



PRAVIDLA POBYTU

Odlehčovací služba

Platná od 1. května 2023

Pravidla pobytu Centra služeb pro seniory Kyjov, příspěvkové organizace, se sídlem v Kyjově, Strážovská 1095 (dále jen „zařízení“) vychází ze zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, dále ze Zřizovací listiny a Organizačního řádu Centra služeb pro seniory Kyjov, p. o. schváleného zřizovatelem Jihomoravským krajem.

Pravidla pobytu upravují:

- průběh poskytování sociální služby,
- základní podmínky soužití uživatelů¹ služby,
- odpovědnost za škody,
- práva a povinnosti poskytovatele a uživatelů služby.

Všichni uživatelé a pracovníci zařízení jsou povinni chránit a šetřit majetek zařízení i uživatelů. Pravidla pobytu jsou závazná pro všechny uživatele a zaměstnance zařízení.

Čl. 1. Ubytování

1. Ubytování se poskytuje uživatelům v nové budově (přístavbě) v jednom třílůžkovém pokoji (s vlastním WC a sprchou) a dvou jednolůžkových pokojích (se společným WC a sprchou pro tyto dva pokoje).
2. K základnímu vybavení pokoje patří polohovatelné lůžko, uzamykatelný noční stolek, uzamykatelná šatní skříň, TV, polička apod.
3. Uživatelé mají právo vlastnit klíč a pokoje si v případě svého přání uzamykat, jsou seznámeni se způsobem používání uzamykatelného systému. V případě ztráty klíče od pokoje uživatelé hradí náklady na pořízení nového klíče. Pokoje jsou opatřeny uzamykatelným systémem, který je přístupný přímému obslužnému personálu za účelem vstupu do pokojů z důvodu bezpečí uživatelů.
4. Vybavení pokoje si může uživatel doplnit vlastními drobnými předměty, jako jsou např. fotografie, květiny, upomínkové předměty apod. tak, aby se v pokoji cítil příjemně a zároveň nebylo bráněno v poskytování péče.
5. Uživatel si může doplnit vybavení pokoje i vlastními drobnými elektrospotřebiči, jako je např. rádio, CD přehrávač, holicí strojek, fén, lampička apod. a užívat je s ohledem na ostatní spolubydlící. Vlastní elektrospotřebiče musí uživatel vždy nahlásit pracovníkům na oddělení nebo sociální pracovníci, aby mohla být provedena jejich revize (bezplatný úkon, zajišťuje zařízení). Bez platné revize nelze elektrospotřebič používat.
6. Ošacení a ostatní prádlo uživatele, které se bude prát v zařízení, je třeba nejpozději v den zahájení poskytování sociální služby označit, aby se předešlo záměně či ztrátě. K označení ošacení má uživatel možnost využít pracovníci prádelny (prádlo je označeno štítkovacím strojem na vnitřní straně příjmením uživatele - při shodě příjmení i jménem).

¹ Uživatel je osoba, které jsou poskytovány sociální služby na základě smluvního vztahu, v odůvodněných případech může být zastoupen jinou osobou (dle zákona č. 89/2012, občanský zákoník).

