pro seniory Olomouc, příspěvková organizace.

Věříme, že budete spokojen/na s našimi službami!

Obsah:

I. Popis poskytovaných služeb	3
a) Základní činnosti	3
b) Fakultativní činnosti	7
c) Co nejsme schopni zajistit:.....	9
II. Provozní doba	9
III. Práva a povinnosti Uživatele	10
IV. Práva a povinnosti Poskytovatele	11
V. Evidence rozsahu poskytnutých služeb.....	12
VI. Vyúčtování úhrad za služby	13
VII. Informace pro uživatele denního pobytu a jejich pečovatele	15
VIII. Informace pro odběratele stravy.....	17
IX. Nouzové a havarijní situace	17
Nouzové situace, ke kterým by mohlo dojít na Centru:	18
Havarijní situace, ke kterým by mohlo dojít na Centru:	19
X. Zpracování osobních údajů a dokumentace.....	19
XI. Ukončení služeb.....	21
XII. Vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností	22
XIII. Slovníček pojmů	23
Kontakty:.....	25

I. Popis poskytovaných služeb

Mimo níže vyjmenované základní a fakultativní činnosti poskytujeme zdarma **základní sociální poradenství**.

a) **Základní činnosti**

1) **Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu**

Obsahuje:

- **1a) Pomoc při úkonech osobní hygieny (koupel, sprcha)** = pomoc s hygienou ve vaně, ve sprše, pomoc s učešáním vlasů, ošetření pokožky tělovým krémem či mastí, který si přinesete z domu, pomoc při výměně hygienických pomůcek.
S ohledem na zdraví a bezpečnost pracovníka je u částečně imobilního Uživatele využíván zvedací systém instalovaný v koupelně s vanou či jiné kompenzační pomůcky (rotační plošina).
Z důvodu hygieny a bezpečnosti je doporučeno pracovníkům používat ochranné prostředky (rukavice, příp. roušky).

- **1b) Pomoc při základní péči o vlasy a nehty** = pomoc při mytí, opláchnutí, vysušení a učešání vlasů; pomoc při zastřížení a zapilování nehtů na rukou a nohou.

Hygienické služby, vč. péče o nohy se provádí běžně v pracovní dny v čase 7:00 – 14:30hod, v ostatní provozní době dle individuální domluvy. Výjimkou jsou sanitární dny, které jsou stanoveny na rok dopředu a jsou 1x měsíčně v čase 11:00 - 15:00hod.

- **1c) Pomoc při použití WC** = pomoc s doprovodem na toaletu s cílem pomoci při svlékání a oblékání, usedání a vstávání z WC, očista nebo pomoc při očištění, pomoc s výměnou hygienických pomůcek, spláchnutí a následná hygiena rukou.
Z důvodu hygieny a bezpečnosti je doporučeno pracovníkům používat ochranné prostředky (rukavice, příp. roušky).

2) Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy

Obsahuje:

- **2a) Zajištění stravy - oběd** = obědy jsou přiváženy z centrální kuchyně Poskytovatele s možností výběru diet - dieta č. 3 racionální (běžná) strava, dieta č. 4 s omezením tuků (žlučnicková) a dieta č. 9 diabetická. Dle potřeby je možné zajistit mixovanou či mletou stravu. Jídelní lístek je k dispozici na Centru vždy týden dopředu a je vyvěšen na webových stránkách.
- **2b) Zajištění celodenní stravy v rozsahu minimálně 3 hlavních jídel** = celodenní strava je zajištěna z centrální kuchyně Poskytovatele, na základě daného jídelního lístku, ve formě výše uvedených diet.
- **2c) Pomoc a podpora při podávání jídla a pití** = pomoc s přímou konzumací pokrmu - příprava oběda, svačiny, pomoc při krájení jídla, uvaření nápoje, nalití nápoje do skleničky, dodržování pitného režimu, dopomoc při jídle a pití.

3) Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

Obsahuje:

- **3a) Pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů** = pomoc spojená s vyplňováním tiskopisů, formulářů, které se týkají různých dávek, žádostí, jednání s úřady, s lékaři, pomoc při vyřizování kompenzačních pomůcek.

4) Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti

Provádíme na pobytu v rámci harmonogramu celého dne. Záleží na každém, čeho se zúčastní, zda se zapojí aktivně či pasivně. Nabízíme skupinovou či individuální formu činností.

