



**Centrum Seňorina, z.s.**

pobytová a ambulantní odlehčovací služba

Na Poříčí 36 | 110 00 Praha 1

T: + 420 604 708 111 | E: socialni.pracovnice@centrum-senorina.cz

Služba Centrum Seňorina, z. s. odlehčovací služba je registrovaná dle zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. pod identifikátorem 5693449.

## **Příloha č. 2 Smlouvy o poskytování sociální služby**

### **Pobytová odlehčovací služba – vnitřní pravidla**

Vážená paní, vážený pane,

velice si vážíme Vašeho zájmu o pobytovou odlehčovací službu, kterou poskytuje Centrum Seňorina. Při jakémkoliv problému či dotazu nás neváhejte kontaktovat. Po celou dobu naši vzájemné spolupráce budeme dělat vše proto, abyste byli spokojeni s našimi službami.

Pobytová odlehčovací služba, kterou poskytuje Centrum Seňorina, zajišťuje úkony uvedené ve smlouvě, která je sjednána na základě individuálních potřeb klienta.

Pobytovou odlehčovací službu zajišťujeme v prostorách Centra Seňorina 24 hodin denně.

Kontakty:

**Ing. Lenka Václavíková**, ředitelka Centra Seňorina

Tel.: +420 739 545 238

E: lenka.vaclavikova@centrum-senorina.cz

**Zuzana Šestáková DiS.**, vedoucí sociálních služeb

Tel.: +420 792 753 736

E: zuzana.sestakova@centrum-senorina.cz

## O CENTRU SEŇORINA

- Centrum Seňorina vychází při práci se seniory z přístupu Montessori, který je inspirován italskou lékařkou Marií Montessori.
- Zařízení sociálních služeb Centrum Seňorina poskytuje dvě registrované sociální služby:
  - pobytová odlehčovací služba
  - ambulantní odlehčovací služba

### Poslání

Posláním Centra Seňorina je poskytnutí podpory, péče a pomoci lidem se sníženou soběstačností a jejich blízkým. Vycházíme z Montessori přístupu péče o seniory, který je založen na principu: „Pomoz mi, abych to dokázal sám“. Pomáháme lidem najít jejich potenciál, aby měli příležitost prožít radostný čas navzdory diagnóze. Specializujeme se na práci s lidmi s Alzheimerovou nemocí či jinými typy demence v raném stádiu nemoci.

### Cílová skupina

Cílovou skupinou Centra Seňorina jsou muži a ženy starší 18 let se sníženou soběstačností v základních životních dovednostech z důvodu věku nebo chronického onemocnění, o které je jinak pečováno v jejich přirozeném prostředí. Cílovou skupinou jsou především osoby s Alzheimerovou nemocí, nebo jiným typem demence.

## POBYTOVÁ ODLEHČOVACÍ SLUŽBA (POS)

- Pobytová odlehčovací služba poskytuje potřebnou pomoc a podporu osobám, které pro překážky, které snižují jejich soběstačnost, již nemohou zůstat ve svém přirozeném domácím prostředí. Služba se poskytuje na přechodnou dobu, kdy péče nemůže být zabezpečena ze strany rodinného pečovatele.
- Provoz služby je 7 dní v týdnu 24 hodin denně na adrese Na Poříčí 36, Praha 1. Maximální délka pobytu jsou 3 měsíce.
- Kapacita služby je maximálně 11 klientů.
- POS Centra Seňorina se nachází v prvním patře obytné budovy Na Poříčí 36, Praha 1. Všechny prostory jsou nekuřácké.
- Klientům je k dispozici:
  - jídelna
  - obývací pokoj s televizí
  - kuchyně – s doprovodem personálu
  - hygienické zázemí (koupelna, toaleta)
  - pracovna

## PŘIJETÍ KLIENTA DO POBYTOVÉ ODLEHČOVACÍ SLUŽBY

- Sociální služby jsou klientovi poskytovány na základě písemně uzavřené smlouvy nejpozději v den nástupu klienta do pobytové odlehčovací služby.
- Podepsání smlouvy předchází jednání se zájemcem, příp. sociální šetření.
- Délka pobytu je s klientem předem sjednána.
- Vedoucí sociální pracovnice ověří důležité informace uvedené v žádosti (např. telefonní čísla na rodinné příslušníky, příbuzné apod.).
- Každý klient má svého klíčového pracovníka, kterému je představen, a který s ním plánuje průběh služeb. Je rovněž klíčovou osobou pro komunikaci s rodinou a dalšími osobami, které jsou pro klienta důležité.

