

Vnitřní pravidla

Vnitřní pravidla Centra denních služeb

Domovinka Kostelec nad Orlicí

*Informace o poskytování sociální služby
Centra denních služeb Domovinka Kostelec nad Orlicí*



Obsah

Vnitřní pravidla Centra denních služeb Domovinka Kostelec nad Orlicí.....	1
Základní informace	3
Okruh osob, kterým je sociální služba poskytována	6
Kapacita	7
Práva a povinnosti poskytovatele.....	7
Práva a povinnosti klienta	9
Poskytované služby.....	11
Vyjednání poskytování sociální služby.....	15
Individuální plánování	16
Jak probíhá den v Domovince	17
Mlčenlivost, ochrana osobních údajů, dokumentace klienta.....	18
Úhrada za poskytované služby.....	19
Dovoz obědů, odhlašování obědů	20
Doplňující informace k poskytování sociální služby (co je dobré ještě vědět)	21
Mimořádné situace a způsob jejich řešení.....	23
Stížnosti.....	25

Vnitřní pravidla Centra denních služeb Domovinka Kostelec nad Orlicí

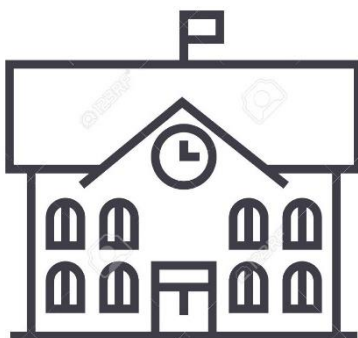
Centrum denních služeb Domovinka Kostelec nad Orlicí



Tento dokument obsahuje důležité informace týkající se průběhu a poskytování sociální služby Centra denních služeb Domovinka Kostelec nad Orlicí (dále jen Domovinka). Každý žadatel je v rámci vyjednání služby s tímto dokumentem seznámen.

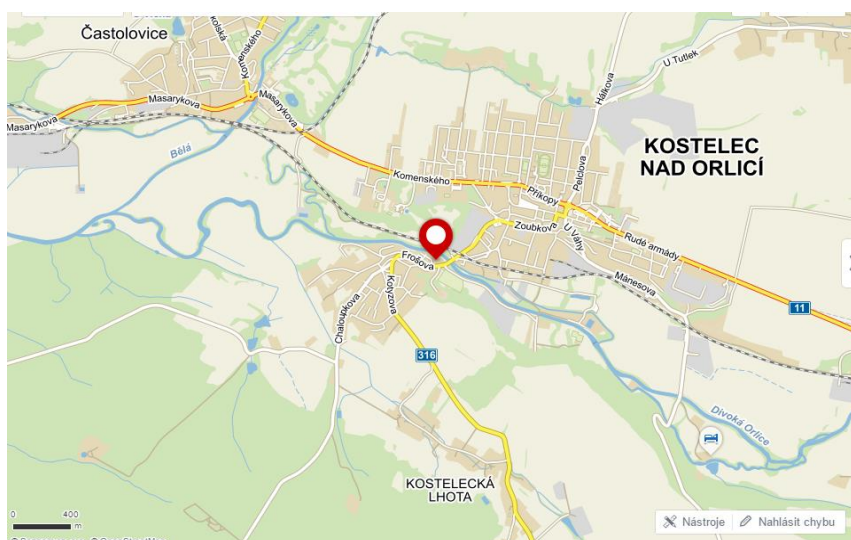
Základní informace

Poskytovatel služby: Město Kostelec nad Orlicí
Palackého nám. čp. 38, 517 41 Kostelec nad Orlicí
IČO: 0274968
DIČ: CZ0274968
statutární zástupce: pan František Kinský, starosta města



Název služby:

Centrum denních služeb Domovinka Kostelec nad Orlicí
sídlo: Frošova čp. 1414, 517 41 Kostelec nad Orlicí
(cca 1 km od centra města směrem na Choceň)



právní forma: organizační složka Města Kostelec nad Orlicí

identifikátor: 4531517

webové stránky: www.pskostelecno.cz

Forma poskytovaných služeb:

ambulantní služba

Provozní doba:

pondělí – pátek

6:00 - 14:30 hod.

Kontakty:



Pavλίna Blažková, pověřená vedoucí

pracovní doba: 7:00 – 15:30 hod.

telefon: 773 781 188, 494 320 297

e-mail: vedouci@pskostelecno.cz



Ing. Jaroslava Hlavsová, sociální pracovnice

pracovní doba: 6:30 – 15:00 hod.

sociální poradenství

telefon: 725 568 020

e-mail: socialnipracovnik@pskostelecno.cz



Okruh osob, kterým je sociální služba poskytována

Domovinka může poskytovat služby dospělým osobám se sníženou soběstačností z důvodu věku (seniorům), osobám se sníženou soběstačností z důvodu chronického onemocnění (např. osoby s onemocněním srdce, nádorovým onemocněním, Parkinsonovou chorobou aj.) a osobám se sníženou soběstačností z důvodu zdravotního postižení (např. osoby po úrazech, zrakovým, sluchovým a jiným postižením).



Sníženou soběstačností se rozumí snížená schopnost člověka uspokojovat své základní potřeby, především vykonávat běžné denní činnosti jako jsou např. oblékání, stravování, toaleta aj.

