

Denní stacionář Zlín
Broučkova 372, 760 01 Zlín

Pravidla Denního stacionáře Zlín



Sociální služby pro osoby se zdravotním postižením, příspěvková organizace

Na Hrádku 100, 76316 Fryšták

IČO: 708 509 17

Základní kontaktní údaje:

název organizace: **Sociální služby pro osoby se zdravotním postižením, příspěvková organizace**

zřizovatel: Zlínský kraj, třída Tomáše Bati 21, 761 90 Zlín

IČO: 70850917
ID datové schránky: bmcu95n
bankovní spojení: 27–1924690237 / 0100

ředitelka: Mgr. Ing. Adéla Machalová,
tel: 775 188 669,
e-mail: reditelka@ssozp.cz

webová adresa: <https://www.ssozp.cz/>
Facebook: [Sociální služby pro osoby se zdravotním postižením | Fryšták | Facebook](#)
Instagram: [Sociální služby pro osoby se zdravotním postižením \(@ssozp_cz\)](#)
úřední záležitosti: podatelna@ssozp.cz
Vaše dotazy: podatelna@ssozp.cz

Údaje o poskytované sociální službě:

Sociální služba podle zákona č. 108/2006 Sb.: § 46 Denní stacionáře

Číslo registrace: 5055183

Forma poskytované služby: ambulantní

Místo poskytované služby: Broučková 372, Příluky, 760 01 Zlín

Provozní doba: 06:30 – 16:30 hodin v pracovních dnech

Okamžitá kapacita: 20 klientů

Sociální pracovníce, vedoucí služby denního stacionáře:

Mgr. Eva Sonntagová

tel: 734 690 226

e-mail: vedouciDS@ssozp.cz

Sociální pracovníce denního stacionáře:

Bc. Štěpánka Hrabčíková

Bc. Jana Smolanová

tel: 739 280 953

e-mail: socialniDS@ssozp.cz

Obsah:

1. Úvodní ustanovení
2. Zahájení poskytování sociální služby
3. Práva a povinnosti klientů
4. Zázemí denního stacionáře
5. Podpora a pomoc
6. Stravování
7. Omlouvání nepřítomnosti, odchody klientů
8. Zdravotní péče
9. Klíčový pracovník
10. Základní zásady soužití
11. Udržování pořádku a osobní hygiena
12. Kouření a pití alkoholu, otevřený oheň
13. Nouzové a havarijní situace
14. Odpovědnost za škody
15. Podněty, připomínky a stížnosti
16. Porušení pravidel a důsledky
17. Ukončení poskytování sociální služby

1. Úvodní ustanovení

Poskytovatel pro poskytování sociální služby pravidla vytváří, seznamuje s nimi a jsou nedílnou součástí Smlouvy o poskytování sociální služby Denní stacionář Zlín (dále jen „Smlouva“). Dokument je dostupný na informační tabuli Denního stacionáře Zlín (dále jen „DS“), na webových stránkách organizace, u vedoucí služby a sociální pracovníce.

Pravidla vychází ze zásad poskytování sociální služby vztahujících se k zajištění důstojnosti člověka, respektu k jeho názorům a rozhodnutím. Kladou důraz na dodržování lidských a občanských práv a svobod. Každý klient má právo na individuální přístup. S jakýmkoliv dotazem či problémem se může obrátit na jakéhokoliv zaměstnance DS či ostatní zaměstnance organizace.

2. Zahájení poskytování sociální služby

Uzavření smlouvy předchází proces jednání se zájemcem. Zahájení poskytování sociální služby probíhá na základě uzavřené Smlouvy mezi klientem (nebo jeho zástupcem) a poskytovatelem (Sociální služby pro osoby se zdravotním postižením, p. o.). Smlouva se s klientem uzavírá po vzájemné dohodě, nejpozději v den nástupu do DS. Klient si například může zvolit délku pobytu v DS v rámci provozní doby a může docházet jen v určité dny v týdnu. Před zahájením poskytování sociální služby je žadatel seznámen srozumitelným a prokazatelným způsobem sociální pracovníci s těmito pravidly.

Pravidla, která jsou zpracována ve zjednodušené obrázkové verzi, jsou určena především zájemcům/žadatelům o sociální službu a při jednání s nimi slouží k objasnění podmínek nabízené služby.

V rámci jednání se zájemcem/žadatelem o sociální službu je zjišťována nepříznivá sociální situace, očekávání, potřeby, přání a osobní cíle. Na základě nich je dojednáán rozsah služby. Sociální pracovníce vytvoří klientovi tzv. Individuální plán a Plán péče, které jsou průběžně hodnoceny a doplňovány dle aktuálních potřeb vzhledem k nepříznivé sociální situaci.