## POBYT

- Pobyt v pobytové odlehčovací službě je poskytován na dobu určitou dle uzavřené smlouvy.
- Provoz služby je 24 hodin denně.
- Očekáváme, že budete zachovávat zásady občanského soužití a vytvářet s personálem podmínky zaručující sobě i ostatním klientům nerušený pobyt.
- Věci a vybavení služby zůstávají majetkem Centra Seňorina, proto Vás žádáme o šetrné zacházení s nimi.
- Pokud odcházíte ze zařízení na procházku nebo mimo Centrum Seňorina, sdělte to, prosím, personálu.
- Před ukončením pobytu je nutno vyrovnat platby za služby.
- Pobyt lze ukončit dle podmínek sjednaných ve „Smlouvě o poskytování sociální služby“:
  - uplynutím sjednané doby
  - dohodou
  - po opakovaném hrubém porušování „Vnitřních pravidel pobytové odlehčovací služby“
  - pro neplnění smluvních podmínek
  - za mimořádných událostí narušujících provoz Centra Seňorina
  - pokud došlo ke změně poměrů klienta, zejména zdravotního stavu, umístění klienta do jiného zařízení, úmrtí.

## PROVOZ POBYTOVÉ ODLEHČOVACÍ SLUŽBY

Po probuzení klienta	Snídaně, hygiena
9:30 – 10:00	Svačina
10:00 – 11:30	Dopolední program pro klienty
11:30 – 12:30	Oběd
12:30 – 14:00	Odpočinek klientů dle jejich přání

14:30 – 15:00	Svačina
15:00 – 18:00	Odpolední program pro klienty
22:00 – 6:00	Noční klid

## POSKYTOVANÉ SLUŽBY

- Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu - individuálně podle stupně závislosti na pomoci a podpoře druhé osoby.
- Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu.
- Poskytnutí ubytování.
- Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti.
- Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím.
- Sociálně terapeutické činnosti - patří mezi ně přednes četby, zpěv, sledování televize, malování, ruční práce apod.
- Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.
- Individuální podpora klíčového pracovníka v denních činnostech a při poskytování dalších služeb.

### Další možnosti aktivizace a relaxace:

- Skupinový aktivizační tělocvik, nácvik sebeobsluhy.

### Hygiena

- Každý klient má možnost provádět základní osobní hygienu, koupat se a sprchovat ve společné koupelně. Sprcha je k dispozici po celý den. K zajištění hygieny je vhodné mít své vlastní hygienické potřeby. Personál při kontrole dodržování hygieny postupuje korektně a dbá o zachování důstojnosti klientů.
- V prostorách Centra Seňorina nemohou být chována jakákoliv zvířata klientů. Z hygienických i zdravotních důvodů je zakázáno krmit rybičky.

### Stravování

- Stravování probíhá ve společné jídelně.
- Jídelní lístky jsou připraveny týden předem, jsou označeny datem zpracování a umístěny na viditelném místě.
- Strava klientů je zajišťována externím dodavatelem a je sestavována a připravována dle výživových doporučení pro seniory.
- Po vzájemné dohodě mezi klientem a personálem je možné stravu podat v jinou dobu.
- Strava je podávána pětkrát denně formou snídaně, dopolední svačiny, obědu, odpolední svačiny a večeře. Důraz je kladen na zajištění pitného režimu klienta.
- Veškerá strava může být připravena i v mleté/mixované formě.

