



# VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

## DOMOV SLUNCE

<b>Garant vypracování:</b>	<b>Revidoval:</b>	<b>Schválil:</b>	<b>Dne:</b>
Bc. Sylvie Chromá Riedová, MBA	Bc. Eliška Koutníková, soc. pracovníce	Bc. Sylvie Chromá Riedová, MBA	1. 7. 2018
<b>Realizační tým:</b>	Vedení Domova Slunce		
<b>Pro koho je závazná:</b>	<b>Provázanost s dalšími předpisy:</b>	<b>Účinnost od:</b>	<b>Termín další revize:</b>
Klienti a zaměstnanci	Směrnice Domova Slunce, standard č. 1,2,5,7	1. 7. 2018	Vždy k 1. 7.
<b>Revize provedena dne:</b>	<b>Revize provedena dne:</b>	<b>Revize provedena dne:</b>	<b>Revize provedena dne:</b>
<b>Provedl:</b>	<b>Provedl:</b>	<b>Provedl:</b>	<b>Provedl:</b>

Tato pravidla jsou vydána v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a vyhláškou č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí ustanovení zákona o sociálních službách.

# ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Tato pravidla upravují práva a povinnosti uživatelů služby a jejího poskytovatele, řeší podmínky soužití uživatelů služby a přispívají k zajištění uplatňování práv a svobod každého uživatele služby v rámci Domova Slunce (dále jen DS).

Vnitřní pravidla jsou závazná pro všechny uživatele služby Domova pro seniory a Domova se zvláštním režimem.

Závažné nebo opakované porušení definovaných ustanovení těchto pravidel je považováno za porušení smluvních ujednání a může být důvodem pro ukončení smlouvy s uživatelem.

## **1. Ubytování**

- Kapacita pro poskytování služby Domovem Slunce je 47 uživatelů, kteří jsou ubytováni na jedno a dvou lůžkových pokojích. Domov pro seniory - kapacita 27 osob, Domov se zvláštním režimem - kapacita 20 osob.
- Uživateli je na základě uzavřené smlouvy poskytováno ubytování na konkrétním pokoji. Cena za ubytování je stanovena s ohledem na počet lůžek. Cena odpovídá platnému ceníku.
- Uživatel má možnost si pokoj dovybavit zařízením, TV, rádiem, obrazy a květinami, s ohledem na bezpečnost a prostorové možnosti pokoje, avšak vždy po konzultaci s ředitelkou domova. Instalaci těchto věcí zajišťuje pracovník údržby DS.
- Koncesionářské poplatky za používání vlastních televizních a rozhlasových přijímačů si hradí uživatel sám a odpovídá za jejich přihlášení. Klient, který je umístěn v domově pro seniory nebo domově se zvláštním režimem je osvobozen od placení poplatků za komunální odpad.
- Uživatel může v průběhu pobytu požádat o přestěhování na jiný pokoj v rámci domova. O schválení požadavku uživatele rozhoduje ředitelka DS ve spolupráci se sociální pracovnící a staniční sestrou, vždy s ohledem na kapacitní a organizační možnosti zařízení a zdravotní stav žadatele.
- Přestěhovat uživatele na jiný pokoj v rámci organizačních potřeb zařízení lze výhradně s jeho písemným souhlasem, přestěhování z důvodu závažné změny zdravotního stavu indikuje lékař.
- Uživatel má možnost přihlásit se v zařízení k trvalému pobytu. Přihlášení zajistí sociální pracovnice.

## **2. Stravování**

- Stravu zajišťuje dodavatelská firma.
- Strava je podávána v souladu se zásadami zdravé výživy. Staniční sestra ve spolupráci s lékařem dohlíží i na výživu uživatelů služeb s obtížemi při přijímání stravy.
- Strava je uživatelům podávána v prostorách společné jídelny nebo v malé jídelně na poschodí. V případě uživatelů s pohybovými potížemi je strava podávána na pokojích.
- Strava je podávána min. 4x denně dle následujícího časového rozvrhu:

Snídaně	07:30 – 09:00
Oběd	11:45 – 13:00 podávání stravy v jídelně 11:45 – 13:00 podávání stravy ve 4. a 5.p.
Svačina	14:00 – 15:00
Večeře	17:00 – 18:00 podávání stravy v jídelně 17:00 – 18:00 podávání stravy ve 4. a 5.p.
II. večeře	individuálně 20,00-20,30

- Jídelní lístky jsou vyvěšeny na nástěnce v jídelně i na nástěnkách ve 4. a 5. p.
- Vlastní potraviny si mohou uživatelé ukládat na místa k tomu určená a označená (chladnička ve výdejně stravy a ve 4. a 5. p.) a jsou povinni dodržovat elementární hygienické požadavky na skladování dle povahy potravin. Jídlo musí být označené jménem. Prošlé potraviny ve společných lednicích, které by mohly být příčinou ohrožení ostatních uložených potravin, si zařízení vyhrazuje právo v rámci dodržování hygienických norem likvidovat. O tomto kroku bude uživatel předem informován.
- Připomínky uživatelů ke stravě se řeší individuálně s provozní pracovnící nebo ředitelkou domova.

