

DOMOV PRO SENIORY

Chýnov

Zámecká 1 391 55 Chýnov IČO 750 11 204

Domov pro seniory Chýnov

zastoupený Janou Zadražilovou, pověřenou vedením organizace

vydává tato vnitřní pravidla

DOMÁCÍ ŘÁD

Platný od 1. 5. 2015

Domácí řád je zpracováván z důvodu potřeby určitých pravidel, které je vhodné stanovit, protože jsme organizací, která poskytuje pobytové sociální služby s celodenní přítomností pracovníků, kteří zajišťují péči. Jsme registrovaným poskytovatelem sociální služby *Domov pro seniory a Domov se zvláštním režimem*.

Tato vnitřní pravidla upravují normy soužití uživatelů našich služeb, jejich práva a povinnosti a požadavky na zaměstnance s cílem vytvářet příznivé podmínky života v domově. Slušné a zdvořilé chování jak k sobě navzájem, tak i k pracovníkům domova, je základní podmínkou klidného soužití.

Pravidla domácího řádu jsou závazná pro všechny uživatele služeb a pracovníky domova, případně jiné osoby, které se v domově zdržují.

Uživatelé služeb se občan stává dnem, kdy mu na základě uzavřeného smluvního vztahu zajišťujeme službu sociální péče.

Jsme rádi, že jste si zvolili náš domov a využíváte námi poskytované služby.

Obsah vnitřních pravidel:

1. Všeobecná ustanovení
2. Poskytování pobytových služeb sociální péče
3. Ubytování
4. Stravování
5. Přijímání důchodových dávek, způsob placení úhrady za poskytované služby a péči
6. Zdravotní péče
7. Sociální péče
8. Pobyt mimo domov, návštěvy v domově a noční klid
9. Odpovědnost za škodu způsobenou při poskytování sociálních služeb
10. Podněty ke zkvalitnění služby, možnost podání stížností na rozsah či kvalitu poskytované služby
11. Povinnosti poskytovatele služby
12. Povinnosti uživatelů sociální služby
13. Povinnosti zaměstnanců domova
14. Ukončení poskytování pobytové sociální služby

15. Ochrana osobních a citlivých údajů

16. Závěrečná ustanovení

1. VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ

Závazné předpisy: Domov pro seniory Chýnov (dále jen domov) je příspěvkovou organizací zřizovanou Jihočeským krajem za účelem poskytování pobytových sociálních služeb. Tyto sociální služby poskytujeme dle:

- a) zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů,
- b) vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách a souvisejících předpisů ve znění pozdějších předpisů,
- c) Zřizovací listiny,
- d) Pracovního a Provozního řádu a dalších vnitřních pravidel.

Uvedené právní předpisy Vám na základě Vašeho požadavku kdykoliv zapůjčíme a poskytneme podporu, případně vysvětlení.

Poslání domova: Naším posláním je zajistit bezpečnou a odbornou podporu a péči klientům odpovídající cílové skupině, podpořit zachování jejich stávající soběstačnosti a původního životního stylu prostřednictvím dvou nabízených služeb – Domova pro seniory a Domova se zvláštním režimem.

Zásady a cíle: Pro poskytování služeb máme stanoveny zásady, kterými se při své činnosti řídíme a cíle poskytovaných služeb, kterých chceme dosáhnout. Zásady a cíle poskytované služby jsou zveřejněny na nástěnkách v domově a na webových stránkách.

Poskytované služby: Na základě registrace máme oprávnění k provozování sociální služby:

- a) **Domov pro seniory** (§ 49 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů), kapacita 41 lůžek

- b) **Domov se zvláštním režimem** (§ 50 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů), kapacita 36 lůžek

2. POSKYTOVÁNÍ POBYTOVÝCH SLUŽEB SOCIÁLNÍ PÉČE

Povinnosti poskytovatele: Dle zákona o sociálních službách zajišťujeme uživatelům služeb na základě jejich odůvodněných potřeb tyto základní činnosti:

- a) poskytnutí ubytování
- b) poskytnutí stravy
- c) pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu
- d) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
- e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- f) sociálně terapeutické činnosti
- g) aktivizační činnosti
- h) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

Dále poskytujeme i základní sociální poradenství.

Tyto základní činnosti zajišťují uživatelům zaměstnanci poskytovatele.

Písemná smlouva: Sociální služba je poskytována vždy na základě písemné žádosti žadatele o sociální službu. Je sjednáván rozsah a úhrada poskytované služby. Každý příjemce sociální služby má uzavřenou písemnou „Smlouvu o poskytování sociální služby“. Písemnou smlouvu uzavírá statutární zástupce organizace s osobou, která o službu žádala. Smlouva o poskytování sociální služby, včetně písemných dodatků k této smlouvě, se vyhotovuje vždy ve dvou originálech, každá smluvní strana obdrží jeden originál.

Dostupnost pomoci: Potřebnou podporu a pomoc uživatelům služeb zajišťují zaměstnanci poskytovatele každý den, sociální služba je poskytována celoročně.

3. UBYTOVÁNÍ

Druhy pokojů: Uživatelé pobytových sociálních služeb mají možnost ubytování na jednolůžkových, dvoulůžkových a třílůžkových pokojích. Každý uživatel služby je po příchodu do domova a v průběhu poskytování služby seznamován s nejbližším okolím, obytnými prostorami v domově, včetně hygienického zařízení, kulturního zázemí.