## Další služby

- **Sociálně-právní poradenství** Vám bude poskytovat sociální pracovníce, na kterou se můžete obrátit s problémy osobními i úředními. Sociální pracovníci můžete navštívit osobně v kanceláři Centra Seňorina.
- **Úklid prostor** je prováděn denně. Prosíme, dejte pozor na právě vytřené podlahy, aby nedošlo ke zbytečnému úrazu. Chodby i ostatní prostory jsou vytírány vždy jen podél z poloviny, je tak zajištěna stále suchá plocha pro bezpečnou chůzi.
- **Praní prádla (lůžkoviny, ručníky, utěrky atd.)** je spojeno s dezinfekcí, prováděnou každý týden a dále dle potřeby.
- **Drobné nákupy** zajistí pověřený pracovník na požádání.
- **Kadeřníka a pedikúru** lze zprostředkovat.
- V rámci **užívání lednice** v kuchyni se předpokládá, že si potraviny označíte jménem.
- **Vaření kávy, čaje nebo ohřívání pokrmů** je možné v kuchyni za asistence pracovníka Centra Seňorina, kde je k dispozici rychlovarná konvice a mikrovlnná trouba.
- Pokud užíváte vlastní **mobilní telefon**, nenechávejte jej, prosím, hlasitě vyzvánět nebo bez dozoru.
- **Kouření** je dovoleno pouze na balkóně za asistence pracovníka Centra Seňorina, jinak je v prostoru Centra kouření zakázáno.

## Cennosti a finanční hotovost

- Vyšší finanční částky je možno uschovat v trezoru v kanceláři Centra Seňorina.
- Personál Vás poučí o možnosti úschovy cenností a finančních prostředků.
- Vyzvednutí Vašich uložených cenností je možné pouze na základě Vašeho písemného souhlasu nebo zplnomocnění.
- Centrum Seňorina neodpovídá za ztrátu finanční hotovosti a cenností, neuložených v depozitu Centra Seňorina.

## Odpovědnost za škodu

- Jako klient služby odpovídáte za zaviněné škody na majetku Centru Seňorina, majetku či zdraví spolubydlících a zaměstnanců.
- Za úmyslně zaviněnou škodu je považována ta, kterou způsobíte nedodržením vnitřních pravidel a je důvodem k ukončení pobytu.

## Návštěvy

- Rodinní příslušníci, přátelé či známí mohou klienta navštívit v průběhu celého dne.
- Je třeba, aby se příchozí návštěva ohlásila u personálu.
- Děti se v prostorách mohou pohybovat pouze v doprovodu dospělých osob.
- Návštěvy nesmí vstupovat do provozních prostor pro zaměstnance.
- Podmínky návštěv se mohou měnit dle aktuálně platných hygienických předpisů.

## ÚHRADY ZA SLUŽBU

- Smlouvu o úhradě sociální služby s Vámi (plátcem) sepíše vedoucí sociální pracovnice. Služby hradí osoba, která se k tomu zaváže v dokumentu „Smlouva o úhradě sociální služby“.
- Výše úhrady klienta:

<b>Strava</b>	235,-Kč/den
<b>Ubytování</b>	280,-Kč/den
<b>Péče</b>	Úhrada za péči dle skutečně stráveného času potřebného k zajištění úkonu 155 Kč/h (dle potřeb péče)

- Platba za pobyt, stravu a péči v Centru Seňorina se uskutečňuje na základě dvou faktur – administrativní poplatek, poskytnuté služby a stravu:
  - **faktura za administrativní poplatek (hradí se po schválení žádosti o poskytování služby), poplatek činní 1500 Kč**
  - faktura za poskytnuté služby (posílá poskytovatel na začátku následujícího měsíce)