### **3. Sociální, ošetrovatelská a zdravotní péče**

- Sociální pracovníce zajišťuje uživatelům v pracovních dnech tyto činnosti:
  - sociálně terapeutické činnosti (ve spolupráci s volnočasovým pracovníkem)
  - sociální poradenství
  - pomoc při uplatňování práv oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí
  - zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (ve spolupráci s volnočasovým pracovníkem)
- Pracovníci v sociálních službách zajišťují přímou obslužnou péči o uživatele služeb, jejich aktivizaci, dopomoc při základních činnostech, individuální plánování služby a v případě potřeby doprovody uživatelů i smysluplné plánování volného času (ve spolupráci s volnočasovým pracovníkem).
- Ošetrovatelská péče je poskytována nepřetržitě 24 hodin denně a je poskytována odborným personálem zařízení. Je poskytována individuálně, rozsah ošetrovatelské péče se liší od zdravotního stavu uživatele.
- Zdravotní péče je zajišťována prostřednictvím zaměstnanců poskytovatele, kteří mají odbornou způsobilost k výkonu zdravotnického povolání (všeobecné sestry, staniční sestra)
- Lékařskou péči v našem zařízení zajišťuje soukromý praktický lékař MUDr. Roman Stehlík. Praktický lékař dochází do DS v úterý nebo dle potřeby.
- Respektujeme svobodnou volbu lékaře, uživatel má možnost zůstat i nadále v péči svého dosavadního praktického lékaře. K ostatním odborným lékařům je zajištěn odvoz a v případě potřeby i doprovod.
- Léky předepsané lékařem si uživatel může obstarávat a hradit individuálně. Pokud to není možné, ze zdravotních důvodů uživatele, zajišťuje tuto službu poskytovatel.

## **4. Hygiena**

- Uživatel provádí denní hygienu podle svých zvyklostí a možností, koupe se dle své potřeby, nejméně však 1x týdně. Asistence nebo dohled ošetřujícího personálu jsou poskytovány jako služba potřebným na základě jejich potřeb.
- Pokud uživatel odmítá dodržovat pořádek a základní zásady osobní hygieny, snaží se pracovníci domova tento negativní postoj uživatele změnit. Snahou pracovníků domova je zjistit příčiny tohoto odmítavého postoje uživatele (formou rozhovoru). V některých případech je také možné přizvat ke spolupráci rodinné příslušníky. V případech, kdy by došlo k ohrožení hygieny nebo k omezení pohodlí ostatních uživatelů služby, mohou pracovníci kontrolovat dodržování čistoty a pořádku ve skříni a na pokoji uživatele, a to vždy za jeho přítomnosti.
- Pro uživatele, kteří vzhledem ke svému zdravotnímu stavu nejsou schopni kontroly a udržení pořádku, tuto službu po dohodě zajistí poskytovatel.

## **5. Společenská a zájmová činnost**

- Domov Slunce poskytuje uživatelům příležitost ke společenskému a kulturnímu vyžití, zapojení se do aktivizačních činností. V rámci domova jsou organizovány společenské akce, výlety, koncerty, divadla, kulturní vystoupení, čtení na pokračování, canisterapie. Programy akcí jsou k dispozici na nástěnkách v jídelně nebo ve 4. a 5. p.
- Každý uživatel služeb má zajištěnou svobodu náboženského vyznání, politického smýšlení a není mu bráněno v účasti na náboženských obřadech. V Domově Slunce pravidelně probíhají každých 14 dní katolické bohoslužby.
- V zařízení je také k dispozici volně přístupná knihovna a šachový koutek. Uživatelé také mohou volně využívat atrium domova.
- Uživatelé se mohou věnovat své vlastní zájmové činnosti, pokud tato činnost nenarušuje klid nebo neohrožuje zdraví ostatních uživatelů, pracovníků či jiných osob a pokud zájmová činnost odpovídá podmínkám zařízení.

