



Pravidla pro poskytování Denního stacionáře

I.

Základní prohlášení organizace

Pravidla poskytování služby

- Na základě Zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách.
- Dle vyhlášky MPSV 505/2006 Sb., která upřesňuje rozsah služeb a výši úhrad.
- Na základě Občanského zákoníku.
- Dle Listiny základních práv a svobod.
 - dále dle Etického kodexu pracovníků – webové stránky organizace,
 - a pravidel a metodik vydaných poskytovatelem.

Poslání organizace

- Pečovatel'ská služba Mladá Boleslav, p. o. se snaží prostřednictvím svých služeb pomáhat seniorům a občanům se zdravotním postižením přes nepříznivé sociální a zdravotní situace setrvávat ve svých domovech a zachovat tak vazby na své přirozené prostředí, své přátele a blízké.

Cíl služby

- Denní stacionář má za cíl především zajistit podporu pečujícím rodinám a osobám, které nemusí o svého rodinného příslušníka část dne pečovat. Denní stacionář pomáhá rodinám zvládnout péči o člověka, který nemusí odcházet do péče pobytového zařízení. Přispívá k plnohodnotnému životu občanů, kteří žijí osaměle.

Cílová skupina

- **Cílová skupina:** Osoby s tělesným a zdravotním postižením, senioři
- **Věková struktura cílové skupiny:** mladší dospělí (19–26 let), dospělí (27–64 let), mladší senioři (65–80 let), starší senioři (nad 80 let)
- **Forma poskytování:** Ambulantní
- **Kapacita:** počet klientů: 7



Zásady poskytování služby v Denním stacionáři (dále DS)

1. Služby jsou poskytovány individuálně na základě respektu lidské důstojnosti a práv jednotlivých klientů. Poskytovatel plánuje průběh poskytování sociální služby společně s klientem, nastavuje individuální míru péče pomoci nebo podpory na základě zjištěných potřeb, s ohledem na osobní cíle, možnosti a schopnosti klienta. Dle nastavených pravidel hodnotí poskytovatel společně s klientem způsob poskytování pečovatelské služby a naplňování osobních cílů a dle zjištěných skutečností upravuje individuální míru péče pomoci a podpory tak, aby odpovídala řešení nepříznivé sociální situace klienta.
2. Služby jsou poskytovány na odborné úrovni, na základě profesionálního přístupu všech zaměstnanců, který je podložen jejich celoživotním vzděláváním a odborností.
3. Služby jsou vedeny transparentně a odpovědně, informace o službě jsou dostupné.

Provozní doba

- Služba je poskytována od pondělí do pátku v čase od 6:00 hod. do 15:30 hodin v ulici Vondřichova 1499, Mladá Boleslav

Místo poskytování služby

- Vondřichova 1499, 293 01, Mladá Boleslav.

Důležité kontakty

Název organizace: Pečovatelská služba města Mladá Boleslav, p.o.

Zřizovatel: Město Mladá Boleslav

Adresa organizace: Na Radouči 1081, 293 01 Mladá Boleslav

Ředitelka: Mgr. Jana Volfová

IČ: 42718325

telefon: 326 735 245

webové stránky: www.psmb.cz

Jméno, telefon, email:

Mgr. Jana Volfová, 739 920 572, psmb.volfova@seznam.cz

Jana Hálová, DiS., 731 702 332, dps.halova@seznam.cz

Šárka Brožová, DiS., 739 914 534, dps.brozova@seznam.cz



II.

Realizace služby v Denním stacionáři

Sazebník služby

- Veškerý rozsah námi nabízených služeb je uveden na formuláři „Sazebník služby“, který je stanoven v souladu s Vyhláškou 505/2006 Sb. a schválen Radou města Mladá Boleslav.
- Sazebník služeb je zveřejněn na webových stránkách: www.psmb.cz.

Jednání o sociální službu

- Jednání se zájemcem o službu je velmi důležité, zájemci předkládáme takové informace, aby se byl schopen rozhodnout, zda chce, aby mu byla naše služba poskytována.
- Potřebujeme vymezit nepříznivou sociální situaci zájemce, zjistit, zda patří do naší cílové skupiny a zda naše služba je schopna naplňovat přání, cíle zájemce.
- Každá žádost osobní, telefonická nebo písemná je písemně evidována.
- Jednání probíhá v domácím prostředí zájemce o sociální službu, v prostorách DS, v nemocnici, či LDN.
- Při jednání se zájemcem o službu může být přítomna osoba, kterou si žadatel sám zvolí.
- V Pečovatelské službě města Mladá Boleslav, p. o. jsou pro jednání se zájemcem o službu pověřeny sociální pracovníce.
- V průběhu jednání se zájemcem o sociální službu stanoví sociální pracovníce prvotní cíl spolupráce, na kterém se obě strany dohodly.
- Výstupem z jednání se zájemcem o sociální službu je prvotní nastavení průběhu sociální služby – Individuální plán.
- **Zájemce je informován o všem, co potřebuje vědět před uzavřením smlouvy, jak a za jakých podmínek bude poskytování péče probíhat.**
- **Ze sociálního šetření je vyhotoven záznam, který slouží jako podklad pro sepsání Smlouvy o poskytování DS.**

Zájemce o službu je povinen poskytnout pravdivé informace, které jsou potřeba pro posouzení jeho nepříznivé sociální situace.



