



# SOCIÁLNÍ SLUŽBY MĚSTA TŘINCE

příspěvková organizace

Habrová 302, 739 61 Třinec-Dolní Líštná

Stacionář JANTAR – Štefánikova 1173, 739 61 Třinec



## ***VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB STACIONÁŘE JANTAR***

### ***Důležitá telefonní čísla***

V pracovních dnech od 7,00 do 15,00

Vedoucí Stacionáře Jantar	558 993 755
	607 985 364
Sociální pracovníce	558 993 754
	604 279 962
Pokladní	558 993 757
Pečovatelky	558 993 753
	734 276 634

## **1. Časový rozsah poskytování služby**

---

<b>Provozní doba:</b>	pondělí – čtvrtek	6,30 – 17,00 hodin
	pátek	6,30 – 15,30 hodin

### **Harmonogram dne:**

6,30 – 9,00	příchod klientů
9,00 – 12,00	aktivizační činnosti
12,00 – 13,00	oběd
13,00 – 14,00	polední klid dle Vašeho zájmu, podání kávy, čaje – odpolední relax
14,00 – 17,00 (15,30)	individuální zájmová činnost, odvoz nebo odchod domů

Uvedené časy se mohou měnit podle Vašich potřeb s ohledem na provoz stacionáře.

## **2. Organizace poskytování služby**

---

1. Stravu a docházku je nutné přihlásit nebo odhlásit minimálně 1 pracovní den předem do 12,00 hodin, osobně nebo telefonicky na tel. čísle 558 993 753, 734 276 634.
2. Minimální doba, kterou může klient ve stacionáři v jeden den strávit, jsou 2 hodiny.
3. Klienta, který má v individuálním plánu stanoveno, že odchází ze stacionáře s doprovodem, je nutné vyzvednout nejpozději 15 minut před koncem provozní doby.
4. Obědy:
  - jsou dováženy Pečovatelskou službou v termojídlonosičích z kuchyně v Oldřichovicích,
  - obědy poskytujeme pouze klientům, kteří v daný den splní podmínku, viz bod 2.,
  - ve výjimečných případech (hospitalizace, zhoršení zdravotního stavu) je možno odhlásit oběd ráno do 7,00 hodin daný den,
  - pokud si oběd neodhlásíte a nevyzvednete, bude z hygienických důvodů zlikvidován a Vy jej budete muset zaplatit.
5. Do stacionáře si můžete také přinést vlastní jídlo.
6. Ve stacionáři jste povinen dodržovat základní hygienická pravidla.
7. Celková hygiena se provádí pouze v nejnútnejších případech, kdy je klient silně znečištěn.
8. V případě potřeby si klient může do stacionáře přinést náhradní oblečení, nebo inkontinenční pomůcky, které budou uloženy v uzamykatelné skříňce patřící klientovi.
9. Kouření je povoleno pouze před budovou na terase.

### **3. Příchody a odchody klientů**

---

1. Máte možnost si zvolit čas příchodu do stacionáře v jeho provozní době.
2. Je vhodné, abyste svým příchodem co nejméně narušoval(a) průběh poskytování služby (např. aktivity). Doporučujeme dobu příchodu mezi 6,30 a 9,00 hodinou. Jiný čas je nutné domluvit dopředu s pracovníci stacionáře.
3. Čas a způsob Vašeho příchodu a odchodu bude stanoven ve Vašem individuálním plánu.
4. Bydlíte-li na území města Třince a jejího okolí, naše služba Vám může zajistit, v případě volné kapacity, fakultativní úkon dovoz a odvoz ze stacionáře.
5. Bydlíte-li v blízkém okolí stacionáře, můžeme Vám zajistit doprovod pečovatelky do stacionáře a zpět.

### **4. Individuální plánování**

---

1. Individuální plánování jasně vymezuje, na čem jsme se vzájemně dohodli, v jakém rozsahu Vám budeme službu poskytovat.
2. Vychází z Vašich osobních cílů, potřeb a schopností, a zároveň s ohledem na naše možnosti.
3. Zahrnuje jednotlivé úkony, které budete využívat v průběhu dne ve stacionáři.
4. Pokud máte individuální požadavky, návyky, zvyklosti, je nutné je do individuálního plánování zahrnout (např. krájení masa, mixování stravy, obvyklý čas podávání kávy apod.).
5. Při dojednávání Smlouvy s Vámi sociální pracovník definuje Váš dlouhodobý cíl, který je součástí individuálního plánu.
6. Sociální pracovnice bude Váš Individuální plán a cíl s Vámi aktualizovat a vyhodnocovat podle Vašich potřeb, nejméně však 1x za 6 měsíců.
7. Podnět na změnu IP bude dávat Váš klíčový pracovník, který při vyhodnocování a aktualizaci IP spolupracuje se sociální pracovníci.