7. Uživatel je povinen zajistit si na dobu pobytu dostatečné množství ošacení, stejně tak veškeré hygienické potřeby (dle doporučeného seznamu, který před zahájením poskytování sociální služby poskytla sociální pracovnice). Veškeré prádlo, které bude uživateli do zařízení přineseno dodatečně, musí být nahlášeno pracovníkům na Odlehčovací službě, aby mohlo dojít k dodatečnému označení.
8. Poskytovatel může přestěhovat uživatele na jiný pokoj z provozních důvodů (např. malování, stavební úpravy apod.), z důvodu mimořádných událostí (např. požár, pandemie) nebo ze zdravotních důvodů (úprava hygienického režimu).
9. Zákaz kouření platí ve všech společných a ubytovacích prostorách zařízení. Kouřit lze jen v prostorách k tomu vymezených (kuřárna v suterénu nové budovy a venkovní terasy).
10. V zařízení jsou z důvodu zajištění bezpečnosti uživatelů a zaměstnanců a z důvodu ochrany majetku uživatelů a zaměstnanců před poškozením a krádeží monitorovány společné prostory (chodby, východy z budovy) – pořízené záznamy jsou uchovávány 7 dnů, poté jsou smazány.
11. Uživatelé jsou na začátku a v průběhu pobytu seznamováni a informováni o tom, jak postupovat v případě, že nastane nečekaná mimořádná (havarijní nebo nouzová) situace. Přílohou těchto pravidel je stručný leták Jak postupovat při haváriích a mimořádných událostech.

Čl. 2.

Strava

1. Strava je připravována ve vlastní kuchyni zařízení.
2. Stravování probíhá na základě předem zveřejněného jídelního lístku, a to v rozsahu čtyř jídel (snídaně, oběd, svačina, večeře). Jídelní lístek sestavuje vedoucí stravování. Zajištěn je také celodenní pitný režim.
3. Poskytovaná strava může být v rámci možností zařízení upravena dle individuálních přání a potřeb uživatele.
4. V případě potřeby, s ohledem na zdravotní stav a přání uživatele, zajistí zařízení stravování podle dietního režimu, který určí či doporučí lékař.
5. Jídla jsou servírována v jídelně na patře nebo na pokoji, dle přání uživatele a provozních možností poskytovatele.
6. Při odmítnutí stravy uživatelem je strava bez náhrady zlikvidována.
7. Vlastní potraviny si mohou uživatelé ukládat na místa k tomu určená, tj. v kuchyňce na patře, kde je k dispozici lednice, v nočním stolku apod., a to dle povahy potravin. Pokud si uživatel jídlo chce uložit do lednice, může tak učinit prostřednictvím pracovníků (ten zabalené jídlo označí jménem uživatele). Pověření pracovníci min. 1x týdně kontrolují dobu trvanlivosti uložených potravin. Na potraviny s prošlou dobou trvanlivosti upozorní uživatele a s jeho souhlasem zlikvidují. Kuchyňky jsou uživatelům k dispozici celý den, mimo dobu přípravy jídla personálem.

Čl. 3.