Obsahuje:

- **4a) Nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností**
 - Nácvik a upevňování kognitivních funkcí (trénování paměti, různé hry, aktivity, práce se vzpomínkami, řeč rozvíjíme povídáním, nasloucháním, předčítáním tisku).
 - Nácvik a upevňování pohybových schopností a dovedností (cvičení, jednoduché relaxační techniky a masáže, hudebně pohybové chvílky).
 - Nácvik a upevňování sebeobslužných dovedností (oblékání, svlékání, obouvání, zouvání, volba a úprava oděvu, úprava zevnějšku).
 - Nácvik a upevňování zacházení s předměty denní potřeby (používání předmětů, nástrojů a pomůcek při činnostech jako je stolování, příprava jednoduchých pokrmů, vaření a pečení, mytí nádobí, úklid).
 - Nácvik a upevňování zacházení se spotřebiči a přístroji běžnými v domácnosti (vypínače, kohoutky, zámky, dveře, okna, hodiny, telefon, mikrovlnka, varná konvice, sporák, pečící trouba, žehlička, televize).

➤ **4b) Podpora při získávání návyků souvisejících se zařazením do běžného společenského prostředí včetně využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů**

- podpora využívání běžně dostupných služeb (informace o jiných službách, podpora při jejich kontaktování a využívání – nakupování v obchodech, návštěva kavárny, vyřizování na poště a v bance, zdravotnické služby, sociální služby atd.)

- zprostředkovávání a podpora volnočasových aktivit dle zájmu a volby Uživatelů a možností CDS

- nácvik a podpora využívání informačních zdrojů (práce s telefonem, mobilem, počítačem, s internetem (včetně e-mailu), noviny a jiný tisk, televize, jízdní řády)

5) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

➤ **5a) Pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob** = aktivity prováděné mimo prostory CDS (procházky, doprovody k lékaři, do obchodu, výlety). Dále oslavy narozenin, společné akce na CDS, doba strávená na pobytu mimo řízených aktivit.

6) Sociálně terapeutické činnosti:

➤ **6a) Sociálně terapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob** = činnosti, které provádí vyškolený terapeut nebo zaměstnanec proškolený v dané terapii. Jedná se tak o činnost s prvky dané terapie - trénování paměti, pracovní činnosti s prvky ergoterapie a arteterapie, zpívání s prvky

muzikoterapie, práce se vzpomínkami – reminiscenční terapie pobyt ve Snoezelenové místnosti - Snoezelen terapie, trénink chůze za pomoci kompenzační pomůcky.

b) Fakultativní činnosti

Fakultativní služby jsou služby, které poskytujeme nad rámec základních činností vyplývající ze zákona č. 108/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů, neboť si uvědomujeme jejich potřebu avšak s ohledem na aktuální provozní, finanční a personální možnosti Poskytovatele. Cena uvedených fakultativních služeb, byla stanovena na základě provedené kalkulace skutečně vynaložených nákladů na danou službu.

7) Dohled nad užitím přinesených a předchystaných léků či

měření tlaku = Můžete si do Centra přinést předchystanou lékovku, která je řádně označena jménem a dobou užívání. Takto označené lékovky jsou uloženy v uzamykatelné skříni na jednotlivých odděleních pobytu, kam mají přístup pouze pracovníci pobytu. V době podání pracovník dohlédne nad užitím léků. Nejsme zdravotnické zařízení, tudíž neneseme zodpovědnost za přípravu léků.

Na Centru je možné nechat si orientačně zkontrolovat hodnoty krevního tlaku prostřednictvím digitálních tonometrů.

8) Pomoc při prostorové orientaci a samostatném pohybu ve

vnitřním prostředí = pomoc při pohybu Uživatele po Centru formou přímého doprovodu, podpora při zhoršené pohyblivosti, podpora při pohybu kdy Uživatel používá, berle, hůl, chodítko, vozík. Popisování trasy chůze - pohybu, upozornění na překážky.

9) Zajištění drobného nákupu vč. svačin (max. 5 položek) = nákup zboží, kdy 1 položka = 1 kus zboží, příp. 1 igelitový pytlík pečiva či ovoce. Nákup se provádí v pracovní dny od 7:00 do 8:00 hod.

V případě zájmu nadiktujete pracovníkovi den předem položky nákupu a zároveň mu předáte finanční hotovost. Nákupy se provádějí pouze na základě přijatých záloh. Každý nákup a zálohu si pracovník zapíše do k tomu určeného formuláře a předloží Vám k podpisu.

Po provedení nákupu, je nákup vyúčtován, je Vám předána účtenka, kde je uvedena vrácená částka, vč. podpisu pracovníka a Vás.

10) Péče o nohy - úkon se skládá z namočení nohou do Rochovi soli, čekací doby při namáčení, odstranění staré kůže, ostříhání a zapilování nehtů, promazání krémem. Úkon neprovádíme v případě viditelného poranění nebo onemocnění nohou. Při tomto úkonu nesmí být porušena integrita kůže. Pracovník provádí úkon v jednorázových rukavicích.

Pokud nebudete spokojeni s jeho provedením, ihned nám sdělte Vaší stížnost. Na pozdější stížnost nebude brán zřetel, neboť již nejsme schopni provedení úkonu vyhodnotit.

