



# VNITŘNÍ PRAVIDLA DOMOVA SE ZVLÁŠTNÍM REŽIMEM

**Seniorcentrum OASA – Domov se zvláštním režimem**

Adresa pracoviště: Litultovice 202, 747 55 Litultovice

*Provozovatel: Pečovatelská služba OASA Opava, o.p.s.*

*Sídlo: Poštovní 239, 747 61 Raduň*

<b>Verze č.:</b>	<b>1</b>
<b>Počet stran:</b>	<b>14</b>

Zpracovala: **Mgr. Eva Novotná, sociální pracovníce**

Účinnost od: **1.4. 2014**

Účinnost do: **provedení písemné změny**

Schválila: **Pavla Včulková, ředitelka** podpis .....



## Obsah

I.ÚVODNÍ USTANOVENÍ.....	3
a)CÍLOVÁ SKUPINA UŽIVATELŮ.....	3
b)CÍL POSKYTOVANÝCH SLUŽEB.....	3
c)ZÁSADY POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY.....	4
II.SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY.....	4
III.ZAHÁJENÍ POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY.....	4
IV.UBYTOVÁNÍ.....	4
V.STRAVOVÁNÍ.....	7
VI.ZÁKLADNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY POSKYTOVANÉ V DZR.....	8
IX.INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ S UŽIVATELEM .....	8
X. KULTURNÍ A ZÁJMOVÁ ČINNOST.....	9
VII.ZDRAVOTNÍ PÉČE.....	9
XII. POBYT MIMO DOMOV, VYCHÁZKY, DOVOLENKA, NÁVŠTĚVY.....	10
XIII. UKONČENÍ POBYTU.....	11
XIV. FINANČNÍ, MAJETKOVÁ A DALŠÍ PRAVIDLA, PLACENÍ ÚHRADY.....	11
XV. BEZPEČNOSTNÍ OPATŘENÍ, ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU, UŽÍVÁNÍ AKOHOLU.....	13
XVI. PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ, PODNĚTŮ A PŘIPOMÍNEK.....	14
a)POPIS ZPŮSOBU PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ.....	14
XVII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ.....	14

## I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Ke klidnému a spokojenému životu našich uživatelů domova se zvláštním režimem přispívá nejen hmotné zabezpečení, ale i udržování mezilidských vztahů.

Vnitřní pravidla domova se zvláštním režimem obsahují veškerá práva a povinnosti uživatele poskytované služby. Společně se smlouvou o poskytnutí služby sociální péče vytváří podmínky právního vztahu mezi uživatelem a poskytovatelem.

Domov se zvláštním režimem OASA je pobytové zařízení sociálních služeb, které poskytuje sociální službu dle § 50 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Provozovatelem domova se zvláštním režimem je Pečovatelská služba OASA o.p.s.,

### a) CÍLOVÁ SKUPINA UŽIVATELŮ

Senioři, kteří onemocněli Alzheimerovou chorobou, stařeckou demencí nebo ostatními typy demencí a vyžadují pravidelnou pomoc a podporu druhé osoby. Vzhledem k těmto onemocněním mají sníženou soběstačnost, dosáhli věku rozhodného pro přiznání starobního důchodu.

#### Věková kategorie uživatelů:

- mladší senioři ve věku od 65 do 80 let
- starší senioři

#### Cílová oblast:

- Statutární město Opava, okres Opava a okolní obce

#### Negativní vymezení cílové skupiny, komu službu nemůžeme poskytovat:

- poskytovatel neposkytuje druh služby, o kterou žadatel žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb
- kapacita domova se zvláštním režimem je naplněna
- žadatel není schopen pobytu v domově z důvodu akutního infekčního onemocnění, akutní léčby závislosti na alkoholu, omamných a toxických látkách
- poskytovatel služby má omezené organizačně provozní možnosti
- zdravotní stav žadatele vyžaduje poskytnutí akutní zdravotní péče ve zdravotnickém zařízení
- žadatel, který již byl uživatelem služby domov se zvláštním režimem byla v době kratší než 6 měsíců vypovězena smlouva z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy a vnitřních pravidel domova se zvláštním režimem

### b) CÍL POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

- individuální přístup k potřebám a přáním uživatelů
- podpora a rozvoj soběstačnosti v oblastech sebeobsluhy a vědomí identity vlastní osobnosti, vytvoření optimálních podmínek v oblasti péče o vlastní osobu
- podpora uživatele k motivaci k aktivnímu životu prostřednictvím aktivizačních a socioterapeutických činností (ergoterapie, muzikoterapie, canisterapie), posílení zájmových činností uživatele
- udržování kontaktu s vlastním společenským prostředím, s vlastními rodinami a dalšími blízkými osobami, navazování dalších přátelských mezilidských vztahů, snížit rizika sociálního vyloučení

- vytvoření bezpečných podmínek pro zajištění důstojného stáří
- ochrana a uplatnění práv a oprávněných zájmů uživatelů.

