



VNITŘNÍ PRAVIDLA  
PRO POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY  
DOMOVY PRO SENIORY

Ostrava 2018

## Úvodní ustanovení

Vnitřní pravidla pro poskytování sociální služby „Domovy pro seniory“ jsou vydána na základě ustanovení zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a prováděcí vyhlášky č. 505/2006 Sb. Vnitřní pravidla poskytují základní informace o službě, upravují základní pravidla soužití uživatelů Domova Slunečnice Ostrava, p. o. (dále jen DSO), jejich práva a povinnosti. Vnitřní pravidla jsou závazná pro uživatele, zaměstnance DSO a v příslušných ustanoveních rovněž pro návštěvníky DSO.

### I.

#### Poslání, cíle a cílová skupina

Posláním služby „Domovy pro seniory“ je poskytovat prostřednictvím pobytové sociální služby podporu a pomoc seniorům, kteří vzhledem ke svému věku a zdravotnímu stavu nemohou žít sami ve své vlastní domácnosti, a to ani za pomoci jejich blízkých nebo terénní sociální služby. Prostřednictvím této služby se snažíme podporovat v co nejvyšší možné míře běžný způsob života seniorů, zajistit jim důstojné, plnohodnotné, bezpečné, aktivní a kvalitní prožití stáří v moderním bezbariérovém zařízení, situovaném v klidném a zároveň snadno dostupném prostředí ve společnosti jejich vrstevníků. Kvalitu života vnímáme jako individuální měřítko, které definuje uživatel sám.

#### Cíle poskytované služby:

- vytvářet takové podmínky, které umožní uživatelům udržet si své zvyky, aby tak mohli přiměřeně ke svému věku a zdravotnímu stavu vést svůj život co nejvíce podobný životu, který vedli ve svém domácím prostředí,
- pomáhat nově přichozím uživatelům zvládnout přechod do zařízení z domácího prostředí,
- poskytovat uživatelům takovou míru podpory, která vede k jejich rozvoji nebo uchování dosavadních schopností,
- v rámci možností DSO plánovat a realizovat poskytovanou službu dle individuálních potřeb, přání a osobních cílů uživatelů,
- nabízet uživatelům možnost účastnit se společenského života v DSO i mimo něj a umožňovat jim tak aktivně prožívat volný čas prostřednictvím pestré nabídky volnočasových aktivit a společenských akcí DSO,
- podporovat uživatele v udržování kontaktu s vlastními rodinami a přáteli zveřejňováním akcí DSO, kterých se mohou s uživatelem zúčastnit i jeho blízcí, podporou uživatelů ve využívání komunikačních možností jako je mobilní telefon, e-mail a zároveň je podporovat v navazování nových vazeb,
- poskytovat poradenství a podporu při vyřizování osobních a finančních záležitostí individuálně dle potřeb, možností a schopností uživatele,
- předcházet předsudkům a společenským stigmatům uživatelů v rámci široké veřejnosti.

## **Cílová skupina uživatelů**

Službu poskytujeme osobám, které potřebují vzhledem ke svému zdravotnímu stavu a věku pravidelnou podporu či pomoc při péči o svou vlastní osobu. Potřeba péče je taková, že ji nelze zajistit jiným způsobem (rodinou, osobní asistencí, pečovatelskou službou) nebo chybí rodinné zázemí či toto zázemí neplní svou funkci přiměřeným způsobem.

### Věková skupina:

- mladší senioři ve věku 65 - 80 let
- starší senioři nad 80 let

Cílová oblast: Město Ostrava a přilehlé okolí

### **Kdy službu nemůžeme poskytnout:**

- pokud je kapacita služby naplněna,
- pokud zdravotní stav zájemce vyžaduje poskytnutí akutní zdravotní péče ve zdravotnickém zařízení,
- pokud zájemce není schopen pobytu v DSO z důvodu akutní infekční a parazitární nemoci, tuberkulózy,
- pokud byl zájemce uživatelem služby v DSO a v době kratší než 6 měsíců mu byla vypovězena smlouva z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy,
- pokud poskytovatel neposkytuje druh služby, o kterou zájemce žádá, a to s ohledem na cílovou skupinu uvedenou v Registru poskytovatelů sociálních služeb (např. osobní asistence...), případně pokud není schopen zajistit požadavky zájemce z důvodu omezených organizačně provozních možností.