Vybavení pokoje: Každý pokoj v domově je vybaven základním nábytkem - šatní skříň, skříňka, stůl, židle, lůžko, noční stolek, lampička a zastínění okna. U lůžka je k dispozici signalizační zařízení pro přivolání zaměstnanců, kteří zajišťují péči o uživatele služby. Pokoj lze dále vybavit ze strany uživatele vlastním nábytkem případně osobními věcmi, pokud tomu nebrání prostorové možnosti obytné místnosti. Poskytovatel zajišťuje úklid prostor každý den.

Pohyb v prostorách domova: Každý uživatel sociální služby může využívat a navštěvovat společenské místnosti, terasy, jídelnu, kapli a přilehlý park. Ostatní obytné místnosti vždy pouze se souhlasem ubytovaných osob. Součástí domova jsou i další provozní prostory, stravovací provoz, prádelenský provoz, provoz údržby, kanceláře. Tyto prostory pravidelně užívají pouze zaměstnanci příslušného provozu. Uživatelé mají právo na ochranu soukromí v rámci ubytovacích možností a právo na svobodu pohybu ve společných prostorách domova i mimo domov.

Kouření a jiné: V případě, že je uživatel kuřák, z bezpečnostních důvodů lze kouřit pouze na poskytovatelem určených místech. Objekt domova je vybaven „požárními čidly“.

Zaměstnancům poskytovatele, ani uživatelům služby není dovoleno přechovávat v domově zbraně, nebezpečné chemikálie a jiné předměty, které by mohly ohrožovat bezpečí ubytovaných osob.

Společenské místnosti, televize: V rámci ubytování mají uživatelé služeb k dispozici tři společenské místnosti vybavené televizním přijímačem, CD přehrávačem, DVD rekordérem. Tyto prostory slouží pro společenské akce, ale i pro soukromé využití, například oslavy narozenin, výročí, dle přání jednotlivých uživatelů. Tyto místnosti jsou přizpůsobeny uživatelům i pro sledování televize. Televizi lze sledovat i na jednotlivých odděleních. Pokud se uživatel služby rozhodne, může využívat i vlastní televizní přijímač za podmínek stanovených poskytovatelem služby. Koncesionářské poplatky si hradí každý uživatel samostatně, nejsou zahrnuty v úhradě za poskytované služby.

Vlastní elektrospotřebiče: Při používání elektrospotřebičů je povinen jejich majitel zajistit jejich pravidelnou kontrolu (revizi). U elektrospotřebičů ve vlastnictví poskytovatele zajišťuje pravidelnou kontrolu 1x ročně. U elektrospotřebičů ve vlastnictví uživatelů služeb, je nutné zajistit tuto kontrolu rovněž 1x ročně. Domov tuto revizi zprostředkovává na přání uživatele služby.

Praní šatstva: V rámci poskytovaných služeb ubytování zajišťujeme praní ložního i osobního prádla, včetně drobných oprav. Ceny za tyto služby jsou již součástí úhrady za ubytování, dohodnutá úhrada je uvedena ve Smlouvě o poskytování sociální služby, uzavřené s uživatelem.

Trvalý pobyt: Uživatel služby má možnost přihlásit se na adrese domova (Zámecká 1, 391 55 Chýnov) k trvalému pobytu. Je to rozhodnutí každé osoby, která může tuto volbu kdykoliv změnit. Změnu provádí uživatel na obecním úřadě sám, případně za pomoci rodinného příslušníka nebo mu na požádání změnu bydliště může zprostředkovat sociální pracovnice domova, včetně dalších náležitostí, které se změnou souvisí.

Fakultativní služby, nákupy: Nabízíme uživatelům zajištění fakultativních služeb, tedy služeb nad rámec povinných, jejich výčet a úhrada je uvedena v sazebníku fakultativních služeb, který je dostupný na veřejných místech, nástěnkách v domově. Po dohodě se sociální pracovníci lze objednat rozsah a četnost fakultativních služeb.

Uživatelé mají možnost si dvakrát týdně v ranních hodinách objednat drobný nákup, cena nákupu je vyúčtována po jeho dodání. V případě neuvedených fakultativních služeb, kdy jejich rozsah či druh není dopředu znám, je postupováno individuálně.

Vybavení domova: Vybavení domova, věci zapůjčené uživatelům služby domovem, zůstávají majetkem domova. Uživatelé služby i zaměstnanci jsou povinni šetrně zacházet s veškerým vybavením domova. V případě poruch či jiných závad tyto hlásí pracovníkům v přímé péči, kteří zajistí jejich opravu, případně výměnu.

Úschova věcí: Uživatelé služby mají možnost úschovy vlastních věcí v uzamykatelném boxu ve skříni na pokoji, kde jsou ubytováni. Současně mají možnost požádat o úschovu věcí poskytovatele služby, a to dvojnásobem: úschovou na pokladně nebo ve výjimečných případech na ošetřovně. Věci převzaté do úschovy musí být řádně označeny, aby byla vyloučena jejich záměna, a jsou evidovány na složném listu, který je součástí sociální dokumentace konkrétní osoby. Za tento proces při úschově odpovídá sociální pracovnice domova.