Komu není služba určena:

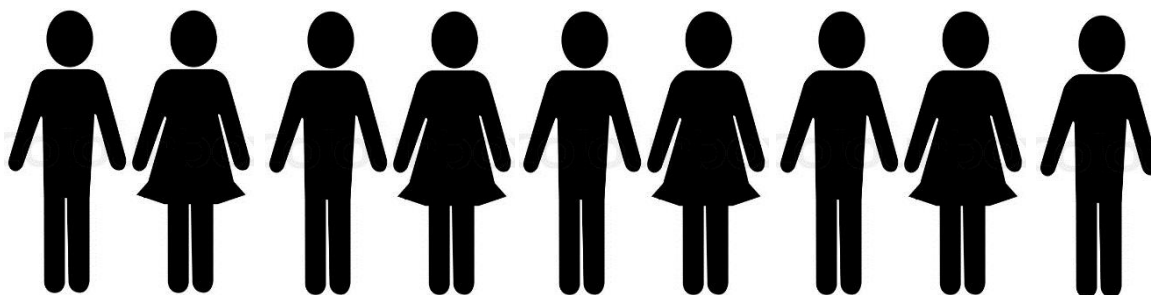
- osobám, které požadují či potřebují jinou sociální službu, než kterou Centrum denních služeb Domovinka Kostelec nad Orlicí poskytuje,
- osobám, kterým byla vypovězena Smlouva o poskytování sociální služby Centrum denních služeb Domovinka v době kratší než 6 měsíců z důvodu porušení povinností vyplývajících z této smlouvy,
- osobám, které nepatří do okruhu osob, kterým je služba poskytována,
- osobám s projevy, které ohrožují bezpečnost a zdraví ostatních klientů a pracovníků centra,
- osobám, které se nenacházejí v nepříznivé sociální situaci.



Kapacita

Kapacita Centra denních služeb Domovinka udává počet klientů, který je služba v daný čas schopna obsloužit. Stanovený údaj je služba povinná dodržovat.

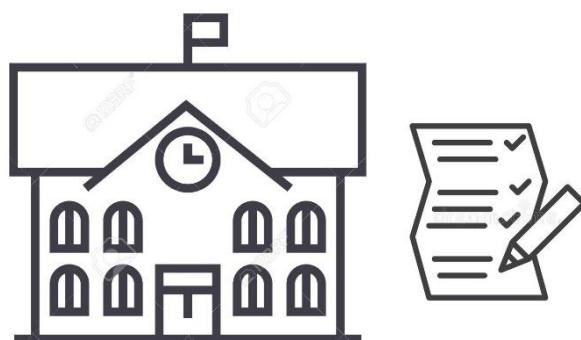
Maximální okamžitá kapacita Domovinky - 9 klientů.



Práva a povinnosti poskytovatele

Poskytovatel má povinnost:

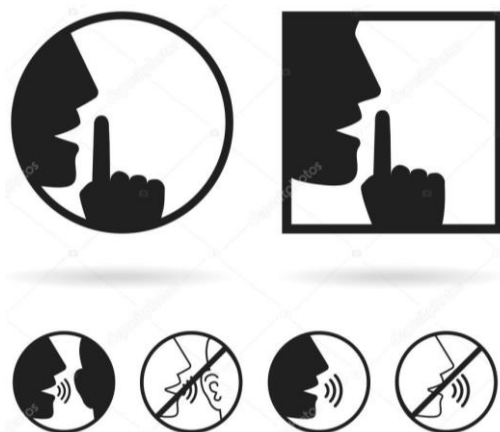
- poskytovat služby v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů,
- dodržovat ustanovení uzavřených smluv o poskytování služeb Domovinky včetně jejich dodatků a ujednání vyplývajících z dokumentu Vnitřní pravidla Centra denních služeb Domovinka,



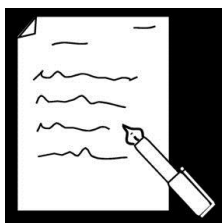
- dodržovat Etický kodex,
- poskytovat podporu a pomoc klientům v souladu s jednotlivými individuálními plány klientů



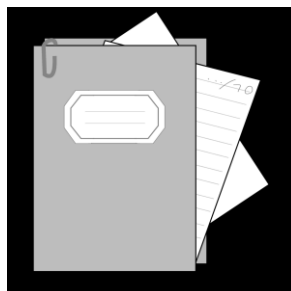
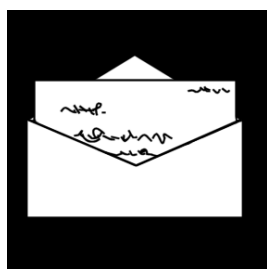
- dodržovat mlčenlivost a důvěrnost sdělených informací, chránit osobní údaje klientů (výjimkou je oznámení závažného trestného činu a informací vyžádaných formální cestou Policií ČR v rámci vyšetřování konkrétního trestného činu)



- dbát na zachování důstojnosti a vůle klienta,
- podporovat samostatnost klienta s ohledem na jeho aktuální možnosti a stav
- pracovníci mají povinnost dodržovat smluvené postupy a řádně evidovat poskytovanou péči,



- v případě potřeby informovat klienty o doplňkových a návazných službách,
- přijímat a vyřizovat stížnosti.



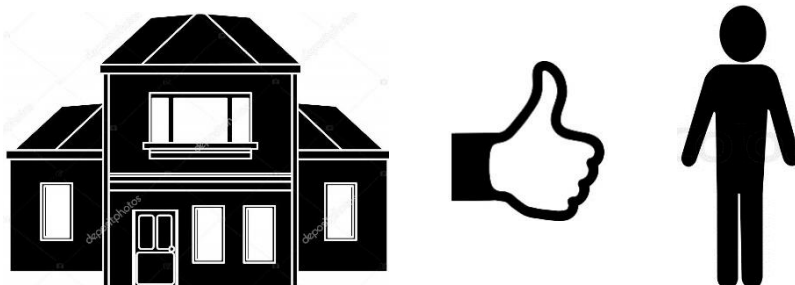
Poskytovatel má právo:

- ukončit poskytování služeb Domovinky v souladu s ustanovenými smlouvami,
- vyžadovat důstojné chování klientů a rodinných příslušníků klientů vůči svým pracovníkům
- vyžadovat plnění povinností klientů vyplývajících ze Smlouvy o poskytování sociální služby Centrum denních služeb Domovinka a dokumentu Vnitřní pravidla centra denních služeb Domovinka,
- odmítnout provést úkon v případě, že by mohlo dojít ke snížení důstojnosti klienta, ohrožení na zdraví, životě či bezpečí klienta.