11) Doprava = dovoz Uživatele DO Centra a Z centra domů. Jsou stanovena pásma dopravy, které se dělí podle vzdálenosti bydliště od Centra.

DOVOZ DO CENTRA: Každý Uživatel má stanoven 30min interval, ve kterém mu tato služba bude zajištěna.

Příklad: máte stanoven čas vyzvednutí 7:30-8:00hod, řidič přijede v 7:50hod. Vzhledem k provozu ve městě nejsme schopni zajistit přesný čas vyzvednutí (např. 7:45hod).

Řidič přijede, zazvoní na Váš zvonek a Vy sejdete k vozu. Pokud by byl nutný doprovod z bytu, řidič bude o této skutečnosti předem informován od pracovníků Centra. Řidič nezajišťuje služby v domácnosti – oblékání,

svlékání. K tomu je určena Pečovatelská služba, která zajišťuje služby v domácnosti.

ODVOZ Z CENTRA: se provádí hromadně, tj. několik Uživatelů naráz nastoupí do auta a řidič je rozváží postupně po městě, dle místa bydliště. Jsou stanoveny 4 základní časy rozvozu (ve 13hod, v 15 hod, v 17hod a 18hod). Mimo tyto časy je doprava zajišťovaná dle individuální domluvy a možností organizace. Při rozvozu je opět s každým Uživatelem předem domluveno, jak bude probíhat zpáteční doprava (předání rodině, pomoc s otevřením vchodových dveří, doprovod až ke dveřím bytu, ...).

c) Co nejsme schopni zajistit:

- Nemůžeme Vám zajistit nepřetržitý dohled jednoho pracovníka po celou dobu, kterou trávíte na Centru (jedná se o kolektivní zařízení). Služba je dostatečně personálně zajištěná tak, aby bylo možné poskytovat jednotlivé základní činnosti skupinovou formou – viz. výše.
- Nemůžeme Vám pomoci při činnostech, které sám/sama zvládnete (podporujeme Vás v udržení či zlepšení Vašich schopností a dovedností).
- Nemůžeme zajistit poskytování sociální služby bez přiměřeného rizika. To je běžnou součástí života každého z nás. Není tedy vyloučeno, že například někdo neupadne. Kdybychom poskytovali naše služby tak, aby se Vám nic nestalo, porušovali bychom Vaše základní práva (na přiměřené riziko, na volný pohyb a jiné).
- Nenahrazujeme a neposkytujeme zdravotnické služby.

II. Provozní doba

- a) Provozní doba Centra je každý pracovní den v čase 6:30-18:00hod, v sobotu v čase 7:30 – 14:00hod.

- b) Některé úkony jsou poskytovány v určeném čase dle možností Poskytovatele (viz. Popis poskytovaných služeb).
- c) Vedoucí CDS a sociální pracovník je přítomen na pracovišti zpravidla v čase 6:30-15:00hod.

III. Práva a povinnosti Uživatele

Práva Uživatele:

Máte právo na:

- individuální přístup, diskrétnost, rovnocenný přístup.
- Na respekt ke své osobě, svým potřebám a právům.
- Na kvalitní a odbornou službu.
- Na soukromí – možnost uzamčení na WC, cedulky volno-obsazeno, používání paravanu,
- Na princip aktivní účasti a přiměřenou podporu.
- Zvolit si den a čas, ve kterých Vám budou služby zajišťovány, pokud to provozní a personální možnosti Poskytovatele umožní.
- Nahlížet do dokumentace o své osobě, kterou si Poskytovatel vede.

Povinnosti Uživatele:

Máte povinnost:

- spolupracovat při zajišťování služeb, předávat potřebné aktuální informace.
- Spolupracovat na individuálním plánování služby.
- Mít k dispozici na Centru čistý náhradní oděv a dostatek inkontinenčních pomůcek, pokud je používáte. Včas doplňovat chybějící osobní potřeby na Centru.
- Chovat se k pracovníkům Poskytovatele i ostatním Uživatelům slušně, důstojně a tak, aby jste neohrožoval/a zdraví své ani svého okolí

(bezpečné využívání kompenzačních pomůcek, ...). Dodržovat základní hygienické návyky.

- Informovat včas pracovníky CDS o změně ve využívání služeb:
 1. Odhlášení či přihlášení pobytu - den předem
 2. Odhlášení či nahlášení dopravy - den předem
 - V nepředvídatelných situacích (např. při náhlé hospitalizaci, návštěvy lékaře z důvodu zhoršeného zdravotního stavu) nejpozději do 7.30 hod. téhož dne.
- Odhlásit nebo přihlásit stravu na požadovaný den nejpozději do 9,00 hod. předcházejícího pracovního dne. Odhlášení (přihlášení) stravy se provádí u vedoucí expedice, tel. 585 757 080 nebo 724 572 928, příp. den předem do 8:30hod u pracovníka Centra.

