



VNITŘNÍ PRAVIDLA DOMU SOCIÁLNÍCH SLUŽEB SV. KATEŘINY V BOLATICÍCH PRO POSKYTOVÁNÍ AMBULANTNÍ SLUŽBY DENNÍ STACIONÁŘ

	Vypracoval	Schválil
Funkce	Vedoucí oddělení sociálního a přímé péče	Ředitelka
Jméno	Bc. Alexandra Gřešová, DiS.	Ing. Kateřina Michalíková
Datum	Aktualizace: 30. 09. 2024	Aktualizace: 30.09.2024
Podpis		
Za kontrolu a revize dokumentu odpovídá: Vedoucí oddělení sociálního a přímé péče		Platnost od: 1.10.2024

Vnitřní pravidla Domu sociálních služeb sv. Kateřiny v Bolaticích pro poskytování ambulantní služby denní stacionář

Slouží k informování uživatele o využití ambulantní služby denní stacionář a k seznámení s vnitřním chodem Domu sociálních služeb sv. Kateřiny v Bolaticích.

1. Vymezení poslání, cílů, zásad a okruhu osob, kterým jsou ambulantní služby denní stacionář určeny

1.1. Poslání

Předcházet osamělosti nejen seniorů, osobám se zdravotním postižením a jiným zdravotním postižením nebo osobám s chronickým onemocněním a mírnit jejich sociální vyloučení. Podporovat soběstačnost, vytvářet příjemné prostředí pro aktivní využívání volného času a setkávání s vrstevníky. Prostřednictvím služby sociální péče zajistit pomoc a podporu v soběstačnosti uživatelů tak, aby mohli žít co nejdéle v domácím prostředí.

1.2. Cíle

- Pomoci uživatelům při zachování jejich soběstačnosti v běžných denních činnostech
- Zajistit potřebnou pomoc a pocit bezpečí v příjemném prostředí Domu sociálních služeb sv. Kateřiny v Bolaticích v době nepřítomnosti rodinných příslušníků
- Zprostředkovat společenské kontakty s vrstevníky i širokou veřejností, udržování jejich zájmu o dění ve společnosti
- Procvičování a udržování komunikačních dovedností a podpora dobrého psychického stavu uživatelů

Poskytujeme podporu uživatelů, kteří nechtějí či nemohou zůstat celý den sami doma. Nabízíme možnosti trávení volného času během dne včetně navazování sociálních kontaktů, a to i v případě, že vyžadují v průběhu dne vysokou míru podpory a pomoci druhých osob.

Ambulantní služba sociální péče - denní stacionář je určena pro denní pobyt uživatelů s každodenním návratem domů, neboť je poskytována ve všedních dnech od 7.00 do 16.00 hodin. Uživatelé mohou denní stacionář využívat pravidelně po celý týden nebo jen některé dny v týdnu, i jednorázově několik hodin dle svých potřeb.

Provozní doba je **každý všední den od 7.00 do 16.00 hod.**

1.3. Zásady

- Princip individuality – zohledňujeme odlišnosti jednotlivých uživatelů, respektujeme jejich vlastní vůli a rozhodnutí
- Princip partnerství – uživatel je rovnocenným partnerem, posilování partnerského vztahu s uživatelem a jeho rodinou



- Princip ochrany a diskrétnosti – ochrana osobních údajů a zachování mlčenlivosti, zachování diskrétnosti
- Princip uplatňování lidského přístupu a vztahu k uživatelům

1.4. Cílová skupina

Okruh osob, kterým je ambulantní služba sociální péče určena:

Dům sociálních služeb sv. Kateřiny v Bolaticích poskytuje službu sociální péče - denní stacionář, kdy určenou cílovou skupinou jsou osoby s chronickým onemocněním, se zdravotním postižením (dospělí 27 – 64 let, senioři 65+), kteří mají trvalé bydliště v Bolaticích a blízkém okolí (do 10 km).

