

Vnitřní pravidla pro poskytování sociální služby

Čl. I. Obecná část

Vnitřní pravidla pro poskytování sociální služby (dále jen VP) upravují základní normy soužití uživatelů Domova důchodců Velká Bíteš (dále jen DD), jejich práva a povinnosti, rozsah poskytované péče zohledňující osobní cíle uživatelů.

Jedná se zejména o:

- poskytování služby s ohledem na individuální požadavky, očekávání a osobní cíle konkrétních uživatelů,
- poskytování podpory má přednost před pomocí, a to zejména v oblastech soběstačnosti, udržování běžných sociálních kontaktů
- respektování a obhajování práva uživatelů služeb

Zaměstnanci a uživatelé služeb jsou s VP seznámeni, dodržují je, prosazují a vytvářejí podmínky pro jejich realizaci.

VP jsou závazným dokumentem, kterým se řídí zaměstnanci, uživatelé služeb a v přiměřeném rozsahu i osoby, které se v DD oprávněně zdržují.

Čl. 2 Zahájení poskytování služby

- 1) Již ve fázi jednání se zájemcem o službu jsou žadatelé, jejich rodinní příslušníci, případně opatrovníci, seznámeni s VP. VP mají uživatelé k dispozici i po zahájení poskytování služby. Poskytování sociální služby je zahájeno na základě uzavření písemné smlouvy. Pokud uživatel projeví zájem, může být v DD přihlášen k trvalému pobytu.
- 2) Ubytování je poskytováno v třílůžkových, dvoulůžkových a jednolůžkových pokojích. Nový uživatel je zpravidla přijímán na třílůžkový nebo dvoulůžkový pokoj. O umístění na jednolůžkový pokoj lze písemně požádat, žádost je zařazena do pořadníku.
- 3) Osobní věci, které si uživatel přinese z domu, jsou po zahájení poskytování služby diskrétně označeny číslem. Stejným číslem se označují rovněž věci, které si uživatel přinese či dostane v průběhu pobytu v DD. Jsou evidovány v soupisu osobního majetku. Soupis je založen v osobní složce na oddělení a je pouze orientační v době zahájení služby.
- 4) Uživatelům je doporučeno nechávat si označit i věci, které jsou pořízeny během poskytování služby. Prádlo, které nebude označeno, bude k praní přijato s tím, že DD neručí za jeho případné zničení. Rovněž je doporučeno oznámit likvidaci věci.
- 5) K praní není přijímáno prádlo, které se musí podrobit chemickému čištění.
- 6) O tom, jaký je doporučený rozsah osobního vybavení nastupujícího uživatele, drobných předmětů denní potřeby a některých dalších předmětů, včetně léků, jsou uživatelé informováni sociální pracovníci a obdrží doporučený seznam věcí.
- 7) Drobná údržba a opravy osobního prádla a ošacení je součástí základních činností hrazených uživatelem v rámci poskytování ubytování.

- 8) V rámci adaptačního procesu se uživatel postupně a podrobně seznamuje s životem v DD, s aktivitami, které zde probíhají. Zaměstnanci přímé péče průběžně zjišťují požadavky a osobní cíle uživatele, s ohledem na individuální poskytování rozsahu služeb péče a péče ošetrovatelské.
- 9) Stěhování uživatele na jiný je možné pouze s jeho souhlasem nebo na základě jeho požadavku. Výjimku tvoří provozní důvody na straně poskytovatele např. malování, a to pouze na dobu nezbytně nutnou.
- 10) Po dohodě uživatele s DD může uživatel používat vlastní elektrospotřebiče za podmínky, že budou splňovat ČSN, podrobí je pravidelné kontrole a jejich užíváním nebude rušit ostatní spolubydlící. Za vlastní rádio a televizi si hradí uživatel sám koncesionářské poplatky. Uživatel rovněž sám hradí pravidelnou kontrolu elektrospotřebičů.
- 11) S věcmi, které jsou majetkem DD, jsou uživatelé povinni zacházet šetrně a při trvalém odchodu ze zařízení je vrátit ve stavu, který odpovídá délce jejich používání.
- 12) Do DD dochází kadeřnice. O jejich návštěvě informuje uživatele personál. Za tyto služby se neplatí, neboť jsou vykonávány v rámci praxe žačkami SOU Jana Tiraye Velká Bíteš.
- 13) Na pokojích nelze přechovávat živá zvířata, nebezpečné předměty, chemikálie, věci hygienicky závadné.

