



## Centrum sociální pomoci a služeb o.p.s. Garantovaná nabídka služeb – denní stacionář Domovinka

### **To nejdůležitější ze standardů kvality poskytovaných služeb**

*Informace o druhu, místě, okruhu osob, jímž se služba poskytuje, o kapacitě a způsobu poskytování služby, informace o právech a povinnostech, vyplývajících ze smlouvy, o úhradě za poskytnuté služby, individualizace služby*

#### ***Představení společnosti:***

Centrum sociální pomoci a služeb o.p.s. je obecně prospěšná společnost a poskytujeme služby a podpory, které pomohou občanům v nepříznivé sociální situaci zlepšit kvalitu jejich života tak, aby mohli setrvat ve vlastní domácnosti a žili důstojným způsobem, nebo byli schopni řešit náročnou životní situaci vlastními silami a plnili svoji funkci v rodině. Naše sídlo je v Harmonii II, Souběžná ul. 1746, Hradec Králové 12. V Harmonii II máme i další naše provozy – denní stacionář pro seniory (domovinku), středisko osobní hygieny, které poskytuje pedikúru, praní prádla, koupání a masáže. Dalším provozem je jídelna, která kromě stravování uživatelů slouží k setkávání uživatelů pečovatelské služby, denních stacionářů a dalších seniorských skupin při aktivizačních programech. V budově je velká zastřešená terasa, která rovněž slouží k setkávání seniorů. Budova Harmonie II je bezbariérová. Manželská a rodinná poradna nabízí odborné poradenství pro rodiny, partnery, jednotlivce i pěstounské rodiny a její pobočky naleznete v Hradci Králové, Jičíně, Rychnově n.K. a Náchodě na adresách uvedených v kontaktech. Centrum sociální pomoci a služeb o.p.s. je nestátní nezisková organizace založená podle zákona č. 248/95 sb. Služby poskytují kvalifikovaní sociální pracovníci, psychologové, terapeuti a pracovníci sociálních služeb. Služby odborného sociálního poradenství rodinám poskytují psychologové a sociální pracovníci v rodinných poradnách v Hradci Králové, Jičíně, Náchodě a Rychnově n. Kněžnou.

V únoru 2016 získala naše organizace certifikát kvality, který uděluje Česká Alzheimerovská společnost za poskytování kvalitní péče o osoby s demencí. Na základě tohoto certifikátu bylo vytvořeno Kontaktní místo, které poskytuje pomoc, poradenství a sociální služby pro osoby s demencí a pro jejich pečující rodiny. Péči o klienty s demencí, případně s jiným typem závislosti klienta na pomoci druhé osoby poskytujeme bezbariérových stacionářích v Harmonii II a v Zámostí.

### **Základní zásady při poskytování sociálních služeb:**

#### **1. Poskytujeme bezplatné základní poradenství o možnostech řešení nepříznivé sociální situace**

((Klient definuje svůj problém a sociální pracovnice spolu s ním, nebo i s jinými zdroji pomoci hledá optimální zdroje pomoci, z nichž jedna může být sociální služba. Znamená to, že identifikuje nepříznivou sociální situaci a navrhuje postupy jejího řešení.

**2. Rozsah a forma pomoci prostřednictvím sociální služby zachovává lidskou důstojnost a vychází z individuálních potřeb klienta. Pomoc (služba) musí působit aktivně, k zachování a podpoře samostatnosti klienta, vytváříme podmínky k začleňování do společnosti. Služby poskytujeme v žádoucí kvalitě tak, aby bylo zajištěno dodržování lidských práv a důstojnosti člověka. (Služba nikdy nesmí působit proti zachování soběstačnosti, při výkonu péče zapojuje klienta a pracuje s jeho spoluúčastí.)**

# Denní stacionář Domovinka – způsob jejího poskytování

(§ 46 zákona č.108/2006 Sb. a § 12 prováděcí vyhlášky č.505/2006 Sb.)

