Domov pro seniory Máj
České Budějovice,
příspěvková organizace

Větrná 731/13
370 05 České Budějovice
Tel: 388 901 111
e-mail: info@ddmajcb.cz
www.ddmajcb.cz

PROVOZNÍ ŘÁD

DENNÍ STACIONÁŘ

Domov pro seniory Máj České Budějovice
příspěvková organizace
Tylova 13/9
370 01 České Budějovice

Obsah

Úvod	5
Základní principy poskytování sociální služby	6
Přijímání žádostí o poskytování sociální služby	7
Zahájení poskytování služby denní stacionář	8
Provozní doba	8
Denní program	8
Doprava klientů	9
Užívané prostory	9
Stravování klientů denního stacionáře	10
Kulturní a zájmová činnost	11
Úhrada za poskytování služby denní stacionář	11
Povinnosti klientů	11
Postup při porušování kázně a pořádku	12
Připomínky, náměty a stížnosti	12
Odpovědnost za škodu	14
Telefonní čísla některých zaměstnanců DpS Máj	15
Příloha č. 1 - Harmonogram volnočasových aktivit	16

Úvod

Domov pro seniory Máj České Budějovice, příspěvková organizace (dále jen DpS Máj), provozuje odloučené pracoviště v Tylově ulici č. 13/9 (dále jen DpST), kde je poskytována ambulantní sociální služba denní stacionář.
Cílem této služby (denní stacionář dle § 46 zákona o sociálních službách) je poskytovat podporu a pomoc osobám se specifickými potřebami v denním provozu, srovnatelným s životem v domácím prostředí. Sociální služba se zaměřuje na udržování sociálních vztahů, dovedností a podporu sociálního začleňování.
Pracoviště DpST je určeno pro osoby, které vyžadují pravidelnou pomoc fyzické osoby a mají soběstačnost sníženou zejména z důvodu:

- ***věku nebo zdravotního postižení,***
- ***chronického duševního onemocnění,***
- ***Alzheimerovy demence a ostatních typů demencí, a o něž je jinak pečováno v jejich přirozeném prostředí.***

Tuto službu však nelze poskytnout osobám, jejichž zdravotní stav vyžaduje poskytnutí péče v lůžkovém zdravotnickém zařízení, bacilonosičům, osobám trpícím chronickým alkoholismem a jinými závažnými toxikomániemi a osobám, jejichž chování by z důvodu duševní poruchy závažným způsobem narušovalo kolektivní soužití.

Posláním služby denní stacionář je prodloužení pobytu klienta v jeho domácím prostředí a to i v případě, že jejich zdravotní stav vyžaduje v průběhu dne vysokou míru podpory a pomoci druhé osoby.

Základní principy poskytování sociální služby

• Při poskytování služby je dbáno na
princip rovnosti – klient a zaměstnanci DpST jsou chápáni jako navzájem si rovné lidské bytosti. Služby jsou poskytovány bez rozdílu pohlaví, náboženství, rasy, národnosti, společenského postavení, politické příslušnosti a sexuální orientace.

• Při poskytování služby je dbáno na
zachovávání lidské důstojnosti klientů služeb - poskytovatel jedná s klienty služby tak, aby při poskytování sociální služby nebyla ohrožena jejich lidská důstojnost.

• Při poskytování služby se vychází z
individuálně určených potřeb klientů - služba je poskytována na základě individuálních potřeb klienta v rámci smlouvy o poskytování sociálních služeb.

• Při poskytování služby jsou respektována
svobodná rozhodnutí klientů – klient si sám volí rozsah služeb, které mu budou poskytovány, uplatňuje vlastní vůli a jedná na základě vlastních rozhodnutí.

• Při poskytování služby je respektováno
právo klienta svobodně vyjádřit vlastní názor - klient má možnost svobodně vyjádřit vlastní názor, podávat podněty, připomínky a stížnosti.

• Při poskytování služby je dbáno na
co nejdelší zachování soběstačnosti klientů – poskytovatel podporuje aktivizaci uživatele ve snaze o zachování přiměřené soběstačnosti.

• Při poskytování služby je podporováno
sociální začlenění klientů – poskytovatel vytváří podmínky pro to, aby klient mohl udržovat přirozené vztahy s okolím.