## **II.**

### **Přijetí do zařízení**

Přijetí uživatele do DSO předchází jednání se zájemcem o službu včetně doručení vyplněné „Žádosti o poskytnutí služby“ a „Vyjádření lékaře o aktuálním zdravotním stavu“. Oba tyto dokumenty předá zájemci sociální pracovnice pověřená jednáním se zájemci o službu.

O přijetí do DSO rozhoduje komise ve složení: ředitel, vedoucí sociálního útvaru, vedoucí sociálně zdravotního útvaru, sociální pracovnice pověřená jednáním se zájemci o službu (má pouze poradní hlas).

Poté, co je žadatel komisí vybrán, kontaktuje jej koordinátorka sociální práce daného bytového patra a sjedná s ním, případně také s jeho blízkou osobou, termín návštěvy, na které žadateli předá potřebné informace a sjedná rozsah poskytované služby.

Před zahájením poskytování sociální služby je nutno doložit aktuální potvrzení o výši důchodu nebo jiných pravidelných příjmů (v případě, že žadatel požaduje sníženou úhradu), kopii rozhodnutí o přiznání příspěvku na péči (pokud je žadatel jeho příjemcem), RTG plic ne starší půl roku, potvrzení lékaře (pokud žadatel není schopen jednat samostatně při uzavírání „Smlouvy

o poskytování sociálních služeb“), případně Rozhodnutí soudu o omezení svéprávnosti společně s Listinou o jmenování opatrovníka nebo Rozhodnutí o zastupování jinou osobou na základě Občanského zákoníku.

Doporučená doba nástupu do zařízení je do 10 dní od prvního kontaktu s koordinátorkou sociální práce.

Poskytování sociální služby je zahájeno podpisem „Smlouvy o poskytování sociálních služeb“ mezi poskytovatelem (Domov Slunečnice Ostrava, p. o.) a uživatelem (případně jeho opatrovníkem, zastupující osobou dle Občanského zákoníku nebo zástupcem obecního úřadu).

Součástí smlouvy jsou:

- Sjednání rozsahu a průběhu poskytování sociální služby,
- Soupis činností, které organizace poskytuje,
- Informace o zpracování osobních údajů.

V případě, že uživatel podepíše smlouvu, ale nenastoupí do DSO z důvodu jeho pobytu ve zdravotnickém zařízení, je povinen platit udržovací poplatek. Ten zahrnuje pouze úhradu za bydlení. Úhradu za stravu platí uživatel až od dne skutečného nástupu. Příspěvek na péči náleží poskytovateli rovněž ode dne skutečného nástupu. Pokud bude chtít uživatel nastoupit do DSO později z jiných důvodů (max. do 30 dnů kalendářních), než je hospitalizace, je povinen platit udržovací poplatek zahrnující úhradu za bydlení, včetně příspěvku na péči. Výjimku uděluje ředitel.

### **III. Ubytování**

Ubytování je poskytováno v jedno-, dvou- a třílůžkových pokojích. Některé pokoje mají vlastní sociální zařízení. V ostatních případech je uživatelům k dispozici WC a koupelna na chodbě. Většina pokojů má balkon. Jsou zde pokoje pro manželské páry; pokoje s kuchyňskou linkou. Tyto skutečnosti jsou zohledněny při stanovení úhrady za ubytování.

Pokoje jsou vybaveny nábytkem dle inventárního seznamu, který je vyvěšen na daném pokoji (1x ročně probíhá inventura nábytku – uživatel je předem informován). Na každém pokoji je také k dispozici signalizační zařízení, kterým si může uživatel v odůvodněných případech přivolat službu konající personál.

Uživatel si může pokoj vybavit osobními předměty (např. fotografie, obrazy, hodiny). Vlastní elektrospotřebiče (např. televizor – max. úhlopříčka 84 cm (okraje televizoru), rádio, lednička – max. 45 l, varná konvice) a drobný nábytek (např. křeslo, lampa) mohou uživatelé používat pouze po posouzení správcem budov a s písemným souhlasem ředitele. Pokud si bude chtít uživatel umístit televizor na stěnu, musí si obstarat vlastní držák na TV (před samotným pořízením je nutná předchozí konzultace se správcem budov z důvodu posouzení nosnosti konkrétní zdi – sádrokartony).