Kapacita denního stacionáře - služby sociální péče je 10 míst.

Okruh osob, kterým není ambulantní sociální služba určena:

- Osobám s nestabilizovaným chronickým duševním onemocněním
- Osobám, jejichž zdravotní stav vyžaduje poskytnutí ústavní péče ve zdravotnickém zařízení
- Osobám trpícím přenosnými infekčními chorobami

1.5. Důvody pro neposkytnutí ambulantní služby

- Kapacita ambulantní služby je naplněna
- Žadatel nesplňuje rozhodující kritéria cílové skupiny
- Žadatel v uplynulém půlroce využíval ambulantní služby zařízení Domu sociálních služeb sv. Kateřiny v Bolaticích, kdy porušil podmínky vyplývající ze Smlouvy, uvedené jako výpovědní důvody. Z tohoto důvodu byla s uživatelem ze strany poskytovatele ukončena Smlouva.

2. Jednání se zájemcem o službu sociální péče denního stacionáře

Žadateli je nabídnuta osobní návštěva přímo v denním stacionáři, a to za osobní účasti rodinného příslušníka nebo jiné blízké osoby, která je účastna jednání o zavedení služby. Zaměstnanci zařízení Domu sociálních služeb sv. Kateřiny v Bolaticích ukáží zájemcům prostory denního stacionáře, seznámí jej s chodem a ostatními důležitými informacemi k zavedení a využívání služby sociální péče denního stacionáře. Osobní přítomnost potenciálního uživatele je nezbytná z důvodu zjištění jeho vůle a potřeb, na základě, které je poté vyhotovena Smlouva o poskytování služby sociální péče denního stacionáře.

Možnosti kontaktu v rámci jednání se zájemcem:

- Telefonicky
- E-mailem na adresu eva.malcharkova@dssbolatice.cz odesláním vyplněné Žádosti o poskytování sociální služby v denním stacionáři
- Osobní návštěvou v Domu sociálních služeb sv. Kateřiny v Bolaticích v pracovní dny v čase od 08:00 do 15:00 hod.



3. Zahájení ambulantní služby

Služba sociální péče v denním stacionáři je poskytována na základě "Žádosti" občana. Tu mohou pomoci podat také osoby blízké, ošetřující lékař či instituce zabývající se poskytováním sociálních a zdravotních služeb. Přijatá Žádost se zaeviduje a na jejím základě je provedeno sociální šetření žadatele s cílem posouzení individuálnosti žádané služby sociální péče denního stacionáře. Poskytovatel uvedenou Žádost vyřídí ve lhůtě 14-ti kalendářních dnů. V případě, že Žádost nebude v dané lhůtě vyřízena je poskytovatel povinen žadatele písemně vyrozumět s odůvodněním, proč daná žádost nebyla v předepsané lhůtě vyřízena.

Každý zájemce je při sociálním šetření a následném dojednávání zavedení služby seznámen s podmínkami a Vnitřními pravidly pro poskytování služby sociální péče denního stacionáře. Na základě sociálního šetření a následného vyhotovení Individuálního sjednání zakázky se zahájí poskytování předem dohodnutých úkonů v rámci denního stacionáře. O jejím průběhu je veden odborný záznam v rozsahu nezbytně nutném pro poskytování sjednaného rozsahu péče.

Náležitosti smlouvy – druh a rozsah poskytované služby sociální péče, místo poskytované služby sociální péče, výše úhrady a způsob úhrady, ujednání o dodržování vnitřních pravidel stanovených poskytovatelem, výpovědní důvody a lhůty, závěrečná ustanovení, popis způsobu podání a vyřizování stížností.

V případě, že zájemce o službu sociální péče denního stacionáře potřebuje zvláštní podporu pro lepší porozumění v rámci jednání se zájemcem o sociální službu, využívá sociální pracovníce potřebných technik (fotodokumentaci, materiály s větším písmem, aj.).