IV. Práva a povinnosti Poskytovatele

Práva Poskytovatele:

- Právo pozastavit Vám nebo omezit poskytování služby v případě zjištění či podezření na virové či infekční onemocnění. Důvodem je snaha zabránit šíření nemocí v kolektivu.
- Právo přerušit Vám poskytování služeb, pokud byste neuhradil poskytnuté služby ve stanoveném termínu.
- Právo na aktuální informace od Vás, příp. Vašeho zástupce či rodinných příslušníků, které by mohly mít vliv na poskytování služeb na Centru.
- Právo na slušné chování Vás i Vašich rodinných příslušníků vůči pracovníkům Centra.
- Právo vyúčtovat služby, které nebyly v čas zrušeny (pozdní odhláška oběda či dopravy).

Povinnosti Poskytovatele:

- Vést dokumentaci o poskytování služeb na Centru denních služeb.
- Zachovávat mlčenlivost o údajích týkajících se osob, kterým jsou poskytovány služby a o skutečnostech, které se dozvěděli v souvislosti s výkonem práce.
- Chovat se k Vám i Vaším rodinným příslušníkům důstojně a slušně.
- Informovat Vás, jestliže ze závažných důvodů nemůžeme poskytnout služby, zejména dopravu, ve smluveném čase a rozsahu.

V. Evidence rozsahu poskytnutých služeb

Evidence rozsahu poskytnutých služeb se provádí odlišně pro služby hygienické péče a služby poskytované na denním pobytu.

Evidence rozsahu služeb hygienické péče:

1. Rozsah služeb monitoruje pracovník, který provádí hygienické služby a to společně s Vámi.
2. Při vstupu do koupelen či dalších místností, se společně podíváte na hodiny.
3. Počáteční čas si pracovník poznačí do sešitu, který je k tomuto účelu v místnosti určen.
4. Po provedení úkonu společně opět zkontrolujete čas, který se rovná skutečně spotřebovanému času na danou službu.
5. Od tohoto časového údaje se odvodí výsledná cena, kterou za úkon zaplatíte.
6. Pokud využíváte zároveň denní pobyt, je Vám tato služba zaznačena do *Výkazu uživatele denního pobytu*.

Evidence rozsahu poskytnutých služeb na denním pobytu:

1. Opět se sleduje skutečně spotřebovaný čas na zajištění daného úkonu pro Vás.
2. Pracovníci mají k dispozici *Výkaz uživatele denního pobytu*, kam jednotlivě poskytnuté služby zaznamenávají a následně Vy jejich správnost stvrzujete podpisem.
3. Na konci měsíce je *Výkaz uživatele denního pobytu* uzavřen, sečten a od výsledných časových údajů se odvodí výsledná cena, kterou za měsíc zaplatíte.

VI. Vyúčtování úhrad za služby

Výpočet jednotlivých úhrad:

- ✓ Výše úhrady za poskytnuté služby v *Popisu poskytovaných služeb* dle bodů 1, 2c), 3 až 8 a 10 je násobkem jednotkové ceny a skutečně spotřebovaného času. Pokud poskytování těchto úkonů netrvá celou hodinu, výše úhrady se poměrně krátí.
- ✓ Výše úhrady za poskytnuté služby v *Popisu poskytovaných služeb* dle bodů 2a) a b) v kalendářním měsíci je stanovena jako násobek jednotkové ceny a počtu uživatelem odebrané stravy v účtovaném měsíci.
- ✓ Výše úhrady za poskytnuté služby v *Popisu poskytovaných služeb* dle bodů 9 a 12 je násobkem jednotkové ceny a počtu uživatelů poskytnutých služeb v účtovaném měsíci.
- ✓ Výše úhrady za poskytnutou službu v *Popisu poskytovaných služeb* dle bodů 11 je násobkem jednotkové ceny a skutečně ujetých km v účtovaném měsíci.

Vyúčtování hygienické péče:

- probíhá ihned po provedení služeb, dle skutečně spotřebovaného času nezbytného k zajištění jednotlivých úkonů, pokud není domluveno jinak.
- Po provedení služeb dostanete od pracovníka doklad, na kterém jsou rozepsané jednotlivé poskytnuté služby, vč. celkové ceny a dalšího objednávacího termínu, na kterém jste se společně domluvili.
- Výjimkou jsou Uživatelé, kteří současně využívají i denní pobyt. Těm jsou hygienické služby účtovány společně s ostatními službami 1x měsíčně.

Vyúčtování denního pobytu:

- probíhá zpětně, dle skutečně spotřebovaného času nezbytného k zajištění jednotlivých úkonů.
- Vyúčtování jsme povinni Vám předložit písemně, nejpozději do 15. dne následujícího měsíce.

Vyúčtování obědů:

- Na rozdíl od ostatních služeb jsou obědy hrazeny zálohově předem. Podklady k vyúčtování obědů připravuje Stravovací provoz, který připraví složenku, a obdržíte ji společně s vyúčtováním denního pobytu.

