

## PROVOZNÍ ŘÁD CENTRA DENNÍCH SLUŽEB

**Provozní řád Centra denních služeb** (dále jen „CDS“) navazuje na Smlouvu o poskytování sociální služby a dále upravuje důležitá pravidla pro chod sociální služby centra denních služeb práva jednotlivých stran (poskytovatele a uživatele/ky).

### I. ZÁKLADNÍ ÚDAJE

1. **Název služby:** Centrum denních služeb
2. **Název a adresa poskytovatele služby:** ŽIVOT 90, z.ú.  
Karoliny Světlé 18, Praha 1, 110 00  
IČO: 00571709  
DIČ: CZ00571709
3. **Provozní doba:** pondělí – pátek, 8:00 – 16:00
- Kontakty:** **pracovnice CDS**  
Pracovní doba: po – pá, 8:00 – 16:00  
telefon: 222 333 574, 773 071 024  
e-mail: KC@zivot90.cz
- Bc. Barbora Valuchová, Dis, vedoucí sociálních služeb**  
telefon: 222 333 532, 778 473 772  
e-mail: barbora.valuchova@zivot90.cz
- Úřední dny a hodiny pro uživatele a veřejnost:**

pondělí - pátek	9:00 - 11:00	12:00 - 16:00
-----------------	--------------	---------------

**V ostatních časech od pondělí do pátku mezi 8 – 16 h možno po předchozím objednání.**

## II. OBECNÉ ÚDAJE

### 1. Druh služby:

Centrum denních služeb je službou dle § 45 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů. Centrum denních služeb je sociální službou registrovanou u Ministerstva práce a sociálních věcí, číslo registrace: 8651712. Služba je poskytována od 1.1.1997.

### 2. Poslání CDS:

Prostřednictvím aktivizačních činností podporujeme seniory – jejich psychickou, ale i fyzickou kondici. Zapojujeme je do společenského života nejen svých vrstevníků, ale i ostatních věkových skupin. Aktivizační a vzdělávacími činnostmi rozumíme zejména pohybové aktivity, procvičování paměti, rozvíjení jemné motoriky. Díky těmto aktivitám podporujeme soběstačnost seniorů a seniorek, tím pádem i možnost jejich setrvání co nejdéle v jejich přirozeném prostředí – doma.

### 3. Komu služby CDS poskytujeme:

**Centrum denních služeb je služba určená:**

- osobám seniorského věku od 60ti let;
- těm, kteří se z důvodu zhoršení zdravotního stavu, nebo jiného důvodu, ocitli v nepříznivé sociální situaci;
- těm, kteří jsou ohroženi sociálním vyloučením, s pocitem izolovanosti a samoty;
- těm, kteří nerezignovali na aktivní způsob života a chtějí si rozšířit své vědomosti.

Službu poskytujeme bez rozdílu pohlaví, národnosti, rasy, barvy pleti, politického přesvědčení, náboženského vyznání, zdravotního stavu, sexuální orientace a společenského postavení.

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/a se v českém jazyce dorozumět.

### 4. Kapacita služby:

**Maximální okamžitá kapacita služby je 30 uživatelů za hodinu.** Kapacita Centra denních služeb ŽIVOTa 90 udává počet uživatelů, který je v daný čas schopna obsloužit.

**Optimální kapacita ambulantní služby:** 8 uživatelů ve skupině

**Hraniční kapacita ambulantní služby:** 12 uživatelů ve skupině

### III. SPECIFICKÉ ÚDAJE

#### 1. Vstup do budovy a bezbariérovost

Centrum denních služeb se nachází v 1. patře komunitního domu ŽIVOTa 90 na adrese Karoliny Světlé 18, Praha 1, kde se nachází učebny, ateliér a velká multifunkční místnost, která slouží k realizaci pohybových kurzů a přednášek. Hlavní vstup do komunitního domu je z ulice Betlémská. Součástí hlavního vchodu do komunitního domu jsou široká vstupní vrata z ulice Karoliny Světlé, která slouží uživatelům s omezenou pohyblivostí (osobám pohybujícím se na vozíku apod.). Centrum denních služeb není vybavené šatnou.