4. Denní harmonogram činností

7:00 - 8:00	příjezd a příjem uživatelů (kontrola přítomnosti) převlékání a uložení svršků v šatně uživatelů
7:30 – 8:45	snídaně zajištění pitného režimu a aktuálních potřeb uživatelů
8:45 – 10:00	přivítání, rozcvička, čtení denního tisku a smyslová aktivizace
10:00	dopolední svačina volnočasové aktivity uživatelů (pohybové aktivity, cvičení) individuální práce s uživateli, kteří se neúčastní skupinových aktivit
11:30 – 12:30	příprava uživatelů na oběd (hygiena rukou, aj.) oběd zajištění pitného režimu
12:30 – 13:30	individuální odpočinek v denní místnosti četba



	aktivizační a zájmová činnost (trénování paměti, zpívání pro radost, kreativní dílna)
15:00 – 16:00	odvoz a převzetí uživatelů převlékání a uložení svršků v šatně uživatelů

Snažíme se přiblížit našim harmonogramem běžnému dni uživatele mimo zařízení. Každý uživatel má své polohovací křeslo, k dispozici je také odpočinek v místnosti, kde je elektrická polohovací postel s antidekubitní matrací nebo další prostory (terasy, jídelny). V průběhu dne se uživatel také může věnovat svým aktivitám (čtení, sledování TV programu, poslech hudby, luštění křížovek aj.). Samozřejmostí je možnost pobývání na zahradě a přilehlé terase.

5. Užívané prostory

Služba sociální péče - denní stacionář je poskytována v prostorách nově postavené budovy Domu sociálních služeb sv. Kateřiny v 1. NP budovy. Vnitřní prostory odpovídají hygienickým, protipožárním a bezpečnostním předpisům, budova je bezbariérová, vybavena osobním výtahem.

Se zařízením a vybavením denního stacionáře jsou oprávněni manipulovat pouze zaměstnanci zařízení, kteří rovněž zajišťují pravidelný úklid.

Je vytvořeno zázemí:

- V 1. NP je k dispozici menší šatna pro uživatele, společenská místnost vybavená posezením, židlemi, křesly, TV, k dispozici je další posezení – relaxační a odpočinková místnost. Dále je jídelna na patře se stoly a židlemi s výhledem do zahrady a vstupem na terasu. Společná terasa k trávení volného času v 1.NP, možnost vstupu na vlastní zahradu.
- Pracovna pro pracovníky přímé péče a zdravotní sestry konající směnu vybavená pracovním stolem, PC, tiskárnou a kancelářským nábytkem, je přímo na patře dané poskytované služby.
- Sklady vybavené úklidovou skříní, sběrnými boxy, nezbytným úložným prostorem.
- Přípravná a výdejna jídel vybavena kuchyňskou linkou, lednicí, myčkou, výdejní vanou, konvektomatem, sporákem a drobným kuchyňským vybavením. Strava je dodávána externím dodavatelem.
- Možnost osobní hygieny (centrální koupelna se sprchovým koutem, ale také vířivou vanou, bezbariérové WC, umyvadla).
- Další prostory je možné individuálně využít v 2.NP (např. cvičná kuchyň, relaxační místnost, terasa)

5.1. Dispoziční řešení prostor vnitřních i vnějších (dostupnost, dopravní obslužnost a další)

Budova Domu sociálních služeb sv. Kateřiny v Bolaticích se nachází hned vedle centra obce s přístupnou dopravní obslužností. Umístění je situačně v zástavbě mezi rodinnými domky, s výhledy na kostel – dominantu obce, v dáli na Beskydy. Budova má vlastní zahradu. Pěší vzdálenost od Domu sociálních služeb sv. Kateřiny do centra obce a na polikliniku, autobusovou zastávku, je cca 7 minut.