Vyúčtování úhrad při ukončení Smlouvy:

- V případě, že dojde k ukončení Smlouvy v průběhu měsíce, obdržíte vyúčtování do 10-ti dnů od data, kdy byly tyto služby ukončeny. Vyúčtování se předává Uživateli osobně, do vlastních rukou, příp. doporučeným dopisem či elektronickou cestou, dle individuální domluvy.

Termíny a způsob platby včetně vyrovnání přeplatků za služby stanovuje Smlouva.

VII. Informace pro uživatele denního pobytu a jejich pečovatele

Co s sebou na pobyt:

- Přezůvky
- Náhradní čistý oděv – spodní prádlo, halenka či tričko, kalhoty aj.
- Náhradní inkontinenční pomůcky, v případě, že je potřebujete a používáte je.
- Oblíbený hrnek na kávu či čaj. Vlastní kávu, čaj, ..., vše co jste zvyklí popíjet v době, kdy budete u nás na Centru.

Úschova osobních věcí při pobytu na Centru:

Při nástupu na pobyt Vám bude přidělena uzamykatelná skříňka v příslušné šatně. Do této skříňky si uložíte náhradní oděv, inkontinenční pomůcky, drobnou hotovost, ..., vše dle vašeho přání. Klíče od této skříňky budou uloženy na místě, dle Vaší domluvy s pracovníkem Centra.

Doporučujeme nenosit do Centra zbytečně velkou finanční hotovost či cenné věci.

Dotazník pro uživatele denního pobytu:

Lidé, kteří využívají naše služby denního pobytu, nejsou stejní. Každý z vás má za sebou různě dlouhý život, který byl poznamenaný různými událostmi, zážitky, zkušenostmi, nemocemi, K tomu, abychom lépe porozuměli Vám či Vašemu příbuznému a mohli tak naše služby poskytovat co nejkvalitněji, byl vytvořen Dotazník pro uživatele denního pobytu. Budeme rádi, pokud nám dotazník vyplníte.

Fotografie z mládí:

Jistě jste si při prohlídce všiml/la naší Vzpomínkové nástěnky, která je na každém pobytu. Zde jsou fotografie Uživatelů, kteří navštěvují daný pobyt. Vedle sebe je vždy fotka z mládí a současná podoba. Nástěnku využíváme ke vzpomínání a usnadňuje i orientaci uživatelů. Budeme rádi, pokud si s sebou přinesete také takovou fotku.

Pitný režim na Centru:

Máte možnost přinést si vše, co běžně pijete během dne, na co jste zvyklí – káva, čaj, minerální voda, džus, cukr do kávy, umělé sladidlo, sirup,... . Od nás budete mít k dispozici na pobytu džbán s čistou vodou.

Pracovníci pobytu Vám rádi pomohou s přípravou jednotlivých nápojů. Budou Vám pravidelně připomínat nutnost dodržovat pitný režim.

Možnost vyzkoušení si různé kompenzační pomůcky na Centru:

Na Centru máme k dispozici různé typy chodítek, mechanických vozíčků, francouzské hole. Během pobytu si je můžete vyzkoušet a zjistit, zda Vám třeba ulehčí či usnadní pobyt.

Čaj o páté:

Jedná se o podpůrnou skupinu rodinných příslušníků nebo osob, kteří pečují o člověka s demencí. Setkání probíhá v určeném termínu v prostorách Centra a to v čase od 16:00 do 17:00 hod. Zpravidla 3x-4x do roka. Účast ve svépomocné skupině může účastníkům pomoci zvládnout jejich nelehkou situaci, stres a mnohdy i osamocení v jejich těžké situaci. Návštěvníci skupiny tak mnohdy získávají nové blízké osoby, s nimiž si mohou vytvořit pouta přátelství, podpory a nezištné pomoci. Účast na této skupině je bezplatná, dobrovolná a v době jejího konání je možné péči o osobu s demencí zajistit na denním pobytu.

VIII. Informace pro odběratele stravy

Přihlašování a odhlašování stravy

- První přihlášení stravy provede sociální pracovníce po sepsání Smlouvy o poskytování služby s novým Uživatelem služby.
- Oběd se vydává v jídelně Centra v čase 11:00-12:00hod.
- Odhlásit či přihlásit stravu lze den předem a to:
 - prostřednictvím pracovníků pobytu, na Centru denních služeb, do 8:30hod – 601 587 990 či na příslušné pevné lince.
 - Nebo můžete sám/sama či Váš rodinný příslušník u vedoucí expedice, Zikova 618/14, do 9hod - 585 757 080, 724 572 928.
- Do výpočtu úhrady za odebranou stravu se započítávají všechny obědy, jejichž odběr byl s Vámi dojednan, tj. včetně těch, které nebyly řádně odhlášeny ve výše uvedených termínech.