Složní list: Složní list (přehled uschovaných věcí) je kdykoliv k nahlédnutí uživateli, kopii obdrží uživatel služby, originál se zakládá u sociální pracovnice. Nastane-li mimořádná situace, hrozí-li nebezpečí ztráty či zničení cenností, které měl dosud uživatel běžně u sebe, převezme tyto cennosti všeobecná sestra, která v danou dobu je ve směně a zajistí jejich úschovu a následné vydání. Vždy tuto mimořádnou skutečnost zaznamená do knihy „Předávání informací o službě“. Domov neodpovídá za případnou ztrátu věcí, které nebyly převzaty do úschovy a za finanční hotovost, která je uložena mimo depozitní účet. Tuto službu má možnost využít každý uživatel.

Depozitní účet, cennosti: Uživatel si může v domově založit depozitní účet. Jedná se o nabídku možnosti založení účtu na vlastní jméno, kam mohou být po zaplacení úhrady uloženy zůstatky z důchodových dávek, případně další finanční prostředky uživatele. Je to možnost, kterou lze využít jako prevenci ztráty finančních prostředků. Evidence a úschova cenných věcí není v rámci našeho domova zpoplatněna. Při ukončení smluvního vztahu, tedy ukončení

poskytování sociální služby, jsou cenné věci, které byly v úschově, případně finanční prostředky na depozitním účtu, předány majiteli těchto věcí, případně jiné osobě, která předloží oprávnění k převzetí těchto věcí a prostředků.

V případě úmrtí, jsou osobní i cenné věci zemřelé osoby, včetně finanční hotovosti neprodleně protokolárně sepsány. Soupis věcí, případně pohledávky, je odeslán příslušnému soudu. Pozůstalost, tedy věci, které zůstaly v úschově domova, je vydána pouze osobám, které jsou označeny v pravomocném usnesení, které tyto osoby předloží.

Poštovní zásilky: Poštovní zásilky adresované osobám, které jsou ubytovány v domově, jsou doručovány každý pracovní den. Poštovní zásilky určené do vlastních rukou jsou předávány k podpisu uživateli, kterému jsou adresovány. V případě, že si uživatel služby objedná jakékoliv zboží nebo mu je doručena zásilka na adresu domova, je mu neprodleně zajištěno převzetí. Pokud při doručení balíku není uživatel schopen podpisu, je možnost potvrdit převzetí za přítomnosti uživatele a svědka, je vždy postupováno individuálně.

E-mailová komunikace: Pokud by osoby blízké, případně jiné, chtěly využít komunikace formou e-mailového kontaktu s požadavkem o předání textu uživateli služby, lze zasílat e-maily na adresu socialni@dschynov.cz. Tato služba je poskytována bezplatně.

Telefon: Uživatelé služby, kteří vlastní mobilní telefon, jej mohou používat kdykoliv bez omezení. Lze použít i pevnou telefonní linku, případně služební mobilní telefon pro volání dle přání uživatele služby. Konkrétní číslo telefonu na jednotlivé oddělení či zaměstnance domova bude předáno na základě požadavku a je běžně přístupné na nástěnkách v prostorách domova a na internetových stránkách.

4. STRAVOVÁNÍ

Strava a její výdej: Domov zajišťuje uživatelům služby celodenní stravování dle rozsahu a úhrady sjednané ve smlouvě. Celodenní stravování je nabízeno v rozsahu snídaně, svačina, oběd, svačina

a večeře, případně druhá večeře, dle zdravotního stavu a indikace ošetřujícího lékaře. Nabízíme tuto dietní stravu: racionální, diabetickou a šetřící. Stravu lze podávat i v mleté, případně v jiné formě, pokud se jedná o přání uživatele nebo z důvodu zdravotního stavu. Stravu lze přijímat v jídelnách, které jsou součástí domova nebo přímo na pokojích, pokud je to přání uživatele, případně z důvodu zdravotního stavu.

Výdej stravy:

Snídaně	od 8.30 hod.
Svačina	od 10.00 hod.
Oběd	od 12.30 hod.
Svačina	od 15.00 hod.
Večeře	od 17.30 hod.

Dle přání lze po dohodě s ošetřujícím personálem dobu podávání stravy upravit.

Jídelníček, výběr stravy: Jídelníček a výběr stravy je sestavován vždy na období jednoho týdne. Každý týden má uživatel služby možnost si vybrat z nabízené stravy, tuto možnost aktivně nabízíme všem uživatelům. Jedná se o dva druhy jídel, včetně různých variant příloh. Zaměstnanec domova každý týden zaznamená volbu jídla, kterou učiní uživatel sám. Každý má možnost uchovat uvařené jídlo, případně jiné potraviny v lednici, která je dostupná na jednotlivých patrech. K individuálnímu ohřevu jídla lze využít vybavené kuchyňky, jejíž součástí je mikrovlnná trouba.

5. PŘIJÍMÁNÍ DŮCHODOVÝCH DÁVEK, ZPŮSOB PLACENÍ ÚHRADY ZA POSKYTOVANÉ SLUŽBY A PÉČI

Možnosti převzetí důchodových dávek: Vzhledem k tomu, že poskytujeme pobytové sociální služby, které jsou spojené vždy s ubytováním za úhradu, určuje každý uživatel našich služeb, jakým způsobem bude přebírat důchodové dávky a jakým způsobem bude hradit stanovenou úhradu za poskytované služby.