3. Práva a povinnosti klientů

Práva a povinnosti klientů i zaměstnanců sociální služby se řídí ustanoveními zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Zákon“), uzavřenou Smlouvou a vnitřními nařízeními a metodikami organizace s nimiž jsou prokazatelně seznámeni.

Klient má právo:

- na zachování důstojnosti;
- na ochranu soukromí, lidské integrity a důstojnosti,
- na volbu vhodné komunikační techniky;
- na respektování psychomotorického tempa;
- na důstojné oslovování ze strany zaměstnanců, praktikantů a stážistů;
- na spolupráci při tvorbě a přehodnocování plánu péče a individuálního plánu;
- rozhodovat o svém vzhledu;
- na soukromí při rozhovoru se zaměstnancem;

- na seznámení s vnitřními směnicemi, které se týkají poskytované služby, srozumitelnou formou;
- nahlížet do dokumentace, která je o něm vedena;
- stěžovat si na kvalitu a průběh poskytované služby;
- ukončit poskytování služby bez udání důvodu.

Klient má povinnost:

- aktivně se podílet na realizaci sjednaného rozsahu poskytované péče – dle plánu péče a individuálního plánu;
- chovat se slušně a ohleduplně vůči ostatním klientům i zaměstnancům, nechovat se agresivně, respektovat soukromí ostatních;
- zvážit využití služby v době nemoci, a to s ohledem na její charakter (např. infekční onemocnění) a rizika přenosu na ostatní uživatele a pracovníky; oznámí klient, pokud to jeho schopnosti umožňují, v opačném případě to zajistí zákonný zástupce nebo opatrovník;
- pohybovat se ve všech prostorách DS v domácí obuvi;
- oznámit změnu osobních údajů do 8 dnů (např. změna adresy, telefonu);
- dodržovat obecně platná pravidla, která se týkají úpravy zevnějšku a hygieny;
- do DS nechodit pod vlivem alkoholu;
- v případě, že je kuřák, kouřit ve vyhrazeném prostoru;
- platit za službu dle smlouvy;
- každý odchod z DS oznámit některému ze zaměstnanců.

4. Zázemí denního stacionáře

Služba je poskytována v přízemních prostorách Střední zdravotnické školy a Vyšší odborné školy zdravotnické Zlín. Prostory DS jsou plně bezbariérové, tzn. přizpůsobeny potřebám imobilních klientů.

Za vstupní částí tzv. vestibulem do DS je umístěna šatna pro klienty, místnost pro aktivizační činnosti, místnost pro relaxaci s polohovacím křeslem a lůžkem a menší multisenzorická místnost – snoezelen. Společenská místnost je vybavená sedací soupravou, obývací stěnou. Tato místnost nabízí také část vybavenou kuchyňským koutem a jídelnou. V zadní části se nachází bezbariérové WC pro muže i ženy, koupelna s WC.

5. Podpora a pomoc klientů sociální služby

Sociální pracovník v rámci jednání se zájemcem a následně při uzavírání smlouvy sjednává konkrétní rozsah a průběh poskytování sociální služby na základě nepříznivé sociální situace klienta a dále klientových přání, individuálních potřeb, znalostí a zkušeností. Základním smyslem poskytování sociální služby je snaha o klientův rozvoj k samostatnosti a soběstačnosti, aby byl schopen v maximálně možné míře zvládat samostatně každodenní úkony.

DS nabízí podporu a pomoc v níže uvedených základních činnostech, které jsou stanoveny Zákonem.

POMOC PŘI ZVLÁDÁNÍ BĚŽNÝCH ÚKONŮ PÉČE O VLASTNÍ OSOBU

- **Pomoc při oblékání, svlékání, obouvání a zouvání, popřípadě za pomoci speciální pomůcky.**

Pomoc při sebeobsluze je poskytována od příchodu klienta do stacionáře až po jeho odchod způsobem slovní podpory, dopomoci i provedením úkonu pracovníkem. Zahrnuje rovněž podporu při výběru vhodného oblečení, přidržení oděvu, pomoc se zapínáním a rozepínáním knoflíků, háčků a zipů, se zavazováním obuvi. Pro oblečení a obuv má každý klient v šatně svoji skříňku a botník. K dispozici je obouvací lžice s prodlouženou rukojetí. Při úkonu je zajištěno soukromí v šatně i v ostatních prostorách stacionáře.