Čl. 3

Odpovědnost za škodu

- 1) Uživatel odpovídá a uhradí škodu, kterou způsobil úmyslně na majetku DD, na majetku a zdraví jiných uživatelů a zaměstnanců a osob, které se v DD oprávněně zdržují.
- 2) Zaměstnanec odpovídá za škodu dle příslušných ustanovení zákoníku práce. Pokud škoda nebo újma na zdraví svým rozsahem a skutkovou podstatou naplňuje charakter trestného činu, je řešena na základě podnětu ředitele či poškozené osoby v rámci trestního řízení.
- 3) Uživatelé mají možnost chránit svůj majetek uzamčením ve stolku nebo skříňce. Stolky, skříňky zpřístupní uživatelé po dohodě klíčovými pracovníky. Tito pracovníci jsou oprávněni odstranit z pokojů, skříní, stolků apod. věci, včetně potravin, pokud by tyto svojí kvalitou, množstvím nebo technickým stavem, odporovaly hygienickým požadavkům, technickým normám či skladovacím a ubytovacím možnostem nebo pokud by ohrožovaly zdraví a kvalitu života v DD. Pracovníci šetrně a laskavě vysvětlí uživateli, že je nutné výše popsané věci z pokoje odstranit.
- 4) Pracovníci provádí úklid v osobních věcech uživatele pouze s jeho souhlasem a za jeho přítomnosti.
- 5) Výjimku tvoří situace, kdy mohou pracovníci DD vstupovat do pokoje i bez přítomnosti uživatele např. požární kontrola, odvrácení havarijní situace, v případě hospitalizace uživatele, zajištění jeho osobních věcí, vždy jsou přítomni dva pracovníci.

Čl. 4

Úschova cenných věcí

- 1) Při zahájení poskytování služby nebo i v jejím průběhu mohou uživatelé požádat o úschovu cenných věcí, peněžní hotovosti či vkladních knížek.
- 2) Sociální pracovnice potvrdí uživateli převzetí depozita předáním příjmového dokladu. Zároveň je uživatel poučen o úschově a dalším ukládání a výběru hotovosti. Vydání depozita potvrdí klient na výdajovém dokladu svým podpisem. Tyto operace provádí sociální pracovnice za účasti svědka. Při převzetí depozit do úschovy v případě nemoci či hospitalizace uživatele postupuje pověřený pracovník obdobně.
- 3) Finanční hotovost lze uložit na dobu nezbytně nutnou, doporučená výška hotovosti na tomto depozitním účtu je stanovena na maximálně 3 000 Kč. Vyšší peněžní hotovost se bude řešit založením VK, případně uložením na vlastní vkladní knížku uživatele.
- 4) Ukládání hotovosti na vkladní knížky uživatele provádí po dohodě s ním sociální pracovnice. Uživateli je následně předáno potvrzení o uložené částce z peněžního ústavu.
- 5) Výběr hotovosti z vkladní knížky si provádí osobně uživatel. Poskytovatel může po dohodě uživateli zajistit odvoz do peněžního ústavu, event. přizvat pracovníka peněžního ústavu do DD, kde je následně provedena výplata peněz z vkladní knížky.
- 6) Cenné věci uživatele omezeného ve způsobilosti k právním úkonům či zbaveného způsobilosti, převezme zařízení na základě žádosti opatrovníka.
- 7) Uložené cennosti budou uživateli nebo jeho opatrovníkovi vydány na základě žádosti nebo při trvalém opuštění DD.
- 8) Cenné předměty, finanční hotovost a vkladní knížky uložené v úschově si může uživatel (opatrovník) vyzvednout v pracovní dny a hodiny k tomu určené u sociální pracovnice.
- 9) Hospodaření na hotovostním depozitním účtu i na vkladní knížce musí být průkazné a transparentní.
- 10) DD neodpovídá za věci, cenné věci, vkladní knížky a peněžní hotovosti, které nepřevzal do úschovy.