## Forma poskytování:

- ambulantní (kapacita 20 uživatelů)

## Cílová skupina:

- osoby s chronickým duševním onemocněním
- osoby s tělesným postižením
- osoby se sluchovým postižením
- osoby se zdravotním postižením
- osoby se zrakovým postižením
- senioři

## Věková struktura cílové skupiny:

- dospělí (27 – 64 let)
- mladší senioři ( 65-80 let)
- starší senioři ( nad 80 let)

## Místo poskytování:

Denní stacionář Domovinka Harmonie II, Souběžná 1746, Hradec |Králové 12

Denní stacionář Domovinka Zámostí, Zámostí 325, Malšovice, Hradec Králové 9

## Jakou pomoc lze očekávat v situaci nepříznivé sociální situace:

Služba, kterou poskytujeme je prostředkem k pomoci klientovi zvládnout či zmírnit nepříznivou sociální situaci (většinou snižená schopnost zajistit si vlastními silami základní životní potřeby v níže uvedených okruzích individuální potřeby, která vyžaduje zvýšenou a pravidelnou pomoc). Naše péče podporuje aktivitu klientů, podporujeme jejich zapojení do běžného života, včetně hledání možností užívání běžně dostupných zdrojů pomoci. Pro klienta tak modelujeme komplexní pomoc s využitím dalších zdrojů veřejných, zdravotních, materiální pomoci, včetně možné pomoci rodiny nebo přátel.

## Co je nepříznivá sociální situace:

Nositel řešení nepříznivé sociální situace je především klient sám. Zdroj prvotní pomoci je především rodina nebo jiné veřejné zdroje.

*Péče v naší domovince je orientována na pomoc osobám s kognitivními poruchami – Alzheimerova choroba a jiné typy demencí a na pomoc pečující rodině.*

Nepříznivá sociální situace je specifická potřeba klienta, kdy sám nezvládá řešit vlastními silami základní životní potřeby a kterou mu pomáháme řešit individuálním dojednáním postupů různých zdrojů pomoci a poskytnutím sociální služby (toto ujednání se deklaruje v **individuálním plánu péče**). Tento individuální plán je společně s uživatelem hodnocen a případně podle potřeby upravován, a to v závislosti kapacity služby (garantovaná nabídka). Nepříznivou sociální situaci, způsob jejího řešení a možného využití dalších zdrojů zjišťuje sociální pracovníce formou **jednání se zájemcem o službu**, sociálním šetřením, což je podkladem pro uzavření smlouvy.

## Kdo péči poskytuje:

Sociální pracovníce, vedoucí okrsku pečovatelské služby zajišťuje formou výkonu sociální práce vztahový rámec s klientem a řídí pracovníky sociálních služeb (pečovatel, pečovatelka)

Pracovník sociálních služeb (pečovatel, pečovatelka) poskytuje přímou péči a **je klíčovým pracovníkem klienta**.

### Uzavření smlouvy:

Pokud jsou oboustranně sjednané podmínky, rozsah služby, místo a čas poskytování služby a jeho úhrada, je vyhotoven návrh smlouvy, který je zájemci předložen k vyjádření (případně ponechán k projednání s rodinnými příslušníky). V případě souhlasu je smlouva podepsána oběma stranami. Smlouvu lze měnit jen písemnými dodatky, většinou při změnách rozsahu péče. Smlouva stanoví uživateli povinnost úhrady za poskytnutou službu a její splatnost (1x měsíčně je prováděno vyúčtování, a to za skutečný čas, který je nezbytný k zajištění služby) a dále upravuje vzájemné vztahy při poskytování pečovatelské služby (označení smluvních stran, rozsah a druh sociální služby, místo a čas poskytované služby, výše úhrady, ujednání o dodržování vnitřních pravidel, výpovědní lhůty a důvody, dobu platnosti smlouvy)

### Místo a forma poskytování služby:

**Denní stacionář Domovinka Harmonie II, Souběžná 1746, Hradec |Králové 12**

**Denní stacionář Domovinka Zámostí, Zámostí 325, Malšovice, Hradec Králové 9**

**Forma:**

**Ambulantní**

### Stížnost na poskytování služby:

Uživatel má právo stěžovat si na způsob a kvalitu poskytované služby. Jeho nespokojenost může být vyjádřena slovně, písemně, telefonicky, e-mailem, a to na adresu sídla společnosti, nebo poslat připomínku, či stížnost po pečovateli.

### Spokojenost klienta s poskytovanou službou:

Uživatel (jeho rodina) může projevit svoji spokojenost s vykonávanou službou. Pro pracovníky CSPS o.p.s. je to potvrzení dobré, kvalitní pomoci.