5.2. Společné soužití

Je povinností uživatele respektovat pravidla společenského soužití (dodržování hygienických pravidel, úcty a respektování k ostatním uživatelům, vhodnou osobní a slovní komunikaci mezi uživateli i zaměstnanci zařízení). Uživatel nesmí obtěžovat ostatní kouřem z cigaret či jiným zápachem, nepřiměřeným osvětlením nebo hlukem a nevhodnými návštěvami svými a svých blízkých.

Při příchodu nebo odchodu ze zařízení je třeba dbát zvýšené opatrnosti nad tím, aby nebyl umožněn odchod některému z uživatelů, u nichž jsou prokázány prvky dezorientace. Dožaduje-li se uživatel odchodu, je třeba informovat zaměstnance zařízení, kteří s uživatelem jeho potřeby projednají.

6. Osobní věci uživatele

Při jednání se zájemcem o ambulantní službu obdrží zájemce Doporučený seznam osobních věcí pro uživatele.

Veškeré ošacení, ručníky apod. jsou označeny pracovníky prádelny na vnitřní straně prádla. Značení ošacení může zajistit i rodina uživatele. Tímto opatřením lze předejít záměnám. V případě uplatňování náhrady za ztrátu oděvů je nutné, aby uživatel měl oděvy označeny a zaznamenány v Seznamu osobních věcí, který je založen v Osobní složce uživatele u sociální pracovnice, tzn. každý přinesený/odnesený oděv uživatele musí být nahlášen a zaevidován zaměstnanci zařízení, poté je možno uplatňovat náhradu za ztrátu oděvu.

Uživatelé mají možnost uschovat si své cenné věci v uzamykatelné skříňce. Klíč od skříňky má uživatel u sebe, náhradní klíč je bezpečně uložen.

Uživatel může mít v zařízení domácího mazlíčka se souhlasem ředitelky organizace a jen s omezenou možností pohybu zvířete (např. králíka v kleci, rybičky v akváriu, želvu v teráriu aj.). Hlavním předpokladem je skutečnost, že domácí mazlíček není jedovatý a s jeho pobytem souhlasí i ostatní uživatelé ambulantní služby. Ředitelka zařízení Domu sociálních služeb sv. Kateřiny v Bolaticích si vyhrazuje právo požadavku na přítomnost uživatele bez domácího mazlíčka, nebude-li mu poskytována adekvátní péče, kterou dle druhu zvíře požaduje během pobytu ve službě.

7. Individuální plán služby sociální péče

Účelem individuálního plánování v denním stacionáři je zajistit uživateli ambulantní službu v souladu s předem vyjednanými individuálními požadavky a osobním cílem uživatele.

Osobní cíl si uživatel určuje sám. Jedná se o soubor jeho přání a potřeb, které by chtěl v Domu sociálních služeb sv. Kateřiny v Bolaticích realizovat. Průběh služby si plánuje uživatel ve spolupráci s určenými zaměstnanci tak, aby poskytovaná ambulantní služba v nejvyšší možné míře naplňovala jeho očekávání a cíle.



Uživatel se podílí na sestavování a vyhodnocování individuálního plánu, kdy podporu mu poskytuje klíčový pracovník tak, aby to přispívalo k řešení jeho nepříznivé sociální situace. Klíčový pracovník je vždy zaměstnanec zařízení. Individuální plánování je nedílnou součástí poskytování služby sociální péče.

Uživatelům, kteří mají výrazné potíže s komunikací, slouží k zjišťování očekávání, stanovení cílů a jejich naplnění prostředky alternativního způsobu komunikace (fotografie, názorné předměty). Na sestavení individuálního plánu se mohou podílet i osoby blízké, které si uživatel sám zvolí (rodinní příslušníci, druh, družka, přátelé, známí), případně opatrovník uživatele tak, aby jednání bylo vždy v zájmu uživatele. Na naplňování individuálního plánu se podílí zaměstnanci zařízení.