Práva a povinnosti klienta

Centrum denních služeb Domovinka respektuje práva klientů.



Klient má právo:

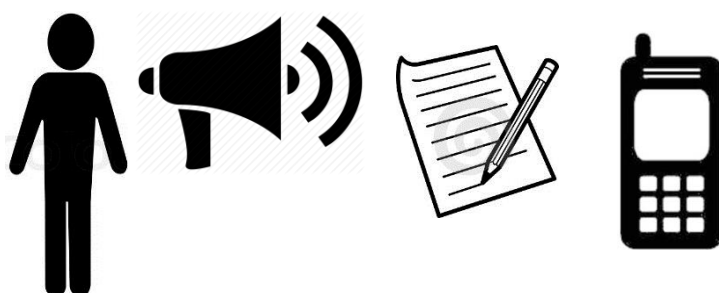
- na dodržování základních práv v souladu s Listinou základních práv a svobod, která zaručuje práva všem bez rozdílu pohlaví, rasy, barvy pleti, jazyka, víry a náboženství,
- na profesionální, spolehlivou a kvalitní službu, na partnerský přístup,
- na akceptování individuálních zvyklostí klienta, na respekt k životním postojům,
- právo na ochranu soukromí a důstojné zacházení (*samozeřejmostí je vykáni a jednání s klientem s úctou. Je nepřijatelné nedůstojné chování pracovníků služby vůči klientům. Pracovník služby svou práci a chování přizpůsobuje potřebám a zvykům klienta.*),

- právo na svobodné rozhodování (*pracovníci služby se snaží vycházet vstříc zvyklostem a potřebám klienta a to i v případě, kdy se neshodují s názorem poskytovatele. Pracovníci služby nemají právo klienta přesvědčovat a nutit do něčeho, co on sám nechce.*),
- na ochranu osobních údajů a svého soukromí,
- na dostatečné a srozumitelné informace,
- navrhnout takový způsob péče, který mu nejlépe vyhovuje,
- vyjádřit svůj nesouhlas s pracovními postupy i s jednáním pracovníků služby,
- na přiměřené riziko (*Pracovníci nepřebírají zodpovědnost za klienta a nesnaží se klienta přehnaným způsobem ochraňovat před hrozícími riziky.*),
- podat stížnost na pracovníky služby či způsob poskytování služby.



Klient má povinnost:

- informovat o změnách ovlivňujících poskytování služby (kontaktní údaje, změna telefonního čísla, odhlášení smluvených služeb),
- dodržovat ustanovení Smlouvy o poskytování sociální služby Centrum denních služeb Domovinka včetně dodatků,
- chovat se způsobem nesnižujícím důstojnost pracovníků služby,
- podávat poskytovateli pravdivé informace,
- akceptovat zastupitelnost pracovníků centra denních služeb Domovinka.



Poskytované služby

Centrum denních služeb Domovinka Kostelec nad Orlicí je oprávněna dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů poskytovat tyto základní činnosti:

- **pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu (pomoc při úkonech osobní hygieny, pomoc při základní péči o vlasy a nehty, pomoc při použití WC)**

Pomoc při hygieně je poskytována v bezbariérové koupelně v budově, a to při zabezpečení soukromí klienta, WC je součástí koupelny. Klient si může zvolit, zda chce při hygieně pomoc pracovníce Domovinky nebo chce využít koupelnu sám. Do kategorie úkonů péče o hygienu je zahrnutá také pomoc při použití WC včetně následné hygieny a základní péče o vlasy a nehty.



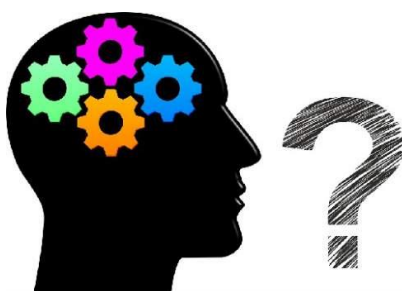
- **poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy (zajištění stravy přiměřené době poskytování služby, odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování, pomoc a podpora při podávání jídla a pití)**

Klient si dováží do Domovinky vlastní stravu z domu nebo mu dopomáhá při objednání stravy pracovníce Domovinky. Oběd je možné zajistit z veřejně dostupné služby - Restaurace U Vorlů Doudleby nad Orlicí, dle týdenního jídelního lístku. Klientovi může být v případě potřeby poskytnuta pomoc a podpora při podání snídaně, svačiny, oběda a zajištěno dietní stravování. Dále může zajistit stravu pro klienta do Domovinky také rodina (stravovací zařízení, které zajišťuje rozvoz stravy, jiné zdroje).

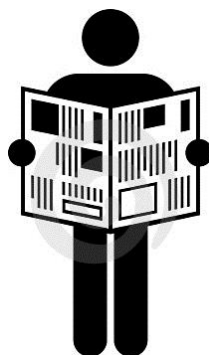


- **výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti (návuk a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností, podpora při získávání návyků souvisejících se zařazením do běžného společenského prostředí včetně využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů)**

Klientům jsou nabízeny následující aktivity s cílem zachování, upevňování, nebo obnovování motorických, psychických i sociálních dovedností. Mezi aktivity, které nabízíme, patří: rozvíjení jemné motoriky, udržování vědomostních znalostí (luštění křížovek), tréninky paměti (příslloví, orientace v čase, pranostiky, testy), společenské hry (karty, Člověče, nezlob se), háčkování, šití a pletení. Do plánování, příprav a realizace činností se mohou klienti aktivně zapojit.