### **c) ZÁSADY POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY**

- prioritou je vytvoření důvěryhodného vztahu mezi uživatelem služby a pracovníkem služby, kdy klademe důraz na zachování důstojnosti uživatele, udržení a rozvíjení jeho potřeb a zájmů
- chráníme uživatele před negativními vlivy a předsudky společnosti
- uživatel služby a klíčový pracovník jsou při individuálním plánování průběhu sociální služby rovnocennými partnery
- profesionální přístup, diskrétnost a týmová spolupráce.

## **II. SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY**

Poskytování sociální služby je vždy zahájeno podpisem Smlouvy o poskytování sociálních služeb, kdy se ze zájemce stává uživatel. Smlouva je uzavřena mezi poskytovatelem služeb a uživatelem služeb, případně jeho zástupcem.

Smlouva je ochranou pro obě zúčastněné strany – stanovuje bližší podmínky poskytované služby, jaká práva a povinnosti pro účastníky vyplývají a jaké cíle má služba splňovat.

Smlouva se uzavírá vždy v písemné podobě a to ve dvou vyhotoveních, jeden výtisk náleží uživateli sociální služby a druhý je evidován v osobním spise uživatele v kanceláři sociálního pracovníka.

## **III. ZAHÁJENÍ POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY**

Nový uživatel je v den zahájení poskytování sociální služby přijat sociálním pracovníkem a pracovníkem v sociálních službách. Sociální pracovník s uživatelem dohodne poslední podmínky pro poskytování sociální služby. Dále personál seznámí uživatele s prostředím a harmonogramem dne sociální služby a v nejbližších dnech provede seznámení s klíčovým pracovníkem a se zdravotní sestrou, kteří mu předají podrobné informace o poskytování sociální služby. S uživatelem začíná individuální plánování.

Pracovníci sociální služby, rodinní příslušníci či blízké osoby pomohou uživateli s vybalením osobních věcí a s ubytováním v domově. Při zahájení služby má uživatel povinnost pravdivě a úplně informovat poskytovatele o skutečnostech o svém zdravotním stavu, které se přímo týkají poskytované služby (dietní, pohybová a jiná omezení atd.).

## **IV. UBYTOVÁNÍ**

1. Uživatelům se poskytuje ubytování v jednolůžkových nebo dvoulůžkových pokojích v přízemí budovy Seniorcentra OASA v Litultovicích.

### **2. Vybavení pokojů**

V rámci poskytovaných služeb nabízíme uživatelům ubytování v jednolůžkových bezbariérově upravených pokojích, které jsou vybaveny interiérovým nábytkem (šatní skříň,

komoda, police, uzamykatelný noční stolek), včetně polohovacích mechanických, popř. elektrických lůžek. Všechny pokoje mají telefonní přípojku, přípojku na televizi s možností digitálního připojení. Uživatelé na dvou samostatných pokojích mohou využívat společné sociální zařízení pro dva tyto pokoje. Kromě toho mohou využívat centrální koupelnu. Mimo základní interiérové vybavení bytů si mohou uživatelé byty vybavit vlastními doplňky tak, aby se cítili příjemně.

Každý uživatel má k dispozici vlastní signalizační zařízení, kterým dává signál do pracovny personálu na přenosný pager a tím si přivolává pomoc.

V rámci individuálního přístupu a možností poskytovatele je pokoj možno vybavit vlastním drobnějším nábytkem uživatele, drobnými předměty dle vlastního přání, jako jsou obrazy, poličky, hodiny, květiny, skříňky apod. K připevnění obrazu nebo drobného nábytku na zeď pokoje je uživatel povinen vyzvat odpovědného zaměstnance poskytovatele.

Domov se zvláštním režimem poskytuje lůžkoviny, polštáře a přikrývky a drobné předměty denní spotřeby (antidekubitní podložky a jiné pomůcky, příbory, hrnky, skleničky, apod.).

Pokud si uživatel přinese do zařízení vlastní televizní či rozhlasový přijímač, je povinen za tento přijímač hradit České poště koncesionářský poplatek. Přihlášení těchto přijímačů na České poště pomáhá uživateli zajistit rodinný příslušník/zástupce uživatele. Domov placení poplatků nekontroluje ani nenese odpovědnost za jejich neplacení.

Uživatel může mít na pokoji umístěné také jiné elektrospotřebiče (např. video, lednici, ventilátor). Tyto elektrospotřebiče je povinen 1x ročně podrobit revizi, kterou provádí oprávněný pracovník zprostředkovaný zařízením a náklady hradí uživatel.

Platba za ubytování zahrnuje také topení, spotřebu teplé a studené vody, elektrický proud, úklid, praní a žehlení, drobné opravy ložního a osobního prádla, technickou údržbu pokoje (nezpůsobil-li úmyslně škodu uživatel).