Používání vlastního televizního nebo rozhlasového přijímače je spojeno s poplatky dle platné vyhlášky o rozhlasových a televizních poplatcích. Úhradu těchto poplatků si zajišťuje uživatel ze svých vlastních finančních prostředků.

Obě budovy disponují společnou televizní anténou, základním satelitním příjmem a rovněž vlastní televizní okruh, pomocí kterého mohou uživatelé sledovat společenské akce z pohodlí vlastního pokoje, pokud se jich nemohou účastnit.

Uživatel má možnost mít na svém pokoji zavedenu telefonní linku nebo počítač s připojením na internet. Tyto služby uživatel hradí dle platného sazebníku fakultativních služeb. Uživatelům je také umožněno využívat telefon v hovorně u recepce budovy D2 (tento hovor je zpoplatněn) a počítač s možností připojení na internet v knihovně budovy D1. V případě, kdy uživatel není schopen využít veřejný telefon v hovorně, je mu umožněno použít telefon v pracovně personálu, který mu může zaměstnanec DSO přinést přímo k lůžku. Tyto hovory jsou zpoplatněny dle stanovených sazeb.

Uživatel má možnost uzamykat si svůj pokoj. Při ubytování na vícelůžkovém pokoji může uzamykat pokoj pouze po dohodě se spolubydlícím. Pokud k dohodě nedojde, má uživatel možnost uzamykat si alespoň své skříně s osobními věcmi. V případě, že uživatel ztratí klíč od pokoje nebo jej zalomí v zámku, je mu předán nový, náklady s tím spojené však musí uhradit z vlastních finančních prostředků.

Uživatel může využívat společné prostory DSO (např. společenské místnosti, bufet, jídelnu, retro obývací + kuchyň, knihovnu, zimní zahradu – IV.NP) a přilehlý areál s parkovou úpravou a s prostory pro volnočasové aktivity (např. Fit-park, petanquové hřiště, obří šachy). Vstup do provozních místností (např. kuchyň, prádelna) je uživatelům zakázán.

Uživatel má možnost používat elektrospotřebiče v kuchyňce na pobytovém patře (varná konvice, sporák, mikrovlnná trouba, lednice) a ve společenské místnosti (televize).

Věci, které jsou uživateli poskytnuty k používání (např. nábytek, ložní prádlo, příbor), zůstávají majetkem DSO.

Uživatel může mít po domluvě s ředitelem na svém pokoji drobné zvířectvo (např. drobné ptactvo), za podmínky platného veterinárního potvrzení.

Uživatelům není dovoleno přechovávat na pokoji nebezpečné předměty (např. střelnou zbraň) nebo zdravotně závadné věci (např. plesnivé jídlo).

Uživatel může v průběhu poskytování služby projevit zájem o přestěhování na jiný pokoj. O této změně rozhoduje ředitel ve spolupráci s vedoucí sociálního útvaru a vedoucí sociálně zdravotního útvaru na základě písemné žádosti uživatele.

V případě manželských pokojů v budově D2 může nastat situace, kdy jeden z partnerů zemře. Druhý z partnerů má možnost bydlet v daném pokoji do doby, než mu bude DSO nabídnuto ubytování v jiném (přednostně 1- lůžkovém) pokoji, na kterémkoli pobytovém patře.

Dojde-li v průběhu poskytování služby k zásadnímu zhoršení zdravotního stavu uživatele, které má trvalý charakter, bude s ním, projednána změna pokoje tak, aby odpovídala potřebné ošetrovatelské pomoci (např. uživatel bude přestěhován blíže k pracovně personálu).

Uživatel si může po nástupu do DSO, popřípadě kdykoli v průběhu pobytu, zažádat prostřednictvím koordinátorky sociální práce o změnu trvalého pobytu na adresu DSO.

#### **IV. Stravování**

Strava je připravována v kuchyních DSO. Uživatelé mají možnost stravy racionální, šetřící nebo diabetické s možností mechanické úpravy (na mletou, mixovanou nebo tekutou) a stravy tekuté výživné, případně další diety v rámci možností DSO na základě doporučení lékaře. Stravování je poskytováno dle zásad zdravé výživy, přiměřeně zdravotnímu stavu a probíhá na základě předem zveřejněného jídelního lístku.