### Tabulka garantované nabídky služby denní stacionář Domovinka

- rozsah a popis poskytovaných úkonů, které jsou vždy přizpůsobeny potřebám uživatele

- garantované minimální časové dotace

- úhrada za služby podle zák.č.108/2006 Sb. a prováděcí vyhlášky č.505/2006 Sb. v platném znění

Rozsah základních služeb je garantovanou nabídkou služeb denního stacionáře a úhrad podle platného seznamu úhrad, je v souladu se zákonem č.108/2006 Sb. o sociálních službách, v souladu s prováděcí vyhláškou tohoto zákona č.505/2006 Sb., č.391/2011Sb. v platném znění a Pověřením Krajského úřadu Královéhradeckého kraje

<b>1) Základní činnosti při poskytování služeb denního stacionáře</b>	<b>Výše úhrady za čas, nezbytný k zajištění úkonu (pokud úkon netrvá hodinu, úhrada se úměrně krátí)</b>
<b>Název úkonu a základní popis jeho obsahu</b>	<b>garantovaná časová dotace (možné odchylky při velmi náročné péči) v době 7.00 – 17.00 hod v DS Harmonie II a v době 7.00 – 15.30 hod. v DS Zámostí</b>
<b>a).Pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu</b>	<b>120,- Kč/hod.</b> (za spotřebovaný čas, nezbytný k zajištění úkonu)

<p><b>1. pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek</b> (výkon přímé pomoci a dohledu při úkonu, jedná se o veškerý oděv, obuv – přezutí, uložení do skříňe - prevence záměny oblečení, indikovaně zvláštní přístupy při bandážích, ortézách, elast.punčoch)</p>	<p>4x denně, max. 5 min.</p>
<p><b>2. pomoc při přesunu na vozík, lůžko</b> (přesuny (mimo WC) – pomocí 1 nebo 2 pracovníků. Manipulace s vozíkem, přesun z inv.vozíku na židli, křeslo, lůžko, vanu či židli ve sprše a zpět, zajištění prevence otlaků, urovnání oděvu, uspokojivá poloha těla, přikrytí)</p>	<p>4x denně, max 5 min.</p>
<p><b>3. pomoc při prostorové orientaci, pomoc při samostatném pohybu ve vnitřním prostoru</b> (podpora kl. při chůzi s chodítkem, na vozíku, doprovod od auta na stacionář a zpět, do jídelny, zajištění bezpečnosti)</p>	<p>5 – 6 x denně max.5 min.</p>
<p><b>4. pomoc a podpora při podávání jídla a pití</b> (uvaření kávy, čaje, nalítí vody, podání na stolek – do ruky, zajištění pitného režimu, podpora kultury stravování, urovnání stravy na talíři, mytí nádobí, nakrájení stravy, krmení – vkládání soust do úst, podpora zachování schopnosti samostatné konzumace jídla, pomoc při držení hrnečku, použití picího brčka, lahvičky, dohled nad požitím léků)</p>	<p>3x denně max.15 min. pro přípravu a podporu 3x denně max.15 min. pro krmení</p>
<p><b><i>b) Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu</i></b></p>	<p><b>120,- Kč/hod.</b> (za spotřebovaný čas, nezbytný k zajištění úkonu)</p>
<p><b>1. pomoc při úkonech osobní hygieny</b> -mytí rukou po použití WC, před jídlem, po prac.terapii – dotaz, dohled, použití mýdla, osušení rukou, příp.použití krému, kontrola zavření vody. Hygiena úst – pokud je třeba -koupel/vana, sprcha Koupel: Napuštění vody a kontrola teploty, mytí vlasů, pomoc s mytím všech částí těla podle stupně soběstačnosti kl., dle přání odpočinek ve vaně, závěrečné osprchování vypuštění vody, osušení těla vsedě, či ve stoje, ošetření pokožky krémem, vysušení vlasů</p>	<p>4xdenně max.3 min. pro mytí rukou  2x týdně max.45 min. (koupel, sprcha)</p>
<p><b>2. pomoc při použití WC</b> -doprovod na WC, pomoc při svlékání, oblékání, přesun – bezpečné posazení na WC, výměna inkont.pomůcek, očista, očista pomocí bidetové spršky, doprovod zpět</p>	<p>4x denně max.15 min.</p>

