

A - VNITŘNÍ PRAVIDLA

DOMOVA PRO SENIORY U KOSTELÍČKA PARDUBICE 1 /2021

- Určeno pro:** klienty sociálních služeb / Domov pro seniory, Domov se zvláštním režimem /, jejich návštěvy a všechny zaměstnance zařízení
- Místo použití:** Domov pro seniory U Kostelíčka Pardubice
- Sestavil:** pracovní skupina pro zavádění standardů kvality
- Schválil/a:** Mgr. Lukáš Holeček, MBA
vedoucí Domova pro seniory U Kostelíčka Pardubice
- Platnost:** 14. 12. 2021
- Podpis:**
- Kontrola:** min. 1 x ročně

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 klientů obou sociálních služeb a jejich poskytovatele, řeší podmínky soužití klientů služeb a přispívají k zajištění uplatňování práv a svobod každého klienta služby v rámci Domova pro seniory U Kostelíčka Pardubice.

Vnitřní pravidla jsou závazná pro všechny klienty sociálních služeb, jejich návštěvy (bod č. 8) a pro všechny zaměstnance zařízení.

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

1. Ubytování

- Domov pro seniory U Kostelíčka Pardubice poskytuje, dle zákona o sociálních službách, dvě sociální služby, **Domov pro seniory a Domov se zvláštním režimem**. Klienti jsou ubytováni na jedno, dvou, tří a čtyřlůžkových pokojích v rámci 8 oddělení.
- Klientovi je na základě uzavřené smlouvy poskytováno ubytování na konkrétním pokoji, který je uveden ve smlouvě. Cena za ubytování je stanovena s ohledem na počet lůžek a příslušenství pokoje. Cena odpovídá platnému přehledu výše úhrad.
- Pokoje jsou většinou vybaveny následujícím zařízením: polohovacím lůžkem, nočním stolkem s výsuvnou servírovací deskou, uzamykatelnou šatní skříní s nástavcem a televizní přípojkou. Klient má možnost si pokoj dovybavit drobným zařízením, spotřebiči, obrazy a květinami, s ohledem na bezpečnost a prostorové možnosti pokoje, avšak vždy po konzultaci s vedoucí oddělení. Instalaci těchto věcí zajišťují pracovníci technického oddělení DPS.
- V případě zájmu mají klienti možnost si pokoje uzamknout s respektováním přání spolubydlícího a s ohledem na zajištění podpory a péče personálem zařízení.
- Klient má možnost používat schválené soukromé elektrospotřebiče jako jsou TV, notebook apod. Jejich používání je ale povinen nahlásit vedoucí příslušného oddělení, (popř. sociální pracovníci), která informaci předá vedoucímu technického oddělení. Vlastní elektrospotřebiče podléhají pravidelným revizím, které jsou prováděny autorizovaným pracovníkem zařízení a klientovi je tato revize účtována jako fakultativní činnost. Za provedení revizí a následnou evidenci odpovídá vedoucí technického oddělení.
- Telekomunikační poplatky vůči České televizi a Českému rozhlasu za používání vlastních televizních a rozhlasových přijímačů si hradí klient ze svých finančních prostředků a odpovídá za jejich přihlášení.
- Klient může v průběhu pobytu požádat o přestěhování na jiný pokoj z osobních důvodů v rámci těch oddělení, ve kterých je služba poskytována. O vyhovění požadavku klienti spolurozhoduje vedoucí zdravotnického oddělení a vedoucí sociálního oddělení, vždy s ohledem na kapacitní a organizační možnosti zařízení a dále vychází z délky žádosti, ze zdravotních a finančních možností klienta.
- Přestěhovat klienta na jiný pokoj v rámci organizačních potřeb zařízení lze výhradně s jeho souhlasem. Přestěhování z důvodu závažné změny zdravotního stavu, která by byla příčinou například změny cílové skupiny v dané poskytované službě, indikuje lékař společně s vedoucí zdravotnického úseku. Zároveň je možné klienta přestěhovat, pokud nejsou na pokoji k dispozici podmínky pro poskytování náročné péče a

klient tuto péči potřebuje. Tyto změny jsou, ale vždy projednány zároveň se samotným klientem či jeho zákonným zástupcem, popř. rodinou.