Smlouva o poskytování Denního stacionáře

- DS je poskytován na základě Smlouvy o poskytování Denního stacionáře uzavřené mezi žadatelem a Pečovatel'skou službou města Mladá Boleslav, příspěvkovou organizací.
- S obsahem Smlouvy a jejími právními následky je zájemce podrobně seznámen před podpisem Smlouvy.
- **Rozsah a průběh Služby je s klientem sjednáván individuálně dle jeho potřeb, přání a možností Poskytovatele.**
- Změna Smlouvy může být uskutečněna vždy pouze písemnou formou, po dohodě obou smluvních stran.

S podpisem Smlouvy je předáno:

- Individuální plán služby,
- Sazebník úkonů,
- Pravidla pro poskytování Denního stacionáře,
- Protokol o převzetí klíčů,
- Smlouva o výpůjčce jídlonosičů,
- Informační leták.

Místo a čas poskytování sociální služby

- DS se poskytuje v prostorách v ulici Vondřichova 1499, Mladá Boleslav.
- V době od pondělí do pátku od 6:00 hod do 15.30 hod.
- Poskytnutí jednotlivých úkonů a jejich četnost je dán Individuálním plánem klienta na základě jeho potřeb a možností Poskytovatele, který s klientem sestaví klíčový pracovník ve spolupráci se sociálním pracovníkem.
- Jedná-li se o zajištění úkonu v přesně stanovený čas – např. doprovod k lékaři je nutné nahlásit požadavek minimálně sedm pracovních dní předem, na tomto se musí předem s pracovníci domluvit.
- Poskytovatel se zavazuje poskytovat klientovi sjednané Služby kvalitně, odborně a bezpečně, s ohledem na technické a personální možnosti a objektivní podmínky (povětrnostní,



dopravní, změny provozu poskytovatele z důvodu nemoci jeho zaměstnanců nebo čerpání dovolených apod.).

- V případě mimořádných a nepředvídatelných situací (havárie vozidla, onemocnění pečovatelky), může Poskytovatel jednostranně změnit čas poskytnuté péče po dobu havarijní situace, vždy ale s ohledem na potřeby klienta.
Klient je vždy telefonicky informován.
- Rozvoz obědů se zajišťuje každý den v čase od 10.30 hod. do 13.30 hod.
V případě mimořádných situací (povětrnostní podmínky, dopravní podmínky-zácpy, semaforey, havárie vozidla, zdržení pečovatelky u jiného klienta, onemocnění pečovatelky, čerpání dovolených), může poskytovatel jednostranně změnit čas rozvozu obědů po dobu havarijní situace v rozmezí ± 30 min.

Svoz a odvoz do DS

- Klient má možnost využít služby svozu a odvozu po Mladé Boleslavi.
- Klient má právo na změnu času pravidelného poskytování Služby po dohodě s Poskytovatelem dle provozní doby Denního stacionáře.
- Klient má právo být informován o změnách v poskytování Služby s dostatečným předstihem, aby mohl změnám v poskytování Služby porozumět a pochopit jejich důsledky.
- Čas poskytnutého úkonu se může lišit v rozmezí ± 15 minut (dopravní situace-zácpy, semaforey, zdržení pečovatelky u jiného klienta).

Klíčový pracovník

- Klient má „klíčového pracovníka“ (pečovatelku/pečovatele), který u Klienta převážně zabezpečuje provádění nasmlouvané služby, spolupracuje s Klientem při vytváření Individuálního plánu a dbá na jeho dodržování.
- Pokud je to organizačně možné, zúčastní se sociálního šetření i klíčový pracovník.
- Není-li to možné klíčový pracovník je seznámen s Klientem při zahájení služby.



- Klíčový pracovník tvoří a přehodnocuje Individuální plán s Klientem a dalšími zúčastněnými osobami v souvislosti s osobními cíli Klienta a navrhuje případnou změnu plánu s ohledem na potřeby, schopnosti, zdravotní stav Klienta a možnosti Poskytovatele.
- Klíčový pracovník koordinuje a řídí plánování služby u přiděleného Klienta.
- Klíčový pracovník vede rozhovory s ostatními osobami zapojenými do procesu plánování (např. zaměstnanci organizace, opatrovník, zákonný zástupce, blízké osoby klienta).
- Zodpovídá za to, že se údaje v plánování shodují se skutečností.
- Klíčového pracovníka klientům přiděluje vedoucí úseku.
- Klíčový pracovník vede dokumentaci (Individuální plán) Klienta, který má možnost do této dokumentace nahlédnout v pracovní dobu pečovatelské služby: 7.00 – 15.30 hod. po předchozí domluvě s vedoucím Denního stacionáře.