Podpora a pomoc uživatelům

1. Podpora a pomoc je uživatelům poskytována na základě Smlouvy o poskytování sociální služby.
2. Organizace má podle zákona povinnost s uživatelem individuálně plánovat. To znamená osobně se domlouvat s uživatelem i pečující osobou, jak konkrétně bude služba vypadat, v čem, jak a jak často bude organizace uživateli pomáhat a co uživatel zvládne sám nebo s pomocí. Každý uživatel má přiděleného pověřeného pracovníka – důvěrníka, který se s uživatelem domlouvá – plánuje službu a průběžně s uživatelem hodnotí, jestli je individuální plán nastaven tak, jak uživatel potřebuje. Individuální plán je zaznamenán v počítačovém programu, kde je evidována také samotná realizace pomoci a podpory a hodnocení průběhu poskytování sociální služby při ukončení pobytu. Uživatel má právo nahlížet do dokumentace, která je o něm vedena. Uživatel může požádat o změnu důvěrníka.
3. Prostřednictvím pracovníků v sociálních službách je zajištěna **pomoc při osobní hygieně**, případně jsou vytvářeny podmínky pro osobní hygienu, **pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu, sociálně terapeutické a aktivizační činnosti**, a prostřednictvím pracovníků v sociálních službách a sociálních pracovníků je **zprostředkován kontakt se společenským prostředím** a poskytnuta **pomoc při uplatnění práv a oprávněných zájmů**.
4. Sociální pracovníci zařízení mohou uživatelům v případě potřeby pomoci při **obstarávání osobních záležitostí** na úřadech, poště, peněžních ústavech apod., a to v případech, které nevyžadují právní služby (zde zprostředkují kontakt). Sociální pracovníci mohou pomoci při zajišťování dalších sociálních služeb jinými organizacemi.
5. Pokud si uživatelé nemohou nakoupit sami, oslovujeme ke spolupráci v této oblasti rodinné příslušníky, příp. jiné blízké osoby. V případě, že si nákup nemůže zajistit uživatel sám ani jeho blízcí, tento zajišťují důvěrníci uživatelů. Pokud to zdravotní stav uživatele dovolí, může důvěrník zajistit doprovod uživatele na nákup.
6. Kadeřnické, holičské a pedikérské služby mohou uživatelé využívat v běžných provozovnách. Zejména imobilní uživatelé mohou využít kadeřnické a pedikérské služby, které jsou zajištěny fyzickými osobami docházejícími do zařízení a mají svůj ceník služeb. Informace o těchto službách lze najít ve společných prostorách (nástěnky). Uživatelé si tyto služby objednávají sami nebo prostřednictvím službu konajících pracovníků.
7. V zařízení se konají bohoslužby. V případě zájmu navštíví duchovní uživatele individuálně na pokoji.
8. Uživatel si v průběhu pobytu v případě potřeby sám, popř. za pomoci osob blízkých, zajišťuje u svého praktického lékaře lékařská ošetření, vyšetření, předpis medikace a inkontinentních pomůcek. V případě vyšetření ve zdravotnickém zařízení oslovujeme k doprovodu uživatele jeho rodinné příslušníky či osoby blízké. Pokud to z jejich strany není možné, doprovod zajistíme dle personálních možností zařízení.
9. Uživatel má právo podávat ke způsobu poskytování pomoci a podpory připomínky, podněty nebo si může na kvalitu nebo způsob poskytování pomoci a podpory stěžovat - podrobněji upraveno v příloze Pravidla pro podávání a vyřizování stížností.

Čl. 4.**Úschova majetkových hodnot a osobních dokladů uživatelů**

1. Za cennosti ani hotovost uživatelů uložených na pokoji zařízení neručí. Ručí pouze za majetkové hodnoty uživatelů předané do úschovy zařízení prostřednictvím sociálních pracovníků, viz bod 2. V případě potřeby a přání uživatele poskytnou pracovníci podporu při úschově cenných věcí, finanční hotovosti nebo jiných důležitých dokumentů do vestavěného trezorku v šatní skříni nebo uzamykatelného šuplíku nočního stolku na pokoji, příp. do úschovy zařízení.
2. Při zahájení poskytování sociální služby i v průběhu pobytu může uživatel požádat o převzetí cenných věcí či finanční hotovosti do úschovy. Doporučená výše uložené finanční hotovosti uživatele je do 5.000,- Kč. Sociální pracovníce vydá uživateli písemné potvrzení o převzetí finanční hotovosti nebo cenných předmětů.
3. Sociální pracovníce nakládá s majetkovými hodnotami tak, jak je stanoveno uživatelem v písemném Souhlasu k nakládání s majetkovými hodnotami.
4. Sociální pracovníce rovněž vede veškerou evidenci o nakládání s majetkovými hodnotami uživatelů.
5. Hrozí-li poškození, zničení nebo ztráta majetkových hodnot, které má uživatel u sebe (např. z důvodu nečekané hospitalizace ve zdravotnickém zařízení, náhlého zhoršení zdravotního stavu), převezme je sociální pracovníce na základě vyplněného Protokolu o převzetí finanční hotovosti, vkladních knížek a cenných věcí do úschovy od službu konajícího pracovníka. Pominou-li tyto důvody, vrátí sociální pracovníce majetkové hodnoty uživateli.
6. Osobní doklady (občanský průkaz, kartačka pojištěnce) si uživatel ponechá u sebe, nebo si je může v odůvodněných případech uschovat v pracovně sester ve 2. nadzemním podlaží (na základě písemné žádosti). Vydány jsou oproti podpisu.