Klienta je možné přechodně přestěhovat na jiný pokoj z vážných protiepidemiologických důvodů, ale vždy pouze na dobu nezbytně nutnou.

- Klient má možnost přihlásit se v zařízení k trvalému pobytu. O tomto kroku rozhoduje vedoucí zařízení a je případně umožněno pouze v případech, kdy se již nepředpokládá klientův návrat zpět do přirozeného prostředí. Přihlášení zajistí sociální pracovnice.
- Nedílnou součástí péče o klienta je praní osobního a ložního prádla, které je zajištěno v prostorách zařízení. Každému klientovi je před přijetím do zařízení přiděleno identifikační číslo prádla a klient či jeho rodina jsou povinni si tímto číslem označit veškeré osobní oblečení. Zařízení neručí za oblečení, které není řádně označeno.
- V rámci fakultativních činností může klient požádat o označení osobního prádla nažehlením štítku s identifikačním číslem klienta.
- Klientům není dovoleno přinášet do domova věci nebezpečné (např. střelné, bodné zbraně), zdravotně závadné (např. omamné látky, množství alkoholu převyšující běžnou spotřebu) a podobně.
- Úklid je součástí péče o klienta a je prováděn ve společných prostorech i na pokojích. Pokud klient svým chováním či jednáním **úmyslně** způsobí nepořádek a je zdravotně schopen, je povinen vše uvést do původního stavu. Pokud tak neučiní, je pokoj uklizen personálem zařízení a klientovi je v rámci fakultativních činností účtován jednorázový poplatek dle platného sazebníku.
- Domov není přizpůsoben chovu zvířat tak, aby chránil práva klientů, kterým přítomnost zvířat nevyhovuje.

2. Stravování

- Stravu zajišťuje personál vlastní velkokapacitní kuchyně.
- Strava je podávána v souladu se zásadami zdravé výživy, ve spolupráci s nutričním terapeutem. Nutriční terapeut ve spolupráci s lékařem dohlíží i na výživu klientů služeb s obtížemi při přijímání stravy.
- Klienti si mohou vybírat 5x týdně ze dvou jídel (obědů), mimo období letních prázdnin
- Klienti mají právo se samostatně rozhodnout o aktuální změně předepsané diety - uplatnit tak svou vůli a právo na přiměřené riziko. Klient je informován o vzniku možných zdravotních komplikací a následně své rozhodnutí o aktuální změně diety stvrdí svým podpisem v ošetrovatelské dokumentaci. Pokud klient není schopen podpisu, provede o tomto rozhodnutí záznam vedoucí oddělení, a to před dvěma svědky. Pokud klient ze zdravotních důvodů nedokáže posoudit rizika vyplývající z odmítnutí dietní stravy, projedná poskytovatel stanovisko klienta s lékařem a rodinou (opatrovníkem).
- Strava a nápoje jsou klientům podávány buď v prostorách velké společné jídelny, nebo v případě klientů se sníženou mobilitou je strava distribuována tabletovým systémem přímo na jednotlivá oddělení do malých jídelen nebo přímo na pokoje.
- Strava je podávána min. 4x denně dle následujícího časového rozvrhu:

Snídaně	07:30 – 09:00
Svačina dopolední	09:00 – 10:00 (pro diabetiky)

Oběd	11:45 – 13:00
Svačina odpolední	15:00 – 16:00
Večeře	17:45 – 18:15
II. večeře	individuálně (pro diabetiky)

