

Organizace: **Sociální služby města Havířova**
Název sociální služby: Služby sociální péče – **Denní stacionáře**, §46
Název zařízení: **Denní a pobytové služby pro seniory – Denní stacionář**
Adresa zařízení: Moskevská 1103/1f, 736 01 Havířov-Město
Tel.: +420 596 411 031 , +420 596 477 300, 321
www: www.ssmh.cz
e-mail: stacionar@ssmh.cz

Pobytový řád Denního stacionáře

1. Úvod

Pobytový řád upravuje pravidla pobytu klientů Denního stacionáře (dále jen stacionář) v objektu Střediska sociálních a zdravotních služeb. Je závazný pro všechny klienty a zaměstnance stacionáře.

Zařízení Denního stacionáře se nachází a své služby nabízí v objektu Střediska sociálních a zdravotních zařízení. Budova SSaZS je řádně zkolaudována, vnitřní prostory odpovídají hygienickým, protipožárním a bezpečnostním předpisům, je bezbariérová, vybavená osobním výtahem. Zařízení se řídí schváleným Provozním řádem. Objekt je dostupný prostředky veřejné hromadné dopravy, je situován v blízkosti centra města Havířova. V objektu a jeho těsné blízkosti jsou vytvořena stání pro osobní automobily.

Prostory DS jsou vybaveny potřebným nábytkem a zařízením, dispozičně jsou uspořádány tak, aby prostředí v nejvyšší možné míře odpovídalo charakteru cílové skupiny. Vybavovací prvky jsou přizpůsobeny seniorům a osobám se zdravotním postižením. Služba je prováděna v důstojném, čistém, estetickém a bezpečném prostředí, navozuje pocit domácí atmosféry. Klientům jsou k dispozici kompenzační pomůcky.

Prostorové a dispoziční uspořádání

Pracoviště DS je soustředěno ve dvou podlažích. V prvním podlaží jsou umístěny tyto prostory pro klienty služby:

- denní místnost
- odpočinková místnost (ložnice)
- výdejna jídla s jídelnou pro klienty (celodenní strava je dodávána externím dodavatelem)
- kuchyňka pro klienty a kuchyňka pro nácvik sebeobsluhy
- šatna pro klienty
- středisko osobní hygieny (bezbariérové WC, umyvadla, vana a sprchový kout)

V druhé podlaží je umístěna tělocvična, dílna a pracovní místo ergoterapeuta a „minikavárna“ (relaxační společenská místnost).

2. Průběh pobytu v denním stacionáři

Provozní doba: všední dny od 6 do 18 hodin

Kapacita: 30 osob

Doprava do a ze zařízení:

- samostatně
- v doprovodu rodinných příslušníků či osob blízkých
- vozidly SSmH (možnost doprovodu pracovníky PS), ranní svoz do zařízení v 6.30, 7.30 a 8.30 hodin, odvoz ze zařízení ve 14 a 17 hodin.

Denní harmonogram činností zařízení:

- od 6.30 do 9 hodin je **příjem** klientů služby, své svršky si klienti ukládají do určené skříně v šatně zařízení, hygienické potřeby a náhradní oblečení klientů jsou umístěny v určených boxech, které jsou uloženy v určené skříni
- každý klient má své místo (křeslo) v denní místnosti
- od 7 hodin se podává **snídaně** v jídelně zařízení, podávají se léky zdravotní sestrou respitní péče
- v dopoledních hodinách se provádí **osobní hygiena** klientů služby s asistencí a pomocí pečovatelky ve středisku osobní hygieny v zařízení
- od 8.30 do 9 hodin probíhá **rozcvička** (pohybová cvičení)
- v 9 hodin se podává **svačina** v jídelně zařízení
- od 9.30 do 10 hodin probíhá **čtení denního tisku** pro klienty služby
- od 10 do 11 hodin probíhá **aktivizační činnost** klientů služby
- od 11 hodin se podává **oběd** v jídelně zařízení, podávají se léky zdravotní sestrou respitní péče
- do 12.30 hodin probíhá **polední klid**, možnost odpočinku klientů je i v ložnici zařízení
- od 12.30 do 14 hodin probíhá **aktivizační činnost** klientů služby
- ve 14 hodin probíhá první **odvoz klientů** vozidly SSmH domů
- v 14.30 hodin se podává **svačina** v jídelně zařízení
- do 16 hodin probíhá **aktivizační činnost** klientů služby
- v 16 hodin se podává **večeře** v jídelně zařízení, podávají se léky zdravotní sestrou respitní péče
- v 17 hodin probíhá druhý **odvoz** klientů vozidly SSmH domů