<b>c) Poskytnutí stravy</b>	(aktuální cena oběda dle dodavatele)
a) zajištění stravy přiměřené době poskytování služby (oběd, svačiny, pitný režim)	1x denně oběd 11.30 – 12.30 hod 2x denně svačiny 5x denně nápoje
<b>d) Vzdělávací a aktivizační činnosti</b>	Skupinová práce s uživateli 30,- Kč/hod. (za spotřebovaný čas, nezbytný k zajištění úkonu)
b) nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních dovedností - individuální podpora chůze, cvičení, přímá pomoc při nefarmakologických technikách, kognitivní trénink	2x denně max. 20 min.
<b>e) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím</b>	30,- Kč/hod. (za spotřebovaný čas, nezbytný k zajištění úkonu)
a) pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou, pomoc při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování - podpora vzájemné komunikace mezi klienty ve skupině, pomoc s volbou tématu, podpora zapojení klientů do diskuse, ranní komunita, poslech hudby, sledování TV	3 hod.denně
<b>f) Sociálně terapeutické činnosti</b>	30,- Kč/hod. (za čas, nezbytný k zajištění úkonu)
a) socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností, podporující sociální začleňování -skupinové aktivity – gastroterapie, petterapie , arteterapie, společenské hry, tématické rozhovory a činnosti, reminiscenční techniky	2x denně max. 60 min.
<b>g) Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí; pomoc při komunikaci, vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů</b>  - podání žádosti o příspěvek na	1x týdně max.60 min.

<b>péči, mobilitu, případně jiné</b>	
<b>Poskytování sociálního poradenství</b>	<b>Zdarma</b> 2x týdně 30 min.

**Fakultativní úkony, poskytované pouze k základním úkonům a v případech, že není možno využít běžně dostupné zdroje**

<b>Pedikúra (ve středisku osobní hygieny)</b> Namáčení nohou, péče o kůži – odstranění ztvrdlé kůže, stříhání – pilování defektních nehtů vč. pomoci při prostorové orientaci	210,- Kč/úkon 1x měsíčně, max 60 min.
<b>Masáže (ve středisku osobní hygieny)</b> Vč.pomoci při oblékání a svlékání, přesunu (šije, ruce, záda, nohy)	1x měsíčně, max. 40 min. 300,-Kč/hod.
<b>Zapůjčení kompenzačních pomůcek v rámci pobytu na stacionáři</b>	<b>zdarma</b>
<b>Zapůjčení kompenzačních pomůcek (do domácnosti)</b> -Inv.vozík mech., chodítko, toaletní židle -hole, nástavec na WC	15,- Kč/den 30 min. (vyřízení 1 zápůjčky) 5,- Kč/den
Dovoz obědů individuální (dieta), vč.podání (dovoz obědů z vývařovny do jídelny Harmonie II, Zámostí)	23,-Kč/oběd
Dovoz obědů hromadný do jídelny Harmonie II, Zámostí	18- Kč/oběd
Svoz klientů na domovinku a zpět domů, vč.základní přípravy klienta na cestu, doprovod z domu do auta, pomoc při nástupu, zapnutí bezp.pásů	30,-Kč/1 cesta, 30 min., 2x denně

**Provozní doba DS Harmonie II: 7.00 – 15.30 (do 17.00 hod. po předchozí dohodě, alespoň 1 den předem)**

**Provozní doba DS Zámostí: 7.00 hod. – 15.30 hod.**

**U klientů DS je v průběhu jejich pobytu vždy přítomna kvalifikovaná pečovatelka, v péči jsou zainteresováni i další pracovníci a celek vytváří pro klienta chráněné prostředí.**