DSO poskytuje tři hlavní jídla (snídaně, oběd, večeře) a dvě doplňková (svačinky). Uživatelé mají možnost odběru druhé večeře v rámci diabetické diety. Uživatelé si mohou 3x týdně vybrat ze dvou hlavních jídel a dvou večeří. Výjimkou jsou letní prázdniny, dny pracovního volna a státní svátky.

Jídelní lístek a doba výdeje jídla jsou vyvěšeny v jídelně nebo na nástěnce před společnou jídelnou a na jednotlivých pobytových patrech. Dle individuálních potřeb uživatele je možné stravu vydat i mimo dobu vydávání jídla.

Jídlo je podáváno ve společné jídelně. Na pokojích a v jídelnách na patrech je podáváno především uživatelům, kteří nemohou ze zdravotních důvodů dojít do společné jídelny.

Odnášet nádobí z jídelny není dovoleno, nejde-li o jídla určená pro uživatele, kteří ze zdravotních důvodů nemohou dojít do jídelny.

Uživatelé se mohou rozhodnout, zda chtějí odebírat veškerou poskytovanou stravu s tím, že je jim doporučeno odebírat alespoň jedno teplé jídlo denně, a to oběd či večeři, aby byla zachována řádná životospráva (s výjimkou zvláštní výživy).

Uživatelé mají možnost odhlášení stravy (minimálně však dva dny předem). V případě hospitalizace je uživateli strava odhlášena okamžitě.

#### **V. Úhrada, finanční záležitosti**

Pobyt v DSO hradí uživatel ze svých příjmů (důchodu a jiných pravidelných příjmů). Celková výše úhrady je složena z nákladů za poskytnutí ubytování (ubytování, teplou a studenou vodu, elektrický proud, úklid, praní a drobné opravy ložního, osobního prádla a žehlení) a poskytnutí stravy (zajištění celodenní stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování).

Výše úhrad za **ubytování** a **stravu** se pravidelně aktualizuje dle platných právních předpisů. Při stanovení konkrétní výše úhrady se zohledňuje typ pokoje a také druh odebírané stravy. Aktuální sazebník je k dispozici na webových stránkách [www.dsporuba.com](http://www.dsporuba.com) a také na nástěnkách v prostorách DSO, případně u koordinátorek sociální práce.

#### **V rámci základních činností poskytuje DSO:**

- pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- sociálně terapeutické činnosti,
- aktivizační činnosti,
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Tyto činnosti jsou hrazeny z příspěvku na péči. Po nástupu uživatele náleží příspěvek DSO. Při dočasném pobytu uživatele mimo DSO se příspěvek na péči uživateli nevrací.

Po zaplacení měsíční úhrady za pobyt v DSO (za daný počet dnů v měsíci) musí uživateli zůstat z jeho příjmu minimálně 15 %. V případě nedostatku vlastních finančních prostředků se DSO může dohodnout na spoluúčasti při úhradě za pobyt s jinou osobou (např. manželem/manželkou, dětmi uživatele) a uzavře s ní „Smlouvu o doplatku za poskytování sociálních služeb“.

#### **Úhradu lze provést následujícími způsoby:**

- zasláním důchodu z České správy sociálního zabezpečení na účet DSO,
- hotově v pokladně DSO,
- bezhotovostně na bankovní účet DSO.

Úhrada za poskytované služby musí být provedena nejpozději do 25. dne daného měsíce.

V případě výplaty důchodu z ČSSZ na účet DSO se důchody vyplácejí prostřednictvím koordinátorek sociální práce, které je vyplatí uživatelům vždy 15. den v měsíci po zaplacení úhrady za ubytování a stravu. Případně-li tento den na den pracovního klidu či státního svátku, vyplácí se důchod až následující pracovní den.

V případě změny pokoje v průběhu kalendářního měsíce, bude změna úhrady provedena od prvního dne následujícího měsíce. Pokud uživatel žádá změnu stravy, je tato změna včetně úhrady, provedena od prvního dne následujícího měsíce. V případě, že ke změně stravy dochází ze zdravotních důvodů na doporučení lékaře, nastává změna stravy a úhrady následující den.

V případě odhlášení stravy má uživatel nárok na vrácení části peněz za stravu (náklady za potraviny), tzv. vratku. Ta je uživateli vyplacena vždy k 13. dni následujícího měsíce, ve kterém nárok vznikl. Pokud tento den připadne na den pracovního klidu či státního svátku, jsou vratky vyplaceny nejbližší předchozí pracovní den.