• Při poskytování služby je dbáno na
profesionální přístup zaměstnanců - zaměstnanci při své práci využívají svých odborných znalostí a dovedností a současně vycházejí ze základních principů slušného chování mezi lidmi - respektu, diskrétnosti, laskavosti, ohleduplnosti, empatie, trpělivosti, poctivosti, ochoty pomáhat, spolehlivosti, porozumění, vstřícnosti.

• Při poskytování služby je dbáno na
flexibilitu zaměstnanců – zaměstnanci DpST pružně reagují na změnu potřeb klientů a jejich osobních cílů

Přijímání žádostí o poskytování sociální služby

Žadatel o poskytování služby denní stacionář vyplňuje stručnou žádost. Přijaté žádosti jsou zařazeny do evidence žadatelů.

K žádosti se přikládá vyplněný formulář Vyjádření ošetřujícího lékaře, Záznam denních činností, a pokud je žadatel zastupován, dokládá se též dokument o zastupování žadatele (např. Rozhodnutí o opatrovnictví, Dohoda o plné moci apod.).

Sociální pracovníci v DpS Máj v rámci základního sociálního poradenství mohou předat žadatelům tiskopisy žádostí a podat informace o službách poskytovaných v rámci DpS Máj České Budějovice p. o.. Formuláře jsou také k dispozici na internetových stránkách DpS Máj.

Sociální pracovník při převzetí žádosti s žadatelem domluví podrobnosti poskytování služby – zejména, jak často bude žadatel službu využívat a rozsah odebírané stravy. Dále je s žadatelem domluveno, že veškeré změny je nutné oznamovat staniční sestře minimálně dva pracovní dny předem, zejména změnu v rozsahu odebírané stravy.

Zahájení poskytování služby denní stacionář

Při zahájení poskytování služby je s klientem (případně jeho zástupcem) uzavřena Smlouva o poskytování ambulantní služby denní stacionář. Jedno vyhotovení této smlouvy obdrží klient. Klienti částečně či plně zbavení způsobilosti k právním úkonům nastupují v doprovodu zastupující osoby, která klienta zastupuje v těch právních úkonech v rozsahu svého pověření. Sociální pracovník seznámí nového klienta s Provozním řádem denního stacionáře, který je k dispozici v tištěné formě v kanceláři sociálního pracovníka, na pracovně sester a internetových stránkách DpS Máj. Dále je s klientem vytvořen jeho individuální plán.

Provozní doba

Provozní doba denního stacionáře je od 7,00 hod. do 18,00 hod., včetně sobot, nedělí a svátků.

Denní program

Denní program klientů:

6,30 – 8,00	nástup klientů do stacionáře
8,00 – 11,30	zájmová činnost podle individuálního plánu klienta

a plánu denních činností (vycházka s doprovodem, pracovní terapie, čtení, stolní hry, sledování TV),
12,00 – 15,00 individuální polední klid, podání kávy, čaje, jiných nápojů, zájmová činnost podle individuálního plánu klienta
15,00– 18,00 zájmová činnosti podle individuálního plánu klienta

Doprava klientů

Dopravu klientů do a z stacionáře zajišťuje rodina klienta.

V některých případech po domluvě se sociální pracovnicí lze zajistit dopravu prostřednictvím DpS Máj v následujícím časovém rozmezí:

- ***do denního stacionáře 7,15 – 8,00 hod.***
- ***z denního stacionáře ve 13,30 a v 17,00 hod.***

Doprava je zajišťována na území města České Budějovice.

Užívané prostory

Klienti denního stacionáře užívají prostory pracoviště Tylova 13/9 s výjimkou pokojů pro klienty odlehčovací služby. Klienti denního stacionáře mohou využívat společenskou místnost (jídelna), toalety, koupelnu, atrium a denní odpočinkovou místnost.

Klientům není dovoleno v DpST přechovávat zvířata, nebezpečné chemikálie, zbraně, topná tělesa, hygienicky závadné předměty a používat otevřený oheň (např. svíčky). Klienti DpST jsou povinni ochraňovat majetek DpST i majetek ostatních klientů.