O průběhu naplňování individuálního plánu je veden písemný záznam. Uživatel má právo nahlédnout na všechny informace, které se týkají jeho osoby. Výtisky nebo kopie dokumentace o uživateli je možné provádět pouze na základě písemné žádosti podané ředitelce či jinému zaměstnanci zařízení. Pokud převezme žádost jiný zaměstnanec zařízení, neodkladně ji předá ředitelce zařízení, která rozhoduje o dalším postupu. Následně vedoucí daného oddělení, které je žádost přidělena k vyřízení seznamuje uživatele s podmínkami vydání těchto dokumentů. Výtisky nebo kopie dokumentace uživatele jsou zpoplatněny na základě platného Ceníku fakultativních úhrad. Podklady na základě žádosti jsou připraveny nejpozději do 30 dnů od data podání žádosti. Vydání může mít také elektronickou verzi dokumentů.

7.1 Základní činnosti v oblasti prováděných úkonů

- pomoc při zvládání 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 obstarávání osobních záležitostí

7.2 Doprava

Možnost dopravy je zajištěna pouze na území obce Bolatice. Uživatelům z okolích obcí je vyhověno pouze na základě rozhodnutí ředitelky zařízení. Tato fakultativní služba je zajišťována služebním vozem zařízení Domu sociálních služeb sv. Kateřiny v Bolaticích v pevně stanoveném čase 7.00 – 8.00 a 14.30 – 15.00 hod. Z provozních důvodů nelze sjednat jiný čas. Služba je zpoplatněna podle platného sazebníku. Převážení uživatelé jsou povinni dodržovat bezpečnostní předpisy a řídit se pokyny řidiče.

8. Finanční záležitosti

Služba sociální péče - denní stacionář je zpoplatněna v souladu s příslušnými zákonnými předpisy, tj. dle vyhlášky č. 505/2006 Sb. § 12, kterou se provádějí ustanovení zákona č. 108/2006 Sb. v platném



znění. Uživatel hradí měsíční úhradu v zařízení za stravu a poskytovanou péči, dle platného Sazebníku úhrad za poskytovanou službu sociální péče, která je sjednána ve Smlouvě.

Výše úhrady úkonů, je stanovena v hodinové sazbě se stanovuje podle skutečně spotřebovaného času nezbytného k zajištění a provedení daných úkonů (např. nachystání potřebné pomůcky samotný úkon a poté uklizení pomůcky). Pokud poskytování těchto úkonů, včetně času nezbytného k jejich zajištění netrvá celou hodinu, výše úhrad se poměrně krátí. Jednotlivé činnosti, které uživatel během pobytu využije, jsou zaznamenány do realizace péče prostřednictvím programu Cygnus, který slouží jako podklad k závěrečnému vyúčtování. Tabulka realizace péče je součástí dokumentace uživatele.

8.1 Vyúčtování poskytnutých služeb

Konečné vyúčtování ambulantní sociální služby je provedeno následující měsíc, vždy do 15. dne v měsíci, kdy je předáno bezodkladně osobně uživateli nebo prostřednictvím e-mailu blízké/pečující osobě. Vyúčtování je splatné nejpozději do 25. dne kalendářního měsíce následujícího po poskytnutí ambulantní sociální služby, případně v den ukončení poskytování této služby. Vyúčtování je prováděno na podkladě záznamu úkonů v realizaci péče za dané období.

8.2 Způsob úhrady

Uživatel si může zvolit způsob úhrady za poskytovanou službu sociální péče následujícími způsoby:

- převodem z účtu na účet – úhrada se provádí na účet poskytovatele – č. účtu **123-9240050227/0100** – variabilní symbol (je každému uživateli přidělen).
- platbou v hotovosti do pokladny (na základě individuální domluvy)

Veškeré změny v čerpání služby sociální péče - denního stacionáře je nutno oznámit sociální pracovníci 2 pracovní dny předem do 10 hodin. V případě, že tak nelze učinit, je částka za stravu naúčtována. Oběd je možné si po domluvě vyzvednout. Vyúčtování probíhá po ukončení kalendářního měsíce podle skutečně čerpaných služeb, vždy nejpozději k 15. dni následujícího měsíce.

