

ŽIVOT⁹⁰

Vnitřní pravidla
pro poskytování registrované
sociální služby

Centra denních služeb

ŽIVOT 90, z.ú.

Obsah

I. Základní informace	3
II. Popis poskytované služby	4
III. Provozní doba	6
IV. Práva a povinnosti Uživatele	6
V. Práva a povinnosti Poskytovatele	7
VI. Vyjednání poskytování sociální služby	8
VII. Vedení dokumentace	9
VIII. Individuální plánování	10
IX. Evidence rozsahu poskytnutých služeb	10
X. Vyúčtování úhrad za služby	10
XI. Mimořádné situace a způsob jejich řešení	12
XII. Ukončení služeb	13
XIII. Pravidla pro podávání a vyřizování stížností	14
XIV. Slovníček pojmů	16

I. Základní informace

Tento dokument obsahuje důležité informace týkající se průběhu a poskytování sociální služby Centra denních služeb ŽIVOTA 90, z.ú.

Základní informace

Poskytovatel služby:	ŽIVOT 90, z.ú. Karoliny Světlé 18, Praha 1, 110 00 IČO: 00571709 DIČ: CZ00571709 Statutární zástupce: Mgr. Jaroslav Lorman
Název služby:	Centrum denních služeb
Forma poskytované služby:	ambulantní
Provozní doba:	pondělí – pátek, 8:00 – 16:00
Kontakty:	Mgr. Lucie Rybyšarová, vedoucí Pracovní doba: po – čt, 9:00 – 14:00 telefon: 222 333 578 e-mail: lucie.rybysarova@zivot90.cz Mgr. Iveta Vavrušová, sociální pracovnice Pracovní doba: po – pá, 8:00 – 16:00 telefon: 222 333 574, 773 071 024 e-mail: iveta.vavrusova@zivot90.cz

Okruh osob, kterým je sociální služba poskytována

Centrum denních služeb je služba určena:

- osobám seniorského věku od 60 let;
- seniorům/kám, kteří/é se z důvodu zhoršení zdravotního stavu, nebo jiného, ocitli v nepříznivé sociální situaci;
- seniorům/kám, kteří/é jsou ohroženi sociálním vyloučením, s pocitem izolovanosti a samoty;
- seniorům/kám, kteří/é nerezignovali na aktivní způsob života a chtějí si rozšířit své vědomosti;
- je poskytována bez rozdílu pohlaví, národnosti, rasy, barvy pleti, politického přesvědčení, náboženského vyznání, zdravotního stavu, sexuální orientace a společenského postavení.

Služba je poskytována všem výše uvedeným. V případě, že uživatel/ka potřebuje jiný typ služby, jsou mu/jí poskytnuty příslušné kontakty.

Služba je poskytována v českém jazyce. Uživatel/ka tedy musí být schopen se v českém jazyce dorozumět.

Komu není služba určena:

- osobám, které požadují či potřebují jinou sociální službu, než kterou Centrum denních služeb ŽIVOTa 90 poskytuje;
- osobám, kterým byla vypovězena Smlouva o poskytování sociální služby – Centrum denních služeb v době kratší 6 měsíců z důvodu porušení povinností vyplývajících z této smlouvy;
- osobám, které nepatří do okruhu osob, kterým je služba určena;
- osobám s projevy, které ohrožují bezpečnost a zdraví ostatních klientů a pracovníků Centra.

Kapacita Centra denních služeb

Kapacita Centra denních služeb ŽIVOTa 90 udává počet uživatelů, který je v daný čas schopna obsloužit. Stanovený údaj je služba povinna dodržet.

Maximální okamžitá kapacita služby je 30 uživatelů za hodinu.

II. Popis poskytované služby

Centrum denních služeb (dále jen CDS) poskytuje služby podle ustanovení § 45 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů, a to v ambulantní formě.

V rámci sociální služby zajišťujeme poskytování těchto základních činností:

- 1. Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy** – zahrnuje dopomoc při zajištění stravy přiměřené době poskytování služby a odpovídající věku uživatele. Obědy přiváží smluvní dodavatel každý pracovní den v dopoledních hodinách. Uživatelé služeb CDS mají možnost si zvolit z jídel dle denní nabídky dodavatele. Jídelníček je k dispozici v kanceláři pracovníc CDS. Zvolený oběd objedná pracovníce u dodavatele. Uživatel/ka hradí poskytování obědů v pokladně ŽIVOTa 90 a to v hotovosti nebo platební kartou v den jejího poskytnutí. Současně je pro klienty CDS dostupné drobné občerstvení (1. patro ŽIVOTa 90) a to v samoobslužné kuchyňce v Centru aktivního stáří.
- 2. Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu** – pomoc při osobní hygieně je poskytována v bezbariérové koupelně nacházející se v prostorách Pobytové odlehčovací služby ŽIVOTa 90 (2. patro), a to při zabezpečení soukromí. Klient si může zvolit, zda chce při hygieně pomoc sociální pracovníce nebo chce využít koupelnu sám. Do kategorie úkonů péče o hygienu je zahrnutá také

pomoc při použití WC včetně následné hygieny. Hygienické pomůcky a potřeby sloužící k osobní hygieně si uživatel zajišťuje sám (jedná se např. o vlastní ručník, žínku, inkontinenční pomůcky apod.).