Individuální plán

- Každý klient služby má sestavený „Individuální plán“, který obsahuje popis nepříznivé sociální situace Klienta, přání a očekávání od Služby, dojednaný cíl spolupráce, naplánovaný průběh služby (jednotlivé úkony, jejich popis a četnost), důležité skutečnosti/rizika, na které klient Poskytovatele upozorňuje (kompenzační pomůcky, v případě svozu a odvozu bytové podmínky, bariéry ..), záznamy o průběhu služby a hodnocení průběhu služby.
- Individuální plán je dojednávání toho, jakým způsobem a s jakým zaměřením bude podpora a péče konkrétnímu Klientovi poskytována.
- Individuální plánování je proces, jehož cílem je zisk, obnova nebo udržení schopností a dovedností Klienta a zvýšení kvality jeho života.
- V průběhu jednání se zájemcem o sociální službu stanoví sociální pracovnice prvotní cíl spolupráce, na kterém se obě strany dohodly.
- Na základě stanoveného cíle je upřesněna služba.
- Klient má možnost měnit osobní cíle v průběhu poskytování služby.



- Osobní cíl pomáhá Klientovi řešit či mírnit nepříznivou sociální situaci.
- Výstupem z jednání se zájemcem o sociální službu je prvotní nastavení průběhu sociální služby.
- Klíčový pracovník za podpory vedoucího úseku přehodnotí, případně upřesní s Klientem průběh služby, stanoví dílčí cíle vztahující se k jednotlivým nasmlouvaným úkonům a sestaví Individuální plán průběhu služby v elektronické podobě.
- Na tvorbě Individuálního plánu se podílí krom klienta i pracovníci realizující Individuální plán, případně vnější zdroje (rodina, blízcí, opatrovník, zákonný zástupce).
- Průběžné hodnocení Individuálního plánu nám ukáže, zda dochází k naplňování osobního cíle konkrétního klienta. Zda zůstane stejný, nebo dojde ke změně.

Vykazování provedené péče

- Provedená péče se eviduje v denním hlášení, v měsíčním přehledu klienta a v měsíčním přehledu návštěvnosti.
- Měsíční přehled klienta a návštěvnosti se každý následující měsíc ukládají u vedoucí pracovníce v kanceláři v uzamykatelné skříni.

Způsob úhrady za provedenou péči

- Úhrada za službu je stanovena „Sazebníkem služby“, který je stanoven v souladu s Vyhláškou 505/2006 Sb. a schválen Radou města Mladá Boleslav.
- Sazebník služeb je zveřejněn na webových stránkách: www.psmb.cz.
- Poskytovatel předloží klientovi vyúčtování úhrady za kalendářní měsíc, a to nejpozději do 15 dne následujícího měsíce.
- Klient se zavazuje a je povinen platit úhradu zpětně, a to jednou za kalendářní měsíc, nejpozději do 15 dne po dni, kdy Poskytovatel předložil klientovi měsíční vyúčtování čerpaných Služeb.



- Klient se zavazuje a je povinen platit úhradu v hotovosti zaměstnanci Poskytovatele na základě vystavené stvrzenky, nebo na účet Poskytovatele u Komerční banky Mladá Boleslav /č. ú. 13131181/0100, jméno klienta, služba za období... /.

III.

Základní úkony a jejich popis

POPIS ZÁKLADNÍCH ÚKONŮ V DENNÍM STACIONÁŘI

A. POMOC PŘI ZVLÁDÁNÍ BĚŽNÝCH ÚKONŮ PÉČE O VLASTNÍ OSOBU

1. Pomoc a podpora při podávání jídla:

naporcování, mixování, ohřátí, podání stravy, nalití nápoje do skleničky nebo hrnku, ohřátí nebo zchlazení pití, připomenutí pitného režimu. Pracovnice kontroluje, zda klient užil připravené léky, případně asistuje při otevření dávkovače, na přání klienta podá nápoj na zapití léků. Úkon může probíhat i jako pouhé připomenutí, aby klient léky nezapomněl užít.

2. Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek:

přichystání oblečení, včetně potřebné podpory a pomoci při oblékání nebo svlékání oblečení, přidržení oděvu při oblékání, zapínání a rozepínání knoflíků, háčků a zipů, obouvání a zavazování obuvi, pomoc se vztahuje také na speciální pomůcky např. ortéza, kýlní pás, nasazování a upínání protéz apod.

3. Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru:

pracovník poskytuje potřebnou podporu pro pohyb v prostorách DS formou přímého doprovodu (klient se pracovníka drží), nebo nepřímého doprovodu (pracovník pokyny směřuje klienta, přidržuje klienta, pomoc při otevírání a zavírání dveří).

4. Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík:

částečně mobilní klient: pomoc při zvedání z lůžka/vozíku, přistavení vozíku (nebo chodítka), přidržení při přesedání. V případě potřeby je tato pomoc poskytována za asistence rodinného příslušníka nebo dvěma pracovníky, pokud to dovoluje kapacita poskytovatele.



