



IČ: 705 66 241
277 11 Neratovice, Kojetická 1414
tel.: 315 630 511, e-mail: dke@demmy.cz

VNITŘNÍ PRAVIDLA DENNÍHO STACIONÁŘE

Poslání

- 1) Posláním **denního stacionáře** je zajistit pomoc a podporu osobám v nepříznivé životní situaci, která je dána především vyšším věkem a potřebou péče druhé osoby. Posláním denního stacionáře je zajistit ambulantní služby, které umožňují rodině či osobě blízké zachovat stávající způsob života a udržet přirozené vztahové sítě.
- 2) Denní stacionář DKE je ambulantní sociální služba podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen Zákon o sociálních službách), jeho zřizovatelem je město Neratovice. Při poskytování služby se pracovníci DKE řídí pravidly formulovanými v Etickém kodexu pracovníka (dokument je veřejně přístupný na nástěnkách ve společných prostorách zařízení).

Denní stacionář DKE poskytuje tyto základní činnosti

- pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu,
 - pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
 - poskytnutí stravy,
 - výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,
 - zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
 - sociálně terapeutické činnosti,
 - pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí
- 1) Rozsah služby je individualizován na základě stanovení osobního cíle Klienta. Klient tento cíl formuluje na základě své aktuální životní situace, svých přání a potřeb s pomocí sociální pracovnice. Na základě cíle jsou prostřednictvím individuálního plánování s Klientem zvoleny konkrétní činnosti a způsoby podpory Klienta pracovníky stacionáře, které jsou realizovány v denním programu.
 - 2) Individuální plán Klienta, který je součástí dokumentace dle § 88 Zákona o sociálních službách, je uložen v elektronické podobě, je aktualizován ve spolupráci s Klientem vždy za období 3 kalendářních měsíců nebo při změně potřeb, přání a aktuální situace Klienta.
 - 3) Klient má právo nahlížet do svého individuálního plánu, požít si z něj výpisy, poznámky a kopie. Klient může požádat DKE o pořízení kopie individuálního plánu nebo jeho části.

Práva a povinnosti klientů

- 1) Klient je oprávněn:
 - Užívat společné prostory denního stacionáře (obývací pokoj, kuchyň s jídelnou, sociální zařízení) a veškerého vybavení a zařízení, které se v uvedených společných prostorách nalézá. Dále má Klient možnost využívat zahradu DKE, knihovnu, kapli.
 - Účastnit se společenských, kulturních, sportovních a zájmových aktivit pořádaných či zajišťovaných v DKE.

- Má právo na ochranu osobních údajů a svého soukromí, jakož i na ochranu svých vlastnických práv ke svým vneseným věcem.

2) Klient je povinen:

- Dodržovat smluvní ujednání sjednaná ve smlouvě o poskytování služeb.
- Hradit úhradu za služby a stravu, jak je dohodnuto ve smlouvě o poskytování služeb.
- Dodržovat vnitřní pravidla denního stacionáře.
- Dodržovat pravidla občanského soužití ve vztahu k DKE, jeho pracovníkům, ostatním Klientům, jakož i třetím osobám v objektu domova pro seniory.
- Nerušit nad míru obvyklou poměrům ostatní Klienty.
- Nepoškozovat majetek DKE a ostatních Klientů.
- Udržovat čistotu a pořádek v prostorách Domu kněžny Emmy.
- Neplýtvat elektrickou energií, vodou a teplem.
- Kouřit jen ve vyhrazených prostorách.

Jednání se zájemcem o službu, vstup Klienta do služby

- 1) S každým zájemcem o službu jedná sociální pracovník podle Zákona o sociálních službách. Se zájemcem je provedeno sociální šetření, jehož cílem je zjistit, zda je pro něj sociální služba – denní stacionář vhodná. Formulář žádosti a související dokumenty jsou dostupné na webových stránkách DKE.
- 2) S každým zájemcem je uskutečněno osobní setkání, kterého se účastní sociální pracovník, případně zastupující osoba. Pokud nedojde k odmítnutí zájemce z důvodů uvedených v §91 Zákona o sociálních službách, přistupujeme k uzavření smlouvy.
- 3) Smlouvu podepisuje Klient, případně jeho zastupující osoba a ředitelka zařízení.

