



**CENTRUM SLUŽEB PRO SENIORY
KYJOV, příspěvková organizace**



PRAVIDLA POBYTU

Odlehčovací služba

Platná od 1. dubna 2025

Pravidla pobytu Centra služeb pro seniory Kyjov, příspěvkové organizace, se sídlem v Kyjově, Strážovská 1095 (dále jen „zařízení“, „poskytovatel“) 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.

Pracovníci Centra služeb pro seniory Kyjov, p. o. jsou povinni při poskytování služeb respektovat a dodržovat základní lidská práva a svobody uživatelů, které vycházejí zejména z Listiny základních práv a svobod.

Všichni uživatelé a pracovníci zařízení jsou povinni chránit a šetřit majetek zařízení i uživatelů.

Pravidla pobytu jsou závazná pro všechny uživatele a pracovníky zařízení.

Čl. 1. Ubytování

1. Ubytování se poskytuje uživatelům v původní budově ve třech jednolůžkových pokojích a jednom dvoulůžkovém pokoji. Sociální zařízení je společné v rámci patra.
2. K základnímu vybavení pokoje patří umyvadlo, polohovatelné lůžko, šatní skříň, jejíž součástí je uzamykatelný trezorek, uzamykatelný noční stolek, stůl, židle, TV a také signalizační zařízení.
3. Uživatelé si mohou pokoje v případě zájmu uzamykat. Dvoulůžkový pokoj po dohodě se spolubydlícím.
4. Všechny dveře jsou z bezpečnostních důvodů opatřeny uzamykatelným systémem, který je z chodby přístupný přímému obslužnému personálu.
5. Pracovníci jsou povinni respektovat soukromí uživatelů.
6. 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.
7. Uživatel si může doplnit vybavení pokoje i vlastními drobnými elektrospotřebiči, jako je např. rádio, holicí strojek, fén, lampička. Vlastní elektrospotřebiče musí uživatel vždy nahlásit pracovníkům na patře nebo sociální pracovníci, aby mohla být provedena jejich revize (bezplatný úkon, zajišťuje zařízení). Bez platné revize nelze elektrospotřebič používat.

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).

8. 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. Zařízení zajišťuje značení prádla bezplatně (prádlo je označeno štítkovacím strojem na vnitřní straně příjmením uživatele - při shodě příjmení i jménem).
9. 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.
10. Poskytovatel může přestěhovat uživatele na jiný pokoj z provozních důvodů (např. malování, stavební úpravy), z důvodu mimořádných událostí (např. požár, pandemie) nebo ze zdravotních důvodů (úprava hygienického režimu).
11. 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).
12. V zařízení jsou z důvodu zajištění bezpečnosti uživatelů a pracovníků a z důvodu ochrany majetku uživatelů a pracovníků před poškozením a krádeží monitorovány společné prostory (chodby, východy z budovy) – pořízené záznamy jsou uchovávány 7 dnů, poté jsou smazány.
13. Uživatelé jsou 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.
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. Poskytovatel 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 poskytovatel 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, příp. jeho opatrovníkem, hodnotí, jestli je individuální plán nastaven tak, jak uživatel potřebuje.
3. 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.
4. Uživatel může požádat o změnu důvěrníka.
5. Prostřednictvím pracovníků v sociálních službách je zajištěna **pomoc při osobní hygieně**, případně jsou vytvářeny podmínky pro osobní hygienu, **pomoc při zvládnání 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**.
6. Sociální pracovníci poskytují pomoc a podporu při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů uživatelů (pomoc při písemné, telefonické a osobní komunikaci, jednání s dalšími subjekty v zájmu uživatele – např. s rodinami, úřady). Dále dle individuálních potřeb uživatelů pomáhají při obstarávání osobních záležitostí na úřadech, poště apod. Informují uživatele o právech a povinnostech, dohlíží na jejich dodržování, pomáhají uživatelům při hospodaření s financemi apod. Bezplatně poskytují základní sociální poradenství.
7. **Nákupy** pro uživatele mohou zajišťovat v rámci spolupráce rodinní příslušníci, příp. jiné blízké osoby. V případě, že si nákup nemůže zajistit uživatel sám ani s pomocí blízkých, tento zajišťují důvěrníci uživatelů. Pokud to zdravotní stav uživatele dovolí, mohou pracovníci zajistit doprovod na nákup.
8. Uživatelé mohou využít **kadeřnické a pedikérské služby**, které jsou zajištěny fyzickými osobami docházejícími do zařízení (mají svůj ceník služeb). Informace o těchto službách lze najít ve společných prostorách (nástěnky). Uživatelé si tyto služby objednávají prostřednictvím službu konajících pracovníků.
9. V zařízení se konají bohoslužby. V případě zájmu navštíví duchovní uživatele individuálně na pokoji.
10. Uživatel si v průběhu pobytu, v případě potřeby, zajišťuje sám nebo s pomocí blízkých osob u svého praktického lékaře lékařská ošetření, vyšetření, předpis medikace a inkontinenčních 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.
11. Uživatel má právo podávat ke způsobu poskytování pomoci a podpory připomínky, podněty nebo si může na poskytování sociální služby stěžovat - podrobněji upraveno v příloze Pravidla pro podávání a vyřizování stížností na poskytování sociální služby.