Uživatel má možnost prostřednictvím DSO využívat depozitní účet k hospodaření se svými finančními prostředky. Jedná se o účet, na který si uživatel může uložit své peníze a který spravují koordinátorky sociální práce. Uživatel si může kdykoli během pracovní doby koordinátorky sociální

práce své peníze z tohoto účtu vybrat. Větší finanční obnos (nad 10.000 Kč) si uživatel může vybrat po předchozí dohodě s koordinátorkou sociální práce. Se souhlasem uživatele (opatrovníka) je také možné finanční prostředky na depozitním účtu využívat ke zprostředkování úhrad za léky, pedikúru, kadeřnici apod.

## **VI. Fakultativní služby**

Seznam těchto služeb a jejich sazebník je přílohou smlouvy. Úhrada za fakultativní služby se platí v pokladně DSO do 14-ti dnů od vystavení faktury za odebranou službu. Výjimkou je kopírování tiskopisů a využití telefonu v hovorně u recepcce. Tyto služby se platí ihned.

Uživatelé mají v DSO možnost využít kadeřnické, holičské, pedikérské a kosmetické služby. Tyto služby jsou poskytovány dodavatelsky externími firmami. Uživatel je hradí ihned po poskytnutí služby.

## **VII. Úschova cenných věcí a finančních prostředků**

Cenné předměty a peníze může dát uživatel do úschovy koordinátorce sociální práce jako tzv. hmotná a finanční depozita. V tomto případě přebírá odpovědnost za ztrátu DSO. Uživatel má také možnost uschovat si cenné předměty a peníze do uzamykatelného trezoru na svém pokoji. Za takto uložené cennosti a hotovost DSO nezodpovídá a neručí za případnou ztrátu.

Cenné předměty i peníze předané do úschovy koordinátorkám sociální práce jsou vydávány na vlastní žádost uživatele nebo při ukončení „Smlouvy o poskytování sociálních služeb“.

V případě úmrtí uživatele jsou jeho finanční prostředky a cenné předměty uloženy u koordinátorky sociální práce a vydány dědicům po ukončení dědického řízení na základě oznámení nebo usnesení soudu.

## **VIII. Zdravotní, rehabilitační, ošetrovatelská a přímá péče**

DSO poskytuje uživatelům dle jejich individuálních potřeb ošetrovatelskou a přímou péči. Ošetrovatelskou péči zabezpečují koordinátorky pobytové péče a žurnální sestry, přímou péči pracovníci v sociálních službách. Tato péče je poskytována celodenně.

Zdravotní péči zajišťuje praktický lékař a další odborní lékaři. Uživatel si může ponechat svého praktického lékaře, popřípadě se může zaregistrovat u smluvního praktického lékaře, který dochází do DSO každý pracovní den. Uživatel má možnost volby i v případě odborných lékařů. Do DSO dochází zubní lékař, neurolog a psychiatr. Doprovod uživatele k lékařům mimo zařízení zajišťuje dle možností jeho rodina či jiné blízké osoby, v ostatních případech může po domluvě obstarat doprovod také personál.



Uživatelé mohou na doporučení lékaře využívat v DSO rehabilitační péči. Pokud si uživatel přeje rehabilitační péči v takovém rozsahu, který není DSO schopen nabídnout, může využít rehabilitaci mimo DSO v jeho blízkosti (Fakultní nemocnice Ostrava, Mephacentrum, Apromed). V takovém případě poskytuje doprovod uživateli jeho rodina nebo jiné blízké osoby.

DSO nabízí uživatelům zprostředkování vyzvednutí léků z lékárny.

## IX.

### **Zajištění osobní hygieny uživatelů a hygienických podmínek**

Během pobytu v DSO by uživatelé měli dodržovat zásady osobní hygieny, která je základem zdravotní prevence. Zároveň by měli pečovat o čistotu svého šatstva, prádla a obuvi.

Uživatelé vykonávají osobní hygienu dle potřeby. U osob s potřebou podpory je hygiena prováděna za dohledu nebo asistence pracovníků přímé péče. U uživatelů s potřebou podpory provádíme celkovou hygienu 1x týdně. Na přání uživatele lze provádět i častěji pokud to umožňují možnosti DSO. Asistenci při osobní hygieně může po domluvě s personálem uživateli poskytovat také jeho rodina.