V základních denních činnostech se denní harmonogram stacionáře snaží přiblížit běžnému dni člověka mimo zařízení. Klienti mohou kdykoli v průběhu dne využít odpočinkovou místnost (ložnice) s dostatkem soukromí. Na požádání pracovníci služby připraví klientovi kávu, čaj je k dispozici po celý pobyt. Pokud se klient stacionáře nechce zúčastnit nabízených aktivit, věnuje se mu podle provozních možností pečovatelka individuálně. V průběhu dne se klient může věnovat svým aktivitám (čtení, poslech hudby, sledování TV programu, společenské hry, luštění křížovek apod.). Klient zařízení může v průběhu dne pobývat na zahradě s ohledem na roční období a zdravotní stav.

3. Práva a povinnosti klienta služby a zařízení DS

Na straně klienta:

- Klient má právo na přístup ke své dokumentaci.
- Klient má právo se rozhodnout, komu budou údaje z jeho dokumentace sdělovány. Za tímto účelem zpracovává zařízení trojstrannou dohodu o spolupráci. Zde klient pověřuje svého zástupce (pověřený zástupce klienta), kterému uděluje plnou moc jednat ve věcech smluvních na základě uzavřené Smlouvy o poskytování a úhradě sociální služby a

povoluje Poskytovateli služby sdělovat informace o průběhu poskytované péče svému pověřenému zástupci.

- Klient má právo se seznámit se způsobem, jakým je v zařízení vedena jeho osobní dokumentace.
- Klient má právo být informován o tom, že zařízení o něm na určité místo do systému odborné péče posílá zprávu a být stručně seznámen s jejím obsahem a závěry.
- Klient dává svým podpisem souhlas s poskytnutím osobních a citlivých údajů uvedených ve Smlouvě a evidovaných v odborné dokumentaci klienta za účelem možnosti poskytování kvalitní služby
- Klient je povinen seznámit určené pracovníky Poskytovatele se svým zdravotním stavem, zejména s ohledem na jeho potřeby a omezení z tohoto stavu vyplývající.
- V případě nutnosti umožní klient konzultaci svého zdravotního stavu Poskytovateli se svým ošetřujícím lékařem.

Na straně zařízení:

- Zachovávat povinnou mlčenlivost o evidovaných údajích. Za tímto účelem všichni dotčení pracovníci podepisují „Prohlášení o mlčenlivosti.“
- Zařízení se zavazuje získaná data chránit.
- Bez souhlasu klienta nesmí být s údaji dále nijak manipulováno, klient musí být informován o dalším využití dokumentace.
- Zařízení je povinno informovat klienta a získat jeho souhlas k tomu, že posílá odbornou zprávu či sdělení do systému odborné péče (MmH, odbor sociálních věcí, Domovy pro seniory, např. ve věci urgency umístění do tohoto zařízení), sdělení ošetřujícímu lékaři, např. o pozorovaných změnách zdravotního stavu. Zprávy o klientovi mimo systém odborné péče (úřady apod.) je možné posílat pouze s klientovým souhlasem. Klient potvrzuje souhlas podpisem na kopii zprávy, která se ukládá v jeho osobní dokumentaci.

Další práva klientů DS:

- klienti mají právo na ohleduplnou a odbornou podporu pracovníků, prováděnou s přihlédnutím k jejich zdravotnímu a psychickému stavu
- klienti mají právo na poskytnutí informace
- klienti mají právo dobrovolně uzavřít smlouvu o poskytování sociálních služeb s poskytovatelem
- klienti mají právo na odstoupení od smlouvy bez udání důvodů
- klienti mají právo na etický a nediskriminační přístup pracovníků zařízení
- klienti mají právo respektování své důstojnosti a svých názorů
- klienti mají právo přizvat k rozhovoru o službě osobu blízkou