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

1. Uživatelé mají právo ponechat si své majetkové hodnoty (finanční hotovost, cenné věci apod.) u sebe na pokoji. Pracovníci poskytnou dle individuálních potřeb a schopností uživatele podporu při úschově jeho cenných věcí, finanční hotovosti nebo jiných důležitých osobních věcí do vestavěného trezorku v šatní skříni nebo uzamykatelného šuplíku nočního stolku na pokoji, příp. do úschovy zařízení (viz bod 2).
2. Při zahájení poskytování služby i v průběhu pobytu může uživatel požádat o převzetí cenných věcí či finanční hotovosti do úschovy (úschova po dohodě se sociální pracovníci, v odůvodněných případech).
3. Pracovnice úseku sociální práce nakládá s majetkovými hodnotami tak, jak je stanoveno uživatelem v písemném Souhlasu k nakládání s majetkovými hodnotami.
4. 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), v rámci ochrany majetku uživatele uzamkne pracovník v přímé péči za účasti svědka majetkové hodnoty do trezorku ve skříni/nočního stolku a klíče uschová v pracovně na patře (v případě uživatele, který obývá jednolůžkový pokoj, je uzamčen také jeho pokoj, klíč je stejně tak uschován v pracovně). Pominou-li tyto důvody, vše je vráceno do původního stavu.
5. Osobní doklady (občanský průkaz, průkaz pojištěnce) si uživatelé mohou ponechat u sebe, nebo mohou v odůvodněných případech požádat o úschovu (v pracovně všeobecných sester ve 2. nadzemním podlaží). Úschova dokladů může vycházet také z individuálního vyhodnocení rizik.

Čl. 5.**Dosílka důchodu, příspěvek na péči a platba za poskytovanou službu**

1. Má-li uživatel zřízenou výplatu důchodu složenkou a přeje si po dobu využívání Odlehčovací služby zasílat důchod na adresu zařízení, lze zřídit tzv. dosílku důchodu. V případě potřeby se může obrátit na sociální pracovníci.
2. Úhradu za ubytování, stravu a péči platí uživatel dle Smlouvy o poskytování sociální služby. A to buď hotově, nebo převodem na účet zařízení, vždy na základě vyúčtování bydlení, stravy a realizované péče. Vyúčtování se provádí po ukončení pobytu. V případě pobytu delším než jeden měsíc zpravidla po ukončení příslušného kalendářního měsíce 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 zpravidla 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 kratším než jeden kalendářní den, tj. uživatel odejde ráno nebo v průběhu dne a ještě ten den se vrátí (např. návštěva lékaře), náleží uživateli potravinový balíček v hodnotě neodebrané stravy, příp. je mu účtována úhrada za stravu pouze ve výši režijních nákladů.
3. Při předem nahlášeném pobytu mimo zařízení delším než jeden kalendářní den bude uživateli účtována úhrada za stravu ve výši režijních nákladů. Částka za ubytování bude účtována v plné výši.
4. **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.
5. Pobyt mimo zařízení z důvodu ošetření nebo hospitalizace ve zdravotnickém zařízení je považován vždy za předem nahlášený pobyt mimo zařízení.