## PRÁVA A POVINNOSTI KLIENTA

### Klient má právo:

- Na ochranu před jakýmkoliv formami zneužívání a diskriminace ze strany Centra Seňorina nebo jeho zaměstnanců.
- Na respektování své důstojnosti ze strany Centra Seňorina a jeho zaměstnanců.
- Volně se pohybovat ve všech veřejných prostorách Centra Seňorina. Popřípadě kdykoliv odejít z Centra Seňorina, nejedná se o uzavřené zařízení.
- Na přijímání návštěv podle své volby v návštěvních hodinách stanovených Centrem Seňorina. Návštěvy může přijímat ve společenských prostorách.
- Podávat stížnosti na kvalitu, rozsah a průběh zajišťovaných služeb a na zaměstnance Centra Seňorina, aniž by tím byl jakýmkoliv způsobem ohrožen.
- Nahlížet do své dokumentace, která je o něm vedena.
- Vědět, které osobní a citlivé údaje Centrum Seňorina vyžaduje, jak dlouho tyto informace archivuje a jak s nimi nakládá.
- Měnit osobní cíl spolupráce, rozsah a četnost podpory.
- Vypovědět smlouvu o poskytování služby bez udání důvodů.
- Využívat službu dle svých přání a potřeb, pokud je to v souladu s veřejným závazkem služby (poslání, cílová skupina, cíle služby).
- Požadovat změnu klíčového pracovníka.

### **Povinností klienta je:**

- Respektovat vnitřní pravidla Centra Seňorina.
- Ctít slušné chování k pracovníkům Centra Seňorina (např. dodržování vykáni, nejednat agresivně apod.).
- Informovat pracovníky o změně svého zdravotního stavu v případě infekčního onemocnění, které by mohlo ohrozit jejich zdraví.
- Včas informovat pracovníky o změnách, které by mohly ovlivnit průběh poskytování služby.
- Dodržovat „*Požární a poplachové směrnice*“ zařízení a dbát v tomto smyslu pokynů pověřených zaměstnanců poskytovatele.
- Respektovat povinnosti a omezení, které pro něj vyplývají z vnitřních pravidel služby za účelem zajištění kvality služeb poskytovaných dle smlouvy poskytovatelem, jako je např. zákaz nošení a přechovávání zbraní, zákaz zneužívání drog, omamných či psychotropních látek v prostorách Centra Seňorina.
- Platit úhradu za službu a provedené úkony.

## **PRÁVA A POVINNOSTI CENTRA SEŇORINA**

### **Centrum Seňorina má právo:**

- Nepřebírat zodpovědnost za chování klienta.
- Odmítnout úkol, ke kterému se pracovníci necítí dostatečně kompetentní.
- Odmítnout provedení úkonu, je-li ohrožen jejich život, zdraví nebo průběh výkonu služby (např. slovní nebo fyzická agrese klienta směrem k pracovníkovi apod.).
- Změnit klíčového pracovníka klienta.
- V rozsahu nezbytném pro poskytování odborných a kvalitních služeb zpracovávat osobní a citlivé údaje klienta.

### **Povinností Centra Seňorina je:**

- Zajišťovat službu pro klienty podle principů dobré a bezpečné praxe, odborně a prostřednictvím kvalifikovaného personálu.
- Chránit v souvislosti s výkonem služby klientovu osobní svobodu, soukromí a osobní údaje.
- Chránit klienta před jakoukoliv formou diskriminace a zneužívání.
- Zachovávat mlčenlivost o všech údajích týkajících se klienta.
- Přijmout, evidovat a vyřídit jakoukoliv stížnost klienta na kvalitu, rozsah a průběh zajišťovaných služeb. Centrum Seňorina dbá, aby klient nebyl podáním stížnosti jakýmkoliv způsobem ohrožen.
- Řídit se při výkonu služby platnou Listinou základních práv a svobod, Etickým kodexem sociálních pracovníků ČR a Etickým kodexem pracovníků Centra Seňorina.
- Zpracovávat osobní a citlivé údaje pouze po dobu pobytu klienta v Centru Seňorina. Poté postupuje podle skartačního řádu dle zákona č. 499/2004 Sb., o archivnictví v platném znění.

