



Pravidla pro poskytování služby v Denním stacionáři Radost

1. Službu poskytujeme v Centru služeb pro seniory a osoby se zdravotním postižením, které se nachází na ulici Pivovarská 2190 (vedle kostela).

Všechny prostory jsou bezbariérové.

Provozní doba Denního stacionáře:

Pondělí 7:30 – 13:00 hod., úterý – čtvrtek 7:30 – 17:00 hod.

Pátek 7:30 – 16:00 hod.

Ve dnech státních svátků je stacionář uzavřen.

Maximální okamžitá kapacita je **12 osob**.

2. Služba se poskytuje na základě písemně uzavřené smlouvy, které předchází sociální šetření, rozhovor se zájemcem a vyplnění žádosti o poskytnutí služby ve stacionáři.
3. Denní stacionář je hrazená služba. Úhrada za služby se řídí platným Ceníkem úhrad a provádí se zpětně za uplynulý měsíc. Opakované nezaplacení úhrady může být důvodem k ukončení smlouvy. Výsledná cena je účtována podle skutečně spotřebovaného času jednotlivých úkonů.
4. Pokud se ve sjednaný den pobytu nemůžete do stacionáře dostavit, je nutné svou nepřítomnost ohlásit nejpozději jeden den předem do 9:00 hodin. V případě akutních zdravotních potíží ihned, jakmile je to možné. Neodhlášení pobytu je zpoplatněno (viz. Smlouva)
5. Do stacionáře si s sebou vezměte všechny předměty denní potřeby, které doma běžně používáte – pohodlné oblečení, přezůvky, mobilní telefon, brýle, léky pravidelně užívané i pohotovostní pro případ akutního zdravotního problému, umělé sladidlo, hůl, inkontinenční pomůcky apod. Doporučujeme mít ve stacionáři uloženo náhradní prádlo a oblečení.

6. Do stacionáře není možné vodit s sebou žádná zvířata a nosit nebezpečné předměty jako nože, zbraně atd.
7. Ve stacionáři není možné kouřit a užívat alkohol a jiné návykové látky, rovněž klient pod vlivem těchto látek nebude do stacionáře přijat a tato skutečnost bude posuzována jako neodhlášená návštěva.
8. Dopolnední a odpolední svačinu je možné zajistit ve stacionáři nebo si můžete přinést vlastní.
9. Odebírání obědů se sjednává ve Smlouvě. Přihlášení či odhlášení oběda je nutné nahlásit nejpozději jeden den předem do 9:00 hodin. Neodhlášený oběd je vždy účtován a je možné si jej vyzvednout ve stacionáři do 15:00 hodin. Jestliže oběd neodhlásíte ani nevyzvednete, oběd propadá.
10. Pokud budete chtít v průběhu dne ze stacionáře odejít, jste povinen/povinna nahlásit svůj odchod, příp. návrat kterémukoli zaměstnanci stacionáře.
11. Během pobytu ve stacionáři jste povinni dbát na bezpečnost svou i ostatních klientů i pracovníků, dodržovat zásady slušného chování, dbát na svou osobní hygienu a v případě Vašeho infekčního nebo virového onemocnění tuto skutečnost oznámit pracovníkovi stacionáře – takové onemocnění je překážkou Vašeho pobytu ve stacionáři. Nedodržování těchto zásad, hrubost, agresivita či rušení a obtěžování ostatních klientů může být důvodem k ukončení smlouvy.
12. Připraveného denního programu se nemusíte účastnit, můžete si zvolit činnost, kterou chcete dělat. Berte však, prosím, ohled na to, co chtějí dělat ostatní klienti. Uvítáme jakýkoliv námět na činnost, kterou byste chtěli ve stacionáři dělat.
13. Jste-li s naší službou nespokojeni nebo máte připomínky, přání a náměty, pak budeme rádi, pokud nám o nich řeknete.

Postup pro podávání stížností

1. Stížnost můžete podat jak Vy, tak Váš rodinný příslušník nebo další osoby ve Vašem zájmu.
2. Stížnost je možné podat telefonicky, písemně nebo osobně kterémukoli pracovníkovi Charity.
Tel.: 571 654 954; 603 549 642
Adresa: Pivovarská 2190, 756 61 Rožnov p. R.
e-mail: info@valmez.charita.cz
nebo zlatuse.lusovska@valmez.charita.cz
3. Stížnost lze podat i anonymně vhozením do poštovní schránky u hlavního vchodu do budovy nebo zápisem do Knihy přání a stížností umístěné ve vestibulu.
4. Vaše stížnost bude řešena co nejdříve, písemné vyjádření o způsobu jejího řešení obdržíte nejpozději do 30 dnů od jejího podání.
5. Jestliže podáte stížnost anonymně, bude způsob jejího řešení vyvěšen nejpozději do 30 dnů ve venkovní veřejné vývěsce u vchodu do budovy. Pokud bude anonymní stížnost obsahovat vulgární nebo ponižující výrazy, na vývěsce nebude zveřejněna a stěžovatel bude vyzván, aby stížnost řešil jinou cestou.
6. Každá stížnost i způsob jejího řešení jsou vždy písemně zaznamenány v Knize stížností.
7. Vyjádření nespokojenosti se službou je Vaším právem a nemá vliv na postoj zaměstnanců k Vaší osobě.
Stížnosti slouží jako podnět ke zlepšování našich služeb.
8. Pokud nebudete spokojeni se způsobem vyřízení Vaší stížnosti z naší strany, můžete se obrátit na další instituce.
Jejich seznam je vyvěšen na chodbě budovy před vestibulem.

Platnost od: 1. 1. 2018