## **6. Úschova cenných věcí, vkladních knížek a peněžní hotovosti**

- Při nástupu, případně během pobytu může uživatel služby požádat ředitelku DS nebo sociální pracovníci o uložení cenných věcí, vkladních knížek a peněžní hotovosti.
- Při uložení vkladní knížky je vyhotoven předávací protokol, a to ve dvojnásobném vyhotovení. Jeden výtisk obdrží uživatel, druhý výtisk je založen do osobního spisu uživatele. Vkladní knížka je následně uložena v pokladně zařízení.
- Peněžní hotovost je vložena na osobní účet (finanční depozitum) uživatele. Každý měsíc dostává uživatel bezplatně výpis z depozitního účtu.
- Při uložení cenných věcí je sepsán předávací protokol, a to ve dvojnásobném vyhotovení. Jeden výtisk je předán uživateli, druhý výtisk je založen do osobního spisu uživatele. Depozitní balíček je následně uložen do trezoru v kanceláři.

- Hrozí-li nebezpečí poškození, zničení nebo ztráty cenností a uživatel není schopen vyslovit souhlas s jejich úschovou nebo podepsat smlouvu o úschově, je možné uložit jeho věci do úschovy na nezbytně nutnou dobu. Uložení věcí zajistí pověřený pracovník zařízení, za účasti jednoho svědka.
- Zařízení neodpovídá za cenné věci, peněžní hotovost a vkladní knížky, které nebyly přijaty do úschovy.
- Na žádost uživatele je možno uložit jeho občanský průkaz, případně cestovní doklad do trezoru v kanceláři. V případě potřeby si uživatel může tyto doklady kdykoli vyžádat zpět. O převzetí do úschovy je uživateli vydáno potvrzení.

## **7. Poštovní zásilky**

- Doporučené poštovní zásilky se doručují přímo uživatelům proti podpisu, nemůže-li uživatel sám převzít zásilku, je předána za přítomnosti svědka. Běžnou korespondenci vloží doručovatelka do schránky. Roznos této korespondence zajistí pracovníci kanceláři v 1. patře.
- Poštovní poukázky jsou jednotlivým klientům doručovány na pokoj, pokud uživatel není schopen poštovní poukázku převzít, je přebrána za účasti svědka a následně uložena do depozitu (dle domluvy).
- Pokud uživatel není schopen potvrdit převzetí podpisem, potvrdí předání hotovosti svědek.
- V případě uživatelů zbavených způsobilosti k právním úkonům, rozhoduje o záležitostech v rozsahu soudního omezení za uživatele jeho stanovený opatrovník.

## **8. Návštěvy**

- Uživatelé služeb mohou přijímat návštěvy neomezeně s výjimkou doby nočního klidu, tj. od 22.00 do 6.00. Doporučená doba je od 8.00 – 20.00 hod.
- Každá návštěva se při příchodu ohlásí na 4. p. službukonajícímu personálu.
- Při mimořádných událostech – epidemie, technické a bezpečnostní důvody, mohou být návštěvy dočasně omezeny nebo zakázány.
- Uživatelé se mohou navštěvovat navzájem na pokojích při respektování soukromí a přání ostatních spolubydlících.
- V případě nevhodného chování návštěvy (například slovní či fyzická agrese, rušení klidu, apod.) může službu konající personál vykázat návštěvu z prostor zařízení Domova Slunce.

## **9. Noční klid**

- Noční klid je v souladu s občanským zákoníkem stanoven na dobu od 22:00 hodin do 6:00 hodin ráno.
- Domov Slunce je v noci z bezpečnostních důvodů uzamčen, ale vchod do budovy i do areálu domova má tzv. „panikové kliky“, které jsou zevnitř kdykoliv otevíratelné. Uživatelé, kteří se vrací do zařízení, používají zvonek.

- V době nočního klidu nesmí být uživatelé rušeni, s výjimkou podávání léků nebo poskytnutí nutné ošetrovatelské nebo lékařské péče a kontrol ošetřujícího personálu.
- V době nočního klidu nesmí být při sledování televize nebo poslechu rádia rušeni ostatní uživatelé služeb. V případě rušení nočního klidu má personál ve směně právo zajistit dodržování nočního klidu.

