

## INFORMACE PRO UŽIVATELE DENNÍ STACIONÁŘ od 1.7.2025

*Tento dokument je předán při podpisu smlouvy*

### **Kontakty:**

Martina Štrešňáková, DiS, vedoucí Denního stacionáře, tel.: 722 358 855

Pracovníci přímé péče stacionáře, tel.: 733 556 430

Mgr. Marie Štouračová, ředitelka DOMOV Bystré, o.p.s., tel.: 607 785 488

### **Klíčový pracovník**

Klíčový pracovník je pracovník služby DS, který s uživatelem službu plánuje a vyhodnocuje její průběh a cíle, tzv. individuální plán. Individuální plány jsou vypracovávány písemně a podílí se na nich dle potřeby ostatní pečující (např. rodina).

Váš klíčový pracovník je: .....tel.: 733 556 430,  
je možné ho telefonicky kontaktovat v pracovní dny v čase od 7 hod. do 15.30 hod.

**Denní stacionář poskytuje ambulantní formu péče:** služba je poskytována v našich prostorách v pracovní dny v čase od 6.30 -15.30 hod.

---

### Další důležité informace:

- 1 **Změna klíčového pracovníka** – z provozních důvodů může dojít ke změně klíčového pracovníka. O této skutečnosti budete vždy předem informováni.
- 2 **Smlouva o poskytnutí služby DS** – ve smlouvě jsou uvedeny činnosti, které budou klientovi poskytovány. Jestliže klient požaduje činnost nad rámec dohodnutých úkonů služby DS, pracovník mu doporučí, kde si danou službu může zabezpečit /kadeřník, pedikér apod./

- 3 **Obědy**

**Odhlášení a přihlášení oběda** je možné vždy den předem nejpozději **do 14:00** hod. osobně nebo telefonicky u pracovníka služby.

**Uživatel, který je neplánovaně mimo domov** (hospitalizován v nemocnici) a má na tento den oběd přihlášen, musí oběd i dovoz za tento den zaplatit, i když oběd osobně nepřeveze. Na následující den, pokud nenastane změna, je automaticky odhlášen do doby, než se sám opět přihlásí. Neodebraný oběd se pracovník snaží předat kontaktní osobě nebo s ním naloží dle pokynů kontaktní osoby.

## **4 Základní sociální poradenství**

Uživatel služby má právo využívat zdarma základní sociální poradenství a to v pracovní dny dle telefonické domluvy s vedoucím DS.

## **5 Vyúčtování a placení služby**

Do 10. dne následujícího měsíce vypracuje vedoucí DS vyúčtování služby DS za předchozí měsíc. Uživatel /opatrovník, kontaktní osoba, osoba blízká/ ji uhradí hotově nebo bezhotovostně /č. ú. 1280294369/0800 / do 30 dnů od vystavení stvrzenky. V případě platby v hotovosti potvrdí pracovník DS přebrání peněz svým podpisem na vyúčtování. U bezhotovostní platby plátce uvede jméno klienta a zkratku DS.

## **6 Kontaktní osoba**

V případě, že dojde k nečekané hospitalizaci uživatele či k nějaké závažné situaci (náhlé zhoršení zdravotního stavu, ohrožení na životě), je pracovník, který situaci řeší, povinen kontaktovat kontaktní osobu, která je uvedena v dokumentaci uživatele služby. Kontaktní osoba může být informována také o průběhu služby, pokud s tím uživatel souhlasí, či je zároveň opatrovníkem. Uživatel může informování kontaktní osoby vždy omezit nebo rozšířit – pracovník o tom provede záznam do jeho dokumentace.

## **7 Stížnosti, náměty, připomínky**

**Uživatel má právo a možnost** vyjádřit se k poskytování služby DS formou podání stížnosti, připomínky či námětu. Stížnost, připomínku či námět může podat:

- ústně (i telefonicky) – vhodné následně sepsat s pracovníkem DS
- písemně v DS (schránka na stížnosti, připomínky a podněty v DS), dopisem nebo emailem.

Stížnost, připomínku či námět může podat uživatel, rodinný příslušník, opatrovník nebo kterýkoliv občan.

### **Postup při řešení stížnosti**

Každá stížnost má být vyřízena neprodleně, nejpozději do 30 kalendářních dnů od jejího podání. Vedoucí služby stížnost prošetří, projedná ji s dotyčným zaměstnancem, uživatele, či osobami, kterých se stížnost týká. Vedoucí se snaží získat maximálně možné dostupné

informace k vypracování odpovědi na stížnost. Na základě zjištěných informací vyzve stěžovatele (písemně, telefonicky nebo osobně) k projednání stížnosti.

Ústní stížnost je projednána ústně, bez sepsání protokolu, pokud to některá ze stran nepožaduje. Vždy se však stížnost zaeviduje do Knihy stížností. Respektuje se požadavek anonymity stěžovatele. Písemná stížnost je projednána a je o ní sepsán protokol, který je zaevidován v Knize stížností. Pokud byla stížnost neanonymní, dostane stěžovatel písemné vyjádření poštou. Pokud byla anonymní, je protokol vyvěšen na informační nástěnce v prostorách DS.

Stěžovatel si může k projednání stížnosti přizvat osobu, kterou sám považuje za vhodnou. Vedoucí DS má povinnost informovat o každé stížnosti ředitelku organizace.