B. POMOC PŘI OSOBNÍ HYGIENĚ NEBO POSKYTNUTÍ PODMÍNEK PRO OSOBNÍ HYGIENU

1. Pomoc při úkonech osobní hygieny:

- podpora klientovi při vstupu a výstupu do sprchového koutu, pomoc při běžném mytí u umyvadla, při sprchování a úklid pomůcek použitých při hygieně.
- další možné účtované úkony: pomoc při přesunu z vozíku a na vozík, pomoc při svlékání a oblékání, výměna plen a manipulace s inkontinenčními pomůckami, omytí žínkou, omytí klienta v případě potřísnění stolicí, močí, krví, zvratky, umytí, vysušení a

2. Pomoc při použití WC:

- pomoc při svlékání kalhot a prádla, odstranění pleny nebo plenkových kalhot, přidržení klienta při usedání na mísu, otření po vykonané potřebě, pomoc při vstávání, vložení pleny, nebo nasazení plenkových kalhotek, obléčení prádla a kalhot. Úkon provádí pracovník v ochranných rukavicích
- manipulace s inkontinenčními pomůckami, sejmutí znečištěné pleny, uložení do odpadu, vložení čisté pleny, úkon je vykonáván v ochranných rukavicích

C. POSKYTNUTÍ STRAVY NEBO POMOC PŘI ZAJIŠTĚNÍ STRAVY

1. Pomoc při přípravě jídla a pití:

- pracovník klientovi jídlo přendá na talíř, ohřeje, případně upraví dle potřeby klienta (namixuje...), pokud klient potřebuje, tak ho pracovnice nakrmí

D. VÝCHOVNÉ, VZDĚLÁVACÍ A AKTIVIZAČNÍ ČINNOSTI

1. Pracovně výchovná činnost
2. Návuk a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností
3. Vytvoření podmínek pro zajišťování přiměřeného vzdělávání nebo pracovní uplatnění

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

- úkon zahrnuje doprovod klienta k orgánům veřejné správy, k lékaři, do obchodů, do provozoven veřejných služeb (kadeřník, masér, škola apod.). Poskytovatel dále



zprostředkovává akce, při kterých se upevňuje kontakt s rodinou a dochází k podpoře sociálního začleňování klientů denního stacionáře

F. SOCIÁLNĚ TERAPEUTICKÁ ČINNOST

1. Socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob

sociálně terapeutická činnost, jejíž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporující sociální začleňování uživatelů, výtvarné, hudební činnosti

G. POMOC PŘI UPLATŇOVÁNÍ PRÁV, OPRÁVNĚNÝCH ZÁJMŮ A PŘI OBSTARÁVÁNÍ OSOBNÍCH ZÁLEŽITOSTÍ

IV.

Další pravidla pro poskytování Denního stacionáře

Vedení dokumentace klientů, mlčenlivost

- Pověření zaměstnanci organizace shromažďují a zpracovávají osobní a citlivé údaje o Klientech, které jsou nezbytně nutné ke kvalitnímu provádění sociální práce a poskytování služby.
- **Písemný spis klienta**
 - je uložen v uzamykatelných skříních sociálních pracovníků,
 - přístup mají pouze sociální pracovníci a ředitelka organizace,
 - do spisu může nahlížet klient a jím pověřená osoba,
 - řídí se skartačním a archivačním řádem Pečovatelské služby města Mladá Boleslav, příspěvková organizace.
- **Individuální plán klienta**
 - je veden v elektronické podobě v PC zabezpečené heslem na detašovaném pracovišti DS,



- Individuální plány jsou zálohované na externí disk, který je uložen v uzamykatelné skříni,
 - přístup mají pouze sociální pracovníce a pracovníci v sociálních službách,
 - do Individuálního plánu může nahlížet klient a jím pověřená osoba,
 - řídí se skartačním a archivačním řádem Pečovatelské služby města Mladá Boleslav, příspěvková organizace.
- **Všichni** pracovníci jsou povinni zachovávat mlčenlivost ve smyslu zákona č.110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů a zároveň ve smyslu zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách.
- **Všichni** pracovníci pečovatelské služby jsou povinni zachovávat mlčenlivost o skutečnostech souvisejících s výkonem jejich povolání.
- **Klient** byl seznámen s možností nahlížení do svého osobního spisu.

Pracovníci, kteří mohou zpracovávat osobní údaje:

- ředitelka PSmMB, p.o,
- vedoucí pečovatelské služby – sociální pracovníce,
- pracovníci v sociálních službách,
- pokladník pečovatelské služby.

Kontrola prováděné péče v Denním stacionáři

- Vedoucí sociální pracovník provádí kontrolu poskytování Služeb včetně kontroly plnění Individuálních plánů u konkrétních klientů.
- U klientů služby dělá sociální pracovník sociální šetření, nabízí další možnosti využívání služeb organizace a kontroluje odvedenou práci pracovníků v sociálních službách.

Svěření klíčů od bytu či domu pracovníkům při sjednané službě svozu a odvozu

- Klient má možnost dát k dispozici pracovníkům pečovatelské služby klíče od bytu nebo domu.
- Pokud Klient odmítne zapůjčení klíče, bere tím na sebe riziko, že v případě nutnosti nebude mít pracovník pečovatelské služby možnost tak rychle poskytnout potřebnou pomoc.