9. Fakultativní služby

Dle zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, mohou být poskytovány sociální služby nad rámec základních činností – fakultativní služby, které si uživatel hradí z vlastních zdrojů. Nabídka a ceník fakultativních služeb jsou přílohou Smlouvy.

10. Stravování

Dům sociálních služeb sv. Kateřiny v Bolaticích zajišťuje celodenní stravu odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování. Úhrada za zvolený druh stravy je uvedena v aktuálním sazebníku. Jídelní lístek je k dispozici uživatelům v týdenním předstihu a aktuální je vyvěšen v jídelně zařízení. Strava je uživatelům podávána v jídelně zařízení (zajištění externím dodavatelem).



Na základě individuální domluvy je možno podávat stravu i v jiném časovém rozmezí vždy v souladu s vnitřními předpisy zařízení. Uživatelé mohou na základě doporučení lékaře odebírat jiný typ stravy, kdy k výběru je poté možné zvolit diabetickou nebo šetřící stravu. Je na rozhodnutí uživatele, zda doporučení lékaře přijme. Trvá-li uživatel na jiné stravě, než bylo doporučeno lékařem, bude mu na základě písemného oznámení vyhověno bude-li to v možnostech poskytovatele.

Rozhodne-li se uživatel pro změnu typu stravy, ke změně úhrady dojde dne následujícího po dni změnění stravy. Změny týkající se typu stravy a úhrady za ni budou upraveny formou Dodatku ke stávající Smlouvě. Uživatel má možnost odhlásit si snídani, dopolední svačinu, oběd, odpolední svačinu.

10.1. Pravidla odhlášení stravy

Odhlášení stravy z důvodu nepřítomnosti je možné provést vždy nejpozději 2 pracovní dny předem do 10 hodin. Svůj požadavek uživatel sdělí sociální pracovníci zařízení, která provede odhlášení stravy. V zařízení je nastaven reklamační řád pro případnou reklamaci jídla. K dispozici je u vedoucí oddělení ekonomického a provozně-technického.

11. Hygienické podmínky

Ve svém osobním zájmu uživatel pečuje v rámci svých možností a schopností o svou hygienu. Udrží své oblečení a osobní věci v čistotě a aktivní podpora zaměstnanců zařízení je v této věci samozřejmostí. Hygienické pomůcky a kosmetické prostředky si uživatel průběžně dokupuje dle potřeby z vlastních finančních zdrojů.

Veškeré prostory, ve kterých je poskytována ambulantní služba, jsou čisté, upravené a esteticky dotvářené. Osvětlené a vytápěné jsou podle příslušných norem. V prostorách zařízení je nutno udržovat čistotu.

12. Zdravotní péče

Zdravotní péče je uživatelům poskytována prostřednictvím fakultativní služby v úkonu týkající se přípravy a podání léků.

Zdravotní a ošetrovatelskou péči poskytují všeobecné/praktické sestry, zaměstnanci Domu sociálních služeb sv. Kateřiny v Bolaticích. Předepsané léky uživatel může užívat sám, jsou mu však vymezena možná rizika. Jsou-li rizika nepřijatelná či aktuální zdravotní stav uživateli nedovoluje, aby léky sám užíval, nebo je-li to přáním uživatele, jsou mu léky podávány odborným zdravotnickým personálem.

Uživatel, u kterého je podezření na onemocnění infekční chorobou, je vzhledem k ochraně zdraví ostatních uživatelů a zaměstnanců Domu sociálních služeb sv. Kateřiny v Bolaticích povinen podrobit



se příslušnému lékařskému vyšetření a dodržovat doporučená hygienická opatření, případně karanténu.