- 3. Výchovné, vzdělávací, aktivizační činnosti a sociálně terapeutické činnosti** – uživatelům jsou nabízeny aktivity s cílem zachování, upevnění nebo obnovení motorických, psychických i sociálních dovedností. Jedná se o aktivity podporující získávání návyků souvisejících se zařazením do běžného společenského prostředí včetně využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů. Mezi aktivity, které CDS nabízí, patří: pohybové, počítačové, výtvarné kurzy a trénink paměti a další zájmové činnosti. Do plánování, příprav a realizace činností se mohou uživatelé aktivně zapojit. Konkrétní rozsah činností je uveden v harmonogramu, který je vytvářen na dobu jednoho roku a průběžně aktualizován.
- 4. Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím** – zahrnuje pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou, pomoc a podporu při dalších aktivitách podporující sociální začleňování. Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím umožňuje uživatelům setkávat se se svými vrstevníky, pomáhá zapojovat se do společnosti a předchází tak jejich sociálnímu vyloučení.
- 5. Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí** – jedná se o pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů uživatele/ky, jako je pomoc spojená s vyplňováním tiskopisů, formulářů, které se týkají různých dávek, žádostí a jednání s úřady.

Mimo výše vyjmenované základní činnosti poskytujeme základní sociální poradenství. Tuto činnost zajišťuje sociální pracovnice a je možno se na ni obrátit telefonicky, prostřednictvím e-mailu nebo v rámci osobního jednání např. se žádostí týkající se:

- poskytnutí informací o možnostech výběru typu sociální služby dle individuálních potřeb;
- poskytnutí informací o základních právech a povinnostech osoby, zejména v souvislosti s poskytováním sociálních služeb;
- poskytnutí informací o možnostech podpory členů rodiny v případě, kdy se podílejí na péči o člena rodiny.

Co nejsme schopni zajistit:

- V rámci základních činností poskytovaných skupinovou formou nemůžeme zajistit po celou dobu, kterou uživatel/ka tráví v CDS, nepřetržitý dohled jednoho pracovníka.
- Nemůžeme pomoci při činnostech, které uživatel/ka zvládne sám/sama (podporujeme uživatele v udržení či zlepšení schopností a dovedností).
- Nemůžeme zajistit poskytování sociální služby bez přiměřeného rizika. To je běžnou součástí života každého z nás. Není tedy vyloučeno, že někdo například neupadne. Kdybychom poskytovali naše služby tak, aby se uživatelům nic nestalo, porušovali bychom jeho/její základní práva (na přiměřené riziko, na volný pohyb a jiné.)
- Nenahrazujeme a neposkytujeme zdravotnické služby.

III. Provozní doba

- Provozní doba Centra je každý pracovní den v čase 8:00 – 16:00 hod.
- Některé úkony jsou poskytovány v určeném čase dle možnosti Poskytovatele (viz Popis poskytované služby).
- Vedoucí CDS je přítomen/a na pracovišti zpravidla v čase 9:00 – 14:00 hod., a to ve dnech pondělí–čtvrtek. Sociální pracovnice je přítomna na pracovišti každý pracovní den v čase 8:00 – 16:00 hod.

IV. Práva a povinnosti Uživatele

Máte právo na:

- poskytování sociální služby v souladu s Provozním řádem Centra denních služeb a Smlouvou o poskytování sociální služby;
- podávání podnětů a stížností na poskytování sociální služby a její kvalitu – postup pro podávání a vyřizování stížností je uveden dále;
- nahlédnutí do své dokumentace (v čase dohodnutém s pracovníkem) o poskytování sociální služby;
- udělit písemně další osobě nebo na základě písemného souhlasu (s patřičnými náležitostmi) přístup k údajům/dokumentaci o poskytování sociální služby udělit další osobě (například rodinnému příslušníkovi) – případně souhlas s jejich sdělením;
- individuální přístup, diskrétnost, rovnocenný přístup;
- na respekt ke své osobě, svým potřebám a právům;
- na kvalitní a odbornou službu;
- práva vyplývající z platného právního řádu České republiky a práva vycházející z Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) a to zejména právo na informace, na přístup k osobním údajům, právo na opravu a doplnění, právo na přenositelnost údajů.