### **5. Úhrada za služby**

---

1. **Úhrada za poskytované služby** je stanovena v Ceníku, který schvaluje Rada Magistrátu města Třince.
2. Pracovnice pečlivě vedou **výkaz klienta**, který slouží jako podklad pro vyúčtování

poskytnuté služby. Tyto podklady jsou založeny ve Vaší dokumentaci a jsou Vám na vyžádání přístupné.

3. Vaše docházka bude uzavřena k poslednímu dni v měsíci a vyúčtování služby Vám bude předloženo do 10. dne následujícího měsíce. Úhradu za služby je nutné zaplatit do konce měsíce, ve kterém vyúčtování obdržíte.
4. Způsob úhrady za poskytované služby je uveden ve Smlouvě:
  - v hotovosti k rukám pracovníka stacionáře,
  - v hotovosti na pokladně Pečovatelské služby,
  - převodem na účet poskytovatele **č. 27-9260050267/0100**:
    - v tomto případě vyčkejte, až Vám pokladní doručí účet s přesně stanovenou částkou k zaplacení a teprve potom proveďte jednorázový příkaz k úhradě,
    - služby nelze platit trvalým příkazem k úhradě,
    - bude Vám sdělen Váš variabilní symbol, který vždy používejte při každém převodu, aby Vaše platba mohla být identifikována.
5. Vyhradzujeme si právo na změnu cen za poskytované služby. Změna Ceníku Vám bude předložena sociálním pracovníkem nejpozději 5 pracovních dnů před nabytím účinnosti a bude řešena formou dodatku ke smlouvě.

## **6. Ochrana osobních údajů klienta**

---

1. Stacionář Jantar k zajištění služby používá Vaše následující osobní údaje:
  - jméno a příjmení,
  - datum narození,
  - bydliště,
  - telefon,
  - omezení ve svéprávnosti,
  - jméno a příjmení kontaktních osob.
2. Vaše osobní údaje používáme pouze pro potřeby poskytování služby.
3. Při zpracovávání těchto údajů jsme vázáni mlčenlivostí.
4. Po ukončení služby budou Vaše osobní údaje ještě 5 let archivovány a poté budou předány ke skartaci.

## 7. Podávání stížností

---

1. Máte právo si podat stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování služby.
2. Stížnost můžete podat osobně, anonymně nebo v zastoupení jinou osobou a to:
  - písemně,
  - ústně,
  - telefonicky,
  - nebo emailem.
3. K dispozici máte také schránku důvěry v přízemí budovy.
4. Každou stížnost okamžitě evidujeme a vedoucí služby ji řeší ve lhůtě 28 dnů.
5. O jejím způsobu řešení budete vždy písemně vyrozuměni.
6. Pokud podáte stížnost anonymně, budete o jejím vyřešení vyrozuměn na nástěnce nad schránkou důvěry v přízemí budovy.
7. Nejste-li s vyřízením stížnosti spokojeni, máte právo se odvolat do 14 dnů k nadřízenému orgánu.
8. Stížnost můžete podat:
  - a) na kvalitu poskytované péče:
    - všem pracovníkům stacionáře
    - vedoucí stacionáře – Mgr. Kateřina Michálková, Štefániková 1173, Třinec, tel. 558 993 755, 723 665 148, e-mail: [katerina.michalkova@ssmt.cz](mailto:katerina.michalkova@ssmt.cz)
    - sociální pracovníci – tel.: 558 993 754, 604 279 962, e-mail: [jantar@ssmt.cz](mailto:jantar@ssmt.cz)
  - b) na kvalitu obědů a složení jídelníčku:
    - vedoucí kuchyně – Miroslava Kadlubcová, tel. 558 555 911
    - hlavní kuchařce – Jana Latioková, tel. 558 555 912
9. Pokud nebudete s vyřízením stížnosti spokojeni, můžete se odvolat k:
  - řediteli SSMT – Mgr.Pavel Pezda, MBA, Habrová 302, Třinec, tel.:558 993 700, e-mail: [reditel@ssmt.cz](mailto:reditel@ssmt.cz)
  - vedoucí sociálního odboru Magistrátu města Třinec – PhDr. Jana Klusová, Jablunkovská 160, Třinec, tel.: 558 306 357, e-mail: [janka.klusova@trinecko.cz](mailto:janka.klusova@trinecko.cz)
  - KÚ Moravskoslezského kraje, odbor soc. věcí, ul. 28. října 117, 702 18 Ostrava, tel. 595 622 222
  - Veřejný ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, tel.: 542 542 111