**Domácí řád denního stacionáře Domovinky (Zámostí, Harmonie II)**

1. Klienti denního stacionáře užívají celé prostory tohoto zařízení (šatna, denní místnost, ložnice, místnost pro pracovní terapii, chodbu, WC). V doprovodu pečovatelek pak koupelnu a jídelnu, v případech pěkného počasí terasu). Klienti absolvují vycházky a pobyty venku, vždy v doprovodu pečovatelek – s dopomocí, případně s chodítkem, vozíkem. Pokud se někdo z různých důvodů vycházky nezúčastní, je zajištěna péče na DS.
2. Klienti zůstávají v oděvu, ve kterém přijedou z domu – dle ročního období (podle vlastního přání se mohou převléci, svrchní oděv odkládají s pomocí pečovatelky v šatně), přezouvají se do pohodlné, ale bezpečné domácí obuvi, případně mohou zůstat v jiné pohodlné obuvi.
3. Klienti mohou mít i malou částku peněz na zakoupení malého občerstvení (balené sušenky, atd.) v jídelně..
4. Pro použití zdravotnické služby – RZP vyžadujeme od pečujících rodin seznam všech léků, které klient užívá a žádáme pečující rodinu o jejich aktualizaci.
5. V průběhu pobytu na DS mohou klienti využívat další nasmlouvané úkony ( pedikúru, masáže, které jsou obsaženy ve smlouvě vedle základních úkonů péče)
6. Klienty do DS podle předchozí dohody svážíme a opět zpět rozvážíme domů, nebo si rodinní příslušníci dovoz a odvoz zajišťují sami. Klienta na domovince si vždy přebírá pečovatelka. Způsob předání klienta zpět rodinným pečujícím je rovněž předem s rodinou dojednáno. Pokud klient je schopen odejít domů sám, je tato skutečnost přesně dojednána s rodinou v písemné podobě – založena v dokumentaci.
7. V průběhu pobytu lze klientům zapůjčit pomůcky (chodítko, vozík, hole)
8. Na oběd chodí klienti v doprovodu pečovatelek společně do jídelny. Oběd podle individuálních potřeb lze podat i v prostorách DS. Obědy je třeba přihlásit nebo odhlásit alespoň 1 den předem. Neodhlášený oběd si může pečující rodina týž den vyzvednout v jídelně. Neodhlášený a nevyzvednutý oběd bude účtován. Klient si může přinést oběd i z domu. Pokud klient nesní celý oběd, může si zbytek jídla odnést domů.  
Klient si vybírá ze dvou jídel, s dopomocí pečovatelky.  
Pokud je vhodné, aby výběr jídel provedla pečující rodina, obdrží jídelní lístek domů.  
Lze poskytnout i dietní stravování (diabetické, žlučník).
9. Klient nebo pečující rodina si přinese svoje suroviny na vaření kávy nebo čaje, ze kterých pak budou připravovány nápoje. V rámci pobytu jsou nabízeny pramenitá voda a čaj – zajištění pitného režimu.
10. Pro případ nutného převlečení v průběhu pobytu na DS klientovi poskytneme oděvy z našeho skladu. Pokud se převlékání předpokládá, je výhodou oblečení dodat.
11. Hygienické potřeby pro koupání a ošetření kůže si klient přinese vlastní. (Koupel: 2 ručníky, šampón, mýdlo – sprchový gel, pěnu do koupele, tělové mléko, atd. podle zvyklostí klienta. Dále inkontinentní pomůcky, náhradní oděv)
12. Nad požitím léků, které klient užívá, je zajištěn dohled pečovatelkou. Nadávkované léky předá rodinný příslušník, nebo si je klient přiveze sebou v osobním zavazadle.
13. V případech aktivizačních programů (nebo obědů v jídelně) mimo prostory DS, bude vždy na vstupních Domovinky dveřích informace. Pokud má klient odbornou zdravotní péči (odběry, aplikace injekcí, rehabilitaci, atd., lze ji provádět přímo v prostorách DS.

14. Pracovnice DS poskytují konzultace pečující rodině. Provozní věci v zájmu klienta nebo pečující rodiny lze řešit v průběhu dne telefonicky: DS Harmonie II: 720 652 956, 49 5272 242 – po přepojení, DS Zámostí mobil č.: 722 563 825
15. Při zhoršeném zdravotním stavu klienta, bude rodina bezprostředně informována a bude dohodnut další postup, nebo bude přímo volána RZP.

### Rámcový časový harmonogram činností a aktivit

Hodina	Aktivita
7.00 - 8.30	Příchod klientů na domovinku (svoz autem CSPS, nebo doprovod s RP)
7.00 - 9.00	Po příchodu na domovinku klienti dostávají čaj,kávu, příp. si snědí svačinu z domu. Sledují TV, rozhovory s pečovatelkou, dopomoc na WC
9.00 - 9.15	Společné plánování aktivit téhož dne (vychází z týdenního plánu a skladby klientů), plynule navazuje kognitivní trénink – datum, den, rok počasí, roční období, co bude k obědu, kdo má svátek, události dne
9.15 - 9.30	Tělesné cvičení – skupinové s různými pomůckami. Účast je dobrovolná a zapojení dle schopností
9.45 - 11.15	Řízené aktivizační programy, kognitivní trénink, gastroterapie, při vhodném počasí vycházky
11.15 - 11.30	Příprava na oběd; hygiena, doprovod a asistence na WC
11.30 - 12.30	Oběd v jídelně, pitný režim
12.30 - 12.40	Dohled nad požitím poledních léků
12.40 - 13.15	Polední odpočinek (v ložnici na lůžku, nebo v křesle s podnožní podložkou) Klienti, kteří neodpočívají, mohou dokončit pracovní aktivity)
13.00 - 14.15	Odpolední káva, čaj, svačina spojená s reminiscenční terapií. Při vhodném počasí se tato aktivita realizuje na terase
14.15 - 14.45	Příprava na odjezd domů (hygiena, dopomoc nebo asistence na WC, společné přezouvání a oblékání), úklid po pracovní terapii. Při vhodném počasí vycházka před dům, posezení na lavičkách
14.45 - 15.00	Odjezd domů s kvalifikovaným pečovatelem