Máte povinnost:

- chovat se k zaměstnancům poskytovatele a dalším uživatelům způsobem, který nesnižuje jejich důstojnost nebo je neohrožuje na životě či zdraví;
- chránit majetek CDS – prostory úmyslně neničit, snažit se je využívat tak, aby nedocházelo k jejich poničení;
- dodržovat zákaz kouření ve vnitřních prostorách Domu ŽIVOTa 90; kouření je umožněno ve dvoře objektu v přízemí Domu ŽIVOTa 90 nebo na terase 1. patra, kdy je nutno vždy zachovávat čistotu a uklízet po sobě nedopalky;
- nekonzumovat alkohol v takové míře, kterou by uživatel narušoval provoz a klid CDS (například svou agresivitou, obtěžováním dalších uživatelů služby); dále je uživatel povinen respektovat v rámci porušení tohoto ustanovení upozornění pracovníka

poskytovatele, které může vést také k žádosti o odchod z Domu ŽIVOTa 90; pokud toto nebude uživatel respektovat, je poskytovatel oprávněn zavolat na pomoc policii.

Odpovědnost za škodu

Povinností každého uživatele CDS je chránit majetek ŽIVOTa 90: prostory úmyslně neničí, snaží se je využívat tak, aby nedocházelo k jejich poničení.

- Uživatel odpovídá za škodu, kterou způsobil na majetku ŽIVOTa 90.
- Uživatel odpovídá za škodu, kterou způsobil jinému z uživatelů či zaměstnanců.
- Uživatel je povinen upozornit personál CDS na škodu, která vzniká nebo již vznikla, aby mohly být provedeny kroky k jejímu odvrácení nebo odstranění.

V. Práva a povinnosti Poskytovatele

Poskytovatel má právo:

- ukončit poskytování sociální služby v souladu se Smlouvou o poskytování sociální služby;
- vyžadovat důstojné chování uživatelů a rodinných příslušníků vůči svým pracovníkům;
- vyžadovat plnění povinností uživatele sociální služby podle Smlouvy o poskytování sociální služby a Provozního řádu Centra aktivního stáří;
- odmítnout provést úkon v případě, že by mohlo dojít ke snížení důstojnosti uživatele/ky, ohrožení na zdraví, životě či jeho/její bezpečí;
- odmítnout poskytnutí úkonu/činnosti, který si zvládne uživatel/ka učinit sám/sama nebo je možné zajistit běžně dostupnou službou.

Poskytovatel má povinnost:

- poskytovat služby v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, dále v souladu s etickým kodexem ŽIVOTa 90, z.ú., z nichž vybíráme zejména následující ustanovení:

Pracovníci jsou povinni

- Podle svého nejlepšího vědomí jednat vždy v zájmu uživatele/ky, chránit jeho/její důstojnost, soukromí a ostatní lidská práva, zároveň ho/ji však maximálně podporovat k vlastní odpovědnosti. Pomáhat v hledání všech dostupných možností řešení jeho situace a v případě potřeby odkázat na kompetentní osoby.
- S uživateli i ostatní veřejností jednat vždy laskavě s nejvyšší mírou zdvořilosti, vstřícnosti, ochoty a trpělivosti, a to bez jakýchkoliv předsudků.
- Respektovat jedinečnost každého člověka bez ohledu na etnickou příslušnost, rasu či barvu pleti, pohlaví, rodinný stav, sexuální orientaci, náboženské a politické přesvědčení, bez ohledu na to, jak se dotýčný podílí na životě celé společnosti, zejména pak bez ageistických stereotypů, a to v soukromém

i profesním životě. Přitom však musí jednat s ohledem na jeho původ, mateřský jazyk, ekonomickou situaci a zdravotní stav.

- dodržovat ustanovení uzavřených smluv o poskytování služeb včetně jejich dodatků a ujednání vyplývajících z dokumentu Provozní řád Centra denních služeb ŽIVOT 90, z.ú.;
- poskytovat podporu a pomoc uživatelům v souladu s jejich jednotlivými individuálními plány;
- dodržovat mlčenlivost a důvěrnost sdělených informací, chránit osobní údaje uživatelů (výjimkou je oznámení závažného trestného činu a informací vyžádaných formální cestou Policií ČR v rámci vyšetřování konkrétního trestného činu);
- pracovníci mají povinnost dodržovat smluvené postupy a řádně evidovat poskytovanou péči;
- přijímat a vyřizovat stížnosti.

VI. Vyjednání poskytování sociální služby

Jednání týkající se poskytování služeb CDS provádí sociální pracovníce. Zájem o poskytování služby může projevit nejenom samotný zájemce, ale i osoba jemu blízká, rodinný příslušník, opatrovník, lékař aj., a to telefonicky, e-mailem, prostřednictvím webových stránek nebo osobní návštěvou v CDS.

Veškeré informace v průběhu vyjednávání služby jsou zájemci poskytovány s ohledem na jeho situaci a možnosti vnímat a chápat tak, aby se mohl objektivně rozhodovat. V případě zájmu je možno k jednání přizvat osobu blízkou, rodinného příslušníka apod.