Čl. 5

Stravování

- 1) Strava je přizpůsobena svým složením a úpravou věku a zdravotnímu stavu uživatelů dle dietního systému.
- 2) Jídelní lístek sestavuje vedoucí stravovacího úseku ve spolupráci s klienty a pracovníky DD
- 3) Strava se podává dle časového režimu uvedeného i na nástěnkách. Jedná se o doporučenou dobu, ve které je jídlo podáváno. V jednotlivých případech lze stravu podat i mimo čas pravidelných jídel.

Obvyklá doba podávání stravy je následující:

Snídaně: 7:00 – 8:00 hodin

Svačina: 9:30 – 10:00 hodin

Oběd: 11:00 – 12:00 hodin

Svačina: 14:00 - 14:30 hodin

Večeře: 17:30 – 18:30 hodin

- 4) Teplé jídlo je uživatelům servírováno z termónádob přímo na talíř, a to v jídelně nebo přímo na pokoji uživatele.
- 5) Odchod ze zařízení (z důvodu odhlášení stravy) je třeba hlásit službu konající sestře den předem, v pátek na sobotu, neděli a pondělí.
- 6) Za odhlášenou stravu obdrží uživatel finanční hotovost ve výši vratky.
- 7) Odnášet nádobí a příbory z jídelen je zakázáno. Nápoje mají uživatelé k dispozici na určeném místě, a to jídelně.
- 8) Přání, požadavky a stížnosti ohledně stravování uplatňují uživatelé na setkáních se sociální pracovníci a s vedoucí zdravotní sestrou, přes klíčové pracovníky nebo prostřednictvím zaměstnanců přímé péče. Dále je možné se obrátit přímo na vedoucí stravovacího úseku, ředitele. Stížnost lze také podat prostřednictvím Schránky důvěry.

Čl. 6

Hygiena

- 1) Uživatelé dle svých schopností pečují o osobní hygienu, pořádek na pokoji a ve všech prostorách, které užívají. Je třeba dodržovat základní pravidla hygieny, s ohledem na soužití s dalšími uživateli služby.
- 2) Dle individuálního rozsahu péče pomáhají při osobní hygieně zaměstnanci přímé péče.
- 3) Osobní prádlo si uživatelé vyměňují podle potřeby a dávají ho prát do prádelny DD. Všechny místnosti v DD se pravidelně větrají, denně se provádí běžný úklid, na kterém se podílí dle individuálních schopností uživatelé.
- 4) Kouření je přípustné pouze mimo budovu polikliniky.

Čl. 7

Zdravotní a ošetřovatelská péče

- 1) Každý uživatel má možnost volby praktického lékaře. Může využívat zdravotní péče praktického lékaře mimo DD – v tomto případě si veškerý kontakt s lékařem zajišťuje uživatel sám a DD pouze zajišťuje akutní neodkladnou péči.
- 2) DD má lékařskou péči zajištěnou prostřednictvím praktického lékaře, který dochází do zařízení obvykle jednou týdně.
- 3) Ošetřovatelská a rehabilitační péče je zajišťována prostřednictvím zaměstnanců DD, kteří mají odbornou způsobilost k výkonu zdravotnického povolání podle zvláštního právního předpisu.

- 4) Jakýkoliv úraz nebo náhle zhoršení zdravotního stavu uživatele je třeba neprodleně hlásit službu konající zdravotní sestře, která kontaktuje lékaře nebo RZP.