Vyzvednutí neodhlášeného oběda v případě nepřítomnosti

- Pokud máte nahlášen na daný den oběd a z důvodu nenadále situace se nemůžete dostavit (např. hospitalizace, návštěva lékaře z důvodu zhoršeného zdravotního stavu), máte možnost si oběd vyzvednout Vy nebo Váš blízký v daný den v čase 10:30-12:00hod v jídelně Centra.
- Oběd je vydáván do vlastních, přinesených, nádob či jídlonosičů.

IX. Nouzové a havarijní situace

Nouzová nebo havarijní situace je taková mimořádná událost, která zásadně vybočuje z běžného provozu a činnosti organizace a musí se okamžitě řešit.

Pracovníci Centra i Vy, Uživatelé, jsme povinni chovat se tak, abychom svévolně nezapříčinili vznik jakékoliv mimořádné události. V případě, že i Vy zpozorujete vznik takovéto situace nebo jste přímo její účastník, informujte o tom jakéhokoliv pracovníka Centra. Pracovníci Centra jsou připraveni zvládnout tyto situace a Vy v dané chvíli postupujte dle jejich pokynů.

Uživatele Centra pravidelně seznamujeme se všemi možnými havarijními a nouzovými situacemi a postupy jejich řešení.

- **Nouzová situace** je situace nebezpečná a zpravidla nepředvídatelná. Je to situace, kdy může dojít k omezení výkonu poskytování služeb z důvodu vzniku nenadálé situace.
- **Havarijní situace** je ta, kdy v důsledku závadného stavu majetku může dojít k ohrožení života nebo zdraví osob, nebo stav, kdy hrozí nebezpečí škody velkého rozsahu.
- **Informační povinnost** = nutnost neprodleně informovat vedoucí Centra nebo zástupce vedoucí, v době její nepřítomnosti. Ta informuje statutárního zástupce organizace, příp. Vaší kontaktní osobu.

Nouzové situace, ke kterým by mohlo dojít na Centru:

Náhlé zhoršení zdravotního stavu - nevolnost; pád či úraz Uživatele.

- Pracovník sleduje zdravotní stav Uživatele, u kterého došlo ke zhoršení zdravotního stavu.
- V případě drobného zranění Uživatele ošetří (dezinfekce rány a její zalepení).
- Pokud je stav viditelně krizový, pracovník bezprostředně volá RZS. Do doby jejího příjezdu se řídí pokyny pracovníka linky 155.
- Při pádu se volá RZS vždy, pokud je podezření na jakékoliv zranění.

Další nouzové situace, které byly na Centru definovány:

- Fyzické napadení pracovníka ve službě nebo jiného Uživatele,
- Úmrtí uživatele na Centru,
- Opuštění budovy Centra Uživatelem, bez vědomí pracovníka.

Havarijní situace, ke kterým by mohlo dojít na Centru:

Požár v budově

- Požár menšího rozsahu uhasí pracovník na místě hasicím přístrojem. Splní informační povinnost.
- Při požáru se všichni řídí pokyny, které jsou uvedeny v Požární a poplachové směrnice, které jsou viditelně vyvěšeny ve všech částech budov. Je známa a označena úniková cesta.
- Je-li požár většího rozsahu, pracovník přivolá Hasiče, popř. Záchranou službu.
- Pracovník zajistí bezpečný odchod všech osob z místa požáru. Pokud to není zdraví nebezpečné, snažíme se zachránit vybavení větší hodnoty.
- Splní informační povinnost.

***Další havarijní situace*, které byly na Centru definovány:**

- Násilné vniknutí cizí osoby do budovy CDS, krádež majetku organizace.
- Neplánované přerušení dodávky vody, elektřiny či dodávky tepla.
- Uvážnutí osoby ve výtahu.

X. Zpracování osobních údajů a dokumentace

- Uzavřením a podpisem Smlouvy dáváte SSpS Olomouc, p.o. v souladu s §11, zákona č. 101/2000 Sb., ve znění pozdějších předpisů, souhlas ke shromažďování a zpracování svých osobních a citlivých sdělených údajů k zajištění kvalitní, bezpečné a odborné sociální služby.

- Pro řádné zajištění služeb je Vám, jako každému Uživateli služeb, veden spis, dokumentace. Ta obsahuje všechny materiály, které jste nám vyplnil/a (Žádost o služby) nebo jsme je společně uzavřeli a podepsali (Smlouva, Rozsah služeb, Plná moc, Rozhodnutí o omezení ve svéprávnosti a usnesení o ustanovení opatrovníka, Záznam jednání se zájemcem o službu, zápisy o průběhu služby, Seznámení s pořizováním a prezentací fotografií, Individuální plán, Záznamový list uživatele, Zmapování schopností uživatele, Základní informace o novém uživateli, Dotazník pro uživatele služeb denního pobytu a příp. jiné, dle individuální situace).