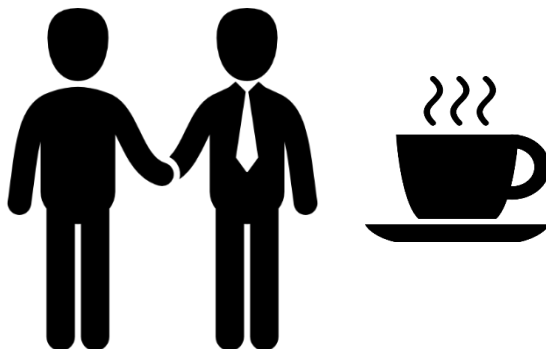
Klienti jsou podporováni ve využívání dostupných informačních zdrojů – čtou denní tisk, zpravodaj města a různé časopisy. Dále sledují televizi a poslouchají vysílání v rádiu. V Domovince mají klienti možnost využít také CD přehrávač.



Dále mají klienti v Domovince možnost účastnit se předčítání z knih. Pracovnice předčítá např. Biblické příběhy, horoskopy, Zpravodaj města Kostelec nad Orlicí, pranostiky, detektivky, kuchařky atd. Klienti jsou také podporováni ve využívání běžně dostupných služeb. Pracovnice Domovinky poskytne klientovi podporu a pomoc při zajištění a objednání kadeřnice a pedikérky. V rámci návuku sociálních dovedností mají klienti možnost nakoupit si s dopomocí pracovnice Domovinky potraviny a další zboží dle svých potřeb.

- **zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou, pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob)**

Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím umožňuje klientům setkávat se se svými vrstevníky, pomáhá klientům zapojovat se do společnosti a předchází tak jejich sociálnímu vyloučení.



- **sociálně terapeutické činnosti (socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob)**

Klientům je nabízen nácvik činností, které vedou k udržení nebo rozvíjení jejich schopností a dovedností a vedou k sociálnímu začleňování (např. sociální aktivity pomáhající klientovi vést plnohodnotný život ve společnosti - arteterapie, muzikoterapie, protahovací cviky na židlích, cvičení na rotopedu, poznávání vůní, masáže, reminiscenční terapie, nácvik běžných činností (obsluha spotřebičů, zařízení) a vaření.



- **pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí (pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů)**

Sociální pracovnice, popř. pracovnice Domovinky pomáhá klientům vyřizovat potřebné záležitosti s úřady a různými institucemi, sjednávat návazné služby; pomáhá při komunikaci s úřady nebo lékaři.



Centrum denních služeb Domovinka Kostelec nad Orlicí poskytuje rovněž **základní sociální poradenství**. Tuto činnost zajišťuje sociální pracovnice zdarma a je možno se na ni obrátit telefonicky, prostřednictvím e-mailu nebo v rámci osobního jednání např. se žádostí týkající se:

- poskytnutí informací o možnostech výběru typu sociální služby dle individuálních potřeb
- poskytnutí informací o základních právech a povinnostech osoby, zejména v souvislosti s poskytováním sociálních služeb
- poskytnutí informací o možnostech podpory členů rodiny v případě, kdy se podílejí na péči o člena rodina.



Profesionální tým pracovníků Centra denních služeb Domovinka Kostelec nad Orlicí tvoří vedoucí služby, sociální pracovnice a pracovnice Domovinky, která poskytuje potřebnou denní péči a pomoc klientovi v době jeho pobytu v Domovince a zajišťuje aktivizační a terapeutické činnosti. Všichni pracovníci jsou odborně vyškolení a jednají vždy v zájmu klienta. Při poskytování péče spolupracují s rodinou a dalšími organizacemi a službami podílejícími se na péči o klienta.

Centrum denních služeb Domovinka nezajišťuje poskytování zdravotní, ošetrovatelské a rehabilitační péče.

Vyjednání poskytování sociální služby

Jednání týkající se poskytování služeb Domovinky provádí sociální pracovníce. Zájem o poskytování služby může projevit nejenom samotný zájemce, ale i osoba jemu blízká, rodinný příslušník, opatrovník, lékař aj., a to telefonicky, e-mailem, prostřednictvím webových stránek nebo osobní návštěvou v Domovince.

Veškeré informace v průběhu vyjednávání služby jsou žadateli poskytovány s ohledem na jeho situaci a možnosti vnímat a chápat, tak aby se mohl objektivně rozhodovat. V případě zájmu je možno k jednání přizvat osobu blízkou, rodinného příslušníka apod. Vyžaduje-li to zdravotní stav žadatele a jeho rozhodovací či rozumové schopnosti vylučují porozumění obsahu jednání, je nutné, aby byl při jednání přítomen zákonný zástupce, případně soudem ustanovený opatrovník.



V rámci jednání je posouzeno, zda patří žadatel do okruhu osob, kterým může být služba poskytována, je zjišťována nepříznivá sociální situace, ve které se žadatel nachází a zároveň zda tato situace vyžaduje poskytování služby Domovinky. Během jednání sociální pracovníce zjišťuje žadatelova očekávání a přání související s jeho nepříznivou sociální situací, společně pak formulují cíle spolupráce a způsoby, jak tyto cíle naplňovat. Žadatel je seznámen se způsobem poskytování sociální služby a relevantními dokumenty: Vnitřní pravidla centra denních služeb Domovinka, se vzorem Smlouvy o poskytování sociální služby Centrum denních služeb Domovinka, jsou mu poskytnuty propagační materiály a je obeznámen se způsobem a výší úhrady za provedené služby. Je-li služba schopna kapacitně řešit nepříznivou sociální situaci žadatele a jsou-li shromážděny a v Protokolu jednání se žadatelem o službu zaznamenány veškeré potřebné podklady, může sociální pracovníce společně se žadatelem zahájit proces vyjednávání první verze Individuálního plánu klienta.