Jednotlivá podlaží komunitního domu jsou spojena dvěma osobními výtahy, které jsou pro veřejnost v provozu v době od 8:00 do 17:00. Jednotlivá patra jsou spojena schodištěm.

#### 2. Prostory CDS

Jednotlivé prostory se liší svým využitím, a tedy i svým vybavením, které je přizpůsobeno potřebám, ke kterým jsou prostory používány. Všechny prostory jsou uzpůsobeny tak, aby byly příjemné a navozovaly pocit bezpečí. Ve všech prostorách organizace je dbáno na to, aby byly naplněny základní potřeby uživatelů (přístup k sociálnímu zařízení, možnost drobného občerstvení) a zároveň splňovaly bezpečnostní a hygienické podmínky.

Ve společných prostorách (chodba na 1. patře) je možné posedět a odpočinout si, zapůjčit si něco ke čtení z komunitní knihovny. Současně je za příznivého počasí k dispozici několik míst k sezení na ochozu vnitrobloku budovy.

Všechny prostory CDS jsou pokryty internetovým signálem a uživatelé služby tak mají možnost připojit se na Wi-Fi síť zdarma.

#### Způsob zajištění stravy a možnost občerstvení

CDS disponuje samoobslužnou kuchyňkou, která je k dispozici uživatelům služeb CDS každý pracovní den od 9:00 do 16:00 nebo dle aktuálního programu CDS. Je zde dostupné drobné občerstvení dle aktuální nabídky (káva, čaj, džus, chlebičky apod.). Občerstvení je zpoplatněno částkami, které pokrývají pouze náklady na nákup nabízeného sortimentu. Občerstvení se hradí v hotovosti na místě.

Centrum denních služeb nemá vlastní stravovací provoz. Obědy pro uživatele služby i zaměstnance jsou zajišťovány dodavatelsky. 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 pracovníků 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.

## **Pomoc při osobní hygieně a poskytnutí podmínek pro osobní hygienu**

Součástí poskytovaných služeb je poskytnutí podmínek pro osobní hygienu. Služba je realizována v bezbariérové koupelně nacházející se v prostorách Pobytové odlehčovací služby ŽIVOTA 90 (2. patro), a to při zabezpečení veškerého soukromí. Uživatel/ka si může zvolit, zda chce při hygieně pomoc sociální pracovnice nebo chce využít koupelnu sám/a. 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/ka zajišťuje sám/a (jedná se např. o vlastní ručník, žínku, inkontinenční pomůcky apod.).

Okamžitá kapacita této služby je 1 osoba. Službu je možné využít v pracovních dnech, tedy od pondělí do pátku – od 8:00 do 16:00 hodin.

### **3. Hygienické podmínky CDS**

Prostory CDS jsou udržovány v čistotě. Každodenní úklid je prováděn v podvečerních hodinách. Dezinfekce ploch, povrchů, cvičebních pomůcek apod. se provádí denně a podle potřeby. Jsou používány schválené dezinfekční prostředky v předepsaných koncentracích a dobách působení podle návodu výrobce.

Na patře jsou k dispozici toalety pánské i dámské vč. toalet s bezbariérovým přístupem.

## **IV. VYJEDNÁNÍ POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY**

Před přijetím do Centra denních služeb je se zájemcem o službu, popř. jeho zákonným zástupcem nebo opatrovníkem, na základě jednání sepsána žádost o poskytování služby. Je posouzeno, zda patří zájemce do okruhu osob, kterým může být služba poskytována. V rámci jednání zjišťuje sociální pracovnice CDS nepříznivou sociální situaci, ve které se zájemce nachází a zároveň zda tato situace vyžaduje poskytování služby CDS.

Na základě přijaté žádosti je se zájemcem o službu sepsána platná smlouva o poskytování sociálních služeb. Úkony Centra denních služeb jsou vykonávány na základě této smlouvy. Tímto aktem se žadatel stává klientem služby a ve spolupráci se sociální pracovnící je formulován konkrétní cíl spolupráce a způsoby, jak tyto cíle naplňovat.