Záznamový list, Zmapování schopností uživatele a Individuální plán je uložen v uzamykatelné skřínce na příslušném oddělení, které navštěvujete. Ostatní dokumentace je uložena v uzamykatelné skříni v kanceláři sociálního pracovníka.

- Do této dokumentace o svoji osobě máte, po předchozí domluvě, právo nahlížet. Údaje nebudou sdělovány třetím osobám bez Vašeho předchozího písemného souhlasu, kromě zákonem stanovených výjimek.
- Vaše osobní údaje budeme zpracovávat spolu s dalšími informacemi získanými od rodinných příslušníků, pečovatelů, příp. dalších osob v souladu se zákonem v rámci naší činnosti.
- Vaše údaje budeme zpracovávat po dobu trvání smluvního vztahu a po ukončení Smlouvy, bude dále dokumentace archivována v souladu s vnitřním předpisem, dle spisového a skartačního řádu organizace.
- Všichni zaměstnanci organizace jsou povinni zachovávat mlčenlivost o údajích týkajících se osob, kterým je poskytována služby a to i po ukončení pracovního poměru.

XI. Ukončení služeb

Jak je uvedeno ve Smlouvě, Poskytovatel může ukončit Uživateli poskytování sociální služby a Smlouvu vypovědět z důvodu:

A) porušování Vnitřních pravidel Uživatelem

a to po 2. písemném napomenutí v období 6 měsíců po sobě jdoucích. Napomenutí musí mít písemnou formu a být předáno osobně. V případě, že osobní předání není možné, tak zasláno doporučeně do vlastních rukou.

Při obzvláště hrubém porušení pravidel může Poskytovatel ukončit poskytování služby ihned. Za obzvlášť hrubé porušování pravidel považujeme fyzické napadení pracovníka či jiného Uživatele.

B) nevyužívání služeb Uživatelem po dobu 21 a více kalendářních dnů po sobě jdoucích

Poskytovatel si vyhrazuje právo ukončit Smlouvu v situaci, kdy nebudete využívat službu po dobu 21 a více kalendářních dnů po sobě jdoucích. Důvodem je, že nejsme schopni vždy zaručit, že při opětovném požadavku na zahájení služby Vám budeme moci zajistit služby v takovém rozsahu a čase, které byly s Vámi sjednány před jejím přerušením.

Za níže uvedených podmínek je však možné dohodnout se, že Smlouva nebude ukončena a to za předpokladu, že nebudete trvat na dodržení sjednaného rozsahu a času poskytování sociální služby, a to v případě, kdy:

1. plánujete přerušení služby na delší časový úsek (odlehčovací pobyt, ...) a sdělíte to nejpozději 3 pracovní dny před plánovaným přerušením sociální pracovníci Poskytovatele, vč. termínu opětovného nástupu;
2. dojde z Vaší strany k neplánovanému přerušení služeb (např. pobyt v nemocnici, ...) a tuto informaci sdělíte sociální pracovníci v co nejkratším možném čase, nejpozději však ve lhůtě 21 dnů ode dne,

ve kterém Vám byla naposledy poskytnuta služba před jejím přerušením, vč. termínu opětovného nástupu.

Bude-li poskytování služby přerušeno podle bodu 1 nebo 2 a bude-li nutné změnit podmínky poskytování služby v návaznosti na kapacitní a personální možnosti Poskytovatele, bude s Vámi před opětovným zahájením služby dojednán nový *Rozsah služeb*. V případě, že nebude možné z Vaší strany tento návrh akceptovat, bude Smlouva o poskytnutí sociální služby ukončena dohodou nebo Poskytovatelem vypovězena.

K vypovězení smlouvy ze strany Poskytovatele dojde také v případě, pokud opětovné poskytování služby nebude zahájeno v termínu, který si se sociální pracovníci Poskytovatele dohodnete, a současně jí ani nepředáte informaci, proč k využití služby nedošlo.

Pokud bude z výše uvedeného důvodu ukončena Smlouva a Vy naše služby budete v budoucnu potřebovat, budete mít o ně opět zájem, je nutné podat nově *Žádost o poskytování služeb na Centru denních služeb*.