V rámci jednání je posouzeno, zda patří zájemce do okruhu osob, kterým může být služba poskytována, je zjišťována nepříznivá sociální situace, ve které se zájemce nachází a zároveň zda tato situace vyžaduje poskytování služby CDS. Během jednání sociální pracovníce zjišťuje zájemcova očekávání a přání související s jeho nepříznivou sociální situací. Zájemce je seznámen se základními pravidly služby a jsou mu poskytnuty informace o službě tak, aby se mohl rozhodnout, zda se chce stát uživatelem služeb CDS. Zájemci jsou předány informace k písemné Žádosti o poskytování služby CDS a je mu nabídnuta pomoc při sepsání této žádosti. Po jejím vyplnění je zájemce evidován v seznamu žadatelů. Pokud je odmítnut, je o tom vyrozuměn, vč. podání informace o jiném druhu sociální služby, na kterou se může obrátit.

Je-li služba schopna kapacitně řešit nepříznivou sociální situaci žadatele a jsou-li shromážděny a v Záznamu jednání se žadatelem o službu zaznamenány veškeré potřebné podklady, může sociální pracovníce společně se žadatelem přistoupit k dalšímu kroku, během kterého je žadatel seznámen se způsobem poskytování sociální služby a relevantními dokumenty: Provozní řád Centra denních služeb, vzor Smlouvy o poskytování sociální služby CDS, sazebník úhrad služeb CDS. Jsou mu poskytnuty propagační materiály ostatních služeb ŽIVOTa 90 a je obeznámen se způsobem a výší úhrad za provedené služby. V rámci tohoto druhého osobního jednání je se zájemcem vyjednávána první verze individuálního plánu klienta, v rámci které sociální pracovníce CDS společně se žadatelem formuluje cíle spolupráce a způsoby, jak tyto cíle naplňovat. Dále jsou zjišťována konkrétní

očekávání od služby, rozsah požadované podpory a další individuální potřeby, které budou naplňovány v rámci poskytované služby.

Před započítáním poskytování služby uzavře poskytovatel se žadatelem o službu Smlouvu o poskytování sociální služby Centrum denních služeb. Tímto aktem se žadatel stává klientem služby. Smlouva je uzavírána v písemné formě. Jsou v ní uvedeny všechny náležitosti tak, jak si je předem žadatel a zástupce služby sjednali (podmínky a průběh poskytování služeb, rozsah sjednaných služeb, výši a způsob úhrady za poskytované služby, práva a povinnosti smluvních stran, dobu platnosti smlouvy). Smlouva obsahuje rovněž ujednání o možnosti vypovězení. Klient může Smlouvu vypovědět kdykoliv, a to bez udání důvodu. Poskytovatel může Smlouvu vypovědět pouze v zákonem stanovených případech. Výpovědní lhůta v tomto případě činí 14 kalendářních dnů, přičemž výpovědní lhůta počíná plynout prvním dnem následujícím po doručení výpovědi uživateli.

VII. Vedení dokumentace

V souvislosti s poskytováním sociální služby je u každého uživatele vedena potřebná dokumentace. Jedná se např. o Žádost o poskytování sociální služby, Záznam z jednání se žadatelem o službu, Smlouva o poskytování sociální služby a s ní související dodatky, Individuální plány apod. Od uživatelů jsou vyžadovány jen ty osobní údaje, jež jsou potřebné pro bezpečné a kvalitní poskytování služby. Osobní údaje od uživatelů jsou zjišťovány na základě formulářů k tomu určených.

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 osoby uživatele služeb, má uživatel právo po předchozí domluvě s vedoucí CDS nahlížet a pořizovat si z této dokumentace kopie. Dokumentaci si může v klidu pročíst a pokud má nějaké dotazy, může se kdykoli obrátit na sociální pracovníci nebo vedoucí CDS. V nepřítomnosti vedoucí oddělení má uživatel možnost obrátit se na sociální pracovníci CDS nebo manažerku sociálních služeb organizace. Zjištěné údaje nemohou být bez předchozího písemného souhlasu uživatele služby CDS sdělovány třetím osobám, kromě zákonem stanovených výjimek.

Tato 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. Po ukončení poskytování služby je dokumentace uchovávána 5 let a poté skartována dle platných předpisů. Všichni pracovníci mají povinnost zachovávat mlčenlivost o údajích týkajících se osoby uživatele služby, a to i po skončení pracovního poměru.

Pracovníci CDS neposkytují informace (osobní údaje) třetím osobám. Osoby, které jsou uvedeny ve formuláři Záznam z jednání se zájemcem o službu CDS, konkrétně v kontaktech na osoby blízké, je možné informovat o průběhu péče. Avšak nikoli o osobních údajích uživatele.

Organizace ŽIVOT 90 je poskytovatelem několika sociálních služeb. Osoby, jež tyto služby čerpají, mohou být uživateli několika služeb najednou. Smlouvu o poskytování služby musí mít uživatel na každou službu uzavřenou zvlášť.