## **10. Pohyb a pobyt mimo zařízení**

- Uživatelé služeb informují službu konající personál o pobytu mimo areál zařízení v zájmu vlastní bezpečnosti. Dále informují o pravděpodobné době návratu.
- Vycházky může ve výjimečných případech, ze zdravotních nebo epidemiologických důvodů omezit lékař nebo staniční sestra.
- Každý pobyt mimo zařízení na dobu delší než 1 kalendářní den, nahlásí uživatel nebo jeho zákonný zástupce nejpozději 2 pracovní dny předem.
- V případě hospitalizace uživatele oznámí jeho odchod a příchod staniční sestra sociální a provozní pracovníci.
- Pro dobu pobytu mimo zařízení si uživatel od zdravotnického personálu vyžádá vydání předepsaných léků.
- V případě, že uživatel, který je soudně omezený ve výkonu práv nebo který není orientován místem a osobou, opouští zařízení v doprovodu třetí osoby, je o tomto proveden záznam do Denních záznamů ošetrovatelské péče s uvedením údajů osoby, která uživatele doprovází mimo zařízení.
- V případě, že není uživatel orientován místem, nosí, po předchozím písemném souhlasu na ruce náramek s adresou a tel. číslem domova, pro lehčí návrat při dezorientaci mimo domov.
- Při pobytu mimo zařízení mohou uživatelé využít nabídky zapečetění pokoje, v případě dvoulůžkového pokoje zapečetění skříně, nočního stolku, komody. Toto přání vyjadřuje klient ve formuláři Souhlasy a potvrzení, který je dostupný u sociální pracovnice.

## **11. Stížnosti**

- Stížnosti uživatelů jsou řešeny podle Standardu číslo 7 STÍŽNOSTI, který je uživatelům k dispozici v 6. patře v knihovně v šanonu Dokumenty Domova Slunce.
- Stížnosti, které má uživatel ke službám poskytovaným zařízením, k chování či jednání pracovníků zařízení, může podat písemně prostřednictvím schránky na stížnosti, umístěné vedle vchodu do kanceláří, dále ve 4. a 5. patře. Osobně můžete stížnost předat ředitelce domova, ekonomce, staniční sestře, sociální pracovníci nebo provozní pracovníci. Povinnost převzít stížnost mají všichni pracovníci Domova Slunce, ať je podána jakýmkoliv způsobem a tuto stížnost předat dále k řešení. Stížnost lze podat ústně, písemně, telefonicky, prostřednictvím druhé osoby a požadovat její zápis. Dále lze podávat stížnosti poštou nebo e-mailem. Vedle schránek na stížnosti jsou k dispozici formuláře na podání stížnosti a tužka.
- Kniha pro evidenci stížností je uložena v kanceláři sociální pracovnice Domova Slunce.
- Sociální pracovnice Domova Slunce je povinna zabezpečit, aby všechny stížnosti byly bez odkladů řešeny a osoba, která podala stížnost, byla o výsledku vyrozuměna stanoveným způsobem v termínu nejpozději do 28dnů.

- Na nástěnkách jsou vyvěšena **Pravidla pro podávání stížností**, kde jsou uvedeny postupy pro podání stížností. V těchto pravidlech je dále uvedeno na jaké instituce se může uživatel obrátit v případě, že nebude spokojen s vyřešením jeho stížnosti.
- O způsobech a možnostech podávání stížností jsou také uživatelé informováni ošetřujícím personálem.

## **12. Odpovědnost za škodu, dodržování požárních a bezpečnostních předpisů**

- Každý uživatel služby musí dbát na to, aby svým jednáním neohrozil na zdraví ostatní uživatele služby, zaměstnance a jiné osoby pohybující se v zařízení DS nebo nezpůsobil škodu na majetku.
- Uživatel odpovídá za škodu, kterou úmyslně nebo z nedbalosti způsobil na majetku domova nebo jiné organizace, na majetku nebo zdraví dalších uživatelů, zaměstnanců nebo jiných osob.
- Uživatel služby, pokud má oprávněné podezření, má za povinnost upozornit zaměstnance DS na škodu, která by mohla vzniknout zařízení, uživatelům služby, zaměstnancům nebo jiným osobám v zařízení, aby mohla být učiněna potřebná opatření pro její odvrácení.
- Každý uživatel služby musí dodržovat zásady požárních předpisů a dodržovat opatření při vzniku mimořádných událostí. Veškeré dokumenty jsou uživatelům přístupné v 6. patře v šanonu „Dokumenty Domova Slunce“.
- V celém objektu je zakázáno kouření a používat otevřený oheň, kouřit lze pouze v prostorách k tomu určených, a to pouze venku v atriu Domova Slunce.
- Z důvodů příliš vysokého rizika poškození zdraví uživatelů (identifikovaného v rámci stanovení druhu a míry rizika pobytu uživatele) se na pokojích uživatelů nepovoluje používání elektrických dek, ponorných vařičů, vařičů, teplometů a jiných tepelných spotřebičů, které by při nevhodném použití nebo neodborné manipulaci mohli způsobit závažná poškození zdraví uživatele nebo být zdrojem požáru, a tím způsobit závažné ohrožení života ostatních uživatelů.
- Vlastní elektrický spotřebič může uživatel používat po nahlášení sociální pracovníci nebo ředitelce, a to buď při přijetí do zařízení a podpisu smlouvy nebo v průběhu svého smluvního pobytu. Elektrický spotřebič ve vlastnictví uživatele podléhá pravidelným revizím na náklady uživatele.