- Klíče jsou předány na základě „**Protokolu o převzetí klíčů**“, kde klient svým podpisem souhlasí s používáním klíčů pracovníky pečovatelské služby.
- Pracovník smí použít klíče klienta pouze v době poskytování služby.
- Při vstupu do bytu Klienta pracovník vždy zvoní/klepe, i pokud má klíče, kterými si na žádost Klienta odemyká. Hlasitě upozorní na svou přítomnost.
- Mimo poskytování Služby jsou klíče uloženy v trezoru pečovatelské služby.
- Pracovník je povinen nakládat se svěřeným klíčem s největší opatrností a zabezpečit, aby nedošlo k zneužití jinou osobou či ztrátě.
- Pracovník pečovatelské služby není oprávněn při odchodu z domácnosti Klienta uzamykat vstupní dveře, pokud klient nemá k dispozici klíče od těchto dveří.
- Z bezpečnostních důvodů nelze omezit vůli klienta opustit byt.
- Nelze vyhovět přání rodinných příslušníků byt uzamknout.
- Pracovník při vstupu do bytu v případě potřeby používá návleky, není povinen se zouvat.
- Při zjištění ztráty klíčů je pracovník povinen okamžitě informovat vedoucí.
- Jestli si klient přeje vyměnit zámek, je mu neprodleně vyhověno a náklady hradí ten, kdo škodu zavínil.

Kontaktní osoba

- Klient uvede před započítím zajištění pečovatelské služby kontaktní osobu/osoby, na které se může Poskytovatel obrátit v nutných případech, např.: v případě náhlého zhoršení zdravotního stavu uživatele, nenadálé události a havarijní situace.
- Pokud nejsou s klientem vyrovnány vzájemné pohledávky a nelze je vyrovnat s klientem osobně (např. náhlá dlouhodobá hospitalizace, ukončení poskytované služby, apod.), spolupracuje Poskytovatel s kontaktní osobou.
- V případě zapůjčení klíče od Klienta, bude klíč vrácen kontaktní osobě, pokud si uživatel nemůže klíč převzít osobně.
- Pokud klient nikoho nemá, jedná Poskytovatel se sociálním odborem Magistrátu města Mladá Boleslav nebo při krizové situace s Integrovaným záchranným systémem.



V.

Práva klientů v Denním stacionáři

- Při poskytování služby Poskytovatel dbá na dodržování a respektování práv a oprávněných zájmů Klientů.
- Zároveň dbá na ochranu jejich soukromí a lidské důstojnosti, bere ohled na jejich individuální potřeby (fyzické, psychické, materiální).
- Pracovnice při své práci respektují a chovají se v souladu s platnými normami a pravidly občanského soužití v duchu etického kodexu organizace.
- **Klient má právo požádat o zajištění Služeb intimní povahy** pracovníkem stejného pohlaví, je-li to v možnostech poskytovatele.
- **Klient má právo na podání srozumitelných informací:**
 - informace písemné,
 - informace ústní.

Klient má právo žádat opětovné vysvětlení informací, pokud mu nejsou jasné.

- **Právo samostatně se rozhodnout:**
 - při řešení své nepříznivé sociální situace,
 - zda využije Službu a v jakém rozsahu,
 - při jednání možnost další osoby.
- **Osobní svoboda:**
 - Klienti se sami rozhodují o výběru stravy,
 - Klienti sami rozhodují o užití léků, dodržování pitného režimu, jsou však upozorněni na možné zdravotní potíže.
- **Právo na ochranu soukromí:**
 - pracovnice respektuje soukromí Klienta, než vstoupí tak zazvoní, zaklepe, vyčká vyzvání vstupu,
 - respektuje uspořádání jeho domácnosti,
 - nevstupuje do domácnosti bez přítomnosti Klienta, s jeho věcmi manipuluje pouze se souhlasem,
 - pracovníci respektují jejich právo na soukromí, intimitu, důstojnost.



➤ **Právo na důstojné zacházení:**

- respektování osobnosti bez ohledu na víru, rasu, pohlaví, schopnosti a zdravotní stav,
- Klientům se vždy vyká, neoslovují se jménem, přezdívkou, infantilními zdobnělinami,
- chováme se podle pravidel slušného chování.

➤ **Právo se rozhodnout a postoupit přiměřené riziko**

- zájemce o službu či Klient je plně zodpovědný za své rozhodnutí,
- pokud svým rozhodnutím ohrozí sám sebe nebo okolí, má odpovědný pracovník právo službu neposkytnout a povinnost tuto situaci nahlásit dle povahy ošetřujícímu lékaři nebo příslušnému pracovníkovi.

➤ **Právo na ochranu osobních údajů**

- pracovníci dodržují mlčenlivost o Klientech,
- nesdělují osobní data a věci Klientů, zdravotní stav (mimo ošetřujícího lékaře),
- Klient je písemně informován o zpracování jeho osobních údajů,
- Klient musí písemně udělit souhlas k poskytování osobních údajů další osobě.