- a) žádost uživatele služby o převedení výplaty důchodových dávek hromadným seznamem ČSSZ nebo
- b) poštovní poukázkou (doručuje pracovník pošty) nebo
- c) peněžním převodem na účet DS Chýnov (č. účtu: 107-5342180227/0100)

Způsob placení úhrady: Způsob placení úhrady za poskytované služby je dohodnut ve smlouvě. Jedná se zpravidla o tyto možnosti:

- a) odečtením stanovené měsíční úhrady z důchodu zaslaného hromadným důchodovým seznamem nebo
- b) úhrada hotově na pokladně poskytovatele nebo
- c) platbou na účet poskytovatele služby – DS Chýnov nebo
- d) jiným předem dohodnutým způsobem

Výše úhrady: Každý uživatel hradí služby v měsíci, kdy byly poskytovány, jedná se o stravování a ubytování ve výši, která byla sjednána ve smlouvě. Výše úhrady je konkrétně obsažena v Předpisu úhrady, který je přílohou Smlouvy o poskytování sociální služby. Úhrada za péči, je stanovena a hrazena ve výši přiznaného příspěvku na péči.

Příspěvek na péči: Příspěvek na péči v pobytovém zařízení sociálních služeb ze zákona o sociálních službách náleží poskytovateli služby. Je nutné jej připočítat k úhradě za ubytování, stravu a další služby.

Zůstatky příjmu, termín jejich výplaty: Po zaplacení měsíční úhrady za poskytované služby ubytování a stravování musí zůstat každému uživateli z jeho příjmu minimálně 15%. Tyto zůstatky příjmu po zaplacení úhrady jsou jednotlivým uživatelům vypláceny, pokud důchod dochází do domova hromadným seznamem, když není zvolen jiný způsob přijímání důchodových dávek. V případě zasílání důchodových dávek na hromadný výplatní seznam je výplata finančních prostředků prováděna vždy 15. dne v měsíci. Případně-li tento den na sobotu, je zůstatek vyplácen v pátek, případně-li tento den na neděli, je vyplácen v pondělí. V případě, že je uživatel služby nepřítomen v domově v den výplaty důchodových dávek, je mu v souladu s uzavřenou smlouvou odečtena výše úhrady za stravování

a ubytování a zůstatek prostředků je uložen na depozitní účet vedený na jméno uživatele až do doby vyzvednutí prostředků. Pokud je uživatel služby přítomen, je zůstatek vyplácen hotovostně, pokud nebyl zvolen jiný způsob.

Smlouva o spoluúčasti na úhradě: V případě snížené měsíční úhrady za stravování a ubytování, kdy uživatel nemá dostatečný příjem, je uzavírána písemná dohoda s osobami blízkými či jinými (tzv. „Smlouva o spoluúčasti“) dle § 71 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění.

Vrácení zaplacené části úhrady. Za poskytované služby v daném měsíci je toto vrácení možné, pokud byl uživatel v určenou dobu (minimálně celý kalendářní den) mimo domov a nebyly mu služby poskytovány. Tzv. „vratka“ je vrácení poměrné části této již zaplacené úhrady.

Vratka úhrady za péči: Poskytovateli je hrazena měsíční úhrada za péči ve výši přiznaného příspěvku na péči, a to i v případě, že je příspěvek přiznán zpětně a uživateli služby již byla poskytována péče v domově. Poměrná část úhrady za péči je za dobu pobytu mimo domov vrácena jen za celé kalendářní dny, kdy byl uživatel nepřítomen, tedy není vrácena částka úhrady za den, kdy uživatel odchází z domova a přichází do domova.

Vratka úhrady za ubytování: Úhrada za ubytování není uživateli služby vrácena, když se uživatel zdržuje mimo zařízení. Lůžko v obytné místnosti je k dispozici pouze uživateli a není v žádném případě obsazováno jinými osobami.

Vratka úhrady za stravování: Část již zaplacené úhrady za stravování je vrácena uživateli ve výši ceny potravin, pokud uživatel zaplatil úhradu za stravování v plné výši. Pokud byla úhrada za stravování snížená, je v oblasti stravování vrácena pouze poměrná část.

Termín výplaty vratek: Vratky jsou vypláceny uživatelům nejpozději následující měsíc po měsíci, kdy byla úhrada zaplacená.

Uživatel obdrží doklad s vyúčtováním za daný měsíc a uvedenou částkou za stravu a případně příspěvek na péči, která je vrácena. Kdykoliv na požádání podá sociální pracovnice domova uživateli další informace a vysvětlení.

6. ZDRAVOTNÍ PÉČE

Ošetřovatelský úsek a jeho činnost: Lékařem indikovanou zdravotní péči zajišťují uživatelům všeobecné sestry, které jsou zaměstnanci domova. Lékařem předepsaná potřebná zdravotní péče, tedy ošetřovatelská péče, je poskytována všeobecnými sestrami v průběhu dne. Prováděné zdravotní výkony jsou hrazeny zdravotní pojišťovnou konkrétního uživatele. Zdravotnický personál domova nabízí součinnost uživatelům při zajištění potřebných zdravotnických či jiných kompenzačních pomůcek. Uživatel služby má možnost požádat domov o vyzvedávání předpisu léků, případně dalších léčivých přípravků a pomůcek v lékárně či na jiném místě.