- klienti mají právo přizvat k rozhovoru osobu blízkou při individuálním plánování služby
- klienti mají právo na osobní výběr služby a zúčastnit se všech aktivit a programů v souvislosti s poskytovanou službou
- klienti mají právo na ochranu osobních údajů
- klienti mají právo nahlédnout do své dokumentace, kterou o nich zařízení vede v souvislosti s poskytováním služeb
- klienti mají právo podat stížnost a současně mají právo na nestranné posouzení stížnosti a řešení
- klienti mají právo na soukromí a svobodu pohybu po zařízení i mimo něj
- klienti mají právo na poskytování služby v čistém a bezpečném prostředí
- klienti mají právo přijímat návštěvy s respektovanou mírou soukromí
- klienti mají právo na bezplatné sociální poradenství
- klienti mají právo na svobodnou volbu a přiměřené riziko – pracovníci služby vždy vedou klienty k zodpovědnosti za jejich vlastní rozhodnutí a upozorňují je na případná rizika

4. Uplatňování vlastní vůle klienta

Rozhodování o sobě a svých záležitostech je jedním ze základních práv dospělé osoby a společným jmenovatelem takřka všech základních lidských práv. (Listina základních práv a svobod). Možnost samostatně se rozhodovat je pro uživatele sociálních služeb velice důležité. Klient získává pocit svobody a nezávislosti na službě a zároveň pocit kontroly nad svým životem. Zařízení vytváří takové podmínky, aby uživatel mohl uplatňovat svou vlastní vůli při řešení nepříznivé sociální situace.

S vůlí klienta se poskytovatel služby seznamuje:

- ze žádosti o poskytnutí služby v rámci jednání se zájemcem o službu
- při sestavování a průběžném hodnocení individuálního plánu služby
- průběžně při poskytování služby

Pravidla pro uplatnění vlastní vůle uživatele

- Zjišťováním vlastní vůle klienta dává pracovník najevo, že je pro něj klient rovnocenným partnerem
- pokud má klient potíže s komunikací, neznamená to, že nemá potřebu vyjádřit svou vlastní vůli. Důležité je, aby pracovník zařízení zaznamenal nebo jinak zmapoval vlastní vůli klienta. K tomuto účelu lze použít alternativní metody komunikace jako psaný projev, psanou abecedu, fotografie, obrázky, elektronické komunikátory aj.)
- pracovníci zařízení podporují uživatele služeb při uplatňování vlastní vůle a vlastních rozhodnutí

Klienti denního stacionáře mohou uplatňovat svou vůli zejména tak, že:

- rozhodují, zda uzavřou smlouvu s poskytovatelem služby, nebo službu odmítnou
- rozhodují o ukončení služby bez udání důvodů, přerušení služby, opětovném poskytnutí služby

- požadují veškeré informace o nabízené službě, svých právech a povinnostech
- mají právo na individuální přístup vycházející z jejich individuálních potřeb, schopností a možností
- mají právo na projevení a vyjadřování vlastní vůle, volby, názoru, individuálního cíle, potřeb a přání
- mají právo si stěžovat
- rozhodují, jakým způsobem budou osloveni
- požadují respekt, slušnost, soukromí a důstojnost

Právo na stížnost.

Klienti služby (i další osoby, viz níže) mají nezpochybnitelné právo si stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb, aniž by tím byli jakýmkoli způsobem ohroženi. Mohou také podávat podněty, návrhy, připomínky, případně sdělit pochvalu. Naše zařízení zpracovává stížnosti jako podněty pro další zkvalitňování svých služeb.

Kdo může stížnost podat:

- klient
- osoba klientem pověřená
- rodinný příslušník klienta
- opatrovník klienta
- jakýkoliv občan, který podává stížnost v zájmu našich klientů
- právnická osoba (občanská poradna)
- zaměstnanec DS (při porušení povinností klienta vyplývajících ze smlouvy nebo při nevhodném chování klienta vytvářející zneklidňující prostředí apod.)

Způsob podávání stížností

Přijímat stížnost od klientů mohou všichni pracovníci denního stacionáře (ředitel organizace a jeho zástupce, vedoucí sociálních zařízení, vedoucí pečovatelské služby, sociální pracovníci, pracovníci v sociálních službách, účetní, provozní, recepční). Za vyřízení stížností je zodpovědný vedoucí pracovník.