- **Pomoc s použitím neinvazivního zdravotnického prostředku sloužícího k podpoře pohybu nebo funkce končetiny.**

Pomoc je poskytována od příchodu klienta do stacionáře až po jeho odchod a spočívá v praktické asistenci pracovníka v sociálních službách při použití takových prostředků, které nevyžadují zavedení do těla ani zásah do tělní dutiny. Jedná se např. o pomoc při navlečení kompresní punčochy, nasazení a připevnění ortézy horních či dolních končetin, dlahy, nastavení francouzské hole/berle, chodítka/rolátoru (k dispozici ve stacionáři), manipulaci s mechanickým invalidním vozíkem, obutí ortopedické obuvi.

- **Pomoc s použitím kompenzační pomůcky nezbytné pro běžné denní činnosti.**

Pomoc je poskytována od příchodu klienta do stacionáře až po jeho odchod způsobem praktické asistence pracovníka v sociálních službách při použití pomůcek, jejichž účelem není odívání, ale podpora funkčních schopností nebo pohybu. Pracovník provádí praktickou asistenci např. při nasazení brýlí, zubní protézy vč. její hygieny, při uživatelské manipulaci s naslouchátky, neinvazivními dýchacími pomůckami, při použití toaletních nástavců (k dispozici ve stacionáři), madel pro podporu soběstačnosti (k dispozici ve stacionáři v koupelně a na WC), stabilizačních či bederních pásů, polohovacích klínů, sedacích antidekubitních podložek.

- **Orientační sledování základních tělesných projevů a fyziologických funkcí běžně vnímatelných nebo zjištěných neinvazivním způsobem.**

Činnost má charakter běžné podpory přispívající k prevenci, zvýšení bezpečí a udržení pocitu jistoty klienta a jeho blízkých osob. Pracovník v sociálních službách sleduje změny stavu klienta ve stacionáři jako je únava, změna dýchání, změna krevního tlaku a tepu, přičemž asistuje při použití běžně dostupných pomůcek pro měření - např. přečte naměřenou hodnotu z teploměru, pomůže nasadit manžetu tlakoměru, pomůže nasadit pulzní oxymetr pro měření saturace, pomůže s manipulací chytrých hodinek, mobilními aplikacemi nebo systémy monitorujícími glykémii. Zjištěné hodnoty slouží jako informativní údaj pro klienta a jeho blízké nebo jako podnět ke zprostředkování zdravotní péče. Ve stacionáři jsou k dispozici tyto pomůcky: teploměr, tlakoměr, oxymetr.

- **Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík a pomoc při vstávání, uléhání, posazování, změně, úpravě a zajištění pohodlné a bezpečné polohy.**

Pomoc při přesunech klientů a změnách polohy (např. pro důstojné a bezpečné stravování, pro odpočinek, k realizaci dalších běžných činností i kvůli prevenci zhoršování stavu) je zajištěna po celou dobu přítomnosti klienta ve stacionáři, je prováděna formou dopomoci (např. přistavení vozíku a přidržení při přesedání, podepření při vstávání) nebo přímým provedením ze strany pracovníků. K přesunům je v případě potřeby využíváno i zvedací zařízení služby.

- **Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru.**
Pomoc je zajištěna po celou dobu přítomnosti klienta ve stacionáři formou přímého doprovodu, kdy se klient pracovníka drží, nebo nepřímého doprovodu, kdy pracovník klienta slovně naviguje a zajišťuje například otevírání a zavírání dveří.
- **Pomoc a podpora při podávání jídla a pití.**
Pomoc a podpora je zajištěna v průběhu dne ve stacionáři, v obvyklých časech a dle potřeby klienta, při jídle a pití zajištěného službou i přineseného z domu, Může zahrnovat přípravu ke stolování, vybalení jídla, otevření jídlonosiče, přendání jídla na talíř, donesení jídla ke stolu, ohřátí jídla, pokrájení pokrmu, otevření/uzavření nápojů, podání nápojů i pomocí brčka, podání stravy přímo do úst, pokud se klient nemůže najíst ani s dopomocí. Součástí podpory může být i dohled nad užíváním léků (např. připomenutí), které jsou připravené klientem nebo rodinou v dávkovači (klient si je užívá samostatně a zapije). Klientům je po celou dobu ve stacionáři k dispozici příjemná jídelna s kuchyňskou linkou vč. ledničky a mikrovlnné trouby.
- **Pomoc s užitím doplňku stravy nebo potravin pro zvláštní lékařské účely podávaných ústy.**
Pomoc spočívá v praktické asistenci pracovníka v sociálních službách při užití ústy např. nutričních sippingů, laktobacilů, výživových pudinků. S ohledem na možná rizika při jejich užívání (např. nadměrné dávky nebo nevhodné kombinace s jinými doplňky či léčivými) je klient a jeho zástupce podporován k odborné konzultaci s lékařem nebo farmaceutem.