Zprostředkování lékařského ošetření: Do domova přichází v rámci návštěvní služby lékař, který je ve smluvním vztahu se zdravotní pojišťovnou uživatele. V případě změny zdravotního stavu uživatele, kdy je nutné zajistit potřebnou lékařskou péči, oznamuje všeobecná sestra tuto skutečnost ošetřujícímu lékaři, případně zajistí zdravotní službu prostřednictvím zdravotnické záchranné služby, pokud ošetřující lékař uživatele není dostupný. Každý uživatel může z vlastního rozhodnutí oslovit ošetřujícího lékaře také sám, případně prostřednictvím rodiny, pokud se tak rozhodne. Kontakty na lékaře do jejich ordinací jsou zveřejněny na nástěnkách v domově. O svých zdravotních potížích, případně potřebě lékařského ošetření, kdykoliv může informovat uživatel službu konající všeobecnou sestru. Pokud dojde k úrazu, pádu, informuje uživatel, případně další osoby, přítomné pracovníky, kteří okamžitě zajistí potřebné ošetření a provedou písemný záznam.

Ošetřovatelská péče: Zdravotní péče, která je zajišťována všeobecnými sestrami, jedná se o soubor odborných činností zaměřených na prevenci, udržení, podporu a navrácení zdraví. Její

součástí je také péče o nevyлéčitelně nemocné. Ošetřovatelská péče je poskytována víceústupňovým způsobem – podílí se na ní ošetřovatelský tým složený ze všeobecných sester a fyzioterapeuta.

Všeobecné sestry: Zdravotní péči o uživatele zajišťují všeobecné sestry, které pracují na základě indikace lékaře. Plní jednotlivé ordinace, navrhuji, poskytují a vyhodnocují léčebný postup u konkrétního uživatele a koordinují poskytování dalších potřebných zdravotních služeb. Pracují metodou ošetřovatelského procesu a vedou zdravotnickou dokumentaci.

Lékařská péče: Uživatelé služby mají možnost volby poskytovatele zdravotní služby (lékaře či jiné zdravotní služby). Do domova dochází praktický lékař a další odborní lékaři. Tito lékaři nejsou zaměstnanci domova. S domovem spolupracuje praktický lékař, odborný lékař - psychiatr, odborný lékař - diabetolog, nutriční specialista a v případě potřeby další specialisté. Po příchodu do domova mají klienti možnost registrace u praktického lékaře, který dochází do domova v určených návštěvních hodinách. Pokud si však uživatel přeje zůstat u svého stávajícího praktického lékaře, je to jeho rozhodnutím, je nutné však tuto skutečnost oznámit zdravotnickému personálu a zajistit potřebnou návaznost vzhledem ke změně pobytu uživatele.

Doprava k lékaři: Doprava k lékaři na vyšetření či ošetření k lékařům je zajištěna vozidlem domova nebo ve spolupráci s rodinou nebo dopravní zdravotní službou, pokud to vyžaduje zdravotní stav uživatele. V případě dopravy vozidlem domova na vyšetření v rámci tábořského okresu, kde je domov umístěn, se nejedná o fakultativní službu, tedy je poskytována bez úhrady.

Přístup zaměstnanců: Cílem všech zaměstnanců domova je poskytovat uživatelům zdravotní i sociální péči odbornou, individuální, tedy ve vztahu ke konkrétním potřebám uživatele. Péči takovou, která respektuje práva uživatelů na poskytování kvalitní služby.

7. SOCIÁLNÍ PÉČE

Sociální úsek a jeho činnost: V pobytovém zařízení sociálních služeb zajišťujeme péči osobám prostřednictvím dvou registrovaných sociálních služeb, a to službou Domov se zvláštním režimem a Domov pro seniory. V rámci těchto dvou služeb jsme povinni zajišťovat, nabízet uživatelům péči v rozsahu těchto úkonů – pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti, aktivizační činnosti a pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. Tyto úkony péče zajišťuje tým pracovníků v přímé obslužné péči a dalších pracovníků, kteří se podílejí na sociálně terapeutických činnostech a aktivizačních činnostech zajišťovaných pro uživatele služby. V rámci tohoto týmu je poskytována i odborná sociální práce sociálními pracovníky domova, které zabezpečují sociální agendu, včetně řešení sociálně právních problémů. Poskytují sociálně právní poradenství a koordinují poskytování sociální služby v rámci domova.

Pracovníci přímé péče: Pracovníci přímé péče zajišťují úkony péče uživatelům služby po dobu 24 hodin denně. Péče je poskytována vždy individuálně na základě odůvodněných potřeb jednotlivých uživatelů s ohledem na jejich soběstačnost.