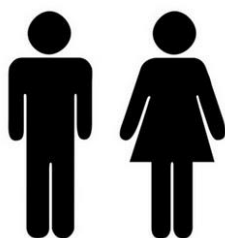
Před započítím poskytování služby uzavře poskytovatel se žadatelem o službu Smlouvu o poskytování sociální služby Centrum denních služeb Domovinka, tímto aktem se žadatel stává klientem služby. Smlouva je uzavírána v písemné formě. Jsou v ní uvedeny všechny náležitosti tak, jak si je předem žadatel a zástupce služby sjednali (podmínky a průběh poskytování služeb, rozsah sjednaných služeb, výši a způsob úhrady za poskytované služby, práva a povinnosti smluvních stran, dobu platnosti smlouvy). Smlouva obsahuje rovněž ujednání o možnosti vypovězení. Klient může Smlouvu vypovědět kdykoliv a to bez udání důvodu. Poskytovatel může Smlouvu vypovědět pouze v zákonem stanovených případech, výpovědní doba v tomto případě činí 3 měsíce. Podpisem Smlouvy o poskytování sociální služby Centrum denních služeb Domovinka se žadatel stává klientem služby.



Individuální plánování

Cílem a smyslem **individuálního plánování** je poskytovat službu v klientově zájmu, přizpůsobit poskytování služby individuálním potřebám a přáním klienta, jeho osobním cílům a zapojit ho do procesu plánování tak, aby byl v dohodnuté míře zachován takový způsob života, na jaký byl klient zvyklý. Výsledkem individuálního plánování a vzájemné dohody mezi poskytovatelem a klientem je písemně zpracovaný Individuální plán klienta.

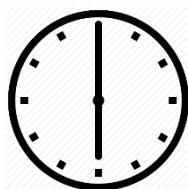
Postup poskytované péče = **Individuální plán klienta** je sestavován za aktivní účasti klienta, je v něm vymezen přesný způsob podpory služby a kroky vedoucí k naplnění cílů spolupráce tak, aby bylo jasné, jak má poskytování služby probíhat (v plánu je např. uvedeno: kdy bude klient Domovinku navštěvovat, do jakých činností a aktivit se bude klient zapojovat, jakým způsobem). Plán je klientem a klíčovým pracovníkem pravidelně hodnocen, ve spolupráci se sociální pracovníci aktualizován a doplňován. Každý klient má **klíčového pracovníka**.



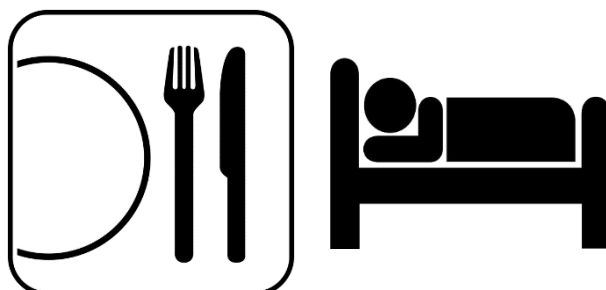
Úlohou klíčového pracovníka je koordinovat poskytované služby klientovi, iniciativně si všímat jeho potřeb a mapovat situaci klienta. Klíčový pracovník spolupracuje s klientem na postupném dosažení osobních cílů klienta vymezených v individuálním plánu klienta. Na klíčového pracovníka se může klient obracet se svými požadavky týkajícími se poskytování služby. Pokud žadatel z vážných důvodů nesouhlasí s přiděleným klíčovým pracovníkem, je možno provést jeho změnu.

Jak probíhá den v Domovince

Provozní doba Domovinky je od pondělí do pátku v době od 6,00 do 14,30 hodin. Během této doby jsou klientům Domovinky poskytovány smlouvené služby. K tomuto účelu využívá Domovinka společnou prostornou místnost, kuchyňku a bezbariérovou koupelnu spojenou s WC. Klienti se ráno/dopoledne scházejí, dle potřeby v dopoledních hodinách pracovnice Domovinky dopomáhá nebo připraví a podává snídani/svačinu a pití. Dále v dopoledních hodinách probíhá předem domluvený program.



Od 11,30 do 12,00 hodin se podává oběd, který si klient donáší z domu nebo ho odebírá z veřejně dostupné služby Restaurace U Vorlů Doudleby nad Orlicí. Po obědě následuje odpolední program. Během dne má klient možnost kdykoliv si odpočinout na lůžku, které se nachází v prostoru Domovinky.



Mlčenlivost, ochrana osobních údajů, dokumentace klienta

Pracovníci Centra denních služeb Domovinka Kostelec nad Orlicí jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích klientů a skutečnostech, které se dozvěděli v souvislosti s výkonem práce, to vše v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění.



Centrum denních služeb Domovinka Kostelec nad Orlicí disponuje za účelem poskytování péče osobními údaji klientů. Tyto údaje jsou vedeny v písemné nebo elektronické formě a jsou součástí sociální a osobní dokumentace klientů. Dokumentace je uložena v uzamykatelné lístkovnici v kanceláři sociální pracovnice a v uzamykatelné skříni v Domovince. Do dokumentace mají právo nahlížet pouze pracovníci Centra denních služeb Domovinka Kostelec nad Orlicí, klient, o kterém je dokumentace vedena, případně další osoby určené klientem. Po ukončení poskytování služby je dokumentace uchovávána 10 let a poté skartována dle platných předpisů. V elektronické podobě je dokumentace vedena v programu IS Pečovatelská služba, přístup k němu je opatřen heslem, oprávnění pracovat s programem má vedoucí služby a sociální pracovnice. Klient má kdykoliv možnost požádat o nahlédnutí do všech materiálů shromážděných v jeho dokumentaci. Dále má klient právo požádat o pořízení kopií z jeho dokumentace.

Úhrada za poskytované služby



Výše úhrady za poskytované služby je dána Sazebníkem úhrad, který je schválen Radou města Kostelec nad Orlicí. Maximální výše úhrady za poskytování jednotlivých úkonů (základních činností) je stanovena vyhláškou č. 505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

Pokud dojde ke změně v Sazebníku úhrad, je povinností služby oznámit tuto změnu klientovi s předstihem, nejméně 15 pracovních dnů před nabytím účinnosti změny Sazebníku úhrad.