Poskytování osobního vybavení, drobných předmětů osobní potřeby a některých služeb

DpST poskytuje osobní vybavení (lůžkoviny, tj. povlečení, prošívané deky, polštáře, ručníky) a drobné předměty denní potřeby (termoporty, příbory, termosky, skleničky, toaletní papír).

Stravování klientů denního stacionáře

Strava je v DpST přizpůsobena svým složením, množstvím a způsobem úpravy věku a zdravotnímu stavu klientů. Jídelní lístek sestavuje nutriční terapeutka. Klienti denního stacionáře se stravují v jídelně.

Výdej stravy probíhá v následujícím časovém rozvrhu:

snídaně	od 07,30 hod. do 08,30 hod.
přesnídávka	od 09,15 hod. do 09,45 hod.
oběd	od 11,30 hod. do 12,30 hod.
svačina	od 15,00 hod. do 15,45 hod.
večeře	od 17,15 hod. do 18,15 hod.

V sobotu a neděli se oběd vydává v době od 12,30 hod. do 13,30 hod. Ostatní výdejní doby jsou stejné jako ve všední dny.

Vzhledem k provozu kuchyně a k tomu, že strava je dovážena z centrální kuchyně DpS Máj ve Větrné ulici, nemohou být jednotlivá jídla vydávána v jinou dobu. V jídelně DpST mají klienti po celých 24 hod. k dispozici 1. nápojový automat se stolní vodou a šťávy.

O dostatečný příjem tekutin se stará ošetřující personál – dbá na dodržování pitného režimu.

Kulturní a zájmová činnost

Je nedílnou součástí poskytování služby denní stacionář. Pravidelně jsou pořádány kulturní akce, kterých se mohou klienti denního stacionáře účastnit. K co možná nejširšímu uspokojení rozličných potřeb klientů a udržení jejich aktivity probíhají dle harmonogramu volnočasových aktivit různé zájmové činnosti.

Úhrada za poskytování služby denní stacionář

Úhrada za poskytování služby denní stacionář zahrnuje úhradu za odebranou stravu a za realizovanou péči stanovenou Sazebníkem základních činností při poskytování služby denní stacionář. Vyúčtování za poskytování služby předkládá sociální pracovník klientovi nejpozději do 5. pracovního dne kalendářního měsíce, který následuje po měsíci, ve kterém byla služba poskytována. Vyúčtování se předkládá, dle dohody s klientem a jeho blízkými osobami, přímo klientovi nebo pečující osobě. Úhradu za poskytování služby lze učinit bezhotovostním převodem na bankovní účet DpS Máj (číslo účtu a variabilní symbol poskytne sociální pracovnice), hotově v pokladně DpS Máj nebo u sociální pracovnice DpST.

Povinnosti klientů

Klienti si nosí z domova vlastní přezutí, náhradní oblečení, předepsané léky, hygienické a inkontinenční pomůcky. Klienti nesmějí opouštět prostory denního stacionáře bez vědomí personálu a jsou povinni chovat se k ostatním klientům slušně a ohleduplně.

Postup při porušování kázně a pořádku

Jestliže klient porušuje závažným způsobem kázeň a pořádek v DpST a odpovědným zaměstnancům (klíčový pracovník, staniční sestra, sociální pracovník, vrchní sestra) se nepodařilo sjednat nápravu, oznámí to ředitelce DpS Máj. Ta vysvětlí klientovi, jaké chování a jednání se od něho nadále očekává, a poučí ho o následcích, které by pro něho mohlo mít další závažné porušování kázně a pořádku – v krajním případě i ukončení poskytování služby.

Za závažné porušování kázně a pořádku se považuje zejména hrubé napadání zaměstnanců a ostatních klientů DpST, šikana a soustavné porušování ustanovení domácího řádu.

V případě nadměrného požívání alkoholických nápojů a následného stavu opilosti, může být klient odvezen příslušníky Policie ČR na záchytnou protialkoholní stanici. Náklady s tím spojené si klient hradí sám.

Připomínky, náměty a stížnosti

Připomínky, náměty a stížnosti klientů a jejich rodinných příslušníků lze oznamovat následujícími způsoby:

- ústně
- písemně

V případě ústní formy pořídí o jejím obsahu písemný záznam jakýkoliv zaměstnanec DpST, který ji přijal. Následně o této skutečnosti informuje svého přímého nadřízeného. U klienta, který má potíže s vyjadřováním, je při pořizování záznamu vždy přítomen další zaměstnanec jako svědek.