### 3. Změna pokoje

Uživatel může požádat o změnu pokoje (v případě neshod se spolubydlícím, v případě potřeby většího soukromí, nevyhovujícímu pokoji vzhledem k zdravotnímu stavu) ústně a následně písemnou formou na formuláři „Požadavek na změnu“. Evidenci „Požadavků na změnu“ vede sociální pracovník a v případě uvolnění místa je požadavek vyřízen.

Pokud dochází k neustálým neshodám mezi uživateli z důvodu jejich zdravotního stavu, má poskytovatel právo zahájit jednání k přestěhování uživatele na jiný pokoj s vhodnějším uživatelem. Požadavek na změnu podává sociální pracovník, své stanovisko připojí klíčový pracovník. Přestěhování lze uskutečnit pouze se souhlasem uživatele.

Poskytovatel má z provozních důvodů právo (např. malování, stavební úpravy, opravy, apod.), na nezbytně nutnou dobu, přesunout uživatele na jiný pokoj. Tento přesun musí být smluvní, pokud trvá déle než 1 den. V tomto případě se s Uživatelem uzavře nový Dodatek ke smlouvě.

### 4. Ostatní společenské prostory

Mimo pokoj a prostory k němu příslušné může uživatel využívat společně s ostatními uživateli také společenskou místnost (jídlna) a zákoutí zařízení.

Provozní a technické prostory poskytovatele jsou označeny a uživateli je z bezpečnostních důvodů vstup zakázán..

#### 5. Osobní ošacení a osobní věci, praní, žehlení a drobné opravy

Každý uživatel má při přijetí do zařízení vytvořen Soupis osobních věcí, kde je evidováno veškeré jeho osobní prádlo, ošacení a majetek. Praní a žehlení ložního a osobního prádla uživatelů zajišťuje zařízení ve vlastní prádelně.

Pokud uživatel využívá tuto službu, je vhodné, aby veškeré své osobní věci, které se budou prát ve společné prádelně, byly řádně označeny.

Uživatel je při nástupu do zařízení informován o možnostech a způsobu označení jeho prádla a ošacení, které je nutné označit osobním číslem. Pro zachování diskrétnosti a intimity jsou štítky umístěny na rubu oblečení. Pokud dojde ze strany uživatele nebo rodinného příslušníka k doplnění (vyřazení) prádla a ošacení, je vhodné tuto skutečnost nahlásit personálu poskytovatele tak, aby změna mohla být evidována na Soupisu osobních věcí a zkontrolováno, resp. doplněno označení.

Pokud osobní prádlo nebo ošacení uživatele je práno ve společné prádelně a není označené, nemůže poskytovatel odpovídat za jeho případnou ztrátu.

#### 6. Úklid a hygienická opatření

Poskytovatel je povinen udržovat prostory k ubytování a užívání ve stavu způsobilém pro řádné ubytování a užívání. Úklid všech prostor zařízení provádí pomocný personál SC OASA.

Je vhodné, aby uživatelé udržovali pořádek jak ve svých pokojích, tak i ve společných prostorách, které užívají. A to tak, aby nenarušovali soužití s ostatními uživateli.

Vzhledem k hygienickým předpisům v zařízení mohou pracovníci zařízení dohlížet a pomáhat uživatelům s dodržováním čistoty a pořádku v osobních věcech, ve skříních a nočních stolicích uživatelů, a to za jejich přítomnosti. V nepřítomnosti uživatele může pracovník manipulovat s osobními věcmi uživatele pouze s jeho souhlasem nebo v případě jeho náhlé hospitalizace za přítomnosti svědka. Hygienicky závadné potraviny je personál oprávněn vyhodit, popř. předat oděv k vyprání do prádelny.

Zbytky jídel a odpadky je vhodné odkládat do odpadkových košů, které jsou denně vynášeny. Není vhodné vyhazovat jakékoliv odpadky z oken, příp. je pohazovat v zahradě. Pokoje a jiné místnosti v domově se zvláštním režimem je vhodné větrat, a to s přihlédnutím ke zdravotnímu stavu uživatelů a povětrnostním podmínkám.

Je vhodné, aby uživatelé dodržovali osobní hygienu tak, aby nenarušovali soužití s ostatními uživateli (celková koupel uživatele by měla být provedena minimálně 1x týdně). Hygienické potřeby (šampón, sprchový gel apod.) si uživatelé hradí sami z vlastních finančních prostředků, poskytovatel může jejich nákup zprostředkovat. Rovněž může zprostředkovat zajištění inkontinentních pomůcek podle typu a druhu inkontinence ze zdravotního pojištění.

Kadeřnické a pedikérské služby mohou být zajištěny externími pracovníky, kteří dochází dle potřeby uživatelů do zařízení. Tyto služby jsou poskytovány na pokojích uživatele či na jiném místě. Tyto externí služby si uživatelé také hradí sami ze svých prostředků (formou srážky z depozita).