VIII. Individuální plánování

Cílem a smyslem individuálního plánování je poskytovat službu v uživatelské zájmu, přizpůsobit poskytování služby individuálním potřebám a přáním uživatele/ky, jeho/jejím osobním cílům a zapojit ho/ji do procesu plánování tak, aby byl v dohodnuté míře zachován takový způsob života, na jaký byl uživatel/ka zvyklý. Osobní cíle mohou být krátkodobé či dlouhodobé. Vždy se však musí jednat o cíle reálné, a především dosažitelné, skrze služby CDS. Příkladem takového cíle je to, co chce uživatel/ka zažít, co chce udělat, co se chce naučit nebo co chce zvládat samostatněji než nyní. Výsledkem individuálního plánování a vzájemné dohody mezi poskytovatelem a uživatelem/kou je písemně zpracovaný Individuální plán.

Postup poskytované péče = **Individuální plán** je sestavován za aktivní účasti uživatele/ky, je v něm vymezen přesný způsob podpory služby a kroky vedoucí k naplnění cílů spolupráce tak, aby bylo jasné, jak má poskytování služby probíhat (v plánu je např. uvedeno: kdy bude uživatel/ka CDS navštěvovat, do jakých činností a aktivit se bude zapojovat, jakým způsobem). Plán je uživatelem/kou a klíčovým pracovníkem pravidelně hodnocen, aktualizován a doplňován. Každý uživatel/ka má klíčového pracovníka.

Úlohou klíčového pracovníka je koordinovat poskytované služby uživateli/ce, iniciativně si všimnout jeho/jejích potřeb a mapovat jeho/její situaci. Klíčový pracovník spolupracuje s uživatelem/kou na postupném dosažení těchto osobních cílů vymezených v individuálním plánu. Na klíčového pracovníka se může uživatel/ka obracet se svými požadavky týkajícími se poskytování služby.

IX. Evidence rozsahu 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 výkazu k tomu určenému a následně je pracovníkem zanesen do informačního systému v počítači.

Evidence rozsahu poskytnutých služeb se provádí odlišně pro služby hygienické péče a služby poskytované na denním pobytu (např. formou docházkového listu).

X. Vyúčtování úhrad za služby

Výše úhrady za poskytované služby je dána Sazebníkem úhrad, který je přílohou č.1 Smlouvy o poskytování sociální služby. Maximální výše úhrady za poskytování jednotlivých úkonů (základních činností) je stanovena vyhláškou č. 505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

Pokud dojde ke změně v Sazebníku úhrad, je povinností služby oznámit tuto změnu uživateli/ce s předstihem, nejméně 10 pracovních dnů před nabytím účinnosti změny Sazebníku úhrad.

U každého uživatele/ky je vedena evidence o pobytu (čase stráveném v CDS), poskytnutých úkonech a aktivitách, které v daný den absolvoval/a.

Uživatel/ka hradí poskytovanou vzdělávací, aktivizační či sociálně terapeutickou službu následujícím způsobem:

- úhrada v hotovosti nebo platební kartou v den jejího konání v pokladně Domu ŽIVOTa 90 (pokladní hodiny jsou uživateli/ce sděleny při podpisu smlouvy),
- úhrada v hotovosti nebo platební kartou předplacením max. 5 hodin služby (konkrétní činnosti/úkonu) předem.

Platba za činnosti (vzdělávací, aktivizační či sociálně terapeutické programy), které uživatel/la ve službě CDS spotřebuje, se hradí formou nákupu kupónků, které jsou nepřenositelné a jsou platné výhradně na daný kurz v daném období. Jedná se o jednotlivé tzv. vstupenky do kurzů, které umožňují uživateli/ce docházku do kurzů. V případě nepřítomnosti z důvodu nemoci a nemožnosti vyčerpání nakoupených kupónků, je úhrada vrácena podle jasně stanovených pravidel. Tato pravidla jsou uvedena v článku IV. Výše a způsob úhrady za služby v Centru denních služeb, odstavci 4. Smlouvy o poskytování sociální služby.

Uživatel hradí poskytování stravy v pokladně Domu ŽIVOTa 90 a to v hotovosti nebo platební kartou v den jejího poskytnutí. Pokud využije občerstvení v samoobslužné kuchyňce, platí v hotovosti na místě.

Ostatní služby, jakými jsou **poskytování pomoci při poskytování osobní hygieny, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím a pomoci při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí**, jsou sociální pracovníci evidovány a na základě této evidence je uživateli/ce provedeno vyúčtování poskytnutých služeb. Vyúčtování je prováděno jednou měsíčně, a to zpětně vždy do 15. kalendářního dne v měsíci, který následuje po kalendářním měsíci, za nějž poskytovatel uživateli/ce vyúčtování předává.

Vyúčtování je uživateli/ce doručeno buď do vlastních rukou, elektronicky na e-mailovou adresu uživatele/ky nebo poštou na adresu uvedenou v záhlaví Smlouvy o poskytování služby CDS.

Uživatel/ka je na základě doručeného vyúčtování povinen/a provést úhradu nejdéle do konce kalendářního měsíce, v němž bylo vyúčtování vystaveno, a to následujícím způsobem:

- v hotovosti nebo kartou v pokladně Domu ŽIVOTa 90 (pokladní hodiny jsou uživateli/ce sděleny při podpisu této smlouvy); uživatel/ka o provedené úhradě obdrží potvrzení v podobě příjmového pokladního dokladu;
- bezhotovostním převodem na bankovní účet poskytovatele označené přiděleným variabilním symbolem.