Způsoby podání stížností:

- **ústně – osobně** na pracovišti DS, středisko Moskevská 1103/1f, Havířov - Město u sociálních pracovníků v úředních dnech (pondělí a čtvrtky v době od 8.00 – 17.00 hod.), vedoucího střediska ve všedních dnech (od 7.00 – 15.30 hod), nebo na recepci střediska každý pracovní den od 6.30 – 19.30 hod.
- **ústně – telefonicky** na čísle **596 477 300**, každý pracovní den od 6.30 – 19.30 hod.

Pracovník sepíše úřední záznam o stížnosti na předepsaném formuláři. Úřední záznam o stížnosti musí obsahovat datum podání, jméno, příjmení a adresu stěžovatele, jméno, příjmení a funkci pracovníka, který záznam sepsal, předmět

stížnosti a podpis stěžovatele v případě osobního podání. Pokud o to stěžovatel požádá, vydá se mu kopie záznamu.

- **písemně** – stížnost předat pracovníkům DS ve stanovené provozní době nebo zaslat poštou na adresu střediska:

Sociální služby města Havířova, Moskevská 1103/1F, 736 01 Havířov – Město

nebo na ředitelství organizace:

Sociální služby města Havířova, Přemyslova 1618/12, 736 01 Havířov – Podlesí

- **elektronickou poštou na tyto adresy:** stacionar@ssmh.cz
dvorak.marcel@ssmh.cz
- **anonymní schránka důvěry:** umístěna v objektu SSZ při vstupu na Denní stacionář, obsah schránky je pravidelně kontrolován. Vyřízení stížnosti bude zveřejněno na veřejně přístupné nástěnce v objektu SSZ.

Způsob řešení stížnosti

Poskytovatel sepíše o stížnosti zápis, stížnost prošetří a o výsledcích šetření sepíše zprávu. O průběhu a výsledcích šetření informuje písemně klienta pověřený zástupce Poskytovatele ve lhůtě 28 (60) dnů. Poskytovatel nesmí šetřením pověřit osobu, na kterou je stížnost podávána.

Odvolání na vyřešení stížnosti

Pokud stěžovatel nesouhlasí s výsledkem šetření, může podat odvolání k nadřízenému pracovníkovi pověřeného zástupce Poskytovatele, který stížnost řešil. Případný další postup vysvětlí stěžovateli pověřený sociální pracovník.

Stěžovateli je **zaručeno**, že

- obsah stížnosti je důvěrný
- informace uvedeny ve stížnosti nebudou zneužity
- stížnost nebude znevažována a zlehčována
- jednání budou probíhat korektně

Se způsobem podávání stížností jsou seznámeni všichni klienti, informace jsou uvedeny ve Smlouvě a Vnitřních pravidlech DS. Za seznámení klienta s Vnitřními pravidly DS zodpovídá pověřený sociální pracovník, který tak musí učinit při prvotním šetření u zavádění služby.

5. Úkony péče prováděné v denním stacionáři

- **Služby spojené s péčí o vlastní osobu:** pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek, pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík,

pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru, pomoc a podpora při podávání jídla a pití,

- **pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu:** pomoc při úkonech osobní hygieny, pomoc při použití WC,
- **poskytnutí stravy:** zajištění celodenní stravy přiměřené době poskytování služby a věku (strava racionální, šetřící, diabetická, geriatrická),
- **zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:** pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících začleňování osob do společnosti,
- **výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:** pracovní výchovná činnost, nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností,
- **sociálně terapeutické činnosti vedoucí k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících začleňování osob do společnosti,**
- **pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí,**
- **pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů.**

Aktivizační služby a ergoterapie

Činnosti probíhající ve skupinkách, umožňují vzájemnou podporu lidí podobného věku, zprostředkovává výměnu informací, poznatků, zážitků a zkušeností, zvyšuje sebedůvěru ve vlastní schopnosti, dává příležitost k tréninku sociálních dovedností. Vše probíhá pod dohledem odborníků, ergoterapeuta a sociálního pracovníka.