Veškeré hygienické prostředky (např. mýdlo, zubní pasta, krém, toaletní papír) si uživatel zajišťuje na své vlastní náklady.

Kadeřnické, holičské, pedikérské a kosmetické služby jsou v DSO poskytovány externími firmami. Informace o těchto službách při příchodu uživatele podá koordinátorka sociální práce.

DSO uživatelům zajišťuje praní a žehlení osobního prádla. Pokud si bude uživatel nechávat své prádlo prát v prádelně DSO, musí být označeno přiděleným číslem. Prádlo by mělo být označeno z jeho vnitřní strany tak, aby označení nebylo na první pohled viditelné, ale bylo identifikovatelné. Za ztrátu neoznačeného prádla DSO nezodpovídá.

Osobní prádlo si uživatelé mění podle potřeby nebo na doporučení personálu. Odvoz použitého prádla do prádelny a dovoz čístejšího prádla zpět k uživatelům zajišťují pracovníci přímé péče a probíhá každý pracovní den.

Svršky (kabáty, bundy, deky apod.), které jsou nevhodné k praní v prádelně DSO, nejsou přijímány k vyprání. Vyčištění těchto věcí si uživatel zajišťuje na své vlastní náklady.

DSO provádí uživatelům drobné opravy prádla (např. výměna gumy, přišití knoflíku), náročné opravy (např. výměna zipu na bundě, zkrácení kožichu) si uživatel zajišťuje sám na vlastní náklady. Požadavky na drobné opravy prádla předávají uživatelé do šicí dílny osobně nebo prostřednictvím pracovníků přímé péče na daném pobytovém patře.

Uživatelé jsou povinni dle svých schopností udržovat ve svém pokoji i ve společných prostorách DSO pořádek a čistotu. Úklid pokoje provádí denně úklidová služba. Úklid skříní a nočního stolku si uživatel provádí sám, popřípadě s podporou pracovníků přímé péče nebo rodiny. Ve svých skříních a nočním stolku by uživatelé neměli skladovat zbytky jídel a odpadky. Skladování potravin podléhajících zkáze a odpadků narušuje hygienu. Potraviny není rovněž dovoleno vyhazovat z oken.

## **X. Poštovní zásilky**

DSO umožňuje uživatelům mít poštovní schránku se svým jménem umístěnou u recepce. Pokud uživatel o schránku nemá zájem, předá poštovní doručovatelka jeho korespondenci pracovníkovi podatelny. Ten rovněž přebírá veškeré doporučené zásilky, balíky či poštovní poukázky. Pracovník podatelny následně předá korespondenci koordinátorkám sociální práce, které je dále doručí adresátům.

V případě odesílání obyčejných zásilek slouží uživatelům poštovní schránka umístěná před recepcí budovy D1.

Jiné obstarávání osobních záležitostí na poště lze provádět prostřednictvím koordinátorek sociální práce.

## **XI. Aktivizační a kulturní činnosti**

Uživatelé mohou využívat nabídku aktivizačních a kulturních činností, které jsou v DSO realizovány. Činnosti zahrnují nabídku volnočasových aktivit, zájmových činností, kulturních a společenských akcí, bohoslužby v kapli, půjčování knih a denního tisku, výuku na počítačích včetně internetu a canisterapii. Lze využít možnosti procházek v zahradě s parkovou úpravou, posezení v altánech a posilování kondice ve Fit-parku.

## **XII. Pobyt mimo DSO**

Uživatelé mohou zařízení kdykoli opustit. Z důvodu vlastní bezpečnosti se doporučuje uživatelům každé opuštění DSO oznámit službu konajícímu personálu.

Přechodný pobyt uživatele mimo DSO by měl být ohlášen koordinátorce pobytové péče, a to minimálně dva dny předem z důvodu odhlášení stravy. V případě náhlé hospitalizace je uživateli odhlášena strava za celou dobu trvání hospitalizace. Při neohlášení nepřítomnosti uživatele 2 dny dopředu uhradí stravu v plné výši (za dané dva dny).