## **V. PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE**

### **Povinnost poskytovatele (a jeho zaměstnanců):**

Povinnosti poskytovatele sociální služby jsou stanoveny zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, dále etickým kodexem pracovníků ŽIVOTA 90, z. ú.

## Z nich vybíráme zejména následující ustanovení. Pracovníci jsou povinni:

- a) Podle svého nejlepšího vědomí jedná každý pracovník ŽIVOTa 90 vždy v zájmu uživatele/ky, chrání jeho důstojnost, soukromí a ostatní lidská práva, zároveň ho však maximálně podporuje k vlastní odpovědnosti. Pomáhá v hledání všech dostupných možností řešení jeho situace a v případě potřeby odkazuje na kompetentní osoby.
- b) S uživateli i ostatní veřejností jedná vždy laskavě s nejvyšší mírou zdvořilosti, vstřícnosti, ochoty a trpělivosti, a to bez jakýchkoliv předsudků.
- c) Respektuje 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 dotyčný podílí na životě celé společnosti, zejména pak bez ageistických stereotypů, a to v soukromém i profesním životě. Přitom však jedná s ohledem na jeho původ, mateřský jazyk, ekonomickou situaci a zdravotní stav.

## Práva poskytovatele (a jeho zaměstnanců):

- a) Ukončit poskytování sociální služby v souladu se smlouvou o poskytování sociální služby.
- b) Vyžadovat plnění povinností uživatele/ky sociální služby podle Smlouvy o poskytování sociální služby a tohoto Provozního řádu.

## VI. PŘÁVA A POVINNOSTI UŽIVATELE/KY

### Práva uživatele/ky:

- a) Vyžadovat poskytování sociální služby v souladu s tímto Provozním řádem a Smlouvou o poskytování sociální služby.
- b) Podávat podněty a stížnosti na poskytování sociální služby a její kvalitu – postup pro podávání a vyřizování stížností je uveden dále.
- c) Nahlédnout do své dokumentace (v čase dohodnutém s pověřeným pracovníkem) o poskytování sociální služby.
- d) Udělit další osobě (například rodinnému příslušníkovi) na základě písemného souhlasu přístup k údajům/dokumentaci o poskytování sociální služby – případně souhlas s jejich sdělením.

### Povinnosti uživatele/ky:

- a) Chovat se k zaměstnancům poskytovatele a dalším uživatelům služeb CDS způsobem, který nesnižuje jejich důstojnost nebo je neohrožuje na životě či zdraví.
- b) Dodržovat zákaz kouření ve vnitřních prostorách Komunitního domu; kouření je umožněno ve dvoře objektu v přízemí budovy nebo na terase 1. patra, kdy je nutno vždy zachovávat čistotu a uklízet po sobě nedopalky.
- c) 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.

- d) Omluvit svou nepřítomnost na kurzu buď přímo lektorovi, nebo v kanceláři KC. V případě, kdy se uživatel/ka bez řádné omluvy 3 týdny nedostaví na kurz, do kterého je přihlášen/a, bude kontaktován zaměstnancem CDS. Společně stanoví termín, ve kterém svou docházku obnoví. Pokud se bez řádné omluvy opět nedostaví, bude uživatel automaticky zařazen mezi náhradní zájemce o daný kurz a jeho místo bude uvolněno dalším zájemcům.

## VII. 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.

**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 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), se hradí formou nákupu kupónků, které jsou neprenositelné a jsou platné výhradně na daný kurz v daném období. Jedná se o jednotlivé tzv. vstupenky do kurzů, které umožňují uživateli 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 klientovi 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 klientovi vyúčtování předává.