Čl. 5.**Vyplácení důchodu a platba za poskytovanou službu**

1. Důchod uživatelům chodí zpravidla tak, jak byli zvyklí do doby pobytu v zařízení. V případě doslání důchodu složenkou do zařízení je důchod uživateli předán poštovní doručovatelkou, v případě potřeby s pomocí sociální pracovníce.
2. Platbu za pobyt platí uživatel dle Smlouvy o poskytování sociální služby. A to buď hotově, nebo převodem na účet zařízení, vždy na základě vyúčtování bydlení, stravy a provedené péče. Vyúčtování se provádí po ukončení pobytu. V případě pobytu delším než jeden měsíc zpravidla po ukončení příslušného kalendářního měsíce/měsíců a poté po ukončení pobytu.
3. V den zahájení poskytování Odlehčovací služby je v rámci poskytnuté stravy účtováno jako první jídlo oběd. V den ukončení pobytu je v rámci poskytnuté stravy účtováno jako poslední jídlo snídaně.
4. Příspěvek na péči je vyplácen uživateli tak, jak do doby pobytu v zařízení.

Čl. 6.**Pobyt mimo zařízení**

1. Uživatel má právo i během využívání Odlehčovací služby pobývat mimo zařízení (např. o víkendu).
2. Při předem nahlášeném pobytu mimo zařízení má uživatel nárok na tzv. „vratku“ v hodnotě neodebrané stravy (hodnota potravin). Předem nahlášený pobyt je tehdy, odhlásí-li se uživatel z pobytu a stravy jeden den předem do 9⁰⁰ hod., to platí pro odhlášení na úterý, středu, čtvrtek; odhlásí-li se ve čtvrtek do 9⁰⁰ hod. na pátek a sobotu a v pátek do 9⁰⁰ hod. na neděli a pondělí.
3. Pobyt mimo zařízení z důvodu ošetření nebo hospitalizace ve zdravotnickém zařízení je považován vždy za předem nahlášený pobyt mimo zařízení.
4. Výše „vratky“ a způsob jejího účtování je podrobně řešen ve Smlouvě o poskytování sociální služby.

Čl. 7.**Společenská, kulturní a zájmová činnost**

1. Zařízení poskytuje uživatelům příležitost k volnočasovým aktivitám (skupinovým/individuálním), ke společenskému a kulturnímu vyžití:
 - **volnočasové aktivity** – nabídka volnočasových aktivit a informace o termínech jejich uskutečnění je možné najít na nástěnkách na každém podlaží (např. cvičení v tělocvičně, případně na pokoji, dílny ručních prací, hudební a taneční aktivity, hraní deskových her atd.);
 - **společenský a kulturní život** – zařízení pro své uživatele připravuje zajímavé společenské a kulturní akce pořádané přímo v zařízení i mimo něj. O všech pořádaných akcích jsou uživatelé informováni prostřednictvím pracovníků a plakátů na nástěnkách v každém podlaží.
2. V zařízení je možné vypůjčit si knihy (v rámci menších knihoven, např. ve 2. NP a 4. NP).

Čl. 8.**Doba klidu**

1. Doba nočního klidu je v zařízení stanovena od 22⁰⁰ hod. do 6⁰⁰ hod. Veškerá činnost v době klidu musí být přizpůsobena tomu, aby nebyli ostatní uživatelé zařízení rušeni. Výjimkou je poskytování nutné pomoci uživatelům.