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

1. Pracovníci aktivně zjišťují, o jaké činnosti mají uživatelé zájem a které jim prospívají. Zařízení poskytuje uživatelům příležitost k volnočasovým aktivitám (skupinovým i individuálním), ke společenskému a kulturnímu vyžití (akce jsou pořádány přímo v zařízení, ale i mimo něj). O akcích a nabízených aktivitách jsou uživatelé informováni prostřednictvím pracovníků a plakátů na nástěnce v rámci patra.
2. V zařízení je možné vypůjčit si knihy (v rámci menších knihoven, např. ve druhém a čtvrtém nadzemním podlaží). V případě potřeby může pomoci pracovník.

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.**Volný pohyb v rámci zařízení a mimo něj**

1. Uživatelé mají právo volně se pohybovat v rámci zařízení i mimo něj. Povinností zařízení je zajistit uživatelům bezpečí a chránit jejich zdraví a život. Z tohoto důvodu tým pracovníků individuálně vyhodnocuje u každého uživatele jeho schopnosti a dovednosti v oblasti orientace a samostatného pohybu (v rámci zařízení i mimo něj), možná rizika s tím související a následně stanovuje potřebnou míru podpory (dohled či doprovod), je-li

třeba. Cílem je zajistit každému uživateli bezpečí, ale přitom jej neomezit ve volném pohybu více, než je třeba.

2. Opouští-li uživatel patro, kde je ubytovaný (ať už sám nebo např. v doprovodu rodinného příslušníka), je vhodné oznámit odchod pracovníkům (na patře i na recepci), příp. také místo pobytu a předpokládanou dobu návratu, opouští-li zařízení uživatel sám.
3. Z důvodu hygienicko-epidemiologických opatření nebo na základě doporučení lékařky zařízení se mohou podmínky volného pohybu v rámci zařízení či mimo něj změnit.

Čl. 10. Návštěvy

1. Uživatelé mohou přijímat návštěvy neomezeně během celého dne. Doporučená doba návštěv je v době od 8³⁰ hod. do 17³⁰ hod.
2. Návštěvy mohou probíhat na pokojích nebo ve společných prostorách zařízení.
3. Návštěvy uživatelů jsou požádány, aby se při příchodu i odchodu ze zařízení ohlásili službu konajícímu pracovníkovi (na recepci i na patře).
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 čase mohou návštěvy využít domácí telefon u vchodu do zařízení a zazvonit na pracovníky na příslušném patře.
6. Uživatelé mohou při kontaktu s rodinou a dalšími blízkými osobami využívat přenosný telefon zařízení. V jejich obsluze jim ochotně pomohou pracovníci. Ve všech prostorách zařízení je možno připojit se k internetu prostřednictvím Wi-Fi, přihlašovací údaje jsou k dispozici na nástěnkách a na 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, 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 pracovnice úseku sociální práce.
2. S odesláním poštovní zásilky, příp. s vyřízením dalších záležitostí na poště, může uživateli pomoci pracovnice úseku sociální práce.

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 či pracovníků, nevybíravé nadávky, neslušné označování uživatelů či pracovníků, rušení klidu a pořádku, svévolné ničení majetku zařízení, závažné porušování hygienických zásad, v jejichž důsledku může dojít k ohrožení zdraví jiných uživatelů nebo pracovníků zařízení, kouření v prostorách zařízení, které nejsou vyhrazeny ke kouření, 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. 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. 4. 2025. Ruší Pravidla pobytu z 1. 5. 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 14. 3. 2025

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 těmto 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 zdržuje 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 na poskytování sociální služby

Kdo může stížnost podat?

- ✓ **uživatelé**, kteří využívají nebo využívali sociální službu poskytovanou Centrem služeb pro seniory Kyjov, p. o. (dále jen CSPSK)
- ✓ **opatrovníci, zástupci z řad členů domácnosti** či **podpůrci** těchto uživatelů (ustanovení soudem dle občanského zákoníku)
- ✓ **osoby blízké** - v zájmu uživatele, který využívá nebo využíval služby CSPSK a nemůže stížnost s ohledem na svůj zdravotní stav podat
- ✓ **zaměstnanci Centra služeb pro seniory Kyjov, p. o.**
- ✓ **osoba zmocněná uživatelem**, který využívá či využíval službu poskytovanou CSPSK

dále jen „stěžovatel“

Stěžovatel může podat stížnost ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.