### **Práva a povinnosti uživatelů služby a pracovníků poskytovatele služeb v denním stacionáři.**

#### *I. Uživatel služeb denního stacionáře - jeho práva*



Využívat služeb denního stacionáře v rozsahu uzavřené smlouvy a svých potřeb, a dle ujednání v individuálním plánu péče, jak bude péče poskytována.

Požádat o změnu rozsahu sjednaných služeb a jejich frekvenci, pokud bude v souladu s kapacitou poskytovatele, a to minimálně 2 dny předem (žádá svoji pečovatelku, schvaluje vedoucí DS).

Nahlížet do své osobní dokumentace a žádat vedoucí denního stacionáře o její předložení ( do 48 hodin).

Vypovědět smlouvu o poskytování služeb denní stacionář kdykoliv bez udání důvodu.

Znát, jak jsou zpracovávány jeho osobní údaje a jak dlouho jsou tato data uchovávána.

Požadovat změnu klíčového pracovníka a preferovanou volbu místa poskytované služby (Harmonie II ,Zámostí) pokud to provozní podmínky dovolí

Stěžovat si na služby v denním stacionáři na způsob provádění služby – dle níže uvedeného postupu.

Uživatel (nebo jím pověřená osoba za uživatele) má právo na stížnost na jemu poskytované služby denního stacionáře. Stížnost může podávat osobně, telefonicky, písemně

e-mailem, anonymně (schránka na dveřích ředitelky CSPS, o.p.s. v Harmonii II, Souběžná 1746). Se stížností se může obrátit na pečovatelku, na sociální pracovníci = vedoucí denních stacionářů, koordinátorce sociálních služeb č.tel. 495272242, písemně na adresu Centrum sociální pomoci a služeb o.p.s., Souběžná 1746, 500 12 Hradec Králové, e-mail: csps.hk. @csps-hk.cz. Vyřízení anonymní stížnosti bude vyvěšeno na nástěnce, podaná stížnost, ověření její oprávněnosti, přijetí možných opatření je vyřizováno neprodleně, nejdéle do 30 kalendářních dnů. V případě nespokojenosti stěžovatele s vyřízením, může tento podat odvolání na tyto orgány: Předsedkyně správní rady CSPS o.p.s., Škroupova 975, 500 02 Hradec Králové, Magistrát města, tř.ČSA 408, 500 03 Hradec Králové, Krajský úřad Královéhradeckého kraje, Pivovarské nám., 500 03 Hradec Králové, Ministerstvo práce a sociálních věcí, Na Poříčním právu 1, 128 01 Praha.

Projevit svoji spokojenost s poskytovanou péčí (ústně, písemně).

Seznámit se se standardy kvality Centra sociální pomoci a služeb o.p.s., které podrobně upravují poskytování služeb denního stacionáře (Ize o ně požádat svoji pečovatelku nebo vedoucí).

Být včas informován o změně poskytnutí služby ze strany poskytovatele.

Využívat bezplatného sociálního poradenství v rozsahu, sjednaném s vedoucím pracovníkem CSPS o.p.s.

Mít k dispozici informační letáky.

## *II. Uživatel služeb denního stacionáře – jeho povinnosti (případně pečující rodina)*

Uhradit poskytnuté služby dle předloženého vyúčtování (faktury), nejdéle do 20.dne následujícího měsíce.

Včas oznamovat změny na požadavek zajištění nebo průběhu služby ( nejméně 1 den předem), na dovoz služebním autem nejméně 3 dny předem, možno i telefonicky. (Neodhlášená a sjednaná služba bude účtována).