POMOC PŘI OSOBNÍ HYGIENĚ, NEBO POSKYTNUTÍ PODMÍNEK PRO OSOBNÍ HYGIENU

- **Pomoc při úkonech osobní hygieny a péči o pokožku bez porušení integrity kůže.**
Pomoc je zajištěna po celou dobu přítomnosti klienta ve službě, má podobu slovní podpory, dopomoci i přímého provedení úkonů, zahrnuje např. pomoc při manipulaci s vodovodními bateriemi, při mytí rukou, zubů a obličeje, při mytí vlasů, při holení, použití mýdla, desinfekce, šamponu, při nanesení pasty, utírání, součástí je také podpora při smrkání, běžná péče o pokožku (promazání, ochrana), pomoc při sprchování. Klient má zajištěno soukromí a má právo vybrat si pracovníka mužského nebo ženského pohlaví, pokud to umožňuje složení týmu. Ve stacionáři je k dispozici bezbariérová koupelna se sprchou, umyvadlem a toaletou vč. madel, protiskluzové podložky a sedátka. K mytí rukou je možné využít také umyvadlo ve společenské místnosti a na samostatných toaletách. Pomůcky k osobní hygieně si zajišťují klienti sami, pro případ nutné potřeby jsou k dispozici. Tekuté mýdlo, desinfekci na ruce, papírové ručníky a toaletní papír jsou zajištěny poskytovatelem.
- **Pomoc při základní péči o vlasy a nehty**
Pomoc je zajištěna při přítomnosti klienta ve stacionáři pracovníky v sociálních službách formou slovní podpory, dopomoci i přímého provedení, zahrnuje běžné laické úkony jako např. pomoc s učešáním, vytvořením požadovaného účesu bez stříhání (culík, zapletení, sepnutí sponkami), dle potřeby také pomoc s bezpečným stříháním nehtů. Používány jsou osobní pomůcky klientů.
- **Pomoc při ošetření drobných porušení integrity kůže, která nejsou komplikovaná ani chronického charakteru.**
Pomoc má charakter běžné laické první pomoci, tj. jednoduchého ošetření drobných poranění (např. oděrek, škrábnutí, drobných rankových defektů), které nevyžadují

zdravotnický zásah. Pracovník v sociálních službách asistuje při manipulaci s běžnými krycími materiály, které jsou k dispozici ve stacionáři v lékárně, pomůže např. s přiložením náplasti, přidržením nebo zajištěním jednoduchého krytí.

- **Pomoc a podpora při fyziologickém vyprazdňování a s tím související hygienou**

Pomoc je zajištěna po celou dobu přítomnosti klienta ve stacionáři, má formu slovní podpory, dopomoci i přímé výměny inkontinenčních a toaletních pomůcek, zahrnuje pomoc při použití WC, toaletního křesla, nádoby na moč zahrnuje manipulaci s oblečením, inkontinenčními a toaletními pomůckami, přidržení při usedání na toaletu, očištění po vykonání potřeby, pomoc při vstávání a související hygieně. Ve stacionáři jsou k dispozici samostatné WC pro klienty muže a ženy vč. umyvadel, bezbariérové WC pro klienty v koupelně, dále přenosné toaletní křeslo a nádoba na moč (bažant). Výměna inkontinenční pomůcky může probíhat i na lůžku s použitím jednorázových podložek a vlhčených ubrousků. Poskytovatelem je zajištěn toaletní papír. Inkontinenční pomůcky, vložky, vlhčené ubrousky a jednorázové podložky si zajišťují klienti sami.

- **Pomoc při vypuštění nebo výměně sběrného sáčku při zavedené cévce z močového měchýře.**

Pomoc je zajištěna po celou dobu přítomnosti klienta ve stacionáři, má charakter běžné technické a asistenční manipulace pracovníka v sociálních službách s pomůckou, která umožňuje odvod moči vč. odpojení a připojení potřebných součástí, a to bez zásahu do zavedené cévky, bez manipulace s jejím uložením nebo fixací a bez potřeby odborných či sterilních postupů. Při úkonu je zajištěno soukromí, je prováděn na toaletách, v koupelně nebo na lůžku.