## 8. Práva a povinnosti klientů

---

### Práva:

- **právo na důstojnost** – naši pracovníci jsou povinni se k Vám chovat ohleduplně a důstojně,
- **právo na bezpečí** – službu poskytujeme tak, abyste se cítili bezpečně,
- **právo na soukromí** – plně respektujeme Vaše právo na soukromí, ve všech skutečnostech Vašeho soukromí budeme zachovávat striktní mlčenlivost,
- **právo rozhodovat o vlastní osobě** – volba aktivit, změna rozsahu poskytování služby, rozhodování o čase stráveném ve stacionáři, svoboda pohybu ve společných prostorách stacionáře,
- **právo nahlížet do osobní dokumentace** – v pracovních dnech od 7,00 do 15,00 hodin, z dokumentace však nesmíte nic vyjímat, pouze vyhotovovat opisy nebo kopie,
- **právo na sociální poradenství a informace,**
- **právo podávat stížnosti,**
- **svoboda víry, vyznání a názorů.**

### Povinnosti:

- **platit za služby ve stanovených termínech** – nedodržení je bráno jako hrubé porušení Smlouvy,
- **včas odhlašovat služby** – opakované nedodržení je bráno jako méně závažné porušení Smlouvy,
- **využívat službu podle platné Smlouvy** – v případě nevyužívání služby déle jak 3 měsíce Vám můžeme Smlouvu ukončit,
- **nahlásit změnu bydliště, jména, ustanovení opatrovníka, kontaktní osoby** – tyto údaje jsou důležité pro poskytování služby (v případě opatrovníka je ohrožena platnost Smlouvy, kontaktní osoby jsou důležité z důvodu mimořádných událostí),
- **seznámit se s aktualizacemi Vnitřních pravidel a dodržovat je,**
- **svým chováním nenarušovat chod stacionáře** – respektovat pracovníky a ostatní klienty, dodržovat hygienická pravidla, bezpečnostní a požární předpisy,
- **oznámit odchod ze stacionáře přítomnému pracovníkovi,**
- **doporučujeme nenosit si sebou do stacionáře cennosti a vyšší obnos peněz.**

## 9. Práva a povinnosti pracovníků služby

---

### Práva:

- vyžadovat důstojné chování klientů a jejich rodinných příslušníků,
- vyžadovat plnění povinností klienta vycházející ze Smlouvy a těchto Vnitřních pravidel, v případě nedodržování výše uvedeného, ukončit poskytování sociální služby v souladu s ustanovením Smlouvy.

### Povinnosti:

- dodržovat při své činnosti platné právní normy, tato Vnitřní pravidla a ujednání Smlouvy,
- zachovávat mlčenlivost o všech údajích týkajících se klienta, které se dozví v souvislosti s výkonem své práce,
- přijímat a vyřizovat stížnosti,
- poskytovat podporu a pomoc klientovi v souladu s individuálním plánem klienta.

## 10. Řešení mimořádných situací

---

1. **Zhoršení zdravotního stavu (zvracení, průjem, teplota, mdloby apod.)** – bude informována kontaktní osoba ohledně okamžitého vyzvednutí klienta.
2. **Vážný úraz, upadnutí nebo vážné zhoršení zdravotního stavu klienta** – bude poskytnuta první pomoc, ošetření dle závažnosti poranění, případně zavolána sanitka. Současně bude informována kontaktní osoba.
3. **Neohlášený odchod ze stacionáře** – prohledání okolí stacionáře, popřípadě oznámení kontaktní osobě, ve vážných případech kontaktování městské policie.
4. **Nevyzvednutí klienta v domluveném čase** – jestliže osoba, která Vás ze stacionáře vyzvedává, nepřijde do konce provozní doby, ihned tuto osobu budeme kontaktovat, popřípadě další osobu, která bude uvedena ve Vaší dokumentaci.
5. **Úmyslné poškození majetku klientem** – po vyčíslení škody jste povinen poškozený majetek uhradit.
6. **Nedostatek pracovníků na pracovišti** – nutné omezení služby.
7. **Agresivní chování klienta** – v případě fyzického napadení je volána kontaktní osoba, v závažnějších případech městská policie.
8. **Krádež cenností a peněz** – řešeno s městskou policií.

## **11. Závěrečné ustanovení**

---

Tato Vnitřní pravidla jsou závazná pro všechny klienty a pracovníky Stacionáře Jantar. Nabývají platnosti a účinnosti dnem 21. 4. 2023

Aktualizaci vypracoval kolektiv pracovníků dne 31. 3. 2023.

.....  
Mgr. Pavel Pezda, MBA  
ředitel SSMT

.....  
Mgr. Kateřina Michálková  
vedoucí PS

Klient (opatrovník) svým podpisem stvrzuje, že byl s těmito Vnitřními pravidly seznámen a převzal si je:

.....  
Jméno a příjmení klienta

.....  
Podpis klienta (opatrovníka)