#### 8. Doba nočního klidu

Doba nočního klidu je stanovena od 22:00 do 6:00 hodin. V době nočního klidu by neměl být uživatel rušen s výjimkou pravidelných nočních obchůzek, nutnosti podání léků nebo při poskytnutí nutné péče. Od noční obchůzky na pokoji uživatele lze na základě požadavku uživatele a individuálního vyhodnocení situace a případných rizik ustoupit.

### V. STRAVOVÁNÍ

1. Strava je v domově se zvláštním režimem přizpůsobena svým složením, množstvím a způsobem úpravy věku a zdravotnímu stavu uživatelům. Je poskytována celodenní strava v rozsahu min. 3 jídel za den, dle smluvního ujednání s uživatelem.

Strava je poskytována v následujícím rozsahu:

**Dieta č. 3 – racionální (3 jídla za den)**

**Dieta č. 9 – diabetická**

**Dieta č. 2 – šetrící**

**Dieta č. 4 – s omezením tuku**

**Další typy diet**

Forma úpravy stravy: normální, krájená, mletá, kašovitá, mixovaná

Stravování probíhá na základě předem zveřejněného jídelního lístku, který je sestaven na jeden týden dopředu.

2. Dietní stravování uživatelům doporučuje ošetřující lékař. Uživatel má právo se rozhodnout, zda bude odebírat lékařem stanovenou dietu nebo si zvolí dietu sám (s přihlédnutím ke zdravotnímu stavu uživatele). Pokud nebude odebírat dietu dle doporučení lékaře, bude to zaznamenáno v individuální dokumentaci uživatele.

3. Výdej stravy probíhá v následujícím časovém rozvrhu:

**snídaně 7:45 – 8:00**

**I. svačina 9:30 – 10:00**

**Oběd 11:30 – 12:00**

**II. svačina 14:30 – 15:00**

**Večeře 16:30 – 17:00**

**pozdní večeře dle individuální potřeby klienta**

Dodavatelem obědů je Psychiatrická léčebna v Opavě. Cena celodenního stravování závisí dle diety uživatele a to v případě normální diety (dieta č. 3) 152 Kč/1 den a ostatní diety 160 Kč/1 den. Strava je podávána v jídelně nebo na pokoji, a to s ohledem na vybavení domova se zvláštním režimem a na zdravotní stav uživatele.

4. Na jednotlivé pokoje je podáván čaj, popř. jiné nápoje.

Vlastní potraviny si mohou uživatelé uschovávat ve společné lednici určené uživatelům, která je umístěna v jídelní místnosti. Aby se předešlo ztrátám potravin je nutné uschované potraviny označit štítkem se jménem uživatele či osobního čísla.

## VI. ZÁKLADNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY POSKYTOVANÉ V DZR

- a) Služby sociální péče jsou poskytovány uživatelům na základě Plánu péče tak, aby byli co nejvíce podporováni k zachování dosavadních schopností a dovedností
- b) Domov se zvláštním režimem zajišťuje tyto služby:

### **Pomoc při zvládnutí běžných úkonů:**

- Pomoc při oblékání a svlékání, včetně speciálních pomůcek
- Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík
- Pomoc při vstávání z lůžka, ulehání, změny poloh
- Pomoc při podávání jídla a pití
- Pomoc při prostorové orientaci, samotném pohybu

### **Pomoc při osobní hygieně a poskytnutí podmínek pro hygienu:**

- Pomoc při úkonech osobní hygieny
- Pomoc při základní péči o vlasy a nehty (mytí vlasů, základní manikúra)
- Pomoc při použití WC

### **Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:**

- Podpora a pomoc při využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů
- Pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou
- Pomoc a podpora při dalších aktivitách – sociální začleňování osob

### **Sociálně terapeutické činnosti:**

- Socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob

### **Aktivizační činnosti:**

- Pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím
- Nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností

### **Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.**

- c) Součástí poskytovaných služeb je tvorba tzv. individuálního plánu uživatele.

## IX. INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ S UŽIVATELEM

Cílem zařízení je efektivní a kvalitní práce s uživateli. Tento cíl je naplňován prostřednictvím individuálních plánů a Plánů péče. Individuální plán slouží k plánování osobních přání uživatele. Plán péče popisuje, jakou podporu od nás uživatel potřebuje. Specifikuje, ve kterých činnostech je soběstačný, v čem soběstačný není, co se potřebuje naučit k tomu, aby mohl být samostatný, nebo není-li samostatný, v čem s námi může spolupracovat.

- Individuální plán s uživatelem sestavuje klíčový pracovník, popř. ve spolupráci se sociálním pracovníkem. Tento pracovník je uživateli určen při příjmu do zařízení. Uživatel má možnost kdykoliv požádat o změnu svého klíčového pracovníka. Plán



péče sestavuje klíčový pracovník Uživatele (pracovník v sociálních službách) ve spolupráci se sociálním pracovníkem a popř. uživatelem.