Druhy činností:

- **aktivizační činnosti** – trénink paměti a kognitivních funkcí, reminiscence, společenské hry, nácvik komunikačních schopností,
- **tvořivé činnosti** – zaměřeny na tvořivost, motorické schopnosti zejména prstů a ruky – ruční práce, práce s různým materiálem,
- **zdravotní a kondiční cvičení** k udržování zdravého těla i ducha, sportovní hry,
- **muzikoterapie** – je terapie využívající účinky hudby na psychiku člověka – zpěv s hudebním doprovodem, poslech hudby, hudební soutěže,
- **odborné přednášky** – zajímavé přednášky odborníků z různých oblastí např. zdraví, cestování, historie,
- **návštěvy kulturních a společenských institucí** – výlety v rámci našeho kraje, návštěvy muzeí, kaváren, kin a různých společenských akcí.

Ergoterapie:

- Pracovně-terapeutické aktivity zaměřené na nácvik soběstačnosti (oblékání, najedení, hygienu, nácvik mobility – chůze, komunikace, telefonování, vaření, nakupování, počítání, psaní, a další),
- pracovně-terapeutické aktivity zaměřené na postiženou oblast (nácvik jemné a hrubé motoriky, zvyšování rozsahu pohybu, zvyšování svalové síly, zlepšování svalové koordinace, dechová rehabilitace),
- je poskytována na základě indikace odborného lékaře.

Poradenství

Základní sociální poradenství je činností při všech službách, které poskytujeme. Jedná se o pomoc při řešení nepříznivé sociální situace. Následně zprostředkovává potřebné sociální služby v závislosti na individuálních potřebách klienta za pomoci a podpory kvalifikovaných sociálních pracovníků. Pomáhá klientům s orientací v sociální sféře.

Fakultativní úkony:

Služby poskytované nad rámec základních činností:

a) příprava a podání léků sestrou v zařízení:

léky, které klient služby užívá, připraví a podá zdravotní sestra respitní péče

b) doprava vozidlem SSmH do zařízení

zajištění dopravy vozidly SSmH do a zpět ze zařízení v určený čas

c) doprovod do zařízení

zajištění doprovodu pečovatelskou službou SSmH do a ze zařízení v určený čas

d) dohled v zařízení

možnost dohledu v zařízení DS v předem domluveném čase

e) praní a žehlení osobního prádla v zařízení

praní a žehlení osobního prádla klienta DS v prádelně SSaZZ

6. Stravování

- strava ve stacionáři je přizpůsobena svým složením, množstvím a úpravou věku a zdravotnímu stavu klientů, jídelníček sestavuje nutriční terapeut
- strava je dovážena z kuchyně Magistrátu města Havířova
- je zajištěn celodenní pitný režim
- strava se podává v jídelně zařízení, celodenně je zajištěno dodržování pitného režimu (čaj slazený, neslazený), nápoje je možno přenést do denní místnosti
- zaplacenou neodhlášenou stravu je možno vyzvednout v jídelně denního stacionáře v době od 12 -13 hodin do přinesených nádob (jídlonosičů).

7. Zdravotní péče

Klientům stacionáře jsou dle jejich požadavků poskytovány odborné ošetrovatelské úkony. Zdravotní péči vykonává zdravotnický personál respitní péče podle indikace praktického lékaře. (např. příprava a podání léků, aplikace inzulínu, převazy atd.)

8. Osobní hygiena

Osobní hygiena se provádí s asistencí a pomocí pečovatelky ve středisku osobní hygieny v zařízení. Po domluvě lze zprostředkovat službu pedikérky a kadeřnice přímo v zařízení.

9. Úschova finančních prostředků a jiných věcí, výplata důchodu

Úschova finanční hotovosti a jiných cenností není ve stacionáři možná. Tímto klienty žádáme, aby do stacionáře nenosili žádné cenné věci a vyšší finanční obnos. Pokud klient tohoto upozornění nedbá a dojde ke ztrátě či odcizení těchto věcí, nenese zařízení za tuto skutečnost žádnou zodpovědnost.

Ve stacionáři je klientům umožněno nahlásit změnu adresy pro doručování poštovních zásilek a výplat důchodů, v případě, že je předem zřejmé, že se shoduje termín výplaty s termínem, kdy je klient přítomen ve stacionáři. Tuto záležitost si klient v případě zájmu vyřizuje osobně nebo za pomoci sociálního pracovníka. Doporučené poštovní zásilky včetně peněžních přejímá klient od poštovní doručovatelky osobně. Takto obdržené finanční prostředky má klient možnost uschovat v trezoru v účtárně. Příjem a výdej finanční hotovosti je proveden písemně na peněžní doklad.