Čl. 8

Vycházky mimo DD a pobyt mimo DD

- 1) Uživatelé mohou vycházet a pobývat mimo areál DD bez jakéhokoliv omezení.
- 2) Uživatelům DD je doporučeno ohlásit svůj odchod mimo zařízení službu konajícímu zaměstnanci.
- 3) Lékař nebo zaměstnanci mohou ze zdravotních důvodů uživateli doporučit, aby neopouštěl DD. Vysvětlí mu, jaká rizika může pro něj opuštění DD představovat.
- 4) Uživatel má právo odjíždět na delší pobyt mimo DD, dobu pobytu si určuje sám a ohlašuje ji předem personálu. Odhlášení stravy oznámí uživatel den předem.
- 5) Za pobyt mimo Domov se ve vyúčtování vrací uživateli vratka za neodebrané jídlo za 24 hodin nepřítomnosti v případě, že si neodebral stravu, a to ani formou balíčku.
- 6) Příspěvek na péči se v době jakékoliv nepřítomnosti uživatele delší 24 hodin nevrací.

Čl. 9

Návštěvy

- 1) Uživatelé mohou přijímat návštěvy denně bez omezení. Při mimořádných situacích a nepříznivé epidemiologické situaci mohou být návštěvy dočasně omezeny ředitelem DD.
- 2) V době podávání jídla je doporučeno návštěvám nerušit uživatele při konzumaci stravy.
- 3) Uživatelé mohou přijímat návštěvy v prostorách k tomu určených (jídelny, zahrada, posezení na chodbě). Na více lůžkových pokojích je možné návštěvy přijímat pouze po dohodě se spolubydlícím.
- 4) Uživatelé částečně nebo zcela imobilní mohou přijímat návštěvy na pokojích.
- 5) Návštěvám je doporučováno, aby svůj příchod ohlásily službu konajícímu personálu pro možnost vzájemného předávání informací.
- 6) Návštěvy nesmí rušit klid a pořádek v DD nebo narušovat léčebný režim.
- 7) Osobám, které jsou zjevně podnapilé, svým jednáním a vzhledem vzbuzují nedůvěru nebo neuvedou své jméno a jméno uživatele, kterého chtějí navštívit, je vstup do DD zakázán.
- 8) Pokud uživatel signalizuje nechtěnou návštěvu, je tato pracovníky vyzvána k odchodu.
- 9) Návštěvy mohou přijít s domácím zvířetem, které je řádně zabezpečeno.
- 10) V DD není povoleno:
 - konat návštěvy na pokojích v době nočního klidu a v nepřítomnosti uživatelů
 - vynášet majetek DD
 - provádět vlastní zásahy do zařízení a instalací

- fyzicky a slovně napadat ostatní uživatele a zaměstnance
- přechovávat a hromadit nepřiměřené množství potravin a alkoholu
- přechovávat a hromadit zbraně, omamné látky, střepy a jiné ostré a nebezpečné předměty
- kouřit mimo vyhrazené prostory.

Čl. 10

Způsob úhrady za poskytované sociální služby

- 1) Výše úhrady za poskytování sociální služby je s uživatelem sjednána v uzavřené smlouvě.
- 2) Úhrada zahrnuje částku za ubytování, stravu a za péči.
- 3) Po úhradě částky za ubytování a stravu musí zůstat uživateli alespoň 15% jeho příjmu. Úhrada za péči je stanovena ve výši přiznaného příspěvku na péči.
- 4) V případech, kdy uživatel nepobírá příspěvek na péči a potřebuje poskytování činností péče, není po něm za tyto činnosti požadována úhrada.
- 5) Úhradu za poskytovanou sociální službu je možné provádět tímto způsobem:
 - hotově na pokladně DD
 - na účet DD
 - složenkou
 - hromadným seznamem z ČSSZ – v tomto případě je zůstatek důchodu vyplácen uživateli poskytovatelem každého 15. dne v měsíci. Pokud tento den připadne na sobotu, zůstatek bude vyplacen v pátek. Pokud připadne na neděli, zůstatek bude vyplacen v pondělí.