- Poskytované služby jsou vždy plánovány s uživatelem. Prioritou poskytovatele je podpořit uživatele, aby si osobní cíle stanovil sám. V případě, kdy toho uživatel není schopen (např. z důvodu zdravotního stavu), klíčový pracovník sestavuje plán s uživatelem pomocí technik pro nekomunikující uživatele nebo se podílí na plánování další personál, příp. zákonní zástupci uživatele, rodinní příslušníci a známí.
- Stanovené postupy k dosažení cíle jsou spolu s klíčovým pracovníkem, popř. týmem pracovníků realizovány a pravidelně hodnoceny. V případě jakékoliv změny ze strany uživatele mohou být stanovené cíle měněny nebo aktualizovány.

## X. KULTURNÍ A ZÁJMOVÁ ČINNOST

Jednotlivé volnočasové aktivity jsou nabízeny uživatelům na základě jejich potřeb, zájmů a sjednaných služeb. Uživatelé mají možnost kulturního vyžití ve společných prostorách sociálního zařízení.

Uživatel se může věnovat své zájmové činnosti, pokud tato činnost neohrožuje zdraví ostatních obyvatel. Uživatel má možnost zúčastnit se zejména v dopoledních hodinách od pondělí do pátku sociálně-aktivizačních technik (ruční práce, zpívání, cvičení, trénování paměti apod.). Příležitostně jsou pořádány kulturní akce, kterých se mohou libovolně účastnit uživatelé i v doprovodu své rodiny a přátel.

V domově se zvláštním režimem je zakázáno chovat jakékoliv zvířata.

## VII. ZDRAVOTNÍ PÉČE

### 1. Ošetrovatelská a zdravotní péče

Domov se zvláštním režimem poskytuje uživatelům zdravotní a ošetrovatelskou péči odpovídající jejich zdravotnímu stavu prostřednictvím diplomované zdravotní sestry v rámci domácí zdravotní péče Ošetrovatelské a sesterské agentury OASA Opava, s.r.o. Ošetrovatelská péče zahrnuje přípravu a podávání léků, aplikace inzulínu, injekcí, převazy ran apod. Je poskytována na základě indikace lékaře. Zařízení zajišťuje uživatelům zdravotní výkony, které jsou hrazeny ze zdravotního pojištění uživatele. Zdravotnické výkony, které nejsou hrazeny ze zdravotního pojištění a uživatel má o jejich poskytování zájem, lze s uživatelem individuálně sjednat.

### 2. Lékařská péče

Je vhodné, aby byl uživatel registrován u praktického lékaře MUDr. Petra Slaného. Lékařská péče je zajišťována praktickým lékařem v návaznosti na odborné lékaře. Praktický lékař je v sociálním zařízení přítomen každé pondělí v týdnu, v dopoledních hodinách. Tento lékař může poskytovat lékařskou péči rovněž na pokoji uživatele. Je možné se s ním telefonicky spojit na tomto telefonním čísle: 608 350 500. V odpoledních a nočních hodinách a o víkendech je dle potřeby zajišťována lékařská péče formou lékařské služby první pomoci a rychlou záchrannou službou.

Zůstane-li uživatel registrován u svého praktického lékaře, musí si lékařské ošetření, vyšetření, léky, inkontinentní pomůcky apod. zajistit sám, popř. za pomoci rodinných příslušníků ve spolupráci se svým praktickým lékařem. Zdravotní pojišťovnu si volí uživatel sám.

3. Komplexní zajištění léků (zajištění předepsání, vyzvednutí z lékárny, úschova léků), předepsaných ošetřujícím lékařem, je Uživateli zajišťováno bezplatně. Doplatky za léky si hradí uživatel sám z vlastních prostředků. Uživatel má také možnost zajistit si léky v jiné lékárně buď sám nebo s pomocí příbuzných.

## **XII. POBYT MIMO DOMOV, VYCHÁZKY, DOVOLENKA, NÁVŠTĚVY**

### **1. Opuštění domova**

Uživatelé mohou kdykoliv odejít ze zařízení (procházka, návštěva příbuzných, lékaře, apod.). Je vhodné, aby uživatel svůj odchod a pravděpodobnou dobu nepřítomnosti z bezpečnostních důvodů oznámil službu konajícímu personálu.

V případě, že by z důvodu nepříznivého zdravotního stavu mohlo opuštění zařízení uživatele ohrozit (poruchy orientace, apod.), je uživateli doporučeno, aby zařízení neopouštěl, popř. je mu nabídnuto zajištění doprovodu, pokud je to ze strany poskytovatele možné zajistit.

### **2. Přechodný pobyt mimo domov**

Uživatel může přechodně pobývat mimo domov se zvláštním režimem. Pokud uživatel pobývá přechodnou dobu mimo zařízení má nárok na vrácení peněz za neodebranou stravu.

### **Vratka za pobyt mimo domov se ZVR**

#### **a) Vratka za neodebranou stravu**

V případě řádně nahlášeného pobytu mimo zařízení je uživateli vrácena částka za neodebranou stravu ve výši nákladů na potraviny. V případě celodenní nepřítomnosti vrácená částka činí 100 Kč, za částečnou nepřítomnost jen poměrná část této částky.