➤ **Právo na stížnost:**

- Klient při sjednání Služby je písemně informován o právu podání stížnosti, podnětu a připomínky.

VI.

Nouzové a havarijní situace v Denním stacionáři

- Při poskytování Služby mohou nastat situace, které vyžadují na pracovnících, aby se uměli rychle a správně rozhodnout.
- Aby toto jejich rozhodování a jednání bylo v souladu s profesionálním přístupem pracovníků a aby byla zajištěna bezpečnost Klientů i pracovníků, byly jednotlivé nouzové a havarijní situace řešeny v týmu a jsou vydávány v závazné písemné podobě.
- Pečovatel'ská služba města Mladá Boleslav, p.o. má vypracován Pracovní postup pro řešení nouzových a havarijních situací, které jsou na vyžádání Klienta k nahlédnutí v kanceláři Pečovatel'ské služby.



➤ **Náhlá zdravotní indispozice klienta DS.**

Klientovi se během pobytu v denním stacionáři udělá nevolno.

- Pracovník poskytne 1.pomoc a v případě nutnosti volá rychlou záchrannou službu na lince 155 nebo 112
- Pracovník v sociálních službách volá svému nadřízenému.
- V případě hospitalizace klienta v nemocnici, informuje rodinné příslušníky, či jiné určené kontaktní osoby (uvedeny ve smlouvě)
- Po vyřešení situace vedoucí zapíše situaci do Knihy nouzových a havarijních situací, zároveň do Individuálního plánu klienta – do **Záznamu o průběhu služby**.

➤ **Klient sociálních služeb nebyl ve stanovenou hodinu vyzvednut z DS.**

Klienta si nikdo v denním stacionáři nevyzvedl, ani nikdo pracovníka neupozornil na možnost zpoždění.

- Pracovník kontaktuje rodinné příslušníky, či jiné, předem určené kontaktní osoby ve smlouvě.
- Vyčká do příjezdu kontaktních osob.
- Informuje svého nadřízeného.
- Má-li klient trvalé bydliště a jsou-li k dispozici klíče od jeho bytu, zajistí vedoucí nebo pracovnice DS po dohodě s jeho rodinnými příslušníky jeho odvoz do místa bydliště na jeho náklady.
- Po vyřešení situace vedoucí zapíše situaci do Knihy nouzových a havarijních situací, zároveň do Individuálního plánu klienta – do **Záznamu o průběhu služby**.

➤ **Klient zemře v průběhu poskytování DS.**

Klient během pobytu ve stacionáři zemře.

- Pracovník volá lékaře rychlé záchranné služby (155 nebo 112).
- Vyčká na osvědčení lékaře, že klient zemřel.
- Pracovník kontaktuje rodinné příslušníky, či jiné, předem určené kontaktní osoby ve smlouvě za účelem zajištění odvozu zemřelého pohřební službou.
- Informuje svého nadřízeného.
- Po vyřešení situace vedoucí zapíše situaci do Knihy nouzových a havarijních situací, zároveň do Individuálního plánu klienta – do **Záznamu o průběhu služby**.



➤ **Agresivní klient DS.**

Klient se během pobytu v DS chová agresivně.

- Pracovník se chová profesionálně, s klidem se snaží agresivního klienta uklidnit.
- Pokud se nadále klient chová agresivně, volá Policii ČR na lince 158 nebo 112, případně lékaře na lince 155
- Pracovník kontaktuje rodinné příslušníky, či jiné, předem určené kontaktní osoby ve smlouvě.
- Informuje svého nadřízeného.
- Po vyřešení situace vedoucí zapíše situaci do Knihy nouzových a havarijních situací, zároveň do Individuálního plánu klienta – do **Záznamu o průběhu služby**.

V případě opakovaného agresivního chování klienta vůči personálu přikročí organizace k vypovězení smlouvy o poskytování DS.

➤ **Pád klienta DS**

Při pobytu v DS klient upadne, popřípadě spadne něco na klienta.

Možné příčiny pádu:

1. **Vnitřní** – věk klienta, fyzický stav/pohyblivost
2. **Vnější** – osvětlení, stav podlahy/terénu, překážky, bariéry apod.

Preventivní opatření:

- Stabilní nábytek.
- Protiskluzové povrchy a podložky.
- Správná obuv.
- Opory při chůzi/hole, chodítka, doprovod pracovníků DS.

Opatření v případě pádu:

- kontrola stavu a případné ošetření nebo přivolání další pomoci (např. záchranné služby nebo lékařské ošetření)
- zjištění a v případě možnosti odstranění příčiny
- u všech pádů – zápis do dokumentace klienta, informování kontaktní osoby
- informuje vedoucího
- Po vyřešení situace vedoucí zapíše situaci do Knihy nouzových a havarijních situací, zároveň do Individuálního plánu klienta – do **Záznamu o průběhu služby**



➤ **Pracovní úraz pracovníka DS.**

Pracovník si během své služby způsobí úraz.