Čl. 9.**Odchod ze zařízení**

1. Uživatelé mohou volně a bez omezení vycházet a pobývat mimo areál zařízení. V zájmu jejich bezpečnosti je vhodné oznámit svůj odchod personálu (na oddělení i na recepci), příp. také místo pobytu a předpokládanou dobu návratu. V případě, že má uživatel zhoršenou schopnost orientace, může vycházet a pobývat mimo areál zařízení, v zájmu

zachování jeho bezpečnosti, pouze v doprovodu blízké osoby či personálu (pracovník v sociálních službách, sociální pracovnice).

2. Personál může uživateli vycházku nedoporučit, je-li ohroženo jeho zdraví z důvodu nemoci, nepříznivého počasí (např. náledí), nedostatečného oblečení apod.
3. Z důvodu hygienicko-epidemiologických opatření nebo na základě doporučení lékařky zařízení se mohou podmínky vycházek změnit.

Čl. 10. Návštěvy

1. Uživatelé mohou přijímat návštěvy neomezeně, pokud tím není rušen chod zařízení. Doporučená doba návštěv je v době od 8³⁰ hod. do 17³⁰ hod.
2. Návštěvy mohou probíhat na pokojích nebo ve společných prostorách zařízení.
3. Rodinní příslušníci uživatelů jsou požádáni, aby se při příchodu i odchodu ze zařízení ohlásili službu konajícímu pracovníkovi (na recepci i na oddělení).
4. Při mimořádných událostech a opatřeních hygienicko-epidemiologické povahy se mohou dočasně změnit podmínky návštěv.
5. Zařízení je uzavřeno zpravidla v době od 19⁰⁰ hod. do 7⁰⁰ hod., o víkendech a svátcích v době od 19⁰⁰ hod do 8⁰⁰ hod. V tomto časovém rozmezí (mimo noční klid) použijí návštěvy domácí telefon u vchodu do zařízení za účelem otevření zařízení.
6. Uživatelé mohou při kontaktu s rodinou a dalšími blízkými osobami využívat přenosný telefon zařízení. V jejich obsluze jim ochotně pomohou pracovníci. Ve většině prostor zařízení je možno připojit se k internetu prostřednictvím Wi-Fi, přihlašovací údaje jsou k dispozici na nástěnkách a recepci.
7. Spolupráce s rodinou při poskytování služeb uživateli je přínosná a vážíme si jí, přesto v otázce volby má konečné slovo vždy uživatel. Respektujeme přání uživatele i v případě, že je v rozporu s přáním jeho rodinných příslušníků. Pracovníci zařízení podporují rodiny a blízké osoby uživatelů ve spolupráci na zajištění péče o uživatele zejména v těchto oblastech: získání informací pro optimální nastavení plánu péče, doprovody do zdravotnických zařízení, nákupy, pochůzky, procházky apod.

Čl. 11. Poštovní zásilky

1. Poštovní zásilky jsou uživatelům doručovány v pracovní dny přímo do zařízení. Předány jsou uživatelům prostřednictvím doručovatelky, v případě potřeby za pomoci pověřeného pracovníka zařízení.
2. S odesláním poštovní zásilky, příp. s vyřízením dalších záležitostí na poště, může uživateli pomoci sociální pracovnice.

Čl. 12.

Odpovědnost za škodu

1. Uživatelé jsou povinni šetřit majetek zařízení i majetek jiných uživatelů. Při jeho úmyslném poškození nebo poškození z nedbalosti jsou uživatelé povinni uhradit náklady související s opravou nebo jeho náhradou. Způsobí-li škodu zaviněně více uživatelů služby, odpovídají za ni podle své účasti.
2. Uživatelé jsou povinni chránit svůj majetek i majetek zařízení, případně upozornit pracovníka na škodu, která vznikla, nebo která hrozí.

Čl. 13.