Čl. 11

Ochrana osobní a citlivých údajů

- 1) Osobní spisy uživatele obsahují pouze takové citlivé údaje, které jsou nezbytné k poskytování kvalitní a bezpečné služby a které sdělil sám uživatel, event. jeho opatrovník.
- 2) Osobní spisy uživatelů jsou uloženy v uzamykatelných prostorách. Přístup k nim mají sociální pracovníce a vedoucí zdravotní sestra.
- 3) Na uzamykatelné pracovně sester personálu jsou v samostatných složkách umístěny individuální plány jednotlivých uživatelů, které obsahují osobní údaje sdělené uživateli v rámci procesu individuálního plánování. K těmto údajům mají přístup pouze pověřené pracovníci zařízení – sociální pracovníce, vedoucí zdravotní sestra, pracovníci přímé péče – klíčoví pracovníci.
- 4) Ošetřovatelská dokumentace je uložena na uzamykatelné pracovně sester, přístup k ní má ošetřovatelský personál.

- 5) Všichni zaměstnanci jsou vázáni povinnostmi zachovávat mlčenlivost o osobních a citlivých údajích uživatelů, o kterých se dozvěděli při výkonu své práce. Povinnost zachovat mlčenlivost platí i po ukončení pracovního poměru.
- 6) Uživatelé, event. jejich opatrovníci písemně stvrzují souhlas se získáváním, evidováním, zpracováním a uchováváním jejich osobních a citlivých údajů.

Čl. 12

Základní povinnosti uživatelů

- 1) Uživatel služby dodržuje pravidla slušného chování k ostatním uživatelům, k personálu a na veřejnosti. Do cizího pokoje nevstupuje bez souhlasu zde ubytovaného a ctí nedotknutelnost osobního vlastnictví a soukromí ostatních.
- 2) Uživatelé nevstupují do provozních místností (sklady, kotelna). Podílejí se na hospodaření s vodou a energiemi DD tím, že šetří vodou a svítí v místnostech jen podle potřeby. Každý uživatel služby zachází s majetkem DD podle jeho určení, bez úmyslného poškozování a ničení. Přemísťování nábytku je možné pouze s vědomím a svolením personálu DD. Škodu, způsobenou úmyslně případně v podnapilém stavu, uživatel uhradí.
- 3) Alkohol je v DD tolerován, pokud se jedná o příležitostnou konzumaci v míře společensky únosné, aby nikdo nebyl ohrožen úrazem a zdravotními komplikacemi v podnapilosti. Nedoporučuje se obstarávat, donášet a nabízet alkohol lidem užívajícím léky. V případě překročení přijatelné hranice je personál oprávněn adekvátně zakročit.

Čl. 13

Připomínky a stížnosti

- 1) Právem každého z uživatelů je podávat podněty, připomínky a stížnosti na kvalitu a způsob poskytování sociální služby.
- 2) Vnitřní předpis, který se zabývá touto oblastí, je k dispozici uživatelům na nástěnkách v prostorách DD.
- 3) Připomínky či stížnosti může každý uživatel podat ústně, písemně či anonymně do označené Schránky důvěry.
- 4) Svoje připomínky, stížnosti může ústně sdělit klíčovému pracovníkovi, každému službu konajícímu pracovníkovi, sociální pracovníci, vedoucí zdravotní sestře, řediteli.
- 5) Pokud uživatel není schopen formulovat, sepsat či odeslat stížnost, může se obrátit na kteréhokoliv pracovníka, ke kterému má důvěru.
- 6) Uživatel si může zvolit zástupce pro podání a vyřizování stížnosti.
- 7) Kontakty na nadřízený orgán a na instituce zabývající se dodržováním lidských práv mají uživatelé k dispozici na nástěnkách nebo u sociální pracovnice.
- 8) Poskytovatel vytváří bezpečné prostředí pro uživatele pro podávání stížností a stížnosti vnímá jako podnět pro zvýšení kvality poskytované služby.