V případě písemné formy je umožněno vhození do schránky s označením „Připomínky a stížnosti“, která je umístěna u vchodových dveří budovy, kde je sociální služba denní stacionář poskytována. Podněty mohou být podány i v anonymní formě. Jejich pravidelné shromažďování a evidenci zajišťuje vrchní sestra DpS Máj.

V případě stížností vede centrální evidenci ředitelka DpS Máj, která rozhodne, kdo bude podanou stížnost vyřizovat.
O způsobu vyřízení jsou klienti informováni vhodnou formou. Nejdelší lhůta pro vyřízení stížnosti je 28 dní. Jestliže vyřízení stížnosti brání objektivní důvody (např. stížnost je směřována na subjekt mimo DpS Máj), je stěžovatel o této skutečnosti písemně vyrozuměn.

Stížnost je prověřována v celém svém rozsahu. Součástí oznámení o způsobu vyřízení stížnosti jsou i informace o opatřeních přijatých k odstranění zjištěných závad.

Způsob vyřízení stížnosti je stěžovateli vždy (tedy i u ústně podaných stížností) sdělen písemnou formou. Je-li to pro pochopení záležitosti třeba, je písemná odpověď objasněna rozhovorem.

Je-li ten, kdo stížnost podal, nespokojen se způsobem jejího vyřízení, má možnost odvolání. Odvolání lze podat na odboru sociálních věcí Magistrátu města České Budějovice, a to písemně, ústně nebo telefonicky.

Adresa pro písemná odvolání je:

Odbor sociálních věcí, Magistrát města České Budějovice, náměstí Přemysla Otakara II, č. 1, 2, České Budějovice, PSČ 370 92,
Telefonní číslo na vedoucí odboru je 386 801 601.

Odvolání proti způsobu vyřízení stížnosti lze podat i u nezávislých orgánů, například u:
• Veřejného ochránce práv (Údolní 39, Brno, PSČ 602 00, tel. 542 542 111),
• Českého helsinského výboru (Štefánikova 216/21, Praha 5, PSČ 150 00, tel. 257 221 142),
• Asociace občanských poraden (Sabinova 3, Praha 3, PSČ 130 00, tel. 284 019 220 nebo 774 529 996).

Odpovědnost za škodu

Pokud klientovi vznikne škoda v souvislosti s jeho pobytem v DpST, ohlásí tuto skutečnost kterémukoliv zaměstnanci DpST, který informuje svého přímého nadřízeného pracovníka. Ohlášení vzniklé škody může učinit stejným způsobem i rodinný příslušník klienta.
S Provozním řádem je klient řádně seznámen při přijetí zahájení poskytování služby denní stacionář. Provozní řád je klientům volně přístupný v kanceláři sociálních pracovnic a na pracovně sester.

Mgr. Petra Zimmelová, Ph.D.
ředitelka

České Budějovice, 1. ledna 2022

Telefonní čísla některých zaměstnanců DpS Máj:

	pevná linka	mobilní telefon
ředitelka	388 902 129	607 643 366
vrchní sestra	388 902 340	723 006 029
vedoucí sociálního úseku	388 902 121	601 577 631
technik	388 902 132	724 085 981
vedoucí stravovacího provozu	388 902 240	724 064 662
pokladní	388 902 130	
staniční sestra	386 350 043	725 596 418
stanice D1 - Tylova 9	386 350 043	601 573 178
sociální pracovnice	387 200 020	724 279 277

Příloha č. 1

Harmonogram volnočasových aktivit

Pondělí	dopoledne - Individuální trénování paměti odpoledne - Čtení
Úterý	dopoledne - Dílna (ruční práce) odpoledne - Dílna (ruční práce)
Středa	dopoledne - Pečení odpoledne - Zpívání - lichý týden - Kinokavárna - sudý týden
Čtvrtek	dopoledne - Vzpomínková terapie odpoledne - Společenské hry
Pátek	dopoledne - Dílna (ruční práce) odpoledne - Povídání, poslech hudby, zpívání

Změna programu vyhrazena dle počasí, schopností a nálady klienta