Individuální plánování, klíčoví pracovníci: Pracovníci přímé péče plánují společně s uživatelem průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle a možnosti uživatele. Společně s uživatelem je průběžně hodnoceno, zda jsou naplňovány jeho osobní cíle. V domově je zajištěn tzv. systém „klíčových pracovníků“ – každý uživatel má určeného zaměstnance, který se zajímá o potřeby uživatele, jeho přání, cíle a pomáhá mu je uskutečňovat. Na požádání klienta nebo zaměstnance může být klíčový pracovník změněn, jedná se o volbu uživatele. U každého uživatele je sestavován tzv. individuální plán, kdy je vysvětleno uživateli, k čemu slouží, v čem je přínos pro uživatele služby a jaký je proces plánování (písemné záznamy, lhůty, vyhodnocování, atd.).

Sociální dokumentace: O poskytování sociální služby jednotlivým uživatelům jsou vedeny záznamy v sociální dokumentaci, do které na požádání může osoba, o které je dokumentace vedena (případně zástupce této osoby), kdykoliv nahlédnout. Sociální dokumentaci tvoří dvě části: část tzv. „osobní složka“ je vedena písemnou a elektronickou formou pracovníky, kteří zajišťují přímou péči uživatelům a další část této sociální dokumentace je vedena rovněž v písemné a elektronické formě sociální pracovníci domova.

Shromažďování informací o uživatelích služby: Domov shromažďuje a zpracovává nezbytné údaje o uživatelích, které umožňují poskytování bezpečné, odborné a kvalitní služby. Shromažďování a zpracovávání osobních údajů odpovídá platným obecně závazným normám (zákon č.101/2000 Sb., v platném znění). Všechny písemnosti jsou uchovávány podle spisového a skartačního řádu zákona o archivnictví. Souhlas se zjišťováním, shromažďováním a uchováváním osobních údajů vyjadřuje uživatel podpisem žádosti o poskytování sociální služby. Zaměstnanci, kteří mají k těmto údajům přístup jsou povinni zachovávat mlčenlivost.

Sociální pracovnice: Sociální pracovnice zajišťuje základní sociální poradenství dle potřeby či požadavků uživatelů. V rámci základního sociálního poradenství jsou poskytovány informace směřující k řešení nepříznivé sociální situace jednotlivých osob. Sociální pracovnice domova řeší rovněž veškerou agendu úhrad stanovených za poskytování pobytové sociální služby, tedy úhrad za ubytování, stravování, za poskytovanou péči a fakultativní činnosti, tedy činnosti nad rámec povinných. Kdykoliv v pracovní dny je možnost se na tyto sociální pracovnice obracet. Jsou nápomocny při řešení situací, které nastávají v průběhu poskytování sociální služby, případně i v jiných situacích, kde potřebuje uživatel služby další pečující osoby podporu a pomoc. Poradenství a podpora jsou nabízeny i rodinným příslušníkům, kteří řeší některé skutečnosti a situace, které nastávají v souvislosti s poskytováním sociální a zdravotní služby osobě blízké.

8. POBYT MIMO DOMOV, NÁVŠTĚVY V DOMOVĚ, PRŮBĚH DNE A NOČNÍ KLID

Pobyt mimo domov: Pobyt mimo domov je možný kdykoliv dle přání uživatele. Je rozhodnutím každého uživatele služby, v jaké době zamýšlí opustit prostory domova, například z důvodu návštěvy rodiny, přátel, návštěvy kulturního zařízení, atd. Pokud se jedná o pobyt mimo domov delší než kalendářní den, je žádoucí tuto skutečnost sdělit pracovníkům, kteří zajišťují přímou péči, z důvodu zajištění některých potřeb uživatele (užívané léky, odhlášení objednané stravy, plánovaná vyšetření, atd.). V případě návratu do domova ve večerních hodinách, tedy po 21. hodině je objekt domova již uzamčen a je potřeba zazvonit na pracovníky přímé péče, kteří zajistí vstup do areálu.

Návštěvy: Návštěvy v domově nejsou omezovány dobou ani rozsahem. V případě ubytování na vícelůžkovém pokoji je nutné respektovat soukromí ostatních ubytovaných osob. Návštěvu může uživatel služby přijímat také ve společných prostorách domova (společenské místnosti, vstupní hala a další prostory). Pouze v mimořádných situacích např. epidemie chřipky, kdy dochází ke konkrétnímu ohrožení zdraví dalších osob, může na určitou dobu a za zcela výjimečných podmínek omezit ředitel domova návštěvy.

Zástupci církve, mše: Pro ubytované uživatele služby lze zajistit i návštěvu zástupce jednotlivých církví, pokud je projeven zájem. V domově je jednou měsíčně sloužena katolická mše.

Průběh dne: Denní harmonogram uživatelů není žádným způsobem omezován, určují si jej sami dle svých zájmů a potřeb a zvyklostí. Uživatelé služby mohou využít nabídky aktivizačních činností a dalších akcí pořádaných domovem. Přehled kulturních a aktivizačních činností je zveřejněný na nástěnkách domova. Uživatelům služeb je k dispozici velká knihovna, kde si mohou neomezeně půjčovat knihy dle svých zájmů a přání. Uživatelé služby mají možnost odebírat časopisy a denní tisk dle vlastní volby stejně, jak činili v domácím prostředí, náklady hradí z vlastních finančních prostředků.