Za dobu přechodného pobytu mimo DSO bude uživateli vrácen pouze přeplatek (vratka) za náklady na potraviny ve výši dle druhu poskytované stravy, za kterou platí úhradu. Režijní poplatek za stravu a taktéž úhrada za ubytování nebude uživateli vrácena.

Pobývá-li uživatel mimo DSO nepřetržitě po dobu delší než 30 dnů, pak pominou důvody pro poskytování pobytové sociální služby, jelikož je patrné, že uživatel poskytovanou péčí nepotřebuje. Poskytovatel může v tomto případě odstoupit od smlouvy. To neplatí v případě hospitalizace či pobytu v jiných zdravotnických zařízeních.

### **XIII.**

#### **Návštěvy a doba klidu**

Uživatelé mohou přijímat návštěvy neomezeně, pokud tím nebude rušen chod zařízení a noční klid. Doba nočního klidu je stanovena od **22.00 hod do 6.00 hod**. Ve výjimečných případech může ředitel stanovit jinou dobu nočního klidu (zvláštní příležitosti).

Návštěvy mohou uživatelé přijímat ve svých pokojích (pokud tím nebudou rušeni ostatní spolubydlíci), ve společných prostorách DSO a v zahradě.

Návštěvy mají povinnost se při příchodu a odchodu zapsat do „Knihy příchodů a odchodů“ uložené na recepcích obou budov. Při příchodu na pobytové patro by se návštěvy měly ohlásit službu konajícímu personálu.

Návštěvy mohou do DSO vodit malá zvířata s platným očkovacím průkazem. V areálu a vnitřních prostorách domova není dovoleno mít psy na volno (bez vodítka) bez náhubku.

### **XIV.**

#### **Mimořádná opatření**

V případě vyhlášení mimořádných hygienicko – epidemiologických opatření (např. chřipková epidemie), může ředitel omezit nebo zakázat návštěvy. Uživatelé, u nichž vznikne podezření z přenosné choroby, musí být ihned izolováni.

### **XV.**

#### **Individuální plánování**

Smyslem individuálního plánování je nastavit službu tak, aby odpovídala přáním a potřebám uživatele v souladu s možnostmi DSO a napomáhala mu tak k udržení či rozvoji jeho schopností.

Individuální plánování začíná již v průběhu jednání s žadatelem o službu, kdy je sjednán rozsah poskytované služby, míra potřebné podpory a pomoci a osobní cíl (individuálně určené potřeby).

Před nástupem do DSO je uživateli přidělen klíčový pracovník. Klíčový pracovník je „důvěrníkem“ uživatele. Uživatel se na něj může obrátit s problémem nebo požádat o radu. Klíčový pracovník je současně zodpovědný za celý proces plánování služby s uživatelem. Zajímá se o přání, potřeby a cíle uživatele a podporuje ho v jejich naplňování. Společně s uživatelem sestavuje a průběžně přehodnocuje Plán péče, který konkrétně vymezuje rozsah poskytované podpory a pomoci v jednotlivých oblastech dle schopností a možností uživatele.

V případě, že vznikne situace, že uživatel a klíčový pracovník nejsou schopni partnerské komunikace a spolupráce, může uživatel požádat o změnu klíčového pracovníka.

## **XVI. Podněty, stížnosti**

Uživatelé, rodinní příslušníci i jiné osoby jsou oprávněni podat stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby. Mohou také podávat podněty či připomínky.

Stížnost může být podána ústně, písemně (poštou, e-mailem) nebo telefonicky. Pro zachování anonymity mohou uživatelé či jiné osoby využít schránky důvěry, které jsou umístěny na jednotlivých patrech, v blízkosti recepce a u R – centra. Pro imobilní uživatele je k dispozici mobilní schránka důvěry, která se nachází na recepci budovy D1.

Stížnost musí být vyřízena do 30 dnů od jejího převzetí/doručení, pokud ředitel neurčí jinak. O výsledku prošetření stížnosti je uživatel (popřípadě také osoba zastupující uživatele) písemně informován. Anonymní stížnost i s odpovědí je vyvěšena na nástěnce u recepcí obou budov.

Podrobnější postup při podávání a vyřizování stížností je uživatelům k dispozici u pevných schránek důvěry, popřípadě na nástěnkách jednotlivých pobytových pater.