13. Aktivizační činnost

V průběhu ambulantní služby mohou uživatelé využít nabídku aktivizačních činností, které jsou v Domě sociálních služeb sv. Kateřiny v Bolaticích realizovány. Nabídka aktivizačních činností je sestavována v souladu s individuálním plánováním uživatelů denního stacionáře. Uživatelům jsou aktivizační činnosti nabízeny s ohledem na aktuální celkový zdravotní i psychický stav.

Dům sociálních služeb sv. Kateřiny v Bolaticích podporuje uživatele v možnostech využití vhodných aktivit (např. zájmových klubů, tvořivých dílen) v zařízení i mimo něj, formou nabídek a jejich zprostředkování. V zařízení jsou pro volnočasové aktivity využívány prostory denních místností, jídelny, volnočasových pracoven, cvičné kuchyně, dvou teras i zahrady. Zařízení nabízí také možnosti duchovní aktivity – mše, návštěva zástupce církve v denní místnosti. Jsou poskytovány aktivizační činnosti skupinové i individuální, kdy nabídkou může být např. poslech hudby, předčítání, společnost u jednoduchých stolních her nebo empatická přítomnost.

14. Zajišťování informací

Uživatelé Domu sociálních služeb sv. Kateřina v Bolaticích jsou o změnách, událostech a akcích informováni sociální pracovníci, pracovníky přímé péče i ostatními zaměstnanci zařízení osobně nebo na nástěnkách jednotlivých pater. Změny v uzavřených smlouvách projednává s uživateli vedoucí oddělení sociálního a přímé péče nebo pověřený zaměstnanec zařízení. Informace o poskytování sociální péče podává uživateli vedoucí oddělení sociálního a přímé péče nebo sociální pracovnice.

V případě mimořádných událostí a změn informuje uživatele ředitelka Domu sociálních služeb sv. Kateřiny v Bolaticích osobně nebo dopisem.

Informace o provozních záležitostech, domácím řádu a jídelníčku jsou zveřejněny na nástěnkách na každém patře. Informace o zařízení jsou k dispozici na www.dssbolatice.cz. S jakýmkoli dotazy se lze obracet na ředitelku a vedoucí jednotlivých oddělení zařízení, kteří zajistí adekvátní odpověď dotazu.

15. Bezpečnost a odpovědnost za způsobenou škodu

Uživatelé jsou pravidelně seznamováni s nouzovými a havarijními situacemi. Tyto předpisy jsou dostupné u vedoucí oddělení sociálního a přímé péče nebo na pracovně personálu. Při mimořádných událostech se uživatelé řídí pokyny službu konajícího zaměstnance. Pokud uživatel úmyslně nebo z nedbalosti způsobí škodu na majetku jiných osob nebo majetku zařízení, je povinen ji v plné výši uhradit.



V Domu sociálních služeb sv. Kateřiny v Bolaticích je zakázáno kouření. Kouření je povoleno pouze ve vyhrazených venkovních prostorách. Jednotlivé místnosti jsou vybaveny protipožárními čidly reagujícími na kouř. V případě, že čidlo zareaguje na kouř a budou přivoláni hasiči, platí výjezd uživatel, který čidlo uvedl do provozu.

15.1. Povinnosti uživatele

- seznámit se s Provozním řádem/vnitřními pravidly a dodržovat jeho ustanovení
- nosit si z domova vlastní přezutí, náhradní oblečení, léky, které pravidelně užívá
- informovat zaměstnance zařízení o záměru opustit prostory Domu sociálních služeb sv. Kateřiny v Bolaticích nebo místa, kde právě probíhá aktivita
- chovat se k ostatním uživatelům a zaměstnancům zařízení slušně a ohleduplně, udržovat čistotu a pořádek
- dodržovat pokyny zaměstnance zařízení v případě mimořádné nebo krizové události
- informovat poskytovatele o všech okolnostech, které by mohly ovlivnit poskytování péče (změna zdravotního stavu, nařízená karanténa atd.)
- dodržovat zákaz kouření ve všech prostorách Domu sociálních služeb sv. Kateřiny v Bolaticích a služebního vozidla zařízení
- při využívání dopravy jako fakultativní služby dodržovat pokyny řidiče

15.2. Práva uživatele

- využívat všech nabízených základních i fakultativních úkonů v důstojném a rovnoprávném prostředí
- nahlížet do dokumentace, která je vedena poskytovatelem o uživateli
- kdykoli ukončit službu sociální péče - denního stacionáře
- jakkoliv vznášet stížnosti, podněty a připomínky ke způsobu poskytování služby (přímo, anonymního sdělení)
- práva uživatelů jsou dále zpracována dle Vnitřních pravidel

15.3. Povinnosti poskytovatele

- zachovávat mlčenlivost o všech zjištěných skutečnostech, které se týkají uživatele
- nakládat s osobními údaji uživatele v souladu se zákonem 101/2000 Sb. v platném znění
- poskytovat službu sociální péče – denní stacionář profesionálně a bezpečně, s ohledem na individuální potřeby uživatelů při zachování lidské důstojnosti a dodržování lidských práv a svobod
- postupovat podle daných předpisů poskytovatele v případě, že jsou na uživateli shledány známky špatného zacházení
- zabývat se připomínkami a podněty a řešit stížnosti uživatelů a jejich blízkých osob,
- dodržovat státní nařízení v mimořádných situacích a vyžadovat jejich dodržování i po uživatelích

15.4. Práva poskytovatele

- ukončit poskytování služby denního stacionáře, pokud nejsou dodržována ustanovení Smlouvy o poskytování sociální služby a Provozního řádu



- odmítnout vstup do denního stacionáře uživateli, pokud by jeho zdravotní stav ohrožoval zdraví ostatních přítomných v zařízení Domu sociálních služeb sv. Kateřiny v Bolaticích
- omezit provoz nebo poskytované služby v případě vyhlášení mimořádného stavu
- informovat osoby, které uživatel uvedl jako kontaktní osoby o způsobu a postupu péče o uživatele, informovat je o změně zdravotního stavu nebo jeho stanoviska k poskytování služby denního stacionáře

16. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb

Uživatel (opatrovník nebo rodinný příslušník) mohou podávat stížnosti na služby poskytované zařízením, vystupování a jednání jeho zaměstnanců ústně i písemně. Stížnost může být podána kterémukoli zaměstnanci zařízení nebo přímo ředitelce organizace. K podání stížnosti je možno využít i anonymní schránky důvěry, která je umístěna v zařízení na každém patře. Zařízení má pro podávání a vyřizování stížností vypracován samostatný vnitřní předpis, který je všem uživatelům i zaměstnancům k dispozici u vedoucích odd. ekonomického a provozně-technického, vedoucí odd. zdravotní péče, vedoucí odd. sociálního a přímé péče, v pracovně sociální pracovnice, v pracovně pracovníků přímé péče a všeobecných sester a u schránky důvěry.

Podmínky pro podávání a vyřizování stížností jsou pro uživatele bezpečné a umožňují rychlé a objektivní řešení. Stížnosti jsou vyřizovány písemně a jsou evidovány. Lhůta pro jejich vyřízení je přiměřená jejich charakteru. Nejdéle však 60 dnů od podání stížnosti. Stěžovatel má možnost si svobodně zvolit nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat. V případně nespokojenosti stěžovatele s vyřízením stížnosti, se může stěžovatel obrátit na zřizovatele Obec Bolatice, Krajský úřad nebo ombudsmana.

Vydán: 01. 06. 2023, ředitelkou Domu sociálních služeb sv. Kateřiny v Bolaticích
Aktualizace: 30. 09. 2024
Platnost: 1.10.2024