XII. Vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností

- 1) Stížnost může podat Uživatel či jakákoli jiná osoba a to:
 - ústně – osobně či telefonicky
 - písemně – poštou, e-mailem, či vhozením do anonymní schránky, která je umístěna u vchodu do budovy Centra denních služeb.
- 2) Ten, kdo podává stížnost, si může zvolit zástupce pro podání a vyřizování stížnosti.
- 3) Stížnosti na kvalitu poskytovaných služeb lze podat:
 - vedoucí Centra denních služeb,
 - sociálnímu pracovníkovi,
 - pracovníkům základní výchovné nepedagogické činnosti,

- pracovníkům přímé obslužné péče.
- 4) Stížnost na Vedoucí Centra denních služeb lze podat řediteli organizace.
- 5) Stížnost bude písemně vyřízena do 14 dnů, dle závažnosti stížnosti nejpozději do 30 dnů. Pokud není uvedeno kam sdělit odpověď na stížnost, bude tato odpověď zveřejněna po dobu 30 dnů:
- na nástěnce v 1. patře uprostřed chodby,
 - na nástěnce v přízemí vestibulu Centra denních služeb.
- 6) V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se můžete obrátit na:
- Ředitele organizace Sociální služby pro seniory Olomouc, příspěvková organizace:
Zikova 618/14, 770 10 Olomouc, tel: 585 757 061
e-mail: olomouc@sluzbyproseniory.cz
 - Zřizovatele - Olomoucký kraj - odbor sociálních věcí:
Jeremenkova 40a, 779 11 Olomouc
e-mail: posta@kr-olomoucky.cz
 - Ministerstvo práce a sociálních věcí:
Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2, tel: 221 921 111
e-mail: posta@mpsv.cz
 - Na veřejného ochránce práv:
Údolní 39, 602 00 Brno, tel: 542 542 888
e-mail: podatelna@ochrance.cz

XIII. Slovníček pojmů

Uživatel = osoba, která má s Poskytovatelem podepsanou Smlouvu o poskytnutí sociální služby.

Poskytovatel = Sociální služby pro seniory Olomouc, příspěvková organizace, se sídlem Zikova 618/14, Olomouc, PSČ 77010. Dále jen „Poskytovatel“.

Centrum denních služeb = konkrétní zařízení Poskytovatele, kde jsou Vám zajišťovány služby. Dále jen „Centrum“.

Smlouva o poskytnutí sociální služby = základní dokument, na základě kterého je zahájeno poskytování služeb. Dále jen „Smlouva“.

Sociální pracovník = pracovník organizace, se kterým jste od začátku jednání v kontaktu. Provádí sociální šetření, sepisuje Smlouvu a Rozsah služeb.

Sociální šetření = schůzka, kterou sociální pracovník zjišťuje potřebné informace o Vás, o Uživateli. Je prováděno v domácnosti nebo v prostorách Centra. Cílem sociálního šetření je seznámit se s Vašimi potřebami, zjistit potřebnost, nabídnout vhodné sociální služby, včetně časového harmonogramu.

Rozsah služeb = formulář, kde se zaznačí konkrétní služby, vč. časového rámce, které Vám budeme poskytovat. Úplný název dokumentu je: „Rozsah služeb poskytovaných v Sociálních službách pro seniory Olomouc, p.o.- na Centru denních služeb“. Dále jen „Rozsah“.

Klíčový pracovník = pracovník SSpS Olomouc, konkrétně Centra, se kterým vytváříte Individuální plán péče k dosažení osobního cíle.

Individuální plán = tvoříte společně s klíčovým pracovníkem. Slouží k tomu, aby jste byl/a podporován/a v co největší možné míře v samostatnosti a nezávislosti.

Pracovník Centra = na Centru pracuje celkem 10 pracovníků, se kterými se budete setkávat.

Zákon o sociálních službách č. 108/2006Sb., ve znění pozdější předpisů = základní právní předpis, který upravuje poskytování sociálních služeb v ČR.

Základní služby = výše uvedený zákon nám stanovuje, jaké služby musíme poskytovat.

Fakultativní služby = služby, které poskytujeme na základě letitých zkušeností, že jsou pro Vás potřebné. Poskytujeme je s ohledem na personální, mzdové a finanční možnosti Poskytovatele.

Poznámky:

Kontakty:

Telefonní a e-mailové kontakty na Centrum denních služeb:

Vedoucí CDS : tel.: **585 754 615** mobil: **724 873 077**

e-mail: hojgrova@sluzbyproseniory.cz

Sociální pracovnice: tel.: **585 435 858** mobil: **601 587 990**

e-mail: hrabcova@sluzbyproseniory.cz

POBYT 1.: tel.: **585 754 617** mobil: **601 587 990**

e-mail: pobyt1@sluzbyproseniory.cz

POBYT 2.: tel.: **585 754 618** mobil: **602 361 597**

e-mail: pobyt2@sluzbyproseniory.cz

ÚSEK hygienické péče: tel.: **585 754 616**

e-mail: hygiena@sluzbyproseniory.cz

Odhlášky, přihlášky stravy: tel.: **585 757 080** mobil: **724 572 928**

Sídlo organizace: Sociální služby pro seniory Olomouc, příspěvková organizace, Zikova 618/14, 770 10 Olomouc

Telefonní kontakty:

Ústředna 585 757 061

e-mail: olomouc@sluzbyproseniory.cz

webové stránky: www.sluzbyproseniory.cz

ID datové schránky: cn5k73h