## **XVII. Zachování bezpečnostních předpisů, odpovědnost uživatele za způsobenou škodu a svěřené věci**

Uživatelé musí dodržovat všechny bezpečnostní předpisy a při mimořádných událostech (např. požár) se řídit pokyny službu konajícího personálu.

Uživatelé nesmí v budově zacházet s otevřeným ohněm nebo rozdělávat oheň v areálu DSO mimo k tomu vyhrazená místa, a to pouze se souhlasem ředitele. Používání vařičů a elektrických topných těles k vytápění místnosti není dovoleno. Kouření je zakázáno ve všech pokojích i v ostatních prostorách, přípustné je pouze v místnostech k tomu určených (kuřárny). Všechny místnosti jsou vybaveny protipožárními čidly reagujícími na kouř a tepelný zdroj (např. svíčky v blízkosti čidla). V případě, že čidlo zareaguje a budou přivoláni hasiči, platí výjezd uživatel, který čidlo uvedl do provozu.

Při vypnutí elektrického proudu a zhasnutí světel je DSO odpovědný za bezpečný provoz náhradního osvětlení.

Soukromé přijímače (rádio, televize), ale i jiné spotřebiče, které jsou v DSO dovoleny (holící strojky, fěny apod.) a které uživatel vlastní, musí být jednou ročně, případně jednou za dva roky (dle druhu elektrospotřebiče) v oznámených termínech předloženy ke kontrole reviznímu technikovi dle platné normy. V případě pozdější revize, např. z důvodu nástupu nového uživatele nebo používání nového dosud nerevidovaného elektrospotřebiče, bude revize provedena na konci daného měsíce. Elektrospotřebič vyhovující revizi bude označen štítkem. Bez provedené revize není z bezpečnostních důvodů užívání elektrospotřebičů povoleno. Náhrada škody vzniklá DSO z důvodu používání nepovolených elektrospotřebičů (týká se i povolených spotřebičů, které neprošly revizí), bude plně hrazena uživatelem, který škodu zavinil. Poplatek za revizi jednotlivých elektrospotřebičů si hradí uživatel sám dle předem oznámeného sazebníku.

Jde-li o věci, které byly zařízením uživateli dány do užívání, odpovídá uživatel za jejich ztrátu a za šetrné zacházení s nimi. Ztrátu nebo poškození těchto věcí je uživatel povinen ihned oznámit službu konajícímu personálu a následně uhradit.

## **XVIII. Ukončení pobytu**

Pobyt v DSO a poskytování sociální služby může být ukončeno písemnou výpovědí uživatele, písemnou výpovědí poskytovatele nebo úmrtím uživatele.

Důvody ukončení pobytu ze strany poskytovatele:

- a) uživatel přestal splňovat podmínky zařazení do cílové skupiny (např. ze zdravotních důvodů) a poskytovatel nemůže zajistit kvalitní poskytování služby,
- b) uživatel porušuje své povinnosti vyplývající ze smlouvy, tzn. uživatel zamlčí výši svého příjmu nebo jeho změn v případě, že požaduje sníženou úhradu; uživatel neplatí úhradu za pobyt v DSO,
- c) uživatel pobývá mimo DSO nepřetržitě po dobu delší než 30 dnů (výjimkou je hospitalizace či pobyt v jiných zdravotnických zařízeních), je tedy patrné, že uživatel poskytovanou péčí nepotřebuje,
- d) uživatel po opakovaném vysvětlení ředitelem narušuje společné soužití uživatelů, tzn. je verbálně agresivní, vyhrožuje fyzickým napadením nebo opakovaně fyzicky napadá uživatele či pracovníky.

Výpovědní lhůta a další podmínky výpovědi jsou uvedeny ve smlouvě.

## **XIX. Závěrečná ustanovení**

1. Vnitřní pravidla pro poskytování sociální služby Domovy pro seniory jsou vyvěšena na nástěnkách všech pobytových pater. Každý žadatel je navíc obdržel při jednání s koordinátorkou sociální práce před nástupem do DSO.
2. Seznámení s Vnitřními pravidly pro poskytování sociální služby Domovy pro seniory provádí u nových uživatelů koordinátorka sociální práce.
3. Vnitřní pravidla pro poskytování sociální služby Domovy pro seniory nabývají účinnosti dnem 01. 10. 2018, a tím se ruší dříve vydaná Vnitřní pravidla.

**Ing. Radek Baran  
ředitel, v.r.**