



VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY DENNÍHO STACIONÁŘE

Vážení,

dovolte, abychom Vás seznámili s vnitřními pravidly pro poskytování sociální služby denního stacionáře v Centru sociální služeb Empatie. Tato ambulantní služba je tu pro Vás v pracovní dny v čase od 7:00 hodin do 16:00 hodin.

Posláním pracovníků denního stacionáře je poskytovat sociální službu osobám s mentálním postižením nebo kombinací mentálního a zdravotního postižení od 6 let věku. Kapacita denního stacionáře je 24 klientů v daný okamžik.

Pracovníci pomáhají klientům žít běžným způsobem života, jakým žijí jejich vrstevníci, dodržovat běžný denní režim podle svých zvyklostí a za pomoci aktivizačních činností získávat a upevňovat dovednosti klientů. Služba se sjednává individuálně s přihlédnutím k potřebám klientů a jejich možnostem. Ke kvalitě služby přispívá také spolupráce s rodinou nebo blízkými osobami, a tím pomáháme klientům setrvat ve svém přirozeném prostředí co nejdéle.

Základní činnosti při poskytování sociálních služeb:

a) Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu:

1) pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek:

- pomoc nebo slovní podpora pracovníka při oblékání či svlékání klienta, např. rozepnutí zipu, knoflíků, zavázání tkaniček, svlečení či oblečení jednotlivých částí oděvu, celková úprava oblečení klienta, pomoc nebo slovní podpora při výměně znečištěného oblečení či při volbě vhodného oblečení v závislosti na počasí. Tento úkon zahrnuje pomoc nebo slovní podporu i při následném úklidu osobních věcí do šatní skříně, např. oblečení, boty, batoh, i podporu při odemknutí a zamknutí šatní skříně,

2) pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík:

- pomoc nebo slovní podpora pracovníka klientovi, který sám nezvládá přesun na lůžko či přesun z invalidního vozíku na židli a zpět. Tento úkon zahrnuje i pomoc pracovníka klientovi, který používá další kompenzační pomůcky a danou pomoc potřebuje, např. francouzské hole, chodítko. Pracovník zajišťuje maximální bezpečnost klienta,

3) pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru:

- slovní podpora nebo doprovod klienta po denním stacionáři, např. do jídelny, do aktivizačních místností, na WC, do šatny apod.,

4) pomoc a podpora při podávání jídla a pití:

- pomoc či slovní podpora pracovníka klientovi při přípravě nádobí, servírování stravy, úpravě stravy dle potřeb klienta, konzumaci stravy, úklidu použitého nádobí. Slovní podpora či pomoc při dodržování pitného režimu,



b) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu:

1) pomoc při úkonech osobní hygieny:

- slovní podpora nebo pomoc pracovník klientovi při provádění osobní hygieny – mytí rukou, obličej, slovní podpora nebo pomoc pracovníka klientovi při celkové osobní hygieně ve sprše. Forma slovní podpory: rada, doporučení, připomenutí, kontrola při výkonu hygieny nebo po hygieně. Pomoc spočívá v doprovodu klienta do koupelny, příprava potřebných pomůcek a asistence pracovníka při vlastní hygieně klienta ve sprše, např. namydlení těla, opláchnutí vodou, osušení, převlečení oděvu apod.,

2) pomoc při použití WC:

- slovní podpora připomínání k použití WC u klientů ohrožených inkontinencí a následný nácvik pro potřebnou hygienu při použití WC, případně dopomoc při potřebné hygieně při použití WC (správné a dostatečné otření, omytí, umytí rukou po použití WC), hospodaření s toaletním papírem (nácvik správné spotřeby toaletního papíru),

c) poskytnutí stravy:

- klienti mají možnost odebírat stravu přímo u poskytovatele služeb. Poskytovatel nabízí stravování v tomto rozsahu: snídaně, přesnídávka, oběd, svačina. Strava se vydává v jídelně. Výše úhrady za stravu je uvedena v sazebníku denního stacionáře, který je veřejně přístupný na stacionáři a na webových stránkách www.domovlibnic.cz,
- strava odpovídá zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování. Dietní stravování, nutriční péči, popř. jiná specifika stravování si klienti/zástupci sjednávají individuálně. Dietní stravování je součástí individuálního plánu a sjednává se se sociální pracovníci po dohodě s vedoucí stravovacího úseku,
- jídelní lístek je umístěn alespoň týden dopředu na nástěnkách denního stacionáře a na webových stránkách www.domovlibnic.cz,
- strava je dovážena z centrální kuchyně v termo nádobách. Strava se podává dle časového rozpisu uvedeného na nástěnkách stacionáře. Jedná se o doporučenou dobu, ve které je jídlo podáváno. Pokud klienti neodeberou stravu v určenou dobu, mají možnost ji po dohodě s pracovníkem odebrat později, za podmínky zachování platných hygienických norem,
- strava je pracovníkem klientům naservírována a vydána v jídelně. Pro případné uchování nebo úpravy stravy je na stacionáři k dispozici lednička, mikrovlnná trouba, sklokeramická deska, rychlovarná konvice a elektrická trouba,
- vlastní donesené potraviny si klienti mohou uložit jen na místa k tomu určená. Stacionář má k dispozici ledničku. Klienti mají své potraviny řádně označeny a je dbáno na dobu minimální trvanlivosti potravin,
- strava se odhlašuje/přihlašuje u pracovníků denního stacionáře osobně, telefonicky, písemně, elektronicky vždy do 9:00 hod. předchozího pracovního dne. Odhlášení stravy na pondělí je nutné provést vždy v pátek do 9:00 hodin,
- připomínky ke stravě mohou klienti vznést např. svému klíčovému pracovníkovi, jinému pracovníkovi nebo vhozením požadavku do schránky stížností a připomínek,



d) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:

1) pracovně výchovná činnost:

- slovní podpora nebo dopomoc pracovníka klientovi při pracovně výchovných činnostech skupinových i individuálních. Jedná se o pracovní zapojení v rámci přípravy, vaření či pečení pokrmů, při úklidu např. stírání stolů po obědě, pracovní činnosti na zahradě – práce s jednoduchými pracovními nástroji, pěstování květin, zeleniny a ovoce a jejich následné zpracování,

2) nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností:

- slovní podpora nebo dopomoc pracovníka klientovi při aktivizačních činnostech, většinou skupinových, ale i individuálních. Jedná se např. o aktivizační činnosti na upevňování a rozvoj jemné motoriky, např. tvořivé práce u stolu – s papírem, dřevem, kovem, textiliemi, přírodninami, pryskyřicí aj. Klienti se podílí na výrobě různých dekorativních předmětů a šperků. Dekorativní předměty mohou být zaměřeny tematicky (Vánoce, Velikonoce, Halloween aj.) nebo na smyslovou stimulaci, např. plněné polštářky bylinkami nebo vonnou solí. Klienti pravidelně navštěvují ergoterapeutickou dílnu v zařízení Domeček – středisko Husitské diakonie v Trhových Svinech,
- upevňování a rozvoj hrubé motoriky: sportovní aktivity ve vnitřním prostoru stacionáře – trénink Boccii, cvičení, rozcvička, ale i relaxace s wellness atmosférou nebo zajištěním pedikúry. Další pohybové aktivity probíhají mimo stacionář. Klienti využívají tělocvičnu v Salesiánském středisku, v Domově mládeže Hvízdal pořádají turnaje v iBoccie. Dále se využívá park Stromovka, kde hrají discgolf, pétanque, navštěvují venkovní workoutové hřiště. 1x za rok se klienti účastní sportovních her v Hluboké nad Vltavou,
- nácvik obsluhy automatické pračky, klient má možnost využít pomoc a podporu potřebnou pro všechny fáze procesu praní prádla, tj. roztrídění, nastavení pracího programu u automatické pračky. Dále rozvěšení prádla na sušák, sběr suchého prádla, skládání,

3) vytvoření podmínek pro zajišťování přiměřeného vzdělávání nebo pracovního uplatnění:

- slovní podpora nebo pomoc pracovníka při přípravě klienta v rámci jeho vzdělávání, popřípadě jeho pracovního uplatnění. Nácvik a upevňování kognitivních funkcí, např. trénování paměti, hraní společenských her, poslech hudby, zpěv aj., nácvik a upevňování komunikačních dovedností, např. rozhovory, používání alternativních forem komunikace, vizualizace, nácvik společenského chování, nácvik k odstraňování nevhodných vnějších projevů např. ohlázování druhé osoby, když si to druhá osoba nepřeje, používání vulgárních slov, hlučnost atd. Nácvik pracovních dovedností, např. zakládání knih v knihovně, venčení psů,

e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:

1) pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob:

- slovní podpora a pomoc pracovníka při komunikaci s rodinou klienta, která je s ním v pravidelném kontaktu, např. předávání zpráv a informací, vyřizování vzkazů rodinným příslušníkům klienta, v případě zájmu klienta slovní podpora a pomoc



pracovníka při vyhledání kontaktu, např. klientovy rodiny v případě, že klient se doposud s rodinou nestýkal a chce s ní začít navazovat vztahy,

- slovní podpora nebo pomoc pracovníka klientovi při navazování a udržování sociálních kontaktů s ostatními klienty ve stacionáři, s klienty z jiných organizací v rámci pořádaných společných akcí, udržování a navazování vztahu s veřejností, např. kulturní, společenské, sportovní akce mimo stacionář – kino, divadlo, muzeum, dům umění, kavárna, turnaj v iBoccie, sportovní hry, poznávací výlety aj.,

f) sociálně terapeutické činnosti:

1) socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob:

- podpora samostatného rozhodování umět říct já bych chtěl, potřebuji, trápí mě, individuální plánování průběhu služby s klientem (přání, potřeby, aktualizace), podpora při řešení obtížných životních situacích, při řešení mezilidských konfliktů, podpora sociálních kompetencí, komunikace, mezilidských vztahů, posilování sebevědomí, rozvoje osobnosti,
- slovní podporu nebo pomoc klientovi provádí vyškolený pracovník ve specifické sociálně terapeutické činnosti (např. arteterapie, muzikoterapie apod.),
- pánský klub, poslech hudby, besedy, přednášky, rozhovory, canisterapie,
- klienti mají možnost dle svého zájmu a zdravotního stavu účastnit se kulturních a společenských akcí pořádaných denním stacionářem. Aktivizační činnosti zahrnují pracovní, pohybové, sportovní, kulturní a zájmové aktivity,

g) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:

1) podpora při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů:

- slovní podpora klienta při komunikaci mezi klientem a pracovníkem potřebná k vyjádření a následnému řešení klientových potřeb, zájmů, rozhodnutí a sdělení,
- předávání informací klientovi srozumitelnou formou, především informací o aktuálním dění ve stacionáři, a to individuálně nebo skupinově, formou setkávání s klienty,
- slovní podpora k projednání osobních záležitostí klienta, např. při sepisování klientovy stížnosti nebo projednání záležitostí s jinými osobami,
- základní sociální poradenství v řešení klientovo sociálně nepříznivé situace, např. zvýšení příspěvku na péči, vyřízení sociálních dávek, pomoc při vyhledání jiné sociální služby aj.,
- slovní podpora či pomoc pracovníka klientovi při užívání jeho medikace během přítomnosti ve stacionáři,
- slovní podpora nebo pomoc pracovníka klientovi při hospodaření s finanční hotovostí (např. podpora při nákupu občerstvení v cukrárně či kavárně).

Příchod a odchod

Sjednané dny, kdy budou klienti využívat sociální službu denního stacionáře, jsou uvedeny ve smlouvě o poskytování služby sociální péče. V případě, že mají klienti zájem mimořádně využít službu jiný den, než který je nasmlouván, domluví se se sociální pracovníci a v případě volné



kapacity, to bude klientům schváleno. V případě dlouhodobé změny rozsahu poskytované služby se vždy vypracovává dodatek ke smlouvě.

Klienti/zástupci jsou povinni ohlásit pracovníkům svůj příchod a odchod. Případný doprovod do a z denního stacionáře je zajištěn zástupcem klienta. Klienti přicházejí do denního stacionáře individuálně.

Je doporučeno, aby při příchodu klientů na stacionář, byli pracovníci doprovázející osobou upozorněni na případné výkyvy psychického stavu klienta nebo jiné přechodné změny zdravotního stavu. V případě infekční choroby, nachlazení, či jiného zdravotního problému se nedoporučuje, aby klienti sociální službu využili. Pokud dojde k náhlému zhoršení zdravotního stavu klientů v průběhu poskytování služby ve stacionáři, budou jejich zástupci vyzváni k zajištění odchodu klientů do domácí péče.

V případě, že klienty ze stacionáře vyzvedává jiná osoba než ta, která je pro vyzvedávání dohodnuta, jsou zástupci klientů povinni o této skutečnosti pracovníka informovat.

Zázemí klientů

Po příchodu do denního stacionáře se klienti přezouvají do domácí obuvi, mohou se také převléci do pohodlného oblečení, které mají uschované v šatní skříňce.

Na základě předávajícího protokolu při zahájení poskytování sociální služby, předá sociální pracovníce nebo koordinátor služby klíč od šatní skříňky. Dle vlastní potřeby mohou klienti skříňku uzamykat. Klíč je vydáván klientům, kteří jsou schopni s ním hospodařit. V případě ztráty či poškození klíče hlásí tuto skutečnost pracovníkovi ve službě. Všechny náklady spojené se ztrátou či poškozením klíče si hradí klienti sami. Náhradní klíče od skříní jsou k dispozici v uzamykatelné skříňce u pracovníků a mohou být použity pouze v mimořádných situacích. O tomto je proveden záznam v programu Cygnus 2. Po ukončení poskytování sociální služby vrací klienti klíče na základě předávajícího protokolu sociální pracovníci či koordinátorovi služby.

Klienti nakládají s veškerým zařízením denního stacionáře šetrně.

Hygiena

Klienti přichází do denního stacionáře slušně a čistě upraveni.

Klientům je doporučováno mít s sebou z domova čistý oděv na převlečení v případě potřeby i inkontinentní pomůcky.

Klienti mohou využít k osobní potřebě hygienická zařízení denního stacionáře, která jsou vybavena toaletním papírem, mýdlem, dezinfekcí a papírovými ručníky.

Odpovědnost za škodu

Povinností všech klientů je chránit majetek zařízení. Klienti odpovídají za škodu, kterou úmyslně nebo z nedbalosti způsobili na majetku organizace, nebo na majetku či zdraví jiných klientů, pracovníků a dalších osob, které se pohybují po stacionáři.



Způsobí-li škodu více klientů, odpovídají za ni podle podílu své účasti.

Klienti jsou povinni upozornit pracovníka ve službě nebo jiného pracovníka na škodu, která vzniká nebo již vznikla, aby mohly být provedeny kroky k jejímu odvrácení nebo odstranění.

Sexualita

Sexualita je nedílnou součástí života člověka, proto mají klienti v případě svého zájmu možnost se o ní přiměřenou formou dozvídat. Respektujeme právo klientů na navazování a prožívání vztahů, intimity a sexuality dle svých potřeb. Pro zodpovězení otázek a řešení problémů se klienti mohou obrátit na sexuálního důvěrníka.

Podávání a vyřizování stížností

Klienti nebo jejich zástupci si mohou stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb, aniž by tím byli jakýmkoli způsobem ohroženi.

Poskytovatel má písemně zpracovaná pravidla pro postup při podávání stížností a připomínek, se kterými jsou klienti seznámeni v průběhu jednání se zájemcem.

Stížnosti je možno podat ústně či písemně. Písemnou stížnost je možno vložit do schránky, která je umístěna v prostorách stacionáře.

Práva a povinnosti klientů

Klienti mají právo:

- 1) na soukromí v osobních věcech,
- 2) na soukromí při osobní hygieně,
- 3) na šetrné zacházení,
- 4) na ochranu osobních a citlivých údajů získaných v rámci poskytování sociální služby,
- 5) na dodržování poskytovaných služeb, které byly sjednané ve smlouvě o poskytování služby sociální péče,
- 6) na ochranu veškeré osobní korespondence, zpráv, telefonních rozhovorů atd.,
- 7) na pomoc a podporu pracovníků při vyřizování svých osobních záležitostí souvisejících s poskytovanou sociální službou,
- 8) na odborně poskytnutou podporu vyškolenými pracovníky,
- 9) na přiměřené riziko, o kterém rozhodují sami,
- 10) na zajištění služby v bezpečném a čistém prostředí,
- 11) na dostatečné informace o poskytované sociální službě před zahájením služby či v jejím průběhu,
- 12) na vyjádření svých názorů, postojů nebo náboženského vyznání,
- 13) podat stížnost, přání a připomínku, právo na nestranné posouzení a řešení, a rovněž právo zvolit si pro řešení stížnosti svého zástupce,
- 14) nahlédnout do dokumentace, jejichž součástí je i vedení písemné osobní složky, kterou uchovává sociální pracovnice v uzamykatelné skříni,
- 15) o tištěnou podobu denních záznamů, které se vedou v programu Cygnus 2,
- 16) účastnit se společenských aktivit dle svého zájmu, které jsou pořádány mimo zařízení a jinými organizacemi,



- 17) právo odmítnout spolupráci se studenty a dobrovolníky,
- 18) uložit si menší finanční hotovost pro své osobní potřeby u pracovníků, kteří vedou evidenci pohybu peněz jednotlivých klientů.

Klienti jsou povinni:

- 1) dodržovat ustanovení smlouvy o poskytování služby sociální péče a pravidla organizace (vnitřní pravidla pro poskytování sociální služby denního stacionáře), se kterými byli prokazatelně seznámeni při jejím podpisu a rozumí jim. V případě porušení vnitřních pravidel poskytovatel postupuje dle smlouvy o poskytování služby sociální péče, bod IX Výpovědní důvody a výpovědní lhůty,
- 2) platit v předepsaných termínech úhradu za stravování, péči v rozsahu sjednaném ve smlouvě o poskytování služby sociální péče a za dohodnuté fakultativní činnosti,
- 3) neprodleně ohlásit změny kontaktu, případně jiné změny, které se službou souvisí,
- 4) dodržovat hygienická pravidla a tím zabránit vzniku šíření případné infekční nemoci,
- 5) dodržovat pravidla slušného chování vůči ostatním klientům, pracovníkům a veřejnosti,
- 6) pečovat o majetek zařízení a záměrně ho nepoškozovat, náhradu úmyslně nebo z nedbalosti poškozeného majetku hradit ze svých prostředků,
- 7) chovat se hospodárně – neplýtvat vodou a elektrickou energií,
- 8) nevstupovat do provozních místností (např. sklad, technická místnost aj.),
- 9) ctít nedotknutelnost osobního vlastnictví,
- 10) kouřit ve vyhrazených prostorách (venku, ne uvnitř budovy),
- 11) nepoužívat a nepřechovávat psychotropní a omamné látky,
- 12) dodržovat všechny bezpečnostní a protipožární předpisy a pokyny ředitelky organizace, nemanipulovat v budovách s otevřeným ohněm ani rozdělávat oheň v blízkosti budov,
- 13) v případě mimořádné situace se řídit pokyny školeného pracovníka (např. v případě požáru, povodně, rekonstrukce, při infekčním onemocnění),
- 14) v případě, že klienti užívají medikaci během přítomnosti ve stacionáři a vyžadují při ní podporu pracovníků, je nutné, aby si klienti/zástupci do stacionáře donesli léky v řádně označeném dávkovači. Klienti/zástupci zároveň předají pracovníkům aktuálně vyplněný formulář Rozpis užívané medikace během přítomnosti klientů v denním stacionáři. Tento rozpis je použit v případě akutního odvozu klientů ze stacionáře ZZS. Dávkovače léků mají klienti uzamčeny buď ve svých šatních skříních, popřípadě v uzamykatelné skříně v místnosti pracovníků. Rozpis užívané medikace bude uložen v zalepené obálce v místnosti pracovníků, ve stejné skříně jako dávkovač léků,
- 15) mít s sebou při příchodu do stacionáře oblečení v dobrém stavu a osobní věci v potřebném nebo dohodnutém rozsahu (např. náhradní oblečení),
- 16) klientům není povoleno donášet jakékoliv zbraně do stacionáře (střelné, bodné, lovecké nože, plynové spreje apod.),
- 17) při ukončení poskytování sociální služby jsou klienti povinni uhradit veškeré nedoplatky za stravu a poskytovanou péči nejpozději do dohodnutého termínu.

Opatření v případě porušení vnitřních pravidel

Poruší-li klienti pravidla, pracovník je povinen na porušení ihned upozornit. Společně pak hledají způsob, jak dalšímu porušování předejít. Pracovník individuálně pracuje s klientem, využívá formy dojednávání a uzavírání dohod v rámci individuálního plánování. Ty vedou



k podpoře klienta k dodržování nastavených pravidel. Jestliže klienti nebo jejich zákonní zástupci přesto opakovaně porušují vnitřní pravidla, užije poskytovatel tato opatření:

- a) písemné upozornění vedoucího služby denního stacionáře,
- b) v případě udělení třetího písemného napomenutí od vedoucí služby během jednoho kalendářního roku je poskytovatel oprávněn vypovědět smlouvu,
- c) v případě závažného porušení vnitřních pravidel klientem je poskytovatel oprávněn smlouvu ukončit výpovědí s okamžitou účinností k datu doručení.

Za závažné porušení vnitřních pravidel je považováno takovéto jednání:

- uvede-li nepravdivé informace podstatné pro poskytování služeb a uzavření smlouvy o poskytování služby sociální péče (např. informace o sociální situaci),
- prodlení s úhradou za poskytnutou péči a stravování delší jak 20 dnů po stanoveném termínu splatnosti,
- úmyslné poškození majetku organizace,
- krádež majetku jiného klienta, pracovníka nebo organizace,
- fyzické napadení nebo sexuální obtěžování jiného klienta či pracovníka organizace,
- vyhrožování jinému klientovi či pracovníkovi organizace,
- omezování práv jiného klienta či pracovníka organizace.

Závěrečná ustanovení

Tato pravidla jsou součástí smlouvy o poskytování služby sociální péče.

Vnitřní pravidla pro poskytování sociální služby denního stacionáře nabývají účinnosti od 01.01.2023 a nahrazují svoji předchozí verzi z 01.12.2019.

Klienti/zástupci jsou s vnitřními pravidly pro poskytování sociální služby denního stacionáře seznámeni již při jednání se zájemcem o službu. S dodržováním vnitřních pravidel souhlasí ve smlouvě o poskytování služby sociální péče svým vlastnoručním podpisem.

V Českých Budějovicích dne 12.12.2022

Mgr. Lenka Hebíková Kubátová
ředitelka


Domov Libnič a Centrum
sociálních služeb Empatie
(1) IČ: 006 66 271
Libnič 17, 373 71 Libnič