10. Odpovědnost za škodu

Klient plně odpovídá za škodu, kterou způsobil na majetku denního stacionáře, nebo na majetku či zdraví ostatních klientů, zaměstnanců nebo jiných osob.

11. Návštěvy

Klienti zařízení mohou přijímat návštěvy v průběhu celého dne. Návštěvám a klientům je vyhrazen prostor s možnou mírou soukromí.

12. Organizační zabezpečení

Odborní pracovníci:

- **Vedoucí sociálních zařízení** – vede pracovní tým SSZ, provádí koncepční a metodickou činnost v oblasti sociální péče.

- **Sociální pracovník**, zajišťuje základní a odborné sociální poradenství, intervenční sociální práci, šetření v domácnosti, spolupracuje s rodinnými příslušníky, lékaři, atd., vede agendu klientů stacionáře, jedná se zájemci o službu, realizuje proces individuálního plánování.
- **Ergoterapeut** zajišťuje tvorbu aktivizačních služeb, pracovních terapeutických aktivit a nácvik soběstačnosti.
- **Pracovník v sociálních službách** (pečovatelka) provádí úkony přímé péče, realizuje jednotlivé úkony sociální služby v zařízení formou komplexní obslužné péče, pomáhá při aktivizaci klientů a uspokojování jejich psychosociálních potřeb.

Ostatní pracovníci:

- **Provozní** – zabezpečení technickohospodářské činnosti, organizace provozu výdejny jídla, rozvozu obědů a prádelenského sektoru.
- **Účetní** – účetní práce, zabezpečuje výběr stravného a úhrad za poskytované služby.
- **Recepční** – práce na recepci, zabezpečuje základní informační servis o sociálních službách, provádí spisovou a archívní práci.
- **Úklid** - provádění komplexního úklidu v zařízení sociální péče a administrativním sektoru.
- **Pomocný pracovník** - výdej stravy klientům v jídelně včetně mytí nádobí.
- **Prádlena** – praní prádla klientů a provozního prádla včetně obsluhy prádelenského strojního zařízení.

Kontakt:

Adresa: Denní a pobytové služby pro seniory – Denní stacionář
Moskevská 1103/1f, 736 01 Havířov-Město

Telefon: 596 477 321, 596 477 300, 723 659 912

e-mail: stacionar@ssmh.cz,

web: www.ssmh.cz

13. Závěrečná ustanovení

1. V celém objektu platí zákaz kouření. Zároveň platí přísný zákaz manipulace s otevřeným ohněm. Pro kouření je vyhrazen venkovní prostor před vstupem do jídelny stacionáře.
2. Není dovoleno vodit do společných prostor stacionáře zvířata. Výjimku tvoří pouze vodící psi.
3. Není dovoleno přinášet do denního stacionáře věci hygienicky závadné, věci vzbuzující odpor, nebezpečné předměty atd.
4. U vstupu do budovy je umístěn kamerový systém, který je využíván pouze k zabezpečení zařízení (z kamerového systému je pořizován záznam).

5. Tato pravidla jsou volně přístupná všem klientům denního stacionáře a jsou umístěna na nástěnkách v zařízení. Pověřený zaměstnanec (klíčový pracovník) seznámí s těmito pravidly nového klienta při nástupu do zařízení.

Pobytový řád je závazný pro všechny pracovníky služby denního stacionáře a pro klienty denního stacionáře.

Pobytový řád zpracován: březen 2007

Zpracovatel: Mgr. Jana Wojtoňová, Dana Holková, Lenka Dvořáková, Libuše Hegerová, Dagmar Chudobová, Bc. Dana Pietrzalová

Materiál bude revidován v ročních intervalech nebo v případě důležitých změn.

Revize provedena:

Měsíc, rok revize dokumentu	Oblast revize	Revidoval:
Červenec 2008	Beze změn	Mgr. Jana Wojtoňová
Leden 2009	Oddíl stížností, organizační schéma, doplnění aktualit.	Mgr. Naďa Kubánková, Mgr. Jana Wojtoňová
Únor 2016	aktualizace	Bc. Dvořák M. Bc. Cependová Š.