Předem oznámený pobyt mimo zařízení je nutné nahlásit sociálnímu pracovníkovi či ředitelce, popř. službu konajícímu personálu nejpozději jeden den předem a to do 12:00 hodin. Ohlášení nepřítomnosti uživatele v neděli a pondělí je nutné provést nejpozději předcházející pátek do 12:00 hodin. Dále se za předem nahlášený pobyt mimo zařízení považuje také hospitalizace nebo ošetření ve zdravotnickém zařízení.

Vratka za potraviny je vyplacena nebo připsána uživateli na jeho depozitum do 15. dne následujícího měsíce, ve kterém nárok na vyplacení vznikl.

Za pobyt mimo domov, který nebyl nahlášen nebo nebyl nahlášen včas, se náklady za neodebranou stravu nevrací. Pokud uživatel nenahlásí, že opustí domov a tudíž neodebere stravu, bude strava zlikvidována bez náhrady.

#### **b) Vratka za neposkytnutou péči**

Při pobytu mimo domov (např. dovolenka u svých blízkých), v průběhu hospitalizace či pobytu ve zdravotnickém zařízení, se příspěvek na péči uživateli nevrací.

#### **c) Vratka za ubytování**

Úhrada za ubytování se nevrací.

Před odchodem uživatele mimo domov mu jsou předány potřebné léky a další osobní věci, pokud je má uloženy u pracovníků oddělení.

### **3. Návštěvy**

Z provozních důvodů je doporučená doba návštěv denně 9:00 do 11:00 a 14:00 do 17:00 hodin a ve dnech pracovního volna taktéž. Je vhodné návštěvy ohlásit u služby konajícího personálu.

Návštěvy jsou přijímány na pokoji nebo ve společných prostorách zařízení. Na dvoulůžkových pokojích mohou být návštěvy přijímány jen, pokud tím není rušen spolubydlící. Vhodnější je přijímat návštěvy ve společenských prostorách zařízení (jídlna, vestibul apod.).

V případě nutnosti zajištění úkonů péče u uživatele na pokoji mají právo pracovníci požádat návštěvu uživatele, aby opustila pokoj po dobu provádění úkonu.

Při mimořádných událostech a opatřeních hygienicko-epidemiologické povahy může ředitel zařízení návštěvy omezit, popř. zakázat.

Návštěvy se ohlašují na recepci – zázemí personálu.

### **XIII. UKONČENÍ POBYTU**

#### 1. Ukončení pobytu ze strany uživatele:

Uživatel může ukončit pobyt v zařízení písemným oznámením poskytovateli bez udání důvodu a to s okamžitou platností. Na termínu odchodu se uživatel dohodne společně se sociálním pracovníkem.

#### 2. Poskytovatel může dát uživateli výpověď a ukončit pobyt:

- jestliže uživatel nebo jeho zákonný zástupce neplatí za ubytování a stravu a poskytované služby v souladu s uzavřenou Smlouvou o poskytnutí služby sociální péče a další výpovědní důvody dané zákonem

#### 3. Poskytovatel může okamžitě odstoupit od smlouvy:

- pokud v průběhu pobytu uživatele v zařízení vznikne u uživatele takový stav, který neodpovídá cílové skupině uživatelů domova se zvláštním režimem.

#### 4. Úmrtí uživatele. Úmrtím uživatele je ukončen pobyt v zařízení, práva ze smlouvy nepřecházejí na jiné osoby. Ke dni úmrtí je provedeno vyúčtování pověřeným pracovníkem.

Pohřeb zesnulého uživatele zajistí nejbližší příbuzní nebo jiná fyzická osoba. Majetek zemřelého je sepsán službu konajícím personálem. Osobní věci a oblečení jsou proti podpisu předány pozůstalým. Ti jsou povinni tyto věci z domova odnést.

Finanční hotovost, stav na depozitním účtu, vkladní knížky a cennosti jsou uloženy k úschově v zařízení. Na základě pravomocného rozhodnutí soudu o dědickém řízení je majetek zemřelého předán právoplatným dědicům.

### **XIV. FINANČNÍ, MAJETKOVÁ A DALŠÍ PRAVIDLA, PLACENÍ ÚHRADY**

#### 1. Poskytování služeb a jejich úhrada

Způsob placení za služby byl s Vámi dojednan před uzavřením Smlouvy a je ve Smlouvě napsán. Služby jako je ubytování a stravování jsou hrazeny převodem na účet poskytovatele, uživatel může zvolit i jinou formu, pokud mu ji poskytovatel nabízí. Úhrada za tyto služby je splatná nejpozději do konce měsíce, za který náleží a to dle Smlouvy o poskytnutí služby sociální péče. Ubytování a stravu platíte ze svého důchodu nebo jiného pravidelného příjmu. Platí, že Vám musí zůstat minimálně 15% z Vašeho důchodu nebo příjmu.