POSKYTNUTÍ STRAVY

- **Zajištění stravy přiměřené době poskytování služby a odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování.**

Strava je zajištěna po celou dobu poskytování služby od 6:30 do 16:30 h v obvyklých časech a dle individuálních potřeb klientů. Klienti si sami zvolí, zda posnídají doma, mohou si přinést vlastní jídlo a uložit si ho do kuchyňky nebo do ledničky. Obědy jsou zajištěny externím dodavatelem. Stacionář má jídelnu s kuchyňským koutem a standardním vybavením: lednička, sporák, mikrovlnná trouba, myčka, běžné nádobí, příbory, brčka, přičemž speciálně upravené příbory a nádobí si klienti zajišťují sami. Pracovníci podporují klienty ve správném stolování, pomáhají při servírování i samotném podávání jídla a pití.

VÝCHOVNÉ, VZDĚLÁVACÍ A AKTIVIZAČNÍ ČINNOSTI

- **Pracovně výchovná činnost.**

Činnost je poskytována dle individuálních potřeb klientů v naplánovaném čase během přítomnosti ve stacionáři. Má formu individuální i skupinovou. Zahrnuje upevnění pracovních činností v kuchyni, při péči o domácnost, o rostliny, dále ručních prací a práce s různými předměty a materiály. Činnosti s asistencí pracovníků probíhají zejména v nácvikové kuchyňce ve společenské místnosti, v aktivizační místnosti s množstvím pomůcek a materiálů pro ženy i muže, ale také v šatně klientů, kde mají své skříňky a venku u stacionáře, kde jsou květinové záhony.

- **Nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností.**

Činnost je poskytována dle individuálních potřeb klientů v naplánovaném čase během přítomnosti ve stacionáři. Má formu individuální i skupinovou. Zahrnuje např. činnosti

zaměřené na rozvoj jemné i hrubé motoriky vč. nácviku chůze, na posílení kognitivních schopností, zejména paměti a pozornosti, řeči a schopnosti vyjadřování a porozumění. Jako prostředky k tomuto účelu využívají pracovníci v sociálních službách běžné denní činnosti, sportovní a pohybové aktivity, činnosti s prvky muzikoterapie, zooterapie nebo bazální stimulace, činnosti zaměřené na podporu vnímání vlastního těla, uvolnění svalového napětí a celkovou relaxaci. Pracují s nejrůznějšími pomůckami a materiály, které jsou k dispozici ve stacionáři, příp. s těmi, které si klienti přinesou sami, využívají společenské deskové hry, knihy, fotografie, výtvarné pomůcky, tablety apod. Pro dorozumění s klienty se sníženou schopností komunikace jsou zaváděna doporučení z konzultací s externími odborníky na alternativní a augmentativní formy komunikace. Pro jednotlivé činnosti dle jejich zaměření je využívána aktivizační místnost, relaxační místnost, společenská místnost. Stacionář má k dispozici také snoezelen, tj. bezpečné stimulující prostředí, které plní funkci relaxační, poznávací i interakční, a to na základě zrakových, sluchových, čichových a hmatových podnětů. (

- **Vytvoření podmínek pro zajišťování přiměřeného vzdělávání nebo pracovního uplatnění.**

V denním stacionáři jsou vytvořeny prostorové, personální i materiální podmínky pro upevňování a rozvoj získaných znalostí, zprostředkování všeobecného přehledu i učení se novým dovednostem. Klienti jsou motivováni a podporováni k vyhledávání a využívání pracovních a vzdělávacích příležitostí. K dispozici je nácvik základní práce s počítačem, tabletem nebo mobilním telefonem, vyhledávání informací na internetu, edukace v oblasti manipulace s finančními prostředky, třídění informací a jejich sdělování druhým. Klienti mohou využívat pracovní listy a další pomůcky. Práce s klienty je individuální i skupinová.

ZPROSTŘEDKOVÁNÍ KONTAKTU SE SPOLEČENSKÝM PROSTŘEDÍM

- **Pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob.**

Pomoc je zajišťována převážně individuální formou, zahrnuje podporu rodinných a osobních vztahů klientů, osvětu v oblasti sexuality, zprostředkování informací o společenských a zájmových aktivitách v přirozeném sociálním prostředí a podporu klientů k jejich využívání, dále asistenci pracovníka při zapojení se do akcí ve stacionáři, při pobytu venku a při využívání veřejných služeb jako např. obchod, knihovna, restaurace, cukrárna. Probíhá nácvik, jak se bez obav pohybovat mezi lidmi, vhodně s nimi komunikovat a orientovat se v běžných situacích včetně orientace po okolí.