U každého klienta je vedena evidence o pobytu (čase stráveném v Domovince), poskytnutých úkonech a aktivitách, které klient v daný den absolvoval.



Evidenci vede pracovnice Domovinky. Na základě této evidence je klientovi provedeno vyúčtování poskytnutých služeb. Doba, po kterou pracovnice Domovinky zajišťuje pro klienty společné aktivity, je rozpočítána mezi jednotlivé klienty. Vyúčtování je prováděno jednou měsíčně, a to zpětně vždy do 15. kalendářního dne v měsíci, který následuje po kalendářním měsíci, za nějž poskytovatel klientovi vyúčtování předkládá. Každý klient obdrží výtisk Měsíčního přehledu úkonů za předcházející měsíc.



Pokud nechce klient uplatnit reklamaci, Měsíční přehled úkonů za příslušný měsíc podepíše, čímž stvrzuje souhlas s provedenými službami. Měsíční přehled úkonů předává klient zpět pracovníci Domovinky. Případné námitky klienta proti předloženému přehledu poskytnutých úkonů, je klient povinen uplatnit nejpozději do 5 dnů ode dne předání přehledu poskytnutých úkonů. Jestliže do 5 dnů nejsou vůči přehledu poskytnutých úkonů vzneseny ze strany klienta námitky, má se za to, že s ním klient zcela souhlasí. Podepsaný Měsíční přehled úkonů a podklady pro vyúčtování jsou uloženy v kanceláři vedoucí služby a jsou na vyžádání klientovi přístupné. Měsíční přehled úkonů poskytnutých v daném měsíci je možno, na požádání, klientovi vytisknout kdykoliv mimo výše uvedený termín.

Úhradu za poskytnuté úkony je možno provádět bezhotovostním způsobem na příjmový účet Města Kostelec nad Orlicí (pokyny k platbě jsou přiloženy ke každému Měsíčnímu přehledu úkonů) nebo v hotovosti přímo v kanceláři sociální pracovnice Frošova 1414, Kostelec nad Orlicí, na hlavní pokladně Městského úřadu v Kostelci nad Orlicí nebo na pobočkách České pošty. Úhradu je možno předat i přímo pracovníci Domovinky. Úhradu za poskytnuté úkony je nutné provést do konce kalendářního měsíce, ve kterém bylo vyúčtování klientovi předáno. Klientovi je po provedené úhradě v hotovosti vystaven pokladní doklad o úhradě.



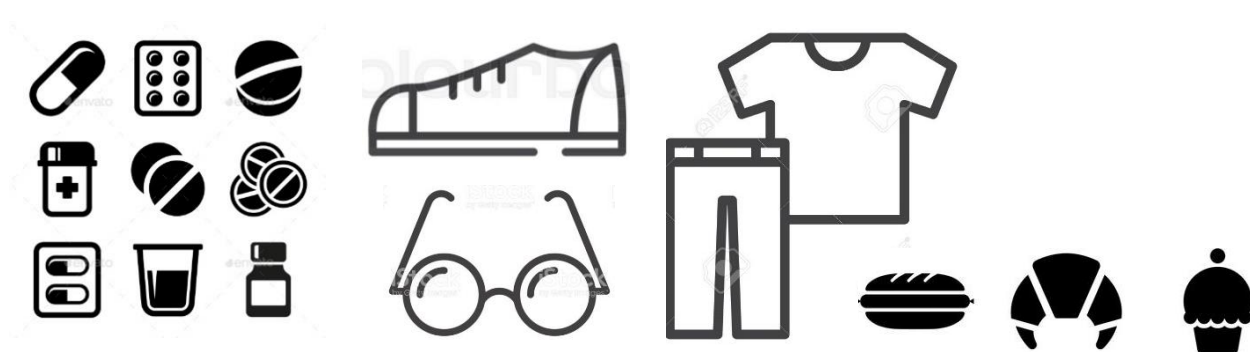
Dovoz obědů, odhlašování obědů

Dovážku obědů do Domovinky je možné zajistit prostřednictvím veřejně dostupné služby Restaurace U Vorlů Doudleby nad Orlicí. Objednání, případně odhlášení obědů, je možné provést osobně u pracovnice Domovinky. Klient má možnost vybrat a objednat si stravu z jídelního lístku na týden dopředu. Úhrada za odebrané obědy je prováděna vždy na místě.



Doplňující informace k poskytování sociální služby (co je dobré ještě vědět)

Co si do Domovinky vzít – je vhodné si vzít léky, které klient užívá a jídlo (svačina, oběd), pokud si klient jídlo neobjednává z Restaurace U Vorlů Doudleby nad Orlicí. Dále je vhodné si vzít pohodlné přezůvky, oděv a běžné denní potřeby (hygienické potřeby), které klient během dne využívá např. brýle, vlastní kompenzační pomůcky na které je klient zvyklý a které po dobu pobytu v Domovince klient používá.



Kontaktní osoba – klient má možnost při vyjednávání služby uvést do Protokolu jednání se žadatelem o službu kontakt na osobu, na kterou je možno se obrátit v případě nenadálé události apod. Kontaktní osoba je informována v případě zhoršení zdravotního stavu klienta, v případě, že se klient nedostaví do Domovinky ve smluvený den. Změnu kontaktních osob může klient provést kdykoliv během průběhu poskytování služby.



Informace (související) o zdravotním stavu – klient má možnost, na základě svého uvážení, uvést do dokumentace informace o svém zdravotním stavu. Tyto informace slouží pro případ nutnosti přivolat rychlou zdravotnickou pomoc.