Oznamovat své pečovatelce (vedoucí) změny zdravotního stavu ( projevů chování)  
zejména infekční onemocnění, případně jiné hygienické ohrožení uživatele DS

Cítit zásady slušného chování k pracovníkům pečovatelské služby.

Podle dohody poskytnou náhradní oblečení

### *III. Pracovníci Centra sociální pomoci a služeb o.p.s. (poskytovatel) – jejich povinnosti*

Dodržovat dohodnutý čas k zajištění služby s tolerancí 15 minut.

Pokud dojde ze strany pečovatele ke změně dohodnutého času, tuto okolnost uživateli oznámí co nejdříve.

Zachovávat povinnou mlčenlivost o skutečnostech, o kterých se dozvěděl v souvislosti s poskytováním služeb denního stacionáře

Vytvářet prostředí důvěry, zachovávat lidskou důstojnost a chránit práva uživatele.

Respektovat svobodné rozhodnutí uživatele a podporovat klienta v aktivním přístupu k životu, k zapojování do běžných aktivit.

Podporovat klienta při využívání běžných zdrojů.

Chránit a respektovat soukromí uživatele.

Nepřijímat od uživatele výhody (dary) a postupovat podle Směrnice CSPPS

Neprodleně informovat pečující rodinu nebo uživatele o změnách času dovozu a odvozu uživatele v krizových situacích poskytovatele (havárie, klimatické změny, atd)

### *IV. Pracovníci Centra sociální pomoci a služeb, o.p.s. – jejich práva:*

Předat uživatele do péče jinému pracovníkovi, pokud se tento domnívá, že by mohlo dojít k podjatosti při výkonu služby a péče by tak nebyla poskytnuta profesionálně (osobní, pracovní důvody).

Odmítnout úkol, který není předmětem smlouvy (s výjimkou dalšího ujednání o dodatku ke smlouvě).

Odmítnout péči, pokud by se pracovník cítil ohrožen na zdraví, nebo pokud by utrpěl psychickou újmu – verbální nebo fyzická agrese uživatele, agresivní pes.

Změnit dojednaný čas péče z naléhavých provozních důvodů nebo z důvodů jiných okolností (klimatické podmínky, havárie, jiné)

Podle potřeb organizace střídat pečovatele u uživatele.

### *V. Průběh poskytované služby*

Péče v denním stacionáři je poskytována na základě smlouvy a individuálního plánu péče v předem dohodnutém čase (dohoda o potřebách uživatele a kapacitou poskytovatele).

Smlouvu je možné měnit dodatkem ke smlouvě (rozsah a četnost úkonů).

1x ročně (nebo dle potřeb na základě změn) se s uživatelem (případně i za účasti rodinného příslušníka) provádí hodnocení individuálního plánu – zda služba naplňuje podporu uživatele.

V individuálním plánu pečovatel – klíčový pracovník zaznamenává změny v rozsahu, způsobu

a četnosti péče, a to vždy ve spolupráci s uživatelem. Do individuálního plánu uvádí i podíl podpory rodiny, přátel a osobní zapojení uživatele.

Provedené úkony a spotřebovaný čas je zaznamenáván do dodacího listu nebo je evidován (případně terminálem na základě kódu příslušného úkonu)

Pokud uživatel nedojde sám otevřít, poskytuje pečovatelce klíč od bytu – domu, proti potvrzení o jeho převzetí. Před vstupem do bytu – ještě před odemknutím, pečovatelé dle domluvy zazvoní, před i po odemčení bytu jsou povinni zaťukat a ihned oznamovat, že přichází pracovník denního stacionáře – týká se dovozu a odvozu z domova do DS a zpět.

Situace, kdy pečovatel klíče nemá: Pokud klient po zazvonění neotvírá, a po následných zjišťování informací o uživateli u rodiny, sousedů, nebo v nemocnici v případě jeho hospitalizace, volá pečovatel integrované záchranné složky (policie, RZP, hasiči).

Úhrada dovozu obědů manželskému páru je prováděna každému zvlášť (každý má smlouvu).

Poskytnutí osobní hygieny 2 pracovníky – účtujeme čas jednoho pracovníka.

1x ročně provádíme anketu o spokojenosti uživatelů s kvalitou poskytovaných služeb.

Aktualizace leden 2019  
H.Vostrovská, S.Pecharová