Noční klid: V domově je naší snahou zachovávat po určitou dobu klid tak, aby nebyli uživatelé omezováni v době nočního spánku. Zpravidla se jedná o dodržování klidu od 22.00 hodiny do 7.00 hodiny ranní. V této době je možné poslouchat televizi i rádio, ale neomezovat tímto poslechem ostatní uživatele služby. V době nočního klidu nesmí být uživatelé služeb rušeni, s výjimkou nutnosti podat léky nebo jim poskytnout nutnou ošetrovatelskou nebo lékařskou péči či dohled.

9. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU ZPŮSOBENOU PŘI POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

V domově jsou provozovány dva druhy pobytové sociální služby. Pro činnosti zajišťované v souvislosti s provozováním těchto služeb má domov uzavřenou pojistnou smlouvu pro případ odpovědnosti za škodu způsobenou při poskytování sociální služby. Toto pojištění je sjednáno po celou dobu poskytování sociální služby. Tato povinnost vyplývá z § 80 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách v platném znění. Vzhledem k tomu, že v rámci poskytovaných služeb je zajišťovaná uživatelům rovněž ošetrovatelská – zdravotní péče, je pojistná smlouva uzavřená i pro poskytování zdravotních služeb. Tato povinnost vyplývá z § 45 zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování v platném znění.

10. PODNĚTY OSOB KE ZKVALITNĚNÍ SLUŽBY, MOŽNOST PODÁNÍ STÍŽNOSTÍ NA ROZSAH ČI KVALITU POSKYTOVANÉ SLUŽBY

Podání stížnosti, podnětu, připomínky: Jakákoliv osoba může podat podnět, připomínku, stížnost na rozsah či kvalitu poskytovaných služeb. Každý uživatel služby v případě nespokojenosti s poskytovaným rozsahem či kvalitou služby může tuto možnost využít. Stížnost může být podána ústně nebo písemně kterémukoliv pracovníkovi domova nebo přímo řediteli. Podání stížnosti je možno uskutečnit i anonymně. K podání lze využít schránek k tomu určených na jednotlivých odděleních. O vyřízení stížnosti je vždy uživatel informován.

Uživatelé s vyšší mírou podpory: Uživatelé, kteří potřebují vysokou míru podpory pro sníženou soběstačnost, zdravotní stav a nejsou schopni podat písemnou stížnost, jsou pravidelně minimálně jednou měsíčně navštěvováni sociální pracovníci domova a je aktivně zjišťována jejich spokojenost s rozsahem a kvalitou poskytovaných služeb.

Způsob řešení stížnosti: V případě, že není uživatel služby spokojen s poskytovanou službou či jejím rozsahem, je povinna sociální pracovnice zaznamenat tuto stížnost a zajistit řešení stížnosti, včetně oznámení způsobu vyřízení této stížnosti uživateli. Způsob řešení stížností podaných písemnou formou je vždy stěžovateli oznámen písemně. V případě, že stěžovatel není se způsobem řešení spokojen, může se obrátit se svou stížností na zřizovatele domova, kterým je Jihočeský kraj, ulice U Zimního stadionu 1952/2, 370 76 České Budějovice. Případně na další nezávislé instituce, jejichž adresy jsou k nahlédnutí na nástěnkách jednotlivých oddělení nebo u sociálních pracovníků.

11. POVINNOSTI POSKYTOVATELE SLUŽBY

Zajišťovat dostupnost informací o druhu, místě a okruhu osob, jimž se poskytují sociální služby, o kapacitě služeb a způsobu jejich poskytování, a to způsobem srozumitelným pro všechny osoby.

Informovat zájemce o sociální službu o povinnostech vyplývajících ze smlouvy o způsobu poskytování sociálních služeb a o úhradách za tyto služby.

Vytvářet při poskytování sociálních služeb takové podmínky, které umožní osobám naplňovat jejich lidská a občanská práva.

Zpracovat vnitřní pravidla zajištění poskytované sociální služby a pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob na úroveň služeb, a to ve formě srozumitelné pro všechny osoby.

Plánovat průběh poskytování sociální služby podle osobních cílů, potřeb a schopností osob, kterým jsou poskytovány sociální služby, vést písemné individuální záznamy o průběhu služby a hodnotit průběh poskytování služby za účasti uživatelů služby.

Dodržovat standardy kvality sociálních služeb.

Uzavřít písemnou smlouvu s osobou o poskytování sociální služby, pokud tomu nebrání zákonné důvody.

Výše uvedené povinnosti poskytovatelů vycházejí z ustanovení § 88 zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách.

12. POVINNOSTI UŽIVATELŮ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Dodržování povinností plynoucích ze smlouvy: Dle svých schopností dodržování vnitřních pravidel zpracovaných pro řádný provoz sociální služby.

Včasné hrazení smluvené úhrady: Plnění dohody o hrazení smluvené úhrady. Hradit domovu smluvenou úhradu za ubytování, stravování, poskytovanou péči a dohodnuté fakultativní služby včas. V případě, že je úhrada za poskytované služby snížena pro nedostatek příjmů, je povinen v případě změny příjmu tuto skutečnost uživatel služby nahlásit sociální pracovníci. Změna příjmu je důvodem k přepočtu stanovené úhrady za poskytované služby a má vliv na úhradu, která byla uživateli snížena.

Hlášení změn kontaktů: Pro zajištění kvalitní sociální služby je žádoucí (ne povinné), aby uživatel služby sdělil sociální pracovníci změny v kontaktech na osoby blízké, které uvedl v písemné žádosti o poskytování sociální služby a kterým mají být na přání uživatele sdělovány některé skutečnosti.