Střídání pracovníků – pracovníci Domovinky jsou vzájemně zastupitelní v době nemoci a dovolených. Centrum denních služeb Domovinka Kostelec nad Orlicí nemůže z provozních důvodů garantovat, že v Domovince bude péči zajišťovat pouze jeden pracovník.



Uzavření Centra denních služeb Domovinka – v Domovince dochází k pravidelnému uzavření v době vánočních svátků. Dále může být Domovinka uzavřena v mimořádných případech – např. chřipková epidemie, náhlý pokles pracovníků, sanitární den.



Mimořádné situace a způsob jejich řešení

Centrum denních služeb Domovinka Kostelec nad Orlicí má zpracovány postupy týkající se řešení nouzových a havarijních situací. Nejčastěji jsou pracovníky řešeny tyto situace:

Náhlé zhoršení zdravotního stavu klienta

Pracovnice Domovinky vyhodnotí situaci, možná rizika. Zváží, zda je nutné přivolat zdravotní záchrannou pomoc, v případě potřeby poskytne potřebnou pomoc, vyčká příjezdu lékaře, poté informuje vedoucí služby a kontaktní osoby (vyžaduje-li to povaha věci a klient s tímto postupem souhlasí). Pokud klient nesouhlasí s přivoláním RZP, ale pracovnice Domovinky je přesvědčena o tom, že jde o ohrožení života – jsou ohroženy základní životní funkce, volá RZP bez souhlasu klienta. O této situaci provede pracovnice Domovinky záznam do sešitu Domovinka záznamy – péče.



Úraz klienta

Dojde-li k úrazu během poskytování služeb, zajistí pracovnice Domovinky neprodleně první pomoc dle Základních pravidel první pomoci, dle povahy úrazu kontaktuje ošetřujícího lékaře nebo zdravotní záchrannou službu. Pokud zdravotní stav klienta nevyžaduje okamžité zdravotnické ošetření, zajistí pracovnice Domovinky doprovod/odvoz klienta k lékaři. O této situaci provede pracovnice Domovinky záznam do sešitu Domovinka záznamy – péče. Pokud klient odmítá lékařské ošetření, provede pracovnice Domovinky neprodleně, tzn. pokud možno ihned na místě zápis o události, který obsahuje přesný popis události (kdy a kde se úraz stal, jak k němu došlo, jak byla situace řešena pracovníci Domovinky, jaké potíže má klient), součástí zápisu musí být prohlášení klienta, že si zápis přečetl, dále, že lékařské vyšetření odmítl a se zněním zápisu souhlasí.



Náhlý pokles pracovníků přímé péče

Pro případ náhlých a dlouhodobých onemocnění či poklesu pracovníků přímé péče způsobeného jinými příčinami má služba uzavřeny dohody o provedení práce a dohody o pracovní činnosti s externími spolupracovníky. Ti pomáhají překlenout období, kdy došlo k poklesu počtu pracovníků. Není-li možné okamžitě zajistit zástup výše uvedenými spolupracovníky, je v těchto mimořádných situacích omezen provoz Domovinky. K omezení přistupuje služba na dobu nezbytně nutnou. Pověřený pracovník kontaktuje klienta (osobně nebo telefonicky) a seznámí ho s důvodem uzavření Domovinky a dobou, po kterou bude uzavření trvat. O této situaci provede pracovnice Domovinky záznam do sešitu Domovinka záznamy – péče.



Problematické chování klienta – agresivita, opilost, užití drog apod.

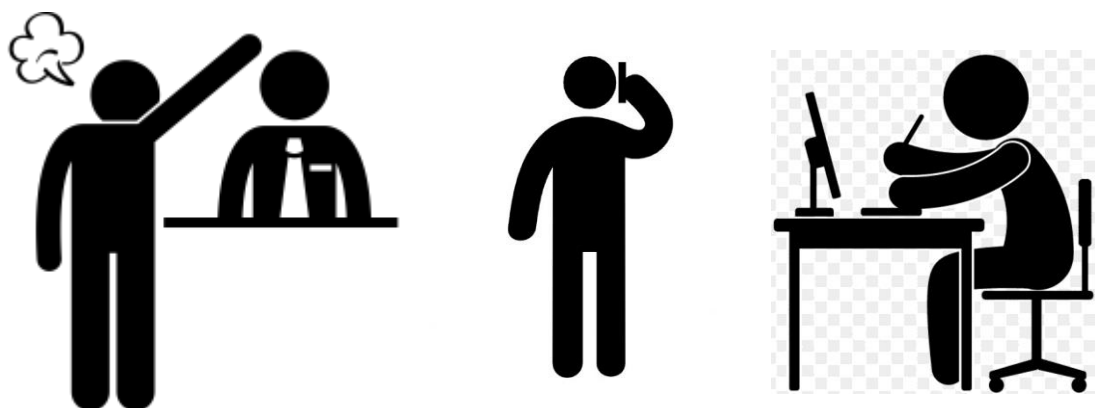
Pokud klient jeví známky agresivity či požití alkoholu, drog, snaží se pracovnice Domovinky o navození komunikace vedoucí ke zklidnění klienta. Pokud se toto nedaří a chování klienta je nadále nebezpečné, volá Městskou policii nebo Policii ČR, poté neprodleně informuje vedoucí služby. V nejbližším možném termínu navštíví vedoucí služby klienta a upozorní ho na nepřijatelnost jeho chování vůči pracovníci Domovinky nebo klientům a vysvětlí mu, že opakování tohoto nežádoucího chování může být důvodem k vypovězení Smlouvy a ukončení poskytování služby. V případě, kdy je ohrožena bezpečnost klientů nebo pracovníků služby v přímém kontaktu s klientem (např. hrubé fyzické napadení), je poskytování služby ukončeno okamžitě po doručení výpovědi klientovi. O této situaci provede pracovnice Domovinky záznam do sešitu Domovinka záznamy – péče.