## VIII. NÁVŠTĚVY A DOPROVOD UŽIVATELŮ CDS

Uživatelé mohou přijímat **návštěvy v CDS v prostorách samoobslužné komunitní kuchyňky**. Návštěvy nesmějí rušit průběh poskytování služby ani další uživatele či pracovníky. Stane-li se tak, budou požádáni personálem o opuštění prostoru CDS. Pokud nebude návštěva či doprovod respektovat žádost personálu o opuštění pracoviště CDS, bude zavolána policie.

Pokud stav uživatele/ky vyžaduje **doprovod druhé osoby**, po předchozí domluvě s pracovníkem poskytovatele je možné, aby byl doprovod přítomen ve službě, kterou uživatel/ka čerpá. Doprovod má možnost vyčkat na uživatele/ku v prostorách samoobslužné kuchyňky, až bude ze služby odcházet.

## IX. NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE

Organizace ŽIVOT 90, z.ú. jako poskytovatel sociálních služeb je povinen poskytovat své služby tak, aby byly bezpečné. Bezpečnost poskytované sociální služby může být ohrožena vznikem některých, předtím neočekávaných a nebezpečných situací (pád či zranění, uvíznutí ve výtahu, požár, výpadek elektrického proudu apod.) a jejich vzniku se nedá vždy zabránit. Poskytovatel těmto situacím musí předcházet, a pokud k nim dojde, je připraven je správně a co nejrychleji řešit.

Při vzniku nouzové či havarijní situace se všichni uživatelé/ky služby, kteří jsou takové situaci přítomni, řídí pokyny pověřených zaměstnanců ŽIVOTA 90, nebo přítomné pracovnice CDS.

**PLATÍ ZÁSADA – NEJPRVE ZACHRAŇUJEME ŽIVOTY A ZDRAVÍ, TEPRVE POTOM MAJETEK!!**

### Důležitá telefonní čísla:

- 158** – policie ČR
- 155** – zdravotní záchranná služba
- 150** – hasičský záchranný sbor
- 112** – tísňové volání s mezinárodní platností

**Lékárnička** je k dispozici v kanceláři pracovnice CDS.

## X. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU

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

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

## **XI. STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB A JEJICH VYŘIZOVÁNÍ**

Uživatelé všech služeb poskytovaných ŽIVOTem 90 z. ú. si mohou stěžovat na jejich kvalitu, na jejich způsob poskytování, na postupy a chování zaměstnanců jednotlivých služeb i na další okolnosti související s těmito sociálními službami, aniž by tím byli jakýmkoliv způsobem ohroženi. Každý uživatel/ka služby nebo kterýkoliv občan jednající v zájmu uživatele/ky je oprávněn kdykoliv podat podnět, připomínku nebo stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování služeb poskytovaných ŽIVOTem 90 z. ú.

### **Uživatelé mohou stížnost na sociální služby uplatnit:**

- a) ústně každému zaměstnanci centra denních služeb
- b) písemně předáním do rukou tajemnice ŽIVOTa 90 nebo na adresu ŽIVOT 90, z.ú., Karoliny Světlé 286/18, 110 00 – Praha 1 nebo do schránky na stížnosti. V prostorách KC v 1. patře je schránka umístěna v prostorách kavárny.
- c) elektronicky prostřednictvím e-mailu: [KC@zivot90.cz](mailto:KC@zivot90.cz) nebo [sekretariat@zivot90.cz](mailto:sekretariat@zivot90.cz)

Stížnost vyřizuje vedoucí dané služby, na kterou si uživatel/ka stěžuje. Pokud se jedná o stížnost na práci konkrétního pracovníka, stížnost vyřizuje jeho přímý nadřízený.

Stížnost může být podána také anonymně.

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

### **Vyřizování stížností:**

O stížnosti uživatelů se vede evidence na jednotlivých pracovištích. Nezařaditelné stížnosti jsou evidovány v sekretariátu ředitele. Stížnosti uživatelů jsou vyřizovány do 14ti pracovních dnů s vyvozením patřičných závěrů.

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

## **XII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

Tato pravidla nabývají platnosti a účinnosti ke dni **1.1. 2024**; k tomuto dni se ruší platnost a účinnost předešlého Provozního řádu.