## **13. Porušování vnitřních pravidel**

Pro zajištění ochrany práv a svobod všech uživatelů je ve vnitřních pravidlech uvedeno několik příkladů jednání uživatele služeb, které je považováno v zařízení za nepřijatelné, neboť uvedeným jednáním dochází k nepřijatelným zásahům do práv a svobod ostatních uživatelů služeb.

### **Za porušování vnitřních pravidel se považuje:**

- ✓ fyzické napadení jiného uživatele služeb nebo zaměstnanců
- ✓ hrubé verbální napadání ostatních uživatelů služby nebo zaměstnanců zařízení
- ✓ úmyslné poškozování cizího majetku
- ✓ opakované omezování práv a svobod ostatních uživatelů služeb
- ✓ krádež v hodnotě 500,- Kč a výše
- ✓ šikana, vynucování si úsluh od ostatních uživatelů služeb

- ✓ vynucování si finanční výpůjčky od ostatních uživatelů služeb verbálním nebo fyzickým nátlakem
- ✓ nadměrné užívání alkoholických nápojů, které u uživatele způsobuje chování vedoucí k závažnému porušení vnitřních pravidel
- ✓ hromadění nebezpečných předmětů, které mohou způsobit ohrožení zdraví uživatelů služby a zaměstnanců nebo škody na majetku zařízení

Dále se za porušení vnitřních pravidel považuje zatajení změny příjmu uživatele, jehož stávající příjem nedostačuje k úhradě poskytovaných služeb.

### **Postup při zjištění porušení vnitřních pravidel**

- ✓ **Při prvním** porušení vnitřních pravidel je předáno uživateli ústní upozornění na porušení vnitřních pravidel s uvedením možných následků při dalším porušování vnitřních pravidel. O ústním napomenutí je proveden zápis, který založen v Sociálním spisu uživatele.
- ✓ **Při druhém** porušení vnitřních pravidel v průběhu následujících 3měsíců od ústního upozornění, je uživateli předáno ředitelkou Domova Slunce písemné upozornění, ve kterém je upozorněn na možné vypovězení smlouvy o poskytování sociálních služeb. Písemné napomenutí obdrží jedno uživatel a jedno je založeno do osobního spisu uživatele.
- ✓ **Při třetím** porušení vnitřních pravidel v průběhu následujících 6měsíců od prvního písemného upozornění je uživateli předáno ředitelkou Domova Slunce důrazné písemné upozornění. V tomto upozornění je důrazně upozorněn, že opakování jeho jednání v následujících 9měsících bude mít za následek vypovězení jeho smlouvy o poskytování sociálních služeb.
- ✓ Při dalším porušení pravidel v průběhu následujících 9měsíců dojde k vypovězení smlouvy poskytovatelem služeb (viz smlouva o poskytování služby sociální péče)
- ✓ Při porušení vnitřních pravidel formou, která přináší vznik trestně právní odpovědnosti uživatele služeb, je přivolána policie ČR.

Případy porušení vnitřních pravidel na základě stížností poškozených, jiných uživatelů služby nebo podání oznámení ze strany zaměstnanců DS jsou vždy řádně prošetřeny.

S výsledkem šetření je uživatel písemně seznámen. V případě, že oznámení o porušení vnitřních pravidel je shledáno opodstatněným, je postupováno dle výše uvedených postupů.

Veškerá písemná upozornění na porušení vnitřních pravidel jsou předávána uživateli k podpisu a vyjádření.

## **Závěrečná ustanovení**

Vnitřní pravidla pro poskytování služby Domov Slunce nabývají účinnosti dne **1. 7. 2018** a ruší platnost předešlých vnitřních pravidel.

Vnitřní pravidla jsou uživateli volně přístupná na nástěnce v jídelně a na nástěnkách ve 4. a 5. p. Dále jsou k dispozici u ředitelky domova, staniční sestry a u sociální pracovnice, v jídelně v šanonu Dokumenty Domova Slunce. Nově nastupující uživatelé dostávají Vnitřní pravidla vytištěná od sociální pracovnice, společně se smlouvou o poskytování sociální služby.

V Brně dne 1. 7. 2018

Bc. Sylvie Chromá Riedová, MBA, ředitelka