Výše úhrady je stanovena individuálně na základě Smlouvy o poskytnutí služby sociální péče v Domově se zvláštním režimem OASA v Litultovicích. Úhradu platí klient služby za měsíc, za který úhrada náleží. Úhrada je prováděna bezhotovostním převodem na účet.

Domov může zvýšit měsíční platby za ubytování a stravu podle aktuální výše cen za energie, potraviny, nákladů na mzdy a dalších nákladů, které ovlivňují výši úhrady. O zvýšení úhrad budete předem informováni, a to minimálně 1 měsíc dopředu.

V případě, že se uživatel rozhodne pro trvalé bydliště v objektu poskytovatele, zajistí odpovědný pracovník v patřičném rozsahu vyřízení formalit souvisejících s touto změnou.

Z přiznaného důchodu zůstává uživateli min. 15%. Zbývající část důchodu i jakoukoliv jinou částku si může uživatel ponechat na depozitním účtu, ze kterého jsou mj. hrazeny fakultativní služby a doplatky za předepsané léky. Dle přání uživatele mu hotovost na úhradu jeho potřeb vyplatí sociální pracovník v kanceláři sociální pracovnice nebo v pokoji uživatele. Tyto finanční prostředky mohou být uživateli vypláceny vždy v pracovní dny a to pouze sociální pracovníci v po, út, st, pá od 8:00 do 15:00.

## 2. Příspěvek na péči

Všechny úkony péče jsou poskytovány v rozsahu přiznaného příspěvku na péči, jejich poskytování je s jednotlivými uživateli individuálně smluvně sjednáno. Služby sjednané nad rámec poskytovaného příspěvku na péči si hradí uživatel jako fakultativní služby dle aktuálního Ceníku fakultativních služeb.

Přiznaný příspěvek na péči náleží dle zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb., v plné výši domovu se zvláštním režimem, který posílá se Úřad práce na náš bankovní účet.

## 3. Fakultativní služby

Úkony péče při poskytování sociálních služeb mohou být uživatelům, kterým nebyl přiznán příspěvek na péči poskytovány za úhradu. Jednotlivé ceny fakultativních služeb jsou uvedeny v ceníku domova se zvláštním režimem.

Trvalé nebo opakující se fakultativní služby (např. spotřeba energie za TV, apod.) jsou smluvně sjednány ve Smlouvě o poskytnutí služby sociální péče a jejich úhrada je provedena shodně s platbou za služby. Fakultativní služby může uživatel využívat také bez jejich nasmlouvání ve smlouvě v případě, když o ně ústně požádá. Poskytnutí těchto služeb musí stvrdit podpisem na měsíčním souhrnu a úhrada bude provedena z depozitního účtu uživatele.

Poskytovatel je povinen nabídnout, aby ze zůstatku příjmu a na základě příslušných podkladů byl zúčtován poplatek za léky, regulační poplatky všem odborným lékařům zdravotnických zařízení, úhrady za hospitalizaci ve zdravotnických zařízeních a jednorázové pomůcky. Dále aby byly hrazeny služby dohodnuté ve smlouvě - poskytované sociální služby a další služby (úhrada kadeřníka a pedikúry apod.).

## 4. Úschova cenností a dokladů uživatele

Již při nástupu uživatele do domova je mu nabídnuta možnost úschovy cenností, peněžní hotovosti a vkladních knížek v pokladně domova. Cenné věci převzaté do úschovy jsou řádně označeny a uloženy v uzamykatelné skříňce či v trezoru na základě vytvoření Zápisu o uložení, peníze jsou převedeny na depozitum (depozitní účet) uživatele.

Věci, které uživatel nepředá do úschovy domova, si může uschovat ve svém pokoji a je za ně plně zodpovědný. Při nepřítomnosti uživatele v důsledku hospitalizace je odpovědný pracovník povinen zabezpečit úschovu věcí a cenností uživatele proti krádeži.

Při nástupu je uživateli nabídnuta také možnost úschovy osobních dokladů (občanský průkaz, průkaz zdravotní pojišťovny, povolení k pobytu, apod.) u sociální pracovnice. Takto uložené doklady mohou být použity pouze v případě hospitalizace nebo při vyšetření u lékaře. V jiném případě je doklady možno použít pouze na základě souhlasu uživatele.

#### 5. Poštovní zásilky.

Poštovní zásilky pro uživatele domova jsou doručovány přímo do zařízení a to ve schránce nebo přímo v kanceláři sociální pracovnice. Běžné i doporučené zásilky jsou uživatelům předávány osobně prostřednictvím sociální pracovnice přímo na pokoji uživatele nebo v kanceláři sociální pracovnice.