Příchod a odchod klienta denního stacionáře

- 1) Klient přichází do stacionáře sám nebo v doprovodu rodinného příslušníka, případně jiné pověřené osoby, a to v čase předem dohodnutém (dle Individuálního plánu Klienta). Pracovník stacionáře při příchodu Klienta přivítá a dle potřeb pomůže s přezutím a sundáním oděvu. Zároveň převezme případné informace od doprovodu. Zaznamená v evidenci příchod Klienta.
- 2) Obdobně pracovník postupuje při odchodu Klienta. Zajistí podporu či pomoc při oblékání a obouvání, předá Klienta doprovodu a odchod zapíše do knihy.
- 3) Nedostaví-li se doprovod do 15:30 hod, informuje pracovník svého nadřízeného. Výjimkou jsou předem plánované a domluvené pozdější odchody.

Podávání stravy

- 1) Klienti denního stacionáře se stravují přímo v prostorech stacionáře (snídaně, přesnídávka, oběd). Klient si sjednává stravu v průběhu jednání se Zájemcem o

službu. Zvolená jídla a míra podpory, případně pomoci při stravování vychází z Individuálního plánu každého Klienta.

- 2) Snídaně a svačiny přebírá z kuchyně pověřený pracovník ihned ráno a zajistí jejich uložení ve stacionáři (kuchyňská linka/lednice). Pracovník stacionáře vydá svačinu uvážení Klienta, nesní-li ji, dostane ji s sebou při odchodu domů.
- 3) Výdej oběda probíhá v době od 11.30 – 12.30 hod. Jídelní lístek je sestaven podle moderních požadavků na stravování seniorů a je předem zveřejněn v prostorách denního stacionáře, na vývěskách DKE a webových stránkách DKE. V DKE jsou připravovány tyto diety: racionální, diabetická a šetřící.
- 4) Klienti se mohou vyjadřovat ke kvalitě, složení a způsobu podávání jídla pracovníkům denního stacionáře nebo přímo vedoucí stravovacího úseku.
- 5) Pracovník stacionáře dohlíží na pitný režim klientů. Klientům, kteří mají s sebou léky, pracovník připomene jejich požití.

Kavárna

- 1) Pro potřeby klientů je v DKE provozována kavárna se stanovenou provozní dobou:

Po – Út, Čt – Ne	12.00 hod. do 17.00 hod.
St	14.00 hod. do 17.00 hod.

Odhlašování stravy

- 1) Odhlašování stravy je třeba nahlásit do 12:00 hodin předešlého dne na denní stacionář, a to osobně nebo telefonicky.
- 2) Neodhlášená strava je započítána do úhrady klienta.
- 3) Pokud se Klient nedostaví do služby ve sjednaný den ze závažného důvodu (nemoc apod.) a nemá odhlášenou stravu, je mu účtována pouze režijní částka za neodebraná jídla.
- 4) První den nemoci lze vyzvednout objednaná jídla v době od 11:30 do 12:00 hodin a od 12:30 do 13:00 hodin ve společné jídelně u výdejního pultu do přineseného jídlonosiče.

Použití WC a hygiena

- 1) Úkony sebezpěče a sebeobsluhy vycházejí z plánu péče každého Klienta. Pracovník vždy podporuje Klienta v aktivní spolupráci nebo samostatnosti. Prostředky osobní hygieny si zajišťuje Klient, kromě běžného vybavení toalety DKE (WC papír, papírové ručníky, mýdlo, dezinfekce).
- 2) Prostory denního stacionáře DKE se pravidelně větrají a denně se provádí běžný úklid.

Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti

- 1) Klienti stacionáře mohou využívat všechny aktivizační činnosti nabízené v DKE. Míra využití aktivit je opět nastavena v Individuálním plánu Klienta. Pracovník stacionáře

zajistí doprovod, případně přesun Klienta na aktivitu a zpět. Klientům, kteří zůstávají ve stacionáři, pracovník nabídne činnosti dle zájmu každého, případně se domluví na společné aktivitě. O nabídce aktivizačních činností jsou Klienti informováni pracovníky stacionáře, informace jsou k dispozici na vývěsce stacionáře nebo ve vstupním vestibulu DKE.

- 2) Sledování televize nepatří k primární činnosti, výjimku tvoří sledování sportovních přenosů, aktuálních událostí nebo retro filmů a seriálů. V teplých měsících roku pracovník motivuje klienty k pobytu na zahradě.

Sociálně terapeutické činnosti

- 1) Jedná se o činnosti, kterými pracovníci denního stacionáře podporují a rozvíjejí schopnosti a dovednosti Klientů v jednotlivých oblastech života a podporují psychosociální pohodu Klienta a jeho sociální začleňování. Jedná se o tréninky sebeobsluhy, kondiční cvičení, smyslová aktivizace, tréninky paměti, ergoterapie apod. Pomoc a podpora je poskytována dle individuálního plánu Klienta.

Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

- 1) Klienti denního stacionáře se mohou účastnit kulturních akcí pořádaných DKE (ples, masopust, koncerty, besedy, výstavy, besídky mateřských škol apod.) ve společnosti přátel či doprovodu rodiny. Nedílnou součástí je nabídka výletů, návštěva kulturních akcí mimo DKE (výstavy, farmářské trhy pořádané městem Neratovice, apod.)
- 2) Klienti denního stacionáře mohou v DKE využít služby kadeřnice, zajištění pedikúry, návštěvu kavárny.
- 3) Klientovi je prostřednictvím sociální pracovnice nabízena pomoc s vyhledáním a kontaktováním dalších služeb v okolí (sociální služby, bezplatná občanská poradna, speciální poradenství, příspěvek na péči a další sociální dávky, jednání s veřejnou správou apod.).
- 4) Klientům je k dispozici kaple, kde se pravidelně konají bohoslužby a ekumenická setkání.

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

- 1) Klientovi je prostřednictvím sociální pracovnice nabízena pomoc s vyhledáním a kontaktováním dalších služeb v okolí (sociální služby, domácí zdravotní péče, bezplatná občanská poradna, speciální poradenství, příspěvek na péči a další sociální dávky, jednání s veřejnou správou apod.).

Kouření

- 1) Kouření je v DKE povoleno pouze v otevřených prostorách (terasa, zahrada). Prostory DKE jsou vybaveny citlivými detektory na kouř. Kouřením a nezodpovědným zacházením s otevřeným ohněm lze spustit poplach.

Uzavírání objektu

- 1) Budova DKE, ve které se nachází denní stacionář, je uzavřena v době od 20.00 do 6.00 hod.

Nouzové a havarijní situace

- 1) Klienti denního stacionáře DKE jsou seznámeni s možnými nouzovými a havarijními situacemi, které mohou v DKE nastat a poučení, jak postupovat v případě řešení těchto situací.

Stížnosti, připomínky a podněty

- 1) Stížnost - je každé podání sdělení, které se dotýká např. poskytovaných činností a úkonů, případně souvisejících činností vykonávaných pracovníky denního stacionáře DKE, v němž stěžovatel sděluje závady a výhrady k poskytovaným službám, případně žádá nápravu. Může se jednat také o podání, z nich je zřejmé, že by mohlo docházet k protiprávnímu či neetickému chování uvnitř DKE nebo k poškozování oprávněných zájmů klientů i pracovníků DKE.
- 2) Podnět - je každé podání sdělení, které se dotýká činnosti externích subjektů poskytujících služby klientům DKE nebo podání, z něhož je zřejmé, že nedochází k protiprávnímu či neetickému chování uvnitř DKE, ani k poškozování oprávněných zájmů klientů nebo pracovníků DKE. Podnětem může být vyjádření se k určité oblasti poskytované služby, návrh na zlepšení kvality a způsobu poskytování sociálních služeb apod.
- 3) Vznést stížnost na poskytování sociální jako takové, včetně stížnosti na neetické či protiprávního jednání zaznamenané uvnitř DKE, je přirozené právo nejen klientů DKE nebo jejich rodinných příslušníků, ale i osob, které v DKE vykonávají pracovní nebo dobrovolnickou činnost (pracovníci, dobrovolníci, brigádníci) a stejně tak všech dalších osob z řad široké veřejnosti. Stížnost může podat rovněž každý dodavatel nebo veškeré další subjekty, které spolupracují s DKE. DKE přistupuje ke každému podanému sdělení vážně a vnímá jej jako podklad ke zvyšování kvality poskytované služby.
- 4) V případě, že je z chování Klienta s poruchami komunikace patrný zájem sdělit informaci týkající se péče o něj nebo celkového způsobu poskytování služeb, vynaloží pracovníci denního stacionáře maximální úsilí, aby podstatě sdělení porozuměli, přizvou blízké osoby, klíčového pracovníka, vedoucího, či jiné osoby, které by mohly napomoci pochopení sdělení. Při snaze pochopit Klienta využívají pracovníci všechny známé metody alternativní komunikace, včetně validace, pozorování atd.
- 5) V případě potřeby zajistí DKE tlumočnicka (Tichá linka apod.). Tlumočnickem může být pouze osoba nezaújatá.