Opatření proti porušování Pravidel pobytu

1. Uživatel nemůže úmyslně nebo např. pod vlivem alkoholu, popřípadě jiných návykových látek, narušovat soužití ostatních uživatelů a svým chováním zasahovat do klidného chodu zařízení.
2. **Úmyslným narušováním soužití uživatelů a klidného chodu zařízení se rozumí zejména:** slovní a fyzické napadání druhých uživatelů i pracovníků, nevybíravé nadávky, neslušné označování uživatelů či pracovníků, rušení klidu a pořádku a potřeba péče z důvodu požití alkoholických nápojů apod.
3. V případě **opakovaného porušování Pravidel pobytu** je zařízení oprávněno Smlouvu o poskytování sociální služby s uživatelem vypovědět za podmínky předchozího jednání s uživatelem. Tento výpovědní důvod je řešen ve výše zmíněné smlouvě. O tomto jednání je učiněn záznam a uživatel je písemně upozorněn na porušování pravidel, včetně uvedení hrozící výpovědi ze Smlouvy o poskytování sociální služby při dalším porušování Pravidel pobytu.

Čl. 14.

Závěrečná ustanovení

1. Tato Pravidla pobytu byla schválena ředitelkou zařízení a nabývají účinnosti dnem 1. 5. 2023. Ruší Pravidla pobytu z 1. 2. 2023.
2. Tato Pravidla pobytu mohou být průběžně měněna nebo doplňována. Uživatel je se změnou vždy předem prokazatelně seznámen.
3. S Pravidly pobytu jsou seznámeni všichni uživatelé služby a pracovníci.

V Kyjově dne 4. 4. 2023

PhDr. Ladislava Brančíková, ředitelka
Centrum služeb pro seniory Kyjov, p. o.

PŘÍLOHY PRAVIDEL POBYTU

Jak postupovat při havarijních a mimořádných událostech

Zranění

- pokud se zraníte, snažte se co nejdříve přivolat pomoc (použijte signalizační zařízení, požádejte spolubydlícího nebo hlasitě volejte, křičte, bouchejte předměty),
- pokud se jedná o drobné zranění, je provedeno ihned základní ošetření zdravotní sestrou nebo pracovníkem v sociálních službách (PSS),
- pokud se jedná o závažnější zranění, přítomný pracovník poskytne první pomoc, příp. po zhodnocení situace přivolá lékaře nebo zdravotní sestru.

**Pád**

- pokud upadnete, snažte se co nejdříve přivolat pomoc (použijte signalizační zařízení, požádejte spolubydlícího nebo hlasitě volejte, křičte, bouchejte předměty),
- přivolaný pracovník zjistí, zda máte viditelná zranění, poskytne Vám první pomoc, příp. po zhodnocení situace přivolá lékaře nebo zdravotní sestru.

**Napadení**

- pokud Vám někdo nadává, křičí na Vás, je hrubý a zlý, ihned požádejte o pomoc někoho na blízku,
- snažte se co nejdříve přivolat jakéhokoliv pracovníka (použijte signalizační zařízení, hlasitě volejte či křičte o pomoc),
- jakmile Vám pracovník poskytne pomoc, popište mu podrobně, co se stalo, jak k napadení došlo,
- každé slovní či fyzické napadení (prokázané jako úmyslné) je bráno jako rušení klidného soužití uživatelů, dle závažnosti situace (zejména při opakovaném napadení) hrozí ze strany zařízení až ukončení pobytu (výpověď),
- každé takové opakované chování se snaží pracovníci nejprve vyřešit pro obě strany přijatelným způsobem,
- snažte se těmito situacím předcházet slušným chováním a dodržováním dobrých vztahů vůči ostatním,
- pokud Vám vznikne škoda na majetku, musí Vám ji osoba, která ji způsobila, uhradit,
- cítíte-li se ohrožen, máte právo podat na člověka, který Vás napadl, trestní oznámení.