## **XV. BEZPEČNOSTNÍ OPATŘENÍ, ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU, UŽÍVÁNÍ AKOHOLU**

### 1. Bezpečnostní opatření:

- Uživatelé jsou povinni se řídit bezpečnostními předpisy platnými pro domov se zvláštním režimem. Při mimořádných událostech se řídí pokyny služby konajícího personálu.
- Domov se zvláštním režimem je vybaven elektrickou požární signalizací. Na pokojích je přísný zákaz manipulace s otevřeným ohněm.
- Kouření v prostorách domova se zvláštním režimem je zakázáno.
- Vstup uživatelů do provozních místností (kuchyně, prádelna, sklady, apod.) je z bezpečnostních a hygienických důvodů zakázán.
- Z důvodu bezpečnosti uživatelů, personálu a ochrany majetku se budova zařízení na noc zamyká, a to od 19,00 do 7,00. Po uzamčení budovy může uživatel nebo návštěva v kteroukoliv dobu kontaktovat personál, který mu odchod umožní.

### 2. Odpovědnost za škodu

Uživatel zapůjčené nebo svěřené věci domovem řádně opatruje, šetří a chrání před poškozením a zničením.

Pokud uživatel úmyslně nebo z nedbalosti způsobí škodu na majetku jiných uživatelů, personálu nebo domova, je povinen ji v plné výši uhradit.

### 3. Požívání alkoholu, psychotropních a návykových látek

Není vhodné, aby uživatel v objektu poskytovatel požíval alkohol nebo psychotropní a návykové látky. Pokud dojde u uživatele k požití alkoholu nebo jiných psychotropních a návykových látek, a bude narušeno soužití s ostatními uživateli, budou pracovníci postupovat dle Zákona č. 379/2005 Sb. o opatřeních k ochraně před škodami působenými tabákovými výrobky, alkoholem a jinými návykovými látkami.

Bude přivolána policie České republiky, která zajistí další postup. Zvýšené náklady za znečištěné prádlo (ložní, osobní) a zvýšený úklid v případě opilosti si hradí uživatel.

Jestliže díky pravidelnému požívání alkoholu nebo jiných psychotropních látek vznikne u uživatele takový stav, který neodpovídá cílové skupině domova se zvláštním režimem, poskytovatel může okamžitě odstoupit od Smlouvy o poskytnutí služby sociální péče.

## **XVI. PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ, PODNĚTŮ A PŘIPOMÍNEK**

1. Právem uživatele je podávat stížnosti, náměty a připomínky k chodu zařízení, k poskytovaným službám a na zaměstnance poskytovatele, a to písemnou i ústní formou.

### **a) POPIS ZPŮSOBU PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ**

- Stížnost může podat uživatel služby, nebo jiná osoba, v zájmu uživatele (opatrovník, rodinný příslušník uživatele). V průběhu podávání a vyřizování stížnosti se uživatel (stěžovatel) nesmí cítit být ohrožen a tato situace nesmí ovlivnit průběh a kvalitu poskytované pečovatelské služby směrem k uživateli.
- Stížnost může být podána ústně – osobně nebo telefonicky, písemně nebo elektronickou formou. Uživatel může také zvolit anonymní způsob podání stížnosti.
- Stížnost je možné podat na kvalitu a způsob poskytování sociální služby.
- Každá stížnost je písemně zaevidovaná do příslušného formuláře a do knihy stížností. Zároveň je podrobně prošetřena. Z jednotlivých fází prošetřování stížnosti je také vytvořen písemný záznam.
- Stížnost může být předána ředitelce organizace, sociální pracovníci, nebo přímo pracovníci v sociálních službách. Stížnost je možné vhodit do předem připravené schránky. Tato schránka se vybírá minimálně 1x za 14 dní.
- Ředitelka organizace a sociální pracovníce je oprávněna stížnost prošetřit. Termín řešení je nutno přizpůsobit „povaze“ konkrétní stížnosti. Ne každá stížnost snese „odkladu“, některé problémy je možné či nezbytné řešit ihned. Každá stížnost musí být vyřešena do stanovené lhůty od jejího podání a stěžovatel musí být o způsobu řešení stížnosti vyrozuměn písemně.
- Odpověď uživateli doručí sociální pracovníce, v případě její nepřítomnosti jiná pověřená osoba ředitelkou služby. Odpověď na anonymní stížnost je vyvěšena na nástěnce v budově Domova se zvláštním režimem – Seniorcentra OASA ve stanovené lhůtě od doručení stížnosti.

## **XVII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

1. Tato Vnitřní pravidla jsou závazná pro všechny uživatele služby sociální péče v Domově se zvláštním režimem, jejich rodinné příslušníky, návštěvníky a také zaměstnance poskytovatele. Vnitřní pravidla jsou přístupná uživatelům, veřejnosti a zaměstnancům zařízení, jsou vyvěšena na nástěnce a na webových stránkách zařízení, k nahlédnutí jsou uložena v kanceláři sociální pracovníce.
2. Při nástupu do zařízení musí být nový uživatel s Vnitřními pravidly průkazně seznámen a dále seznamován s jeho následnou aktualizací.