Jakou formou lze stížnost podat?

PÍSEMNĚ (je vhodné označit dokument jako „stížnost“, také je možné využít formulář „Stížnost na poskytování sociální služby“, který je k dispozici u sociálních pracovníků, v pracovnách na jednotlivých patrech a u každé schránky na stížnosti)

- **osobním předáním kterémukoliv pracovníkovi** (ten stížnost neprodleně předá sociální pracovníci - v jejich nepřítomnosti vhodí stížnost do schránky na stížnosti)
- **poštou**
- **e-mailem či datovou schránkou**
- **vhozením do schránky na stížnosti** v I., II. III. nebo IV. nadzemním podlaží nové či původní budovy (u výtahu) a v hlavní jídelně - výběr schránek probíhá 1x týdně

ÚSTNĚ

- **osobně kterémukoliv pracovníkovi** (ten stížnost společně se stěžovatelem písemně zaznamená na tiskopis „Stížnost na poskytování sociální služby“, stížnost neprodleně předá sociální pracovníci – v jejich nepřítomnosti vhodí stížnost do schránky na stížnosti)
- **telefonicky** (pouze ředitelce CSPSK nebo sociální pracovníci)

Kontakt:

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

datová schránka: **aihkg44**

PhDr. Ladislava Brančíková, ředitelka
tel.: 518 699 513

mail: reditel@centrumproseniorykyjov.cz

sociální pracovnice

tel.: 518 699 514, 518 699 541

mail: socialni@centrumproseniorykyjov.cz

Pozn.: **Stejným způsobem lze vznést** ke zkvalitnění služeb poskytovaných CSPSK **připomínku** či **podnět**. Evidencí a vyřízením připomínek a podnětů je pověřena vedoucí úseku obslužné péče a aktivizace.

Postup vyřízení stížnosti

- ✓ Každou doručenou stížnost zaeviduje sociální pracovníce, a to ve všední dny od 7:00 do 15:30 hod.
- ✓ Stížnost je neprodleně postoupena ředitelce zařízení, která zajistí její prošetření a vyřízení.
- ✓ Stížnost musí být vyřízena bez zbytečných průtahů, **nejdéle do 30 kalendářních dnů ode dne doručení stížnosti**. Tato lhůta může být v odůvodněných případech prodloužena o dalších 30 dnů. O prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení je stěžovatel písemně informován (neplatí v případě anonymně podané stížnosti).
- ✓ 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 je o způsobu vyřízení stížnosti písemně vyrozuměn.
- ✓ Všechny stížnosti včetně způsobu jejich vyřízení jsou založeny v kanceláři sociálních pracovníků. **Stěžovatel má právo nahlížet do dokumentace, která je vedena o jeho stížnosti a pořizovat si z ní kopie nebo výpisy.**
- ✓ **Anonymní stížnosti** jsou řádně zaevidovány, prošetřeny, vyřízeny a založeny. O způsobu vyřízení anonymní stížnosti stěžovatel není informován.
- ✓ Stěžovatel má právo svou stížnost kdykoliv odvolat.
- ✓ Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR o prověření vyřízení této stížnosti. V žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.

Kontakt: Ministerstvo práce a sociálních věcí
Na Poříčním právu 1/376
128 01 Praha 2
posta@mpsv.cz

Stěžovatel se může obrátit se svou stížností také na zřizovatele CSPSK, Jihomoravský kraj, případně na instituce sledující dodržování lidských práv a základních svobod osob, například na Kancelář veřejného ochránce práv.

Jihomoravský kraj

Vedoucí odboru sociálních věcí
Žerotínovo nám. 449/3, 601 82 Brno
tel.: 541 651 131

Kancelář veřejného ochránce práv

Údolní 658/39, 602 00 Brno
tel.: 542 542 888
mail: podatelna@ochrance.cz
ID datové schránky: jz5adky