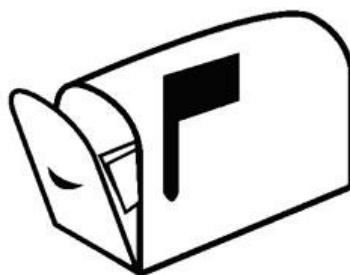
Stížnosti

Každý klient nebo občan jednající v jeho zájmu je oprávněn podat podnět, připomínku nebo stížnost na kvalitu, způsob poskytování služby nebo na chování a výkon pracovní činnosti pracovníků Centra denních služeb Domovinka Kostelec nad Orlicí. Stížnost je možno podat osobně, anonymně nebo v zastoupení jinou osobou a to: písemně (Pečovatelská služba Kostelec nad Orlicí – Centrum denních služeb Domovinka Kostelec nad Orlicí, Frošova 1414, 517 41 Kostelec nad Orlicí), telefonicky (vedoucí služby – 773 781 188, sociální pracovníce – 725 568 020 nebo prostřednictvím e-mailové pošty (vedouci@pskostelecno.cz), ústně:

- vedoucí služby
- sociální pracovníci
- pracovníci Domovinky, která je povinna o stížnosti informovat vedoucí služby
- dále se stížností můžete obrátit na zástupce zřizovatele - starostu, místostarostu Města Kostelec nad Orlicí.



K podání stížnosti je možno rovněž využít schránku důvěry, které je umístěna na společné chodbě Domu s pečovatelskou službou a Centra denních služeb Domovinka Frošova 1414, Kostelec nad Orlicí, v 1. patře naproti výtahu.



Každá stížnost je řádně evidována a bezodkladně řešena vedoucí služby ve lhůtě 30 dnů ode dne jejího podání.

Při vyřizování stížnosti je respektováno soukromí a lidská práva stěžovatele.

Každá stížnost je řádně evidována a bezodkladně řešena vedoucí služby ve lhůtě 30 dnů ode dne jejího podání. U stížnosti vhozené do schránky důvěry se lhůta počítá ode dne pravidelného výběru schránky. O řešení stížnosti je veden záznam v Evidenci stížností, která je uložena v kanceláři vedoucí služby. Zápis obsahuje záznam o přijetí stížnosti, záznam o vyřízení stížnosti (o přijatých opatřeních) a záznam o vyrozumění stěžovatele. Klient má právo si k řešení stížnosti přizvat blízkou osobu.

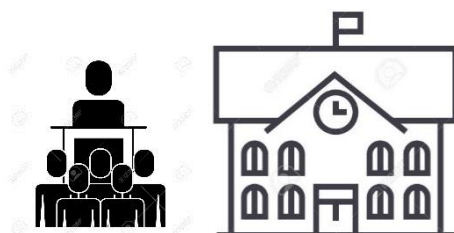
Podání stížnosti nesmí být stěžovateli nikdy na újmu, a to ani v případě, kdy se ukáže, že byla stížnost neodůvodněná.

O vyřízení stížnosti a přijatých opatřeních je oprávněna informovat stěžovatele vedoucí služby. Stěžovatel je zpravidla informován písemnou formou, pouze se souhlasem stěžovatele je možno stížnost vyřídit ústní formou. Pokud se jedná o anonymní stížnost, je výsledné šetření vyvěšeno na nástěnce Centra denních služeb Domovinka Kostelec nad Orlicí po dobu 15 dnů.



Pokud není stěžovatel spokojen s vyřízením stížnosti, může se obrátit se žádostí o prošetření postupu při vyřizování stížnosti na níže uvedené orgány a instituce:

- Rada města Kostelec nad Orlicí, Palackého nám. 38, 517 41 Kostelec nad Orlicí



- Starosta města Kostelec nad Orlicí, Palackého nám. 38, 517 41 Kostelec nad Orlicí, telefon (ústředna) 494 337 111, e-mail: podatelna@muko.cz



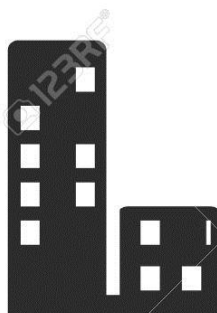
- Místostarosta města Kostelec nad Orlicí, Palackého nám. 38, 517 41 Kostelec nad Orlicí, telefon (ústředna) 494 337 111, e-mail: podatelna@muko.cz



- Vedoucí sociálního odboru Městského úřadu v Kostelci nad Orlicí, Palackého nám. 38, 517 41 Kostelec nad Orlicí, budova B, telefon (ústředna) 494 337 111, e-mail: podatelna@muko.cz



- Krajský úřad Královéhradeckého kraje, Pivovarské nám. 1245, Hradec Králové, telefon (ústředna) 495 817 111, e-mail: posta@kr-kralovehradecky.cz



- Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, Brno, telefon (ústředna) 542 542 111, e-mail: podatelna@ochrance.cz

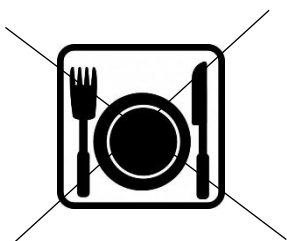


-

- Český helsinský výbor, Štefánikova 21, Praha 5, telefon 257 221 142, e-mail: poradna@helcom.cz



Podněty a připomínky na kvalitu obědů může klient podat jakémukoliv pracovníkovi Domovinky, který problém vyřeší na místě – předá klientovi telefonický kontakt na zodpovědné pracovníky, tj. Restaurace U Vorlů Doudleby nad Orlicí. Za kvalitu obědů Centrum denních služeb Domovinka Kostelec nad Orlicí nezodpovídá.



Tento dokument je závazný pro všechny klienty a pracovníky Centra denních služeb Domovinka Kostelec nad Orlicí. Klienti stvrzují seznámení s tímto dokumentem do Protokolu jednání se žadatelem o službu a při jeho aktualizaci na tiskopisu k tomu určeném.