SOCIÁLNĚ TERAPEUTICKÉ ČINNOSTI

- **Socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob.**

Činnosti jsou poskytovány dle individuálních potřeb klientů v naplánovaném čase během přítomnosti ve stacionáři. Mají formu individuální i skupinovou. Zahrnují podporu klienta při začleňování do komunity klientů stacionáře, jsou zaměřeny na oblast mezilidských vztahů, komunikace, chování v různých situacích, podporu v péči o zevnějšek a své zdraví, zvládání emocí a krizových situací, podporu ve využívání veřejných služeb.

POMOC PŘI UPLATŇOVÁNÍ PRÁV, OPRÁVNĚNÝCH ZÁJMŮ A PŘI OBSTARÁVÁNÍ OSOBNÍCH ZÁLEŽITOSTÍ

- **Pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů.**

Pomoc sociálního pracovníka je zajišťována dle potřeb klienta a v jeho zájmu např. při komunikaci ve věcech opatrovnictví a zákonného zastupování, dále při úředních jednáních a vyřizování osobních záležitostí, ale i v běžných situacích, které nastanou v denním stacionáři. Zahrnuje podporu klienta v projevování vlastní vůle, napomáhá k porozumění sdělení druhých osob a psaných dokumentů, zajišťuje informace srozumitelnou formou, komunikaci s pečujícími a blízkými osobami, s opatrovníky a zákonnými zástupci, sociálními pracovníky úřadů a jiných sociálních nebo zdravotních služeb apod.

6. Stravování

Pokud klienti chtějí, mohou si do DS přinést vlastní jídlo. Tato strava se ukládá v lednici klientů. Svačina probíhá cca od 8:30 hod. Klienti mohou ke stravování využít i jinou místnost než společenskou místnost s jídelnou. Pitný režim je v rámci hlavního jídla zajištěn. Klienti si mohou přinést např. čaj, kávu, kterou si uvaří v kuchyňce samostatně nebo s podporou pracovníka. Oběd, je dovážen externí dodavatelskou firmou. Doba pro vydávání oběda není striktně stanovena, klienti mohou využít dobu od 11:30 – 12:30 hodin při dodržení pravidel HACCP i později.

Aby poskytovatel mohl zajistit stravu dle potřeb dietního stravování, je povinností žadatelů o zajištění stravy v DS (příp. jejich zástupců), aby o tomto informovali při uzavírání smlouvy o poskytování služby, případně v okamžiku, kdy tato potřeba vznikne.

Pomoc a podpora při podávání jídla a pití je ze strany poskytovatele zajištěna.

7. Omlouvání nepřítomnosti, odchody klientů

Provozní doba DS je v pracovních dnech od 6:30 do 16:30. V zájmu toho, aby byl odchod klienta ze služby pro něho samotného, ale také pro opatrovníka a pracovníka, co nejvíce komfortní a bezproblémový, doporučujeme, aby opatrovník, či jiná pověřená osoba, vyzvedli klienta přibližně 15 minut před koncem provozní doby.

Klienti s uzavřenou smlouvou o poskytování sociální služby, mohou v mimořádných situacích vyvolaných potřebou klienta využít služeb denního stacionáře také v jiných než smlouvou sjednaných dnech a časech. Tuto možnost lze využít po předchozí dohodě s vedoucí služby nebo se sociální pracovníci, a to pouze v případě volné kapacity služby (nebude překročena okamžitá kapacita 20 klientů). Tato změna bude zaznamenána v programu Cygnus a není důvodem pro změnu smlouvy. V případě dlouhodobé změny (3 měsíce) rozsahu poskytované služby se vypracovává dodatek ke smlouvě.

Pokud se klient rozhodne DS nenavštívit, je povinen bez odkladu o tomto informovat níže uvedenou formou, aniž by musel své důvody sdělovat.

Klient (nebo jeho blízká osoba), který má zajištěnu poskytovatelem stravu, oznámí nepřítomnost nejpozději den předem do 8:00 hodin. Tyto informace lze předat osobně v DS, prostřednictvím telefonického hovoru či zasláním SMS nebo zprávy prostřednictvím aplikace WhatsApp na služební telefonní číslo **604 211 752**.

Je-li klient v řádném termínu omluven, je mu odhlášena strava. V závažných případech, jako je náhlá zdravotní indispozice, je nutné nepřítomnost oznámit v co nejkratším termínu na

výše uvedeném telefonním čísle. Pokud již není možné stravu odhlásit, pak si může klient nebo jeho kontaktní osoba, dané jídlo v DS vyzvednout.