Značení šatstva: Je žádoucí, aby uživatelé, kteří přinášejí nové oděvy do domova, měli tyto oděvy řádně označené a nedocházelo tak

k situacím, kdy po vyprání oděv není možné vrátit zpět majiteli. Označení je nutné zajišťovat i při průběžném dokupování oděvu v průběhu pobytu v domově. Pracovníci poskytnou potřebnou podporu.

13. POVINNOSTI ZAMĚSTNANCŮ DOMOVA

Poskytování kvalitní služby: Pracovníci zajišťující sociální službu, zdravotní službu a pracovníci provozního úseku jsou povinni zajišťovat řádnou a kvalitní službu uživatelům.

Důstojnost uživatelů služby: Pracovníci jsou povinni se chovat způsobem, který nesnižuje důstojnost uživatelů, ani ostatních pracovníků a jsou povinni vytvářet přátelské a vstřícné prostředí při poskytování sociální služby.

Dodržování náplně práce: Pracovníci jsou povinni poskytovat služby v rozsahu svých pracovních povinností.

Dodržování bezpečnosti práce: Pracovníci jsou povinni při svém výkonu práce dodržovat pravidla bezpečnosti a ochrany zdraví, postupovat tak, aby nezapříčinili vznik nouzové či havarijní situace.

14. UKONČENÍ POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Důvody ukončení: Poskytování sociálních služeb je možné ukončit na základě:

- a) písemného oznámení uživatele, a to i bez udání důvodu, je nutné však uvést datum, ke kterému požaduje uživatel vypovězení smluvního vztahu
- b) prodlení s úhradou za poskytované služby o jeden měsíc po ukončení měsíce, kterého se úhrada týká,
- c) opakovaného porušování pravidel, které stanovil poskytovatel sociální služby, kdy toto porušování zasahuje do důstojnosti

- a práv uživatelů služby, případně zaměstnanců poskytovatele služby
- d) změny zdravotního stavu, která odůvodňuje poskytování jiného druhu sociální služby
- e) uplynutí doby sjednané ve smlouvě o poskytnutí sociální služby

Odstoupení od Smlouvy musí být vždy provedeno písemnou formou a doručeno smluvní straně.

Povinnost zřizovatele: Při zrušení domova, případně při následcích živelné pohromy, je jeho zřizovatel, kterým je Jihočeský kraj povinen zajistit uživatelům pobytové služby jiné řešení, zprostředkování pobytových služeb v jiném domově či jinou dohodnutou podporu a pomoc.

15. OCHRANA OSOBNÍCH A CITLIVÝCH ÚDAJŮ

Shromažďování a zpracování údajů: Shromažďování a zpracování údajů v souvislosti s poskytováním služeb. Domov shromažďuje a zpracovává údaje v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů v návaznosti na zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Domov shromažďuje a zpracovává pouze takové osobní a citlivé údaje, které jsou nezbytné k poskytování kvalitní a bezpečné sociální služby a zdravotní služby. Písemná sociální dokumentace a zdravotní dokumentace, která obsahuje citlivé a osobní údaje je uložena v uzamykatelných prostorách a řádně zabezpečena.

Elektronická dokumentace: Dále je vedena i elektronická dokumentace v programu Cygnus. Přístup do této formy dokumentace je umožněn pouze heslem, které mají k dispozici pracovníci oprávnění vést tuto dokumentaci a zpracovávat potřebné údaje.

Mlčenlivost: Všichni pracovníci domova jsou vázáni povinností zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, které se dozví v souvislosti s výkonem své pracovní činnosti, tato povinnost platí i po ukončení pracovního poměru v domově.

Osobní doklady uživatele služby: Uživatelé služby přicházejí do pobytové sociální služby s osobními doklady, kterými jsou zpravidla občanský průkaz, průkaz zdravotní pojišťovny, průkaz osoby se zdravotním postižením a další doklady. Tyto doklady má uživatel zpravidla u sebe ve svém pokoji. Pokud požádá personál přímé péče, je mu na jeho žádost kterýkoliv z dokladů uložen v úschově domova a kdykoliv na požádání uživatele předložen či vydán. Úschova těchto dokladů na žádost uživatele je zajištěna proti zcizení a neoprávněnému nakládání jiné osoby.

16. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Tento domácí řád nabývá účinnosti dnem 1. května 2015 a ruší domácí řád účinný od 1. února 2014.

Domácí řád je k dispozici uživatelům v každé obytné místnosti v písemné formě. V případě aktualizace domácího řádu bude uživatelům k dispozici vždy v posledním platném znění.

Domácí řád je závazný pro všechny uživatele služby, zaměstnance Domova pro seniory Chýnov a také pro další osoby, které se v domově zdržují.

Vzhledem k rozsahu pravidel a jednotlivých oblastí uvedených v Domácím řádu uvítá poskytovatel sociální služby návrhy od uživatelů a dalších osob k případnému doplnění tohoto dokumentu.

V Chýnově dne 1. 5. 2015.

Vydala:

.....
Jana Zadražilová,
pověřená vedením DS Chýnov

Za odborné zpracování odpovídá vedoucí sociálního úseku.