- Pracovník vyhodnotí závažnost celé situace. Pokud je situace vážná, volá pracovník prvně 155 nebo 112.
 - a. Úraz menšího rozsahu (pracovník je schopen své práce).
 - b. Volá referenta BOZP, zapíše do knihy úrazů, informuje svého nadřízeného.
- Úraz většího rozsahu (pracovník není schopen své práce)
 - a. Volá svého nadřízeného, ten se dostaví na pracoviště. Vedoucí zajistí chod DS a zajistí přepravu pracovníka k lékaři a další potřebné věci (informace příbuzným pracovníka, informuje referenta BOZP).
- Po vyřešení situace vedoucí zapíše situaci do Knihy nouzových a havarijních situací, do **Knihy úrazů**.

➤ **Postup při živelné události v DS.**

Při pobytu v DS nastane nenadálá živelná událost.

- zajištění péče o klienty nacházejících se v postižených prostorách, ošetření případných zranění, minimalizace paniky
- klienti DS jsou přemístěny do bezpečného místa
- všichni pracovníci znají důležitá telefonní čísla, umístění
- hasicích přístrojů, únikové cesty, dle svých možností a sil
- minimalizují škody na majetku. Dle závažnosti informuje pracovník svého vedoucího, případně ředitele organizace
- vedoucí informuje správce a majitele objektu
- po zvládnutí situace v případě nutnosti informuje kontaktní osoby klientů
- Po vyřešení situace vedoucí zapíše situaci do Knihy nouzových a havarijních situací, zároveň do Individuálního plánu klienta – do **Záznamu o průběhu služby**.

VII.

Pravidla pro podávání a vyřizování stížností

- Stížnost je vyjádřená nespokojenost vyžadující složitější řešení než okamžitou reakci.
- Stížnost je podání, v němž je stěžováno na kvalitu nebo způsob poskytování Služeb, na porušování práv Klienta.



- Každý Klient nebo jeho zástupce má právo si stěžovat, přičemž nesmí být žádným způsobem diskriminován.
- Stížnost je pro organizaci vnímána jako podnět pro zlepšení služby.

Způsob podání:

- Stížnost na poskytovanou Službu je možné podat písemně, ústně, telefonicky nebo e-mailem.
- Stížnost může Klient podat osobně nebo prostřednictvím svého zástupce, kterým může být např. rodinný příslušník, ošetřující lékař apod.
- V Denním stacionáři je umístěna „schránka důvěry“, kde si mohou Klienti stěžovat i anonymně.
- Přesné informace podají pracovníci organizace.
- Způsob podání upravují „Vnitřní pravidla pro podání a vyřizování stížností“, které jsou k dispozici u Vašich pečovatelek.

Stížnost na pracovníky nebo na provoz a poskytované služby lze směřovat k vedoucím úseků, v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti řediteli organizace a institucím, jejichž kontakty jsou uvedeny níže.

Kontakty

Pečovatelská služba města Mladá Boleslav, p. o.

Na Radouči 1081, 293 01 Mladá Boleslav

Mgr. Jana Volfová, ředitelka	326 729 751
Jana Hálová, DiS., zástupce ředitele	326 735 245
Václava Bergerová, DiS., vedoucí úseku	326 735 245
Šárka Brožová, DiS., vedoucí úseku	326 735 245
Bc. Jaromíra Prokopová, vedoucí úseku	326 735 245
Bc. Jitka Švíková, vedoucí úseku	326 735 245

Magistrát města Ml. Boleslav	326 716 199
vedoucí odboru sociálních věcí	326 716 170
Staroměstské náměstí 70, 29301 Mladá Boleslav	
Krajský úřad Středočeského kraje odbor sociálních věcí	257 280 111
Zborovská 11, 150 21 Praha 5	
Ministerstvo práce a sociálních věcí	221 921 111
Na poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2	
Veřejný ochránce práv	542 542 888
Údolní 39, 602 02 Brno	
Český helsinský výbor	257 221 142
Štefánikova 21, 150 00 Praha 5	
Senior telefon (Život 90)	800 157 157
(funguje 24 hodin denně, zdarma)	

VIII.

Ukončení služby Denního stacionáře

K ukončení Smlouvy dochází z důvodu:

- na žádost Klienta, nebo jeho zákonného zástupce bez udání důvodu,
 - odchod do pobytového zařízení,
 - úmrtí klienta.
- Ukončení Smlouvy může být uskutečněno vždy pouze písemnou formou, po dohodě obou smluvních stran.
- Každé ukončení Smlouvy vychází ze „**Žádosti o ukončení smlouvy**“.
- Klient nebo jeho zákonný zástupce je povinen uhradit platbu za poskytované Služby a vrátit zapůjčené jídlonosiče.
- Poskytovatel služby je povinen vrátit zapůjčené klíče a vyrovnat pohledávky.