8. Zdravotní péče

Sociální služba DS, neposkytuje zdravotnickou péči. Klienti zůstávají v péči svých lékařů. Zaměstnanci DS nejsou zdravotničtí pracovníci a léky klientům nepodávají. Pracovník může po dohodě připomenout klientovi čas užití léků a dohlédnout, že si je sám vezme.

Pokud si klient, v době pobytu v DS, není schopen lék sám užít nebo aplikovat musí si zajistit pomoc jiným způsobem (osoba blízká, externí služba), přičemž poskytovatel denního stacionáře může pomoci se zprostředkováním zdravotní péče.

V případě infekčního onemocnění nesmí klient do DS docházet, ošetření a péči zajišťuje pečující osoba. Klient, u kterého vznikne během pobývání v DS podezření na infekční či virové onemocnění, musí být izolován od ostatních klientů. O změně zdravotního stavu klienta v průběhu poskytování služby je neprodleně informován zákonný zástupce/opatrovník klienta, se kterým je dohodnut další postup při řešení nastalé zdravotní indispozice.

Při vážné zdravotní indispozici či komplikaci voláme RZS a blízké osoby.

9. Klíčový pracovník

Každý klient má po vzájemné dohodě určeného tzv. klíčového pracovníka. Jde o zaměstnance, který společně s klientem plánuje průběh poskytování služby DS s ohledem na jeho osobní cíle a jeho možnosti, a také společně s klientem průběžně hodnotí, zda jsou jeho cíle naplňovány. Klíčový pracovník je pro klienta garantem pro poskytování kvalitní sociální služby, dodržování práv, individuálního plánování průběhu služby a řešení nejrůznějších problémů. Jeho úlohou je pomoci klientovi nejen v době adaptace v DS. Měl by poznat osobnost klienta, seznámit se s jeho nepříznivou sociální situací, s jeho potřebami, zájmy, přáními, jeho cíli a pomáhat mu s jejich uskutečněním. Klíčový pracovník spolupracuje se sociální pracovníci a předává získané informace ostatním zaměstnancům, kteří se podílejí na poskytování sociální služby danému klientovi. Klient může kdykoli požádat o změnu klíčového pracovníka.

10. Základní zásady soužití

Zaměstnanci usilují o vytvoření příjemného a klidného prostředí pro poskytování sociální služby v DS, chovají se mezi sebou a ke klientům s respektem k lidským právům, veškeré činnosti musí být vykonávány při zachování důstojnosti ohleduplně, vstřícně a zdvořile.

Také klienti se k sobě, k zaměstnancům a ostatním osobám chovají ohleduplně, zdvořile, vstřícně, usilují o dobré a přátelské vztahy. Hádky, hrubé a nevhodné chování a jiná obdobná jednání ze strany klientů jsou považovány za porušení základních zásad soužití a mohou vést až k ukončení poskytování sociální služby. Na porušení základních zásad soužití bude klient (opatrovník/zákonný zástupce) písemně upozorněn max. 3x a pak může být smlouva vypovězena. Porušení základních zásad ze strany zaměstnanců, může vést dle závažnosti až k ukončení pracovního poměru.

11. Udržování pořádku a osobní hygiena

Klienti v DS udržují pořádek. V DS jsou vytvořeny podmínky pro osobní hygienu a je zajištěna pomoc pracovníků klientům, včetně pomoci při použití WC. K zajištění hygieny má klient své vlastní hygienické pomůcky, které jsou umístěny v uzamykatelné skříňce na osobní věci nebo v košíku na WC, o doplnění zásob hygienických prostředků se stará klient sám, v případě potřeby opatrovník či zástupce na základě podnětu od pracovníků DS. Toaletní papír a papírové ubrousky jsou zajištěny poskytovatelem. Hygienu provádějí klienti podle svých zvyklostí, a to buď sami, nebo za asistence pracovníků. Rozsah podpory při hygieně se dojednává s klienty individuálně.

12. Kouření a pití alkoholu

Z bezpečnostních důvodů je kouření možné pouze mimo areál SZŠ a DS, každý je povinen použité kuřivo řádně uhasit a odložit na určené místo, nedopalky nelze v areálu odhazovat na zem. Pití alkoholu v průběhu poskytování služby je povoleno v míře, která negativně neovlivní běžný provoz DS.

13. Nouzové a havarijní situace

Nouzové či havarijní situace jsou mimořádnými událostmi, které nastávají náhle, nepředvídatelně a zásadně vybočují z běžného provozu a činnosti DS (jedná se například o závadu na vnitřních instalacích, požár, úraz, verbální či fyzické napadení aj.). Takové situace musí být okamžitě řešeny. Všichni jsou povinni jednat a chovat se tak, aby nezapříčinili vznik mimořádné události. Každá nouzová a havarijní situace, a to i s menší závažností, je zaznamenána do formuláře o hlášení mimořádné události.

Havarijní a nouzové situace podrobněji upravují „Požární poplachová směrnice“ a „Požární evakuační plán“ a dále Standardy kvality sociální služby. Organizace má zpracovány manuály v případě poruchy a havárie. S jeho obsahem jsou seznamováni všichni pracovníci při nástupu, s jeho aktualizacemi pracovníci ihned po schválení. Klienti jsou s postupy řešení havarijních a nouzových situací seznamováni průběžně, srozumitelnou formou, prakticky jsou také nacvičovány. Klienti nesmí nijak zasahovat do elektrických rozvodů, strojů a přístrojů z důvodu vysokého nebezpečí úrazu.

Důležitá telefonní čísla při vzniku mimořádné události:

150 - Hasičský záchranný sbor ČR

155 - Zdravotnická záchranná služba

158 - Policie ČR

156 - Městská policie

112 - Jednotné evropské číslo tísňového volání

14. Odpovědnost za škody

Každý klient je povinen jednat tak, aby škody nezpůsobil a je povinen upozornit zaměstnance na škodu, která vznikla nebo by mohla vzniknout na majetku nebo zdraví klientů, zaměstnanců či jiných osob. Organizace odpovídá klientům za škody na zdraví a majetku způsobené při poskytování sociálních služeb v rozsahu povinně uzavřené pojistné smlouvy. Klient odpovídá za škodu, kterou úmyslně nebo z nedbalosti způsobil na majetku organizace, na majetku nebo zdraví ostatních klientů, zaměstnanců a dalších osob přicházejících do DS. Způsobí-li škodu více klientů, odpovídají za ni poměrně podle své

účasti, je-li prokázána. O míře zavinění a eventuální náhradě škody ze strany klienta rozhodne komise sestavená ředitelkou organizace.

15. Podněty, připomínky a stížnosti

Každý klient, jeho rodina a blízcí, zástupce, ale i zaměstnanec či kterýkoliv občan má právo podat podnět, připomínku nebo stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby. Zaměstnanci jsou povinni v maximální míře podporovat v tomto směru rovněž klienta, který není schopen verbálně komunikovat, nerozumí čtenému textu, neumí nebo není schopen psát.

Podněty, připomínky a stížnosti je možné podat ústně i písemně kterémukoliv zaměstnanci služby (který je povinen toto předat vedoucí služby nebo sociální pracovníci) nebo je vhodit do schránky na stížnosti umístěné ve vestibulu DS (tyto stížnosti mohou být podány i anonymním způsobem telefonicky, poštou, emailem). Každá stížnost je postoupena k projednání a stanovení řešení nastalé situace. Výsledek projednání stížnosti je do 30 dnů písemnou formou odeslán stěžovateli. Odpovědi na anonymní podání jsou zveřejněny na informační tabuli ve vestibulu DS.

Pokud i tak stěžovatel není spokojen s postupem, či výsledkem, může se obrátit např. na ředitelku organizace, zřizovatele služby, jímž je Zlínský kraj, kancelář veřejného ochránce práv, Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR.

16. Porušení pravidel ze strany klientů a jejich důsledky

Jako pravidlo je chápáno všechno, co zakládá určitou povinnost klienta/zástupce a s čím byl prokazatelně seznámen. Jde o pravidla v tomto dokumentu, ale i podmínky uvedené ve smlouvě o poskytování sociální služby, vč. všech jejích příloh.

Porušení pravidla musí poskytovatel prokázat, a před vyvozením důsledků, jimiž může být až vypovězení smlouvy, musí poskytovatel na konkrétní porušení pravidlo nejprve písemně upozornit a uvést další postup.

17. Ukončení poskytování sociální služby

Poskytování sociální služby je ukončeno dohodou, výpovědí, smrtí klienta, případně zánikem poskytovatele, vypršením platnosti smlouvy. Klient může smlouvu vypovědět kdykoliv i bez udání důvodu. Zařízení může poskytování služby ukončit pouze z důvodů uvedených ve smlouvě, výpověď musí zdůvodnit. Ukončení poskytování sociální služby musí být vždy v písemné podobě.