## DOMOVNÍ ŘÁD / PROVOZNÍ ŘÁD

Tento domovní řád je platný pro klienty a zaměstnance Centra Seňorina, kteří se pohybují v prostorách Centra Seňorina na adrese Na Poříčí 36, Praha 1.

- Centrum Seňorina zajišťuje klientům nepřetržitý provoz v denních a nočních směnách.
- Klienti i pracovníci jsou povinni zachovávat pořádek a čistotu ve všech prostorách Centra Seňorina.
- Na pokojích nelze přemísťovat nábytek ani jiná zařízení bez konzultace s pracovníky.
- V obytné jednotce nelze provádět žádné stavební úpravy a to ani na náklady klienta.
- Věci přidělené klientům zůstávají majetkem Centra Seňorina. Klienti jsou povinni s nimi šetrně zacházet a na konci pobytu je vrátit ve stavu, který odpovídá délce jejich používání a přiměřené míře opotřebení.
- Klient odpovídá za škodu, kterou úmyslně způsobil na majetku zařízení, nebo na majetku či zdraví ostatních klientů či pracovníků.
- Klient je povinen upozornit pracovníka na škodu, která vznikla, vzniká nebo by mohla vzniknout v Centru Seňorina jemu, nebo ostatním klientům.
- Klienti mají možnost přijímat návštěvy od 8h do 18h ve společných prostorách (po dohodě s pracovníkem) nebo v soukromí na svém pokoji (pouze po domluvě a vyslovením souhlasu spolubydělciho). Podmínky návštěv se však mohou měnit s přihlédnutím k aktuálně platným hygienickým podmínkám.
- Kouření je povoleno pouze na balkoně u jídelny. Balkon mohou klienti využívat jen v doprovodu pracovníka. Sirky a zapalovače jsou vždy uschované u pracovníků, nikoliv na pokoji klienta. Používání otevřeného ohně ve vnitřních prostorách Centra Seňorina je zakázáno.
- Zvířata mohou vstoupit do prostor Centra Seňorina pouze po schválení.
- Bez předchozí dohody nelze do Centra Seňorina vnášet nebezpečné věci (např. nože) či chemikálie, věci hygienicky závadné, topná tělesa nebo některé osobní věci v nadměrném množství. V případě nedodržení je povinné tyto věci odstranit.
- Je zakázáno agresivní či vulgární chování a jakékoliv formy fyzického či psychického násilí.
- Do prostor Centra Seňorina je zakázáno vnášet zbraně a drogy.
- Alkohol může klient mít a užívat pouze na základě dohody s pracovníkem a rodinou klienta.
- Klienti i zaměstnanci uchovávají jídlo jen v prostorách k tomu určených.
- Noční klid je stanoven od 22h do 6h. V této době musí být v Centru Seňorina zachován klid, je žádoucí chovat se tak, aby nebyli rušeni ostatní klienti (např. ztišit televizi, rádio apod.).
- Klienti i zaměstnanci podporují a svým chováním nenarušují dobré soužití v Centru Seňorina, chovají se k sobě slušně a s úctou.

## STÍŽNOSTI

- Klienti si mohou stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb, aniž by tím byli jakýmkoli způsobem ohroženi.