Čl. 14

Mimořádné situace, včetně opatření při porušování pořádku

Za mimořádnou situaci se považuje zejména:

- havarijní situace – např. požár, živelná pohroma
- napadení, vloupání
- ztráta peněz, předmětů
- agresivní chování, chování pod vlivem alkoholu a jiných omamných látek
- pohřešování uživatele

Postup při mimořádné situaci:

Uživatel zachová klid a rozvahu, neprodleně přivolá kteréhokoliv zaměstnance zařízení. Dále se řídí pokyny odpovědných zaměstnanců.

Opatření proti porušování pořádku:

Uživatelé jsou seznámeni s tím, že žijí v DD s dalšími lidmi a je tedy nutné brát ohled i na ostatní uživatele a neporušovat svým nevhodným chováním soužití (slovní napadání, agresivita atd.).

Porušuje-li uživatel pravidla vzájemného soužití v DD a odpovědným pracovníkům se nepodaří sjednat nápravu, ředitel poučí uživatele o následcích, které by pro něho mohlo mít další porušování kázně a pořádku.

Nedojde-li ani poté k nápravě nebo jde-li o zvláště závažné porušení kázně nebo pořádku, učiní ředitel návrh na ukončení smlouvy o poskytování sociální služby.

Čl. 15

Poštovní zásilky

- 1) Doporučené poštovní zásilky, včetně peněžních, jsou předávány uživatelům přímo pracovníkem Pošty za asistence sociální pracovnice. V případě, toto není možné, převezme zásilku sociální pracovnice, zaeviduje ji a uživateli ji předá proti podpisu.
- 2) Pokud uživatel není schopen podpisu, nemá opatrovníka, je zásilka předána za podpisu dvou svědků.

Čl. 16

Aktivizační činnosti uživatelů

- 1) Sociální pracovnice, vedoucí zdravotní sestry a pracovnice v sociálních službách (aktivizační pracovník) organizují a zabezpečují podle zájmu uživatelů kulturní, zájmové a jiné společenské akce v zařízení i mimo něj.
- 2) Rozsah aktivizačních a sociálně terapeutických činností navrhuje po dohodě s uživateli klíčový pracovník, sociální pracovník nebo aktivizační pracovník. Jedná se zejména o zájmovou činnost, společenské hry, vycházky, cvičení apod.
- 3) V zařízení je knihovna volně přístupná všem uživatelům.

- 4) Každý uživatel má zaručenu svobodu náboženského vyznání a politického smýšlení.
- 5) Noční klid je v době od 22.00 hod. do 6.00 hod.

Čl. 17

Individuální plánování průběhu poskytování služby

- 1) Ke každému uživateli je přístupováno jako k osobnosti s individuálními potřebami, přáními a cíli, které jsou při poskytování služby zohledňovány.
- 2) V DD existuje systém klíčových pracovníků a každý uživatel má přiřazeného jednoho zaměstnance, jehož úkolem je zjišťovat přání a cíle uživatele, monitorovat změny v jeho potřebách a spolupracovat na jejich naplňování.
- 3) Společně s uživatelem pracuje klíčový pracovník na zpracování a naplňování individuálního plánu.
- 4) Uživatel má právo na změnu klíčového pracovníka. Rovněž tak zaměstnanec má právo požádat o ukončení této činnosti u konkrétního uživatele.
- 5) Podle individuálního plánu postupuje personál při každodenní péči o uživatele. Péče je tak poskytována dle skutečných potřeb, přání a cílů uživatele.

Čl. 18

Závěrečná ustanovení

- 1) Tato Vnitřní pravidla nabývají účinnosti dnem 1. 3. 2017, současně ruší Domácí řád účinný od 1. 2. 2012.
- 2) VP jsou volně k dispozici na nástěnkách v DD.
- 3) Uživatelé jsou seznámeni s VP prostřednictvím klíčového pracovníka. U nově nastupujících uživatelů jsou s VP seznámeni sociální pracovníci.
- 4) VP je nedílnou přílohou Smlouvy o poskytování sociální služby.
- 5) Zaměstnanci jsou s VP seznámeni a podpisem stvrzují, že jsou pro ně závazná a budou je respektovat.

Ve Velké Bíteši, dne 27. 2. 2017

MUDr. Svatopluk Horek
ředitel