XI. Mimořádné situace a způsob jejich řešení

Centrum denních služeb ŽIVOT 90, z.ú. má zpracovány postupy týkající se řešení nouzových a havarijních situací.

Nouzová nebo havarijní situace je taková mimořádná událost, která zásadně vybočuje z běžného provozu a činnosti organizace a musí se okamžitě řešit.

Pracovníci CDS i uživatelé služeb jsou povinni chovat se tak, aby svévolně nezapříčinili vznik jakékoliv mimořádné události. V případě, že uživatel/ka služby CDS zpozorujete vznik takovéto situace nebo je přímo jejím účastníkem, informuje o tom jakéhokoliv pracovníka CDS. Pracovníci CDS jsou připraveni zvládnout tyto mimořádné situace (nouzové či havarijní) a uživatel v dané chvíli postupuje dle jejich pokynů.

- **Nouzová situace** je situace nebezpečná a zpravidla nepředvídatelná. Je to situace, kdy může dojít k omezení výkonu poskytování služeb z důvodu vzniku nenadálé situace.
- **Havarijní situace** je ta, kdy v důsledku závadného stavu majetku může dojít k ohrožení života nebo zdraví osob, nebo stav, kdy hrozí nebezpečí škody velkého rozsahu.
- **Informační povinnost** = nutnost neprodleně informovat vedoucí Centra nebo zástupce vedoucí, v době její nepřítomnosti. Ta informuje statutárního zástupce organizace, příp. kontaktní osobu uživatele.

Mimořádné situace, ke kterým by mohlo na CDS dojít

Náhlé zhoršení zdravotního stavu uživatele/úraz uživatele

Pracovnice CDS vyhodnotí situaci, možná rizika. Zváží, zda je nutné přivolat zdravotní záchranou pomoc, v případě potřeby poskytne potřebnou první pomoc, vyčká příjezdu lékaře, poté informuje vedoucí služby a kontaktní osoby (vyžaduje-li to povaha věci a uživatel/ka s tímto postupem souhlasí). Pokud uživatel/ka nesouhlasí s přivoláním RZP, ale pracovnice CDS je přesvědčena o tom, že jde o ohrožení života, tedy jsou ohroženy základní životní funkce, volá RZP bez souhlasu uživatele/ky. O této situaci je proveden záznam do příslušné dokumentace.

Problematické chování uživatele/ky – agresivita, opilost, užití drog apod.

Pokud uživatel/ka jeví známky agresivity či požití alkoholu, drog, snaží se pracovnice CDS o navození komunikace vedoucí ke zklidnění uživatele/ky. Pokud se toto nedaří a chování uživatele/ky je nadále nebezpečné, volá Městskou policii nebo Policii ČR, poté neprodleně informuje vedoucí služby. V nejbližším možném termínu kontaktuje vedoucí služby uživatele/ku a upozorní ho na nepřipustnost jeho chování vůči pracovníci CDS nebo ostatním uživatelům a vysvětlí mu/jí, že opakování tohoto nežádoucího chování může být důvodem k vypovězení Smlouvy a ukončení poskytování služby. V případě, kdy je ohrožena bezpečnost uživatelů nebo pracovníků služby v přímém kontaktu s uživatelem/kou (např. hrubé fyzické napadení), je poskytování služby ukončeno okamžitě po doručení výpovědi uživateli/ce.

Požár v budově

V celém objektu Domu ŽIVOTa 90 je instalována elektronická požární signalizace. Pověřená a proškolená obsluha zjistí rozsah a místo požáru. Požár menšího rozsahu uhasí pracovník na místě hasicím přístrojem. Při požáru se všichni řídí pokyny, které jsou uvedeny v Požární a poplachové směrnici, které jsou viditelně vyvěšeny ve všech částech budov. Současně se všichni uživatelé CDS řídí pokyny pověřeného pracovníka (požární hlídky). Pracovník zajistí bezpečný odchod všech osob z místa požáru označenými únikovými cestami.

Uvznutí osoby ve výtahu

Pokud pracovník CDS zjistí nebo je informován, že ve výtahu někdo uvízl, snaží s ním vhodným způsobem komunikovat, uklidnit ho a ubezpečit, že o nastalé situaci ví a snaží se ji řešit. Do vyřešení situace je s osobou ve výtahu v kontaktu a informuje ji o průběhu odstraňování závady. Každý výtah je opatřen nouzovým tlačítkem s vyznačeným zvonkem. Použitím tohoto tlačítka se osoba uvězněná ve výtahu spojí s dispečinkem firmy zajišťující servis výtahu. Současně je zvonek slyšet téměř po celé budově. Pokud osoba nepoužije zvonek, informuje pracovník správce majetku, který zajistí vyproštění z výtahu.