- Stížnost může přijmout každý zaměstnanec zařízení a je povinen ji předat v co nejkratší době (nejdéle následující pracovní den) k vyřízení sociální pracovníci nebo ředitelce Centra (ať už přijal stížnost v písemné či ústní podobě).
- **Stížnosti lze předávat ústně či písemně, adresně i anonymně.**
- V zařízení sociálních služeb Centra Seňorina je na chodbě umístěna anonymní schránka na stížnosti – označená usmívajícím se a mračícím se obličejem, kam mohou klienti či jejich blízcí umístit své stížnosti a připomínky.
- Pokud si klient chce stěžovat, pracovník mu nabídne následující možnosti:
  - možnost napsat písemnou stížnost a vložit jí do schránky na stížnosti
  - pomoc pracovníka klientovi s napsáním stížnosti a vložení do schránky na stížnosti
  - pracovník přijme ústní stížnost, kterou poté tlumočí sociální pracovníci
- Stížnost je vyřízena přiměřenou písemnou odpovědí na všechny její části, včetně informace o přijatých opatřeních k odstranění zjištěných závad, případně s doporučením dalších možností vedoucích ke zlepšení napadeného stavu.
- I přes písemnou odpověď sociální pracovníce vždy stěžovateli nabídne ústní podání odpovědi na stížnost.
- Stěžovateli nevzniká právní nárok, aby na základě jeho stížnosti byly provedeny určité úkony, i když se jich domáhá nebo aby stížnost byla prověřována jím stanoveným způsobem.
- Stížnost může podat nezávislý zástupce či blízká osoba, pokud si je klient zvolí jako zástupce při vyřizování stížnosti. Stěžovatel se může se stížností obrátit na:
  1. Pracovníka v přímé péči
  2. Sociální pracovníci
  3. Ředitelku zařízení
  4. Úřad registrující sociální službu  
(Krajský úřad Středočeského kraje Zborovská 11, 150 21 Praha 5, tel.:257 280 111)
  5. Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR  
(Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2, tel.: 221 921 111)
  6. Veřejnou ochránkyni práv – ombudsmana JUDr. Stanislav Křeček  
(Údolní 39, Brno, 602 00, tel.: 542 542 888)
- Písemná odpověď na stížnost musí být předána do 28 dnů od podání stížnosti. V případě, že 28denní lhůta k vyřízení stížnosti nebude moci být z nějakého důvodu splněna, bude o tom stěžovatel informován a bude mu sdělen důvod a následný termín.

## BEZPEČNOST A POŽÁRNÍ OCHRANA

- Klienti Centra Seňorina se řídí bezpečnostními předpisy, pokyny vedoucích zaměstnanců a ředitelky. Dodržují protipožární předpisy, což stvrzují svým podpisem smlouvy.
- Veškeré zjištěné závady, zejména na elektrospotřebičích bezprostředně nahlásí zaměstnanci Centra Seňorina v jakoukoli dobu.

- Při vzniku požáru, prasklé vody, eventuálně jiného hrozícího nebezpečí jsou všichni klienti povinni řídit se pokyny vedoucích zaměstnanců a ředitelky Centra Seňorina.
- Všichni přítomní (klienti i zaměstnanci) v době hrozícího nebezpečí se řídí platným evakuačním plánem, který je rozmístěn v celém objektu dle platných předpisů BOZP a PO.

## KONZUMACE ALKOHOLU A UŽÍVÁNÍ OMAMNÝCH A PSYCHOTROPNÍCH LÁTEK

- Během pobytu ve službě je nežádoucí konzumace alkoholických nápojů (tolerance je sklenka piva/vína k jídlu).
- V Centru Seňorina je striktní zákaz užívání nenaordinovaných omamných a psychotropních látek.
- Svévolná konzumace alkoholu, užívání omamných a psychotropních látek je hodnoceno jako hrubé porušení vnitřních pravidel a zároveň důvodem k ukončení poskytování služby.

## ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Vedoucí sociální péče seznámí s **Vnitřními pravidly pobytové odlehčovací služby** všechny zaměstnance nejdéle do jednoho měsíce poté, kdy tato Vnitřní pravidla nabyla účinnosti. Klienti budou s těmito pravidly seznámeni při zahájení využívání služeb Centra Seňorina.

Vnitřní pravidla jsou přílohou dokumentu „Smlouva o poskytnutí služby sociální péče Centra Seňorina“.

Tato vnitřní pravidla pobytové odlehčovací služby nabývají účinnosti dne 1. 4. 2022.

.....  
 Ing. Lenka Václavíková,  
 ředitelka Centra Seňorina, z.s.

Jméno a příjmení klienta (zmocněnce, opatrovníka):

S vnitřními pravidly jsem se seznámil/a a souhlasím:      ANO      NE

V ..... dne .....