Pokud není stěžovatel spokojen s vyřízením stížnosti, předá ředitelka organizace záležitost předsedovi správní rady DOMOV Bystré, o.p.s., který ji dále projedná: Ing. Sejkora Miloslav – 775 725 461- Nad Kašpárkem 468, 569 92 Bystré

Dále může stěžovatel požádat o prošetření vyřízení stížnosti Ministerstvo práce a sociálních věcí, Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha.

Následně je možné, aby se stěžovatel obrátil na níže uvedené instituce: Krajský úřad Pardubice, odbor sociálních věcí a zdravotnictví – Komenského 125, 532 11 Pardubice

Veřejný ochránce práv – Údolní 658/39, 602 00 Brno – město telefon: 542 542 111

## **8 Některé mimořádné situace při poskytování služby DS**

### **A. Ohrožení zdraví či života uživatele služby**

Zaměstnanec vyhodnotí rizika situace v souladu se svojí pracovní pozicí a schopnostmi :

1. poskytne první pomoc

2. volá RZP

Po odvrácení tohoto nebezpečí informuje vedoucí služby, která osloví kontaktní osobu nebo rodinné příslušníky. Následně provede o vzniklé situaci písemný záznam. O všem informuje ředitelku organizace.

### **B. Ohrožení, zneužití, poškození či odcizení majetku uživatelů**

Zaměstnanec vyhodnotí situaci v souladu se svojí pracovní pozicí a schopnostmi a přivolá státní policii. Může se snažit případné nebezpečí odvrátit, ovšem tak, aby nepřeceňoval svoje síly a schopnosti. Nesmí nikdy ohrozit svoje nebo uživatelské zdraví a to ani jiných osob nacházejících se v daném okamžiku na daném místě.

## **E. Infekční onemocnění u uživatelů služby nebo zaměstnanců**

Řídí se pokyny Krajské hygienické stanice v Pardubicích-územní pracoviště Svitavy – pro Pardubický kraj a pokyny Krajské hygienické stanice Vysočina v Jihlavě pro kraj Vysočina - územní pracoviště Žďár nad Sázavou.

## **F. Neohlášený odchod uživatele z budovy služby,**

Uživatelé i kontaktní osoby /opatrovníci/ uživatelů jsou před přijetím do služby informováni o tom, že budova DS se nezamyká a setrvání ve službě je dobrovolné. Zvláště v případě uživatelů s demencí informuje vedoucí služby uživatele /kontaktní osobu/ o krizovém plánu, který bude použit v případě odchodu uživatele z budovy: Jestliže uživatel opustí bez ohlášení budovu během doby, kdy je mu dle smlouvy poskytována péče, pracovník DS pokud je to možné, okamžitě informuje vedoucí DS. Dále se domluví s přítomným pracovníkem služby a pokusí se uživatele najít v nejbližším okolí služby. Jestliže ho nenalezne, informuje o tom vedoucí a ta vše oznámí na Policii ČR. Dále vedoucí služby informuje kontaktní osobu.

## **G. Úraz při vycházce, při pobytu mimo budovu DS**

Pracovník DS při pohybu mimo budovu DS vždy zváží, zda zdravotní stav uživatelů je takový, aby s nimi mohl být pouze sám. Jestliže tomu tak není, vždy odchází z budovy s dalším pracovníkem, aby byl schopen se o klienty postarat i v případě nečekané situace /ztráta klienta, úraz, nevolnost/. Jestliže vyhodnotí, že zdravotní situace klientů není zvládnutelná jednou osobou a nemá k dispozici pomoc, neopouští budovu DS. Maximální počet klientů na jednoho pracovníka je 4 klienti /v závislosti na zdravotním stavu/.

## **11. Odhlášení péče**

Docházka do DS musí být odhlášena nejpozději do 14.00 hod. předchozího dne, kdy ji má uživatel sjednanou. Pokud tak neučiní a pracovník pro uživatele v rámci svozu jel – je mu svoz plně náúčtován.

## **12. Zásady při poskytování pečovatelské služby**

**dostupnost** - služba zajišťuje svoz uživatele do DS

**rovný přístup k uživatelům** – služby jsou poskytovány osobám bez ohledu na rasu, náboženské vyznání, národnost (v souladu s Listinou práv a svobod)

**bezpečnost a odbornost** - při poskytování služby jsou dodržovány postupy bezpečnosti práce a služby jsou poskytovány kvalifikovanými zaměstnanci v souladu se zákonem o sociálních službách a jejich dalším vzděláváním

**respektování individuality a projevů vůle uživatele** – předpokladem této zásady je dohoda mezi poskytovatelem a uživatelem o rozsahu poskytované péče, což je zaznamenáno v dokumentu Individuální plán služby



**Pečovatelská služba**

vedoucips@domovbystre.cz  
telefon: 734 779 283

**Denní stacionář**

vedoucids@domovbystre.cz  
telefon: 722 358 855

Školní 453, Bystré, 569 92  
telefon: 607 785 488

reditelka@domovbystre.cz  
www.domovbystre.cz  
IČ: 651 89 337

**kvalita sociálních služeb** - předpokladem k naplňování kvality sociálních služeb je dodržování standardů kvality sociálních služeb organizace. Jejich dodržování je kontrolováno v souladu s organizační strukturou organizace

*Tyto Informace pro uživatele služby navazují na Informace pro zájemce o službu, se kterými jste byli seznámeni před podpisem smlouvy. Oba dokumenty uschovejte, abyste v nich mohli najít potřebné informace. Pokud budete potřebovat cokoli, v souvislosti se službou ozřejmit, kontaktujte nás na tel:*

Platnost dokumentu od 1.7.2025