Neplánované přerušení dodávky vody, elektřiny či dodávky tepla

Pokud se jedná o plánované krátkodobé přerušení dodávky vody, elektrické energie či tepla, specialista správy majetku připraví organizační opatření k zajištění provozu a seznámí s opatřeními ostatní pracovníky. V případě neplánovaného přerušení dodávky elektřiny pracovníci oddělení zjistí, zda někdo neuvízl ve výtahu (viz řešení uvedené výše).

XII. Ukončení služeb

Jak je uvedeno ve Smlouvě o poskytování sociální služby, Poskytovatel může ukončit Uživateli poskytování sociální služby a Smlouvu vypovědět z důvodu:

- a) Jestliže uživatel hrubě porušuje své povinnosti vyplývající z této smlouvy nebo z Provozního řádu Centra aktivního stáří; za hrubé porušení se považuje zejména:
 - I. nezaplacení úhrady za poskytování sociální služby podle této smlouvy – postačuje jednou;
 - II. napadení (nebo bezprostřední ohrožení zdraví či života) dalšího uživatele služby nebo zaměstnance poskytovatele,
 - III. páchaní trestné nebo přestupkové činnosti v prostorech určených pro poskytování sociální služby.
- b) Jestliže uživatel i po písemném upozornění zaměstnancem poskytovatele porušuje povinnosti, které mu vyplývají z této smlouvy a Provozního řádu Centra aktivního stáří.
- c) Poskytovatel si vyhrazuje právo ukončit Smlouvu o poskytování sociální služby Uživateli v situaci, kdy nebude využívat službu po dobu 90 a více kalendářních dnů po sobě jdoucích. Důvodem je, že Poskytovatel není schopen vždy zaručit, že při opětovném požadavku na zahájení služby bude moci zajistit služby v takovém rozsahu a čase, které byly s uživatelem sjednány před jejím přerušením.

Za níže uvedených podmínek je však možné se dohodnout, že Smlouva nebude ukončena, a to za předpokladu, že uživatel/ka nebude trvat na dodržení sjednaného rozsahu a času poskytování sociální služby, a to v případě, kdy uživatel/ka:

- plánuje přerušení služby na delší časový úsek (odlehčovací pobyt, dlouhodobá rehabilitace...) a sdělí to sociální pracovníci Poskytovatele nejpozději 3 pracovní dny před plánovaným přerušením, vč. termínu opětovného nástupu;
- dojde ze strany uživatele/ky k neplánovanému přerušení služeb (např. pobyt v nemocnici, ...) a tuto informaci sdělí sociální pracovníci v co nejkratším možném čase, nejpozději však ve lhůtě 21 dnů ode dne, ve kterém mu byla naposledy poskytnuta služba před jejím přerušením, vč. termínu opětovného nástupu.

Bude-li poskytování služby přerušeno podle bodu 1 nebo 2, a bude-li nutné změnit podmínky poskytování služby v návaznosti na kapacitní a personální možnosti Poskytovatele, bude s uživatelem/kou před opětovným zahájením služby dojednáán nový Rozsah služeb. V případě, že nebude možné ze strany uživatele tento návrh akceptovat, bude Smlouva o poskytnutí sociální služby ukončena dohodou nebo Poskytovatelem vypovězena.

V případě, kdy se uživatel/ka bez řádné omluvy 3 týdny nedostaví na kurz (na službu, která mu je podle uzavřené platné Smlouvy poskytována), bude kontaktován pracovníci CDS. Společně stanoví termín, ve kterém svou docházku obnoví. Pokud se bez řádné omluvy opět nedostaví, bude uživatel/ka automaticky zařazen/a mezi zájemce o daný kurz a jeho/její místo bude uvolněno dalším zájemcům.

K vypovězení smlouvy ze strany Poskytovatele dojde v případě, pokud opětovné poskytování služby nebude zahájeno v termínu, který si se sociální pracovníci Poskytovatele uživatel/ka dohodne, a současně jí ani nepředá informaci, proč k využití služby nedošlo. Pokud bude z výše uvedeného důvodu ukončena Smlouva a uživatel/ka služby CDS bude v budoucnu potřebovat a bude mít o ně opět zájem, je nutné podat nově Žádost o poskytování služby Centra denních služeb.

XIII. Pravidla pro podávání a vyřizování stížností

Všichni uživatelé služeb poskytovaných ŽIVOTem 90, z.ú., tedy i uživatelé služeb Centra denních služeb, nebo kterýkoliv občan jednající v zájmu uživatele/ky, je oprávněn kdykoliv podat podnět, připomínku nebo stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování služeb, na postupy a chování zaměstnanců jednotlivých služeb a na další okolnosti související s těmito sociálními službami, aniž by tím byl jakýmkoliv způsobem ohrožen.