**Ztráta či krádež majetku uživatele**

- pokud zjistíte, že se Vám ztratily peníze nebo nějaký majetek: přivolejte co nejdříve pracovníka (PSS, příp. zdravotní sestru), kterému tuto událost nahlásíte,
- pracovník s Vámi následně projedná podrobnosti ztráty:
 - s Vaším souhlasem a za Vaší přítomnosti pak prohlédne všechny věci a místa, kde jste se pohybovali, a snaží se ztracený majetek najít,
 - pokud se ztracený majetek nenajde, volejte dle naléhavosti situace Policii ČR, pracovník nahlásí ztrátu vedoucí služby nebo ředitelce zařízení (dále se



v tomto případě postupuje dle pokynů Policie ČR), pokud si to přejete, zavolají se také Vaši rodinní příslušníci.

- DOPORUČUJEME Vám chránit svůj majetek – zamykat při odchodu pokoj nebo alespoň cennosti a peníze ve své skříni a klíč nosit u sebe, nebo si cenné věci uložit do úschovy k sociálním pracovnícím či svým blízkým, tímto odpovědným chováním předejdete případné ztrátě majetku.

Poškození či zcizení majetku zařízení

- pokud jste svědky toho, že někdo poškozuje nebo zcizuje majetek zařízení:
- zavolejte co nejdříve jakéhokoliv pracovníka,
 - přivolaný pracovník provede šetření celé události,
 - pokud je zjištěno, že škoda byla způsobena úmyslně, je ten, kdo ji způsobil, povinen ji v plné výši uhradit,
 - tato ztráta nebo poškození majetku je následně nahlášena prostřednictvím pracovníků ředitelce zařízení,
 - celá škoda je pak vyčíslena ředitelkou zařízení, která písemně nařídí její úhradu.



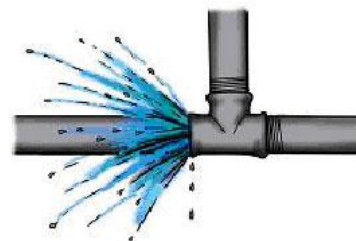
Uvznutí ve výtahu

- pokud uvíznete ve výtahu, postupujte podle pokynů, které jsou uvedené přímo ve výtahu nad ovládacími tlačítky, tzn., zmáčkněte tlačítko se symbolem zvonku, a přidržeťte jej asi 5-10 sekund,
- tímto se provede spojení kabiny výtahu se službou, která Vás poté bude podrobně informovat o postupu vyproštění a bude s Vámi po celou dobu do vyproštění ve spojení.



Havárie vody v koupelně či na pokoji

- pokud zjistíte, že došlo k havárii vody nebo máte v koupelně na zemi vodu (přetéká z umyvadla), rychle se snažte přivolat nejbližšího pracovníka,
- pokud možno se zdržujte co nejdále od místa havárie, abyste se vyvarovali případnému úrazu - pádu.



Požár

- jestliže zpozorujete požár, přivolejte co nejrychleji pomoc, osobně nebo signalizačním zařízením, křičte „HOŘÍ“, bouchejte předměty,
- po celou dobu dbejte pokynů pracovníků a zasahujících hasičů,
- dbejte na to, abyste se drželi v bezpečné vzdálenosti,
- když není v silách pracovníka požár uhasit, přivolá hasiče a do jejich příjezdu dělá vše proto, aby se požár dále nešířil,
- dále pracovník vyhlásí požární poplach „HOŘÍ“ tak, aby to všichni slyšeli, a zahájí EVAKUACI ohrožených osob únikovými cestami,
- případnou první pomoc Vám poskytne sloužící personál nebo přivolaná Zdravotní záchranná služba
- podrobný popis, jak se zachovat při vypuknutí požáru, je zveřejněn na každém podlaží: viz Požární poplachová směrnice a Evakuační plán



Pravidla pro podávání a vyřizování stížností

- Všichni uživatelé služby mají možnost kdykoliv podat stížnost na kvalitu a způsob poskytování služeb. K podání stížnosti je oprávněn nejen uživatel služby, ale v jeho zájmu i jakýkoliv občan.