- 6) Stěžovatel má právo zvolit si nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat.
- 7) Stížnost nebo podnět lze podat ústní nebo písemnou formou.
- 8) Podání stížnosti nebo podnětu musí obsahovat věcný a konkrétní popis události. Je vhodné uvést jméno oznamovatele a adresu, na kterou je možné zaslat vyrozumění (pokud není řešeno ústně). Stejně tak je možné podat anonymní sdělení bez uvedení jména a kontaktních údajů oznamovatele.
- 9) Osoba podávající sdělení stížnosti či podnětu písemně může předat podání těmito prostředky:
 - Na adresu Dům kněžny Emmy, Kojetická 1414, Neratovice 277 11
 - Na e-mail: dke@demmy.cz , podrouzkova@demmy.cz
 - ID datové schránky 3smkj5h
 - Do označené schránky na podněty a stížnosti umístěné v telefonní budce vstupního vestibulu DKE, sociální pracovnice DKE schránku pravidelně vybírá každé pondělí,
 - Do Knihy stížností a podnětů umístěných na vrátnici DKE
 - Do rukou vedoucích pracovníků, případně kteréhokoli pracovníka DKE, který ji předá osobám kompetentním stížnost řešit
 - Ředitelce
- 10) Osoba podávající sdělení stížnosti či podnětu ústně může předat podání těmito způsoby:
 - Telefonicky na číslo 315 630 511, kde stížnost převezme pracovník recepce v době od 7:00 do 19:00 hodin,
 - Osobně nebo telefonicky na linku denního stacionáře 315 630 517
 - Osobně nebo telefonicky na linku ředitelky 315 630 533
- 11) Stěžovateli sdělíme, jaký bude postup vyřízení stížnosti. Stížnost bude vyřizovat pracovník pověřený ředitelkou DKE. Se stěžovatelem proběhne schůzka, kde stěžovatel popíše a upřesní, co jej trápí a co chce vyřešit. Řešitel vše prověří a stěžovateli pošle písemnou odpověď do 30 dnů.
- 12) V případě, že stížnost bude anonymní, vyřízení stížnosti bude vyvěšeno na vývěsce denního stacionáře DKE, na vývěsce u společné jídelny, po dobu 14 dní, nejedná-li se o stížnost na konkrétní osobu.
- 13) Zjistí-li řešitel, že je stížnost oprávněná, bude stěžovateli doručena s vyřízením omluvy DKE.
- 14) Vůči stěžovatelům nesmí být činěny přímé ani nepřímé zákroky proto, že podali stížnost.

15) DKE je povinen:

- Vyřídit stížnost do 30 dnů, ode dne, kdy mu byla doručena, tuto lhůtu může DKE v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů
- Písemně informovat stěžovatele o způsobu vyřízení stížnosti
- Vést písemnou evidenci o podaných stížnostech a způsobu jejich vyřízení
- Umožnit stěžovateli nahlížet do dokumentace, kterou vede o stížnosti a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.

16) Není-li stěžovatel spokojen, může se obrátit na zřizovatele DKE prostřednictvím odboru sociálních věcí a zdravotnictví MÚ Neratovice (nám. Republiky 400, 277 11 Neratovice. e-mail: meu@neratovice.cz , tel. 315 650 444, ID datové schránky 45qb68g).

17) Není-li stěžovatel spokojen s vyřízením stížnosti, případně nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě (30 respektive 60 dnů), může se obrátit na ministerstvo práce a sociálních věcí do 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu vyřízení stížnosti nebo od uplynutí stanovené (odbor koncepce sociálních služeb a sociální práce, Na Poříčním právu 1, 128 01 Praha 2, tel.: 950 193 015, e-mail: posta@mpsv.cz, ID datové schránky sc9aavg) o prověření vyřízení této stížnosti; v žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.

18) Každý má právo se se stížností týkající se porušování práv kdykoliv obrátit i na nezávislé instituce:

- veřejný ochránce práv (Údolní 39, 602 00 Brno; www.ochrance.cz; tel 542 542 888; e-mail: podatelna@ochrance.cz, ID datové schránky: jz5adky) – řeší stížnosti v oblasti porušování lidských práv
- Český helsinský výbor (Štefánikova 216/21, 155 00 Praha 5 Anděl, e-mail: info@helcom.cz, ID datové schránky avr8rs7) apod.