Stížnost je možné podat osobně, anonymně nebo v zastoupení jiné osoby a to:

- a) ústně každému zaměstnanci CDS;
- b) písemně předáním do rukou zaměstnance Poskytovatele, nebo na adresu ŽIVOTa 90 z.ú., Karoliny Světlé 18, 110 00 – Praha 1, nebo do označené schránky určené k podání stížnosti – v prostorách Centra denních služeb v 1. patře je schránka umístěna na společné chodbě vedoucí ke kancelářím pracovníků Centra aktivního stáří;
- c) elektronicky prostřednictvím e-mailu: *aktivizace@zivot90.cz* nebo *sekretariat@zivot90.cz*

Vyřizování stížností:

O stížnosti uživatelů se vede evidence na jednotlivých pracovištích. Každá stížnost je řádně evidována a bezodkladně řešena vedoucí služby ve lhůtě 14 pracovních dnů ode dne jejího podání. Pokud se jedná o stížnost na práci konkrétního pracovníka, stížnost vyřizuje jeho přímý nadřízený. Nezařaditelné stížnosti jsou evidovány v sekretariátu ředitele. Výsledek projednání stížnosti bude uživateli/ce sdělen písemnou formou, pokud si uživatel/ka vysloveně nepřeje jiný způsob.

Pokud chce uživatel/ka podat stížnost a uvedené možnosti podání stížnosti mu/jí nevyhovují, může se obrátit na orgány státní správy.

V případě, že uživatel/ka není schopen sepsat stížnost sám/sama, nabídne mu/jí pracovník příslušné sociální služby možnost sepsání stížnosti za uživatele/ku. Po sepsání musí být stížnost poskytnuta uživateli/ce k přečtení.

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se může uživatel/ka obrátit na:

- **Ředitel organizace ŽIVOT90, z.ú.**

Karoliny Světlé 286/18
110 00 Praha 1
Telefon: +420 222 333 592
e-mail: jaroslav.lorman@zivot90.cz

- **Správní rada organizace ŽIVOT90, z.ú.**

Karoliny Světlé 286/18
110 00 Praha 1
Telefon: +420 222 333 592
e-mail: sekretariat@zivot90.cz

- **Magistrát hlavního města Prahy**

Odbor správních činností ve zdravotnictví a sociální péči

Charvátova 145/9
110 00 Praha 1
callcentrum (telefon): +420 236 004 101
e-mail: sczsek@praha.eu

- **Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR**

Na Poříčnickém právu 376/1
128 00 Praha 2
Adresa pro elektronické podání: posta@mpsv.cz

- **Kancelář Veřejného ochránce práv**

Údolní 658/39
602 00 Brno
telefon: +420 542 542 888
e-mail: podatelna@ochrance.cz

XIV. Slovníček pojmů

Uživatel/ka = osoba, která má s Poskytovatelem podepsanou Smlouvu o poskytnutí sociální služby.

Poskytovatel = Centrum denních služeb ŽIVOT 90, z.ú. se sídlem Karoliny Světlé 18, Praha 1, 110 00. Dále jen „Poskytovatel“.

Centrum denních služeb = konkrétní zařízení Poskytovatele, kde jsou Vám zajišťovány služby. Dále jen „CDS“.

Smlouva o poskytnutí sociální služby = základní dokument, na základě kterého je zahájeno poskytování služeb. Dále jen „Smlouva“.

Sociální pracovník = pracovník organizace, se kterým jste od začátku jednání v kontaktu. Provádí sociální šetření, sepisuje Smlouvu a dojednává Rozsah služeb.

Sociální šetření = schůzka, na které sociální pracovník zjišťuje potřebné informace o Vás, o Uživateli/ce. Je prováděno v prostorách Centra. Cílem sociálního šetření je seznámit se s Vašimi potřebami, zjistit potřebnost, nabídnout vhodné sociální služby, včetně časového harmonogramu.

Klíčový pracovník = pracovník Poskytovatele, konkrétně Centra, se kterým vytváříte Individuální plán k dosažení osobního cíle.

Individuální plán = tvoříte společně s klíčovým pracovníkem. Slouží k tomu, abyste byl/a podporován/a v co největší možné míře v samostatnosti a nezávislosti. Obsahuje záznam o typu a rozsahu poskytované služby vč. dne a času konání konkrétní vzdělávací, aktivizační či sociálně terapeutické činnosti.

Zákon o sociálních službách č. 108/2006Sb., ve znění pozdějších předpisů = základní právní předpis, který upravuje poskytování sociálních služeb v ČR.

Základní služby = výše uvedený zákon nám stanovuje, jaké služby musíme poskytovat.

Nepříznivá sociální situace = osoby, které mají sníženou soběstačnost zejména z důvodu věku od 60 ti let; osoby, které mají nepříznivý zdravotní stav, ale nevyžadují poskytnutí ústavní péče ve zdravotnickém zařízení; osoby vyžadující pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby; byly vyčerpány možnosti rodiny, blízkých osob, komunity a byly vyčerpány možnosti terénních či ambulantních sociálních služeb; osoby osamocené, které jsou ohroženy či jim reálně hrozí vyčlenění mimo běžný život společnosti a nemožnost se do něj zapojit v důsledku nepříznivé sociální situace.