Stížnost je možno uplatnit následujícími způsoby:

- **písemně**

k rukám ředitelky zařízení

KONTAKT: Centrum služeb pro seniory Kyjov, p. o.
PhDr. Ladislava Brančíková
Strážovská 1095/1
697 01 Kyjov
tel.: 518 699 513
e-mail: reditel@centrumproseniorykyjov.cz

k rukám zaměstnance pověřeného evidencí stížností

KONTAKT: sociální pracovnice
tel.: 518 699 541
e-mail: socialni3@centrumproseniorykyjov.cz

poštou na **adresu zařízení:**

Centrum služeb pro seniory Kyjov, p. o.
Strážovská 1095/1
697 01 Kyjov

do schránky na stížnosti, která je umístěna na každém oddělení u výtahu a v hlavní jídelně.

- **ústně** – v tomto případě zaměstnanec stížnost písemně zaznamená na tiskopis „Stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby“ a uživatel potvrdí podpisem věcnou správnost obsahu. Ústně se stížnost podává řediteli zařízení, důvěrníkovi, zaměstnanci pověřenému evidencí stížností, popřípadě kterémukoliv službu konajícímu zaměstnanci v přímé obslužné péči (pracovník v sociálních službách, všeobecná zdravotní sestra).
- **prostřednictvím Výboru obyvatel**
- Stěžovatel má možnost si svobodně zvolit **nezávislého zástupce**, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat nebo doprovázet. Může to být osoba fyzická (příbuzný, důvěrník, sociální pracovník) i právnická osoba (občanská poradna). Rovněž má právo podat stížnost anonymně.

- Všechny stížnosti jsou **vidovány** zaměstnancem k tomu pověřeným a postoupeny ředitelce zařízení, která zajistí jejich prověření a vyřízení. Zaměstnanec pověřený evidencí stížností je povinen vybírat schránku na stížnosti 1x týdně za přítomnosti svědka.
- Stížnost musí být pověřeným zaměstnancem či týmem prošetřena a vyřízena bez zbytečných průtahů, **nejdéle do 30 kalendářních dnů** ode dne doručení stížnosti, případně přijetí stížnosti. Překročí-li lhůta daný termín, je o důvodech zdržení stěžovatel písemně informován. V zájmu řádného prošetření stížnosti může být vyslechnut stěžovatel, jakož i osoby, proti kterým stížnost směřuje. O jednáních a průběhu prošetřování stížnosti je sepsán **zápis**.
- Stěžovatel musí být o výsledku prošetření jeho stížnosti vyrozuměn **písemně**. U **anonymní stížnosti** podané do schránky na stížnosti je **odpověď vyvěšena** na nástěnce u kanceláře sociálních pracovníků v původní budově v I. NP zařízení.
- V případě **nespokojenosti s vyřízením stížnosti** má stěžovatel možnost odvolat se **u nadřízeného nebo nezávislého orgánu** s podnětem o prošetření postupu při vyřizování stížnosti:

Jihomoravský kraj,

Vedoucí odboru sociálních věcí, Žerotínovo nám. 3/5, 601 82 Brno

tel: 541 651 132

Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 658/39, 602 00 Brno

tel.: 542 542 111

Český helsinský výbor, Ostrovského 253/3, 150 00 Praha

tel: 296 526 445, 257 003 500

Senior telefon – tel.: 800 157 157 – bezplatná linka pro seniory,

sociální služba pro pomoc v jakékoliv nesnázi fungující 24 hodin denně

Občanská poradna – nezávislé bezplatné místo, poskytuje rady, informace a pomoc všem potřebným. Asociace občanských poraden sídlí: Senovážné nám. 24, 116 47 Praha

Zaměstnanec pověřený evidencí stížností v zařízení:**Sociální pracovníce**

Na kteréhokoliv zaměstnance se můžete obrátit i s připomínkou ke kvalitě služby, námětem či podnětem na zlepšení našich služeb.