Vypovězení Smlouvy ze strany Poskytovatele

- Klient hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze Smlouvy (nezaplacení úhrady za poskytnuté služby),
 - hrubé porušování povinností i po opětovném napomenutí,
 - Klient se chová k pracovníci způsobem, který vede ke snížení důstojnosti této pracovnice, nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího, nebo zneklidňujícího prostředí,
 - v případě, že klient nebude využívat službu po delší dobu než 3 měsíce bez předcházející dohody.
- Vypovězení Smlouvy Poskytovatelem může být uskutečněno vždy pouze písemnou formou.
- Každé vypovězení Smlouvy vychází z „**Výpovědi ze smlouvy**“.
- Výpovědní důvody a lhůty jsou uvedeny ve Smlouvě o poskytování DS.

IX.

Povinnosti klienta Denního stacionáře

- Klient bere na vědomí, že sjednané úkony se týkají pouze jeho osoby jako smluvní strany a nebudou poskytnuty třetí osobě.
- Klient informuje poskytovatele o své způsobilosti k právním úkonům.
- Klient je povinen sdělovat Poskytovateli pravdivé údaje o své osobě a podmínkách pro poskytování Služby.
- Klient je povinen hlásit změny údajů nejpozději do 7 dnů od jejich změny.
- Klient je povinen řádně a včas odhlašovat pravidelně poskytovanou Službu prostřednictvím zaměstnance Poskytovatele (pokud nebude Služba řádně a včas odhlášena, bude klientovi vyúčtována částka odpovídající nákladům vynaloženým na zajištění této Služby, s výjimkou mimořádných událostí, které nemohl klient objektivně ovlivnit.
- Klient je povinen informovat Poskytovatele o nakažlivém onemocnění, které se vyskytuje u něj nebo u osob, se kterými sdílí společnou domácnost. Po dobu trvání tohoto onemocnění může Poskytovatel individuálně omezit rozsah Služby.



- Klient je povinen spolupracovat s pracovníky Poskytovatele na hodnocení potřeb Klienta a Individuálního plánu.
- Klient je povinen umožnit výkon Služby dle této Smlouvy a Individuálního plánu.
- Klient poskytne informaci o osobním cíli, upozornit na případné překážky, rizika při plnění osobního cíle a vyjasnit specifické podmínky a požadavky pro poskytování DS.
- Klient poskytne informace o míře soběstačnosti při zvládnání péče o vlastní osobu a o domácnost, kdo další v péči nadále vypomáhá, zda Klient bydlí sám nebo s rodinou, jméno ošetřujícího lékaře.
- Rozsah a forma pomoci a podpory je sjednávána výhradně se zájemcem o službu/klientem a jedině on má právo změny, nemá-li soudem stanoveného zákonného zástupce.

Klient si podpisem smlouvy sjednává koupi služeb a ne osoby – pečovatelky, to znamená, že z provozních důvodů se v péči o něho mohou pracovnice střídát.

X.

Povinnosti a práva Poskytovatele

Povinnosti

- Poskytovatel je povinen zajišťovat Službu v rozsahu úkonů uvedených v Individuálním plánu Služby, který je společně s Klientem hodnocen a aktualizován.
- Poskytovatel je povinen pravidelně písemně evidovat všechny provedené úkony Služby u Klienta do dokumentu, který je podkladem pro vyúčtování.
- Poskytovatel je povinen poskytovat Službu Klientovi v ujednané době a rozsahu. Z důvodu změny provozních podmínek kapacit Poskytovatele je Provozovatel povinen vždy předem informovat klienta o změně plnění Služby.
- Poskytovatel je povinen řádně uložit klíče od bytu svěřené klientem na základě Smlouvy a neposkytovat je nepověřené osobě.



Práva

- Poskytovatel má právo odmítnout vykonat úkon, který z důvodu odbornosti nespadá do jeho pracovní náplně (např. zdravotnické úkony).
- Poskytovatel má právo vstoupit do domácnosti Klienta za účelem výkonu činností nutných pro zajištění Služby.
- Poskytovatel má právo získat, zpracovávat a evidovat informace o Klientovi, které potřebuje k zajištění poskytování Služby v zákonném rozsahu.
- Poskytovatel má právo na změnu pravidelného času poskytování Služby u Klienta nebo právo tento úkon dočasně pozastavit z důvodu nedostatečné personální kapacity pro výkon Služby.
- Poskytovatel má právo ukončit Smlouvu s Klientem z výpovědních důvodů uvedených v této Smlouvě.

X. Personální zajištění

- Všichni pracovníci pečovatelské služby jsou pravidelně proškolení a zúčastňují se vzdělávacích kurzů.
- Při své práci jsou pracovníci povinni dodržovat Pracovní postupy, které jsou pro danou činnost vydány.
- Pracovníci se řídí Etickým kodexem pracovníků Pečovatelské služby města Mladá Boleslav, p.o., který je k dispozici na všech detašovaných pracovištích a na webových stránkách organizace.

Všichni Klienti i zaměstnanci PSmMB, p.o. jsou povinni dodržovat tato stanovená Pravidla pro poskytování pečovatelské služby. Výše uvedená pravidla plně souvisí a jsou vázána na Standardy kvality pečovatelské služby.

Kolektiv pracovníků PSmMB,p.o.

Převzal/a dne:

Podpis Klienta nebo soudem stanoveného opatrovníka: