**Pravidla pro poskytování sociální služby v Centru denních služeb pro seniory**

****

Vážená paní, vážený pane,

Vítejte v našem Centru denních služeb pro seniory. Tato vnitřní pravidla upravují poskytování našich služeb a zároveň jsou zdrojem potřebných informací pro Vás.

1. **Komu poskytujeme služby**

Naše služby jsou určeny seniorům od 60 let, kteří mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, a jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby, a kteří mají zájem se zapojovat do nabízených aktivit, které Centrum nabízí.

1. **Popis poskytovaných služeb**

**Základní činnosti**

Jsou činnosti poskytované na základě § 45 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a dále § 11 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

**Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu**

* Pomoc při úkonech osobní hygieny – pomoc s osobní hygienou ve sprše (mytí), ošetření pokožky tělovým krémem či mastí, kterou si přinesete z domu.
* Pomoc při základní péči o vlasy a nehty – pomoc s mytím, vysoušením a česáním vlasů, pomoc při zastřižení a zapilování nehtů na rukou a nohou.
* Pomoc při použití WC – pomoc s doprovodem na toaletu, dopomoc při svlékání a oblékání, usedání a vstávání z WC, pomoc s výměnou hygienických pomůcek Vámi přinesených z domu, spláchnutí a následná hygiena rukou.

**Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy**

* Zajištění stravy – obědy přiváží do Centra smluvní dodavatel, máte možnost si zvolit oběd z 3 nabízených jídel, jídelníček je k dispozici vždy týden dopředu a pracovnice Vámi zvolený oběd objedná u dodavatele.
* Pomoc a podpora při podávání jídla a pití – ohřev oběda, porcování nebo mixování stravy, servírování stravy, pomoc s přímou konzumací stravy, uvaření nápoje, nalití nápoje do sklenice či hrnku, dohled nad dodržováním pitného režimu.

**Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti**

* Nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností -tréninky paměti, práce se vzpomínkami, zachování a rozvoj řeči formou komunikace či naslouchání, společné cvičení a procházky, výtvarné a rukodělné činnosti apod.
* Podpora při získávání návyků souvisejících se zařazením do běžného společenského prostředí včetně využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů – informace o jiných službách, podpora při jejich kontaktování a využívání – nákupy v obchodech, návštěva lékaře, kavárny, vyřizování na poště, úřadech apod.

**Sociálně terapeutické činnosti**

* Činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob

**Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím**

* Pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou, pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob – pracovnice Vás budou podporovat a motivovat k upevňování vztahů s rodinnými příslušníky, s ostatními uživateli Centra apod. Rodinní příslušníci a přátelé Vás mohou kdykoliv v průběhu provozní doby v Centru navštívit. Pokud budete mít zájem, můžete se zúčastnit aktivit prováděných mimo prostory CDS – výlety, procházky, návštěvy kulturních akcí – pracovnice zajišťují organizaci a zprostředkovávají dopravu, vstupné a občerstvení si hradíte sám/sama.

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

* Pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů – pomoc spojená s vyplňováním tiskopisů, formulářů, které se týkají různých dávek, žádostí, jednání s úřady, lékaři, pomoc při vyřizování kompenzačních pomůcek.

**Služby, které zprostředkováváme**

**Doprava**

V případě Vašeho zájmu zprostředkuje vedoucí CDS pro Vás dopravu do Centra i zpět domů, která je zajištěna v rámci charity v Uherském Hradišti, jež k těmto účelům využívá vozy vybavené hydraulickou zvedací plošinou nebo sklopnou nájezdovou rampou. Výše úhrady za dopravu se odvíjí od platného ceníku této služby. Čas vyzvednutí se odvíjí od Vašich potřeb, ale je také závislý na možnostech přepravní služby. Řidič přijede, zazvoní na zvonek a Vy sejdete k vozu. Pokud by byl nutný doprovod z bytu, je nutné, abyste řidiče o této skutečnosti informoval. Řidič nezajišťuje oblékání či vysvlékání k těmto účelům slouží Pečovatelská služba.

**Co nejsme schopni zajistit**

* Nemůžeme Vám zajistit nepřetržitý dohled jednoho pracovníka po celou dobu, kterou trávíte v Centru, neboť se jedná o kolektivní zařízení s kapacitou 10 osob denně.
* Nemůžeme Vám pomáhat s činnostmi, které sám/sama zvládnete, neboť je ve Vašem zájmu, abychom podporovali udržení či zlepšení Vašich schopností a dovedností.
* Nemůžeme zajistit poskytování naší služby bez přiměřeného rizika, neboť je součástí i běžného života každého člověka, např. nemůžeme vyloučit riziko Vašeho pádu.
* Nenahrazujeme a neposkytujeme zdravotnické služby

1. **Provozní doba**

Provozní doba Centra je od pondělí až do pátku v čase od 07:00 do 15:30 hod. Čas Vašeho příjezdu do Centra se nemusí odvíjet od začátku naší provozní doby, ale můžete přijet do Centra v pozdější čas, a to dle Vašich možností nebo domluvy s dopravní službou.

1. **Pracovníci Centra**

V Centru jsou zaměstnáni pracovníci v sociálních službách, kteří zajišťují zejména úkony péče o Vaši osobu, dále plánují a vedou aktivizační programy pro uživatele a také s uživateli vytváří a hodnotí individuální plány. V Centru je dále zaměstnán sociální pracovník, který vede tým pracovníků, jedná se zájemci o službu, provádí sociální šetření, uzavírá smlouvy s žadateli a vykonává jinou potřebnou administrativní činnost, pomáhá řešit Vaši životní situaci (např. zajišťuje dopomoc s vyřizováním příspěvku na péči) a také se zapojuje do procesu individuálního plánování.

1. **Práva a povinnosti uživatele**

***Při využívání služeb Centra máte právo na:***

1. Individuální přístup
2. Důstojné a rovnocenné zacházení
3. Obdržení sjednané služby
4. Vyjadřovat se k průběhu poskytování služby
5. Podávat stížnosti dle stanoveného postupu
6. Nahlížet do své osobní dokumentace
7. Měnit rozsah poskytovaných služeb dle aktuálních potřeb
8. Na ochranu osobních a citlivých údajů
9. Vypovědět smlouvu s udáním či bez udání důvodu

***Při využívání služeb Centra máte Vy (případně opatrovník) povinnost:***

1. Neprodleně informovat sociálního pracovníka o změně zdravotního stavu nebo změně v osobních či citlivých údajích (týká se také soudně ustanoveného výkonu opatrovnictví)
2. Uhradit dle obdrženého vyúčtování odebrané služby v termínu a způsobem stanoveným ve Smlouvě a dále v těchto Pravidlech
3. Uvádět pravdivé informace v rámci sociálního šetření
4. Spolupracovat na individuálním plánování služby
5. Včas informovat o změnách v docházce do Centra způsobem uvedeným v těchto Pravidlech
6. Nepoškozovat vybavení Centra, případně uhradit vzniklou škodu
7. Mít v Centru k dispozici dostatek inkontinenčních pomůcek (pokud je používáte)
8. Dodržovat základní hygienické návyky, aby nedošlo k ohrožení zdraví ostatních
9. Dodržovat zásady slušného chování vůči zaměstnancům či ostatním uživatelům
10. Mít v Centru k dispozici potřebné léky či zdravotní pomůcky
11. Dodržovat provozní dobu Centra (Centrum má pevně stanovenou provozní dobu a příjezd seniora před začátkem provozní doby nebo jeho odjezd až po skončení provozní doby není možný)

Dle ujednání ve Smlouvě o poskytování sociální služby může poskytovatel ukončit Smlouvu o poskytování sociální služby z důvodu porušení těchto stanovených povinností uživatele.

1. **Práva a povinnosti poskytovatele**

***Při poskytování služeb Centrem máme právo:***

1. Požadovat řádnou platbu za poskytnuté služby
2. Shromažďovat s Vaším souhlasem osobní a citlivé údaje a vést Vaši osobní dokumentaci
3. Při Vaší dlouhodobé nepřítomnosti přijmout jiného uživatele na dobu určitou
4. Uzavřít Centrum na přechodnou dobu v případě závažných důvodů
5. Změnit provozní dobu Centra

***Při poskytování služeb Centrem máme povinnost:***

1. Poskytovat službu v souladu s platnými právními předpisy, ale také s etickými normami
2. Ctít Vaši individualitu, respektovat Vaše práva, vůli a dbát na Vaši důstojnost
3. Vést dokumentaci o průběhu služby a vyúčtovat pouze řádně vykonané a evidované úkony
4. Řešit Vaše připomínky, podněty a stížnosti dle stanoveného postupu a ve stanoveném termínu
5. Chránit Vaše osobní údaje a zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, které souvisí s Vaší osobou
6. Zveřejňovat Vaše fotografie či videa pouze s Vaším souhlasem a na předem vymezenou dobu
7. Umožnit Vám (případně opatrovníkovi) přístup k osobní dokumentaci
8. Po ukončení poskytování sociální služby nabídnout Vám (případně opatrovníkovi) pomoc při řešení nepříznivé sociální situace
9. Písemně Vám oznámit změnu provozní doby a případné uzavření Centra
10. **Vedení dokumentace**

V souvislosti s poskytováním sociální služby vedeme u každého uživatele potřebnou dokumentaci. Jedná se např. o Žádost o poskytování sociální služby, Záznam ze sociálního šetření, Smlouva o poskytování sociální služby a s ní související dodatky, Individuální plány, Denní záznamy apod. Tato dokumentace je v písemné podobě vždy uložena v uzamykatelné skříni a zároveň je vedena v elektronické podobě v informačním systému zabezpečeném heslem. Do dokumentace, která se týká Vaší osoby, máte právo po předchozí domluvě se sociálním pracovníkem nahlížet. Zjištěné údaje nemohou být bez Vašeho předchozího písemného souhlasu sdělovány třetím osobám, kromě zákonem stanovených výjimek. Vaše dokumentace bude vedena po dobu trvání smluvního vztahu a po jeho skončení bude dále uložena ve spisovně v souladu se Spisovým a skartačním řádem organizace. Všichni pracovníci mají povinnost zachovávat mlčenlivost o údajích týkajících se Vaší osoby a to i po skončení pracovního poměru.

1. **Individuální plánování:** poskytovatelé sociálních služeb, jsou podle zákona povinni plánovat  poskytování sociální služby každému uživateli individuálně, přičemž je v tomto procesu důležitá spolupráce uživatele a pracovníka. Následně jsou poskytovatelé povinni hodnotit u každého uživatele, zda a jak mu bylo poskytování sociální služby užitečné.  Individuálním plánování můžeme tedy chápat jako proces přemýšlení pracovníků sociální služby o Vás a o tom, jak by Vám mohli být při poskytování sociální služby užiteční.K tomuto účelu je Vám přiřazen tzv. klíčový pracovník, což je pracovník Centra, který s Vámi pravidelně vytváří, pomáhá naplňovat a hodnotí individuální plán. Pokud by Vám přiřazený klíčový pracovník nevyhovoval, máte možnost zažádat o jeho změnu.
2. **Evidence poskytnutých služeb**

Evidenci poskytnutých služeb zajišťuje pracovník, který službu poskytuje na základě času potřebného k zajištění daného úkonu (např. při poskytnutí pomoci u osobní hygieny). Tento čas je pak zaznamenán do Vašeho denního záznamu a následně je pracovníkem zanesen do informačního systému v počítači.

1. **Vyúčtování poskytnutých služeb**

Vyúčtování Vám poskytnutých služeb se provádí vždy na začátku měsíce následujícího po měsíci, v němž Vám byly služby poskytnuty. Vyúčtování se provádí v informačním systému, ve kterém jsou odebrané služby evidovány. Výsledná cena u jednotlivých základních činností se provede celkovým součtem časů evidovaných u jednotlivých úkonů v rámci těchto činností a následně se vynásobí hodinovou sazbou dle platného Ceníku.

V případě ukončení Smlouvy o poskytování sociální služby v průběhu měsíce lze provést vyúčtování i dříve, nejdříve však v den následujícím po dni, kdy došlo k odebrání posledních služeb.

1. **Úhrada za vyúčtované služby**

Způsob úhrady za poskytnuté služby si můžete zvolit při uzavírání Smlouvy o poskytování sociální služby. Můžete si zvolit platbu v hotovosti přímo na pokladně v Centru nebo bezhotovostní formou – převodem na účet č. 2201652338/2010. U tohoto způsobu platby je nutné zadat variabilní symbol, který je tvořen číslem 24 a stanoveným variabilním symbolem.

1. **Úhrada za obědy**

Zároveň s vyúčtováním poskytnutých služeb obdržíte také informaci o celkové částce za Vámi odebrané obědy v Centru v příslušném měsíci. Tuto částku můžete uhradit v hotovosti na pokladně v Centru nebo ji můžete také uhradit bezhotovostní formou – převodem přímo na účet dodavatele č. 102 0000 379/2200.

1. **Důvody pro výpověď ze strany poskytovatele se zkrácenou výpovědní lhůtou**

Výpovědní důvody a lhůty jsou stanoveny ve smlouvě. Poskytovatel však může v odůvodněných případech vypovědět smlouvu se zkrácenou výpovědní lhůtou (až jeden pracovní den od doručení výpovědi Uživateli).

1. **Ostatní informace**

**Co si přinést do Centra**

* Pokud jste zvyklá /ý přezouvat se do domácí obuvi, můžete si do Centra přinést *přezůvky*. Při odchodu z Centra si můžete přezůvky odnést zpět domů nebo si je můžete zanechat v Centru v botníku určenému k tomuto účelu. Přezůvky si sebou nosit nemusíte v případě, že Vám vyhovuje během pobytu v Centru zůstat ve venkovní obuvi.
* Rovněž si můžete do Centra přinést v igelitové tašce označené Vaším jménem *náhradní čistý oděv* např. pro případ polití. Tento oděv bude uschován do skříňky vymezené k tomuto účelu.
* *Inkontinenční pomůcky* (pokud je používáte) a to v množství, které obvykle za den spotřebujete nebo si můžete přinést i větší množství do zásoby, které bude uschováno v uzamykatelné skříňce v Centru.
* Do Centra si dále můžete přinést jiné věci, na které jste zvyklá/ý např. oblíbený hrnek nebo kniha, fotografie, které byste chtěli ukázat ostatním apod. Není nutné nosit do Centra větší finanční obnos nebo cennosti.

**Kompenzační pomůcky**

V případě, že využíváte k pohybu kompenzační pomůcku (francouzskou hůl, chodítko, mechanický vozík) přivezete si tuto pomůcku sebou do Centra. V případě Vašeho zájmu Vám rovněž můžeme pro dobu pobytu v Centru chodítko či mechanický vozík zapůjčit.

**Dohled nad užíváním léků v Centru**

Centrum není zdravotnické zařízení a pracovníci Centra tedy neposkytují zdravotnické služby a poskytují pouze dohled nad užitím přinesených léků. Léky je nutné nosit v lékovce, která je řádně označena Vaším jménem a dobou užívání. Po příchodu do Centra můžete lékovku (příp. inzulínové pero) předat pracovnici k úschově nebo ji mít u sebe např. v tašce. Pokud je potřeba, pracovnice Vám ve stanovenou dobu připomene čas, ve kterém máte lék užít. Rovněž Vám může pomoci lékovku otevřít nebo zkontrolovat počet Vámi nastavených jednotek na inzulínovém peru. Samotné užití léku či aplikaci inzulínu do podkožního tuku si již provedete samostatně. Pracovnice Vám následně může připomenout zapití léku tekutinou.

**Odhlášení a opětovné nahlášení docházky do Centra**

* Vaši nepřítomnost v docházce je nutné odhlásit nejpozději téhož dne do 08:30 hod. (z důvodu možnosti odhlášení oběda. Pokud oběd nebudeme moci odhlásit včas, můžete si jej téhož dne odnést ve vlastním jídlonosiči domů).
* Opětovné ohlášení zahájení docházky (např. po nemoci) je nutné nahlásit nejpozději předchozí den před zahájením.
* Odhlášení a opětovné nahlášení docházky lze provést telefonicky na číslech:

Pevná linka: 572 151 454

Mobil sociálního pracovníka a vedoucího: 725 520 983

Mobil pracovnic v sociálních službách: 724 943 792

**v**Uherském Hradišti **dne:** 01. 06. 2019 **Zpracovala:** Mgr. Radka Stuchlíková