- Pokud se klient nemůže dostavit k výdeji stravy v určeném časovém rozvrhu, bude mu strava po předchozí domluvě s personálem oddělení uschována.
- Jídelní lístky jsou k dispozici na jídelně i na jednotlivých odděleních.
- Připomínky a náměty týkající se stravování projednává s vedoucími oddělení vedoucí stravovacího provozu a vedoucím kuchařem na stravovací komisi. Je projednávána kvalita a úroveň stravování, podněty k přípravě jídelních lístků, připomínky klientů ke kvalitě a množství stravy. Dále je možno připomínky a náměty ke stravování zapsat do sešitu „Náměty a připomínky ke stravování“, který se nachází ve velké jídelně stravovacího úseku.
- Vlastní potraviny si mohou klienti ukládat na místa k tomu určená (lednička na příslušném oddělení) a jsou povinni dodržovat základní hygienické požadavky na skladování dle povahy potravin. Jídlo musí být označené příjmením. 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 klient vždy předem informován.
- Možnost klienta uschovat si vlastní potraviny na místech k tomu určených je omezena kapacitou určeného místa (ledničky na příslušném oddělení).
- V případě, kdy klient nevyužije zařízením určená místa k uložení vlastních potravin a tyto potraviny skladuje na pokoji, zodpovídá sám za dodržování základních hygienických požadavků na jejich skladování. Prošlé a kazící se potraviny, které by mohly být příčinou ohrožení hygienických norem, je povinen včas odstranit. Neodstranění příčin ohrožení hygienických norem, i přes opakované upozornění vedoucí oddělení, může být považováno jako porušení vnitřních pravidel.
- V rámci pitného režimu jsou klientům nabízeny a podávány tekutiny během jídla i mimo něj. Na oddělení je trvale přístupná nádoba s pitím.
- Připomínky klientů řeší v časové periodě 1x do měsíce stravovací komise. Průběžné připomínky řeší vedoucí příslušného oddělení.

3. Sociální, ošetrovatelská a zdravotní péče

- Sociální pracovnice zajišťují klientům v pracovních dnech tyto činnosti:
 - sociálně terapeutické činnosti
 - sociální poradenství
 - pomoc při uplatňování práv oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí
 - zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
 - individuální plánování služby
- Pracovníci v sociálních službách zajišťují přímou obslužnou péči o klienty služeb, jejich aktivizaci, dopomoc při základních činnostech, individuální plánování služby a v případě potřeby doprovody klientů i smysluplné plánování volného času.

- Ošetrovatelská péče je poskytována nepřetržitě 24 hodin denně a je poskytována odborným personálem zařízení který má odbornou způsobilost k výkonu zdravotnického povolání.(všeobecné sestry, praktické sestry, fyzioterapeut, nutriční terapeut, vedoucí jednotlivých oddělení a vedoucí zdravotnického úseku) Ošetrovatelská péče je poskytována individuálně a její rozsah se liší v závislosti na zdravotním stavu klienta.
- Lékařskou péči v našem zařízení zajišťuje praktický lékař a jeho pracovní tým, který má s naším zařízením uzavřenou smlouvu. Praktický lékař dochází do zařízení 1x týdně vždy na celý den. Mimo ordináční dobu je lékař k dispozici prostřednictvím telefonních konzultací, které jsou možné denně. Náhlé akutní změny zdravotního stavu klienta jsou řešeny za pomoci Zdravotnické záchranné služby Pardubického kraje.
- Respektujeme svobodnou volbu lékaře, klient má možnost zůstat i nadále v péči svého dosavadního praktického lékaře. K ostatním odborným lékařům je v případě potřeby zajištěn odvoz (objednáno sanitní vozidlo) a zajištěn doprovod. Do zařízení dále pravidelně dochází 2x měsíčně psychiatr, 1x měsíčně urolog a dále zařízení spolupracuje s lékařem se specializací v léčbě diabetu.
- Léky předepsané lékařem zajišťuje standardně poskytovatel služeb a klientovi jsou do druhého dne k dispozici na oddělení. Pokud má klient zájem, může si obstarávat a hradit léky po domluvě s vedoucí oddělení individuálně.

4. Hygiena

- Klient provádí denní hygienu podle svých zvyklostí a možností. Celkovou hygienu (koupel či sprchování) klient provádí dle své potřeby a však minimálně 1x týdně. Asistence nebo dohled ošetřujícího personálu je zajištěna dle individuálních potřeb klientů.
- V rámci dodržování základních hygienických norem a zabránění přenosu a šíření infekčních onemocnění vzniklých nedodržením základní osobní hygieny, je klient povinen provádět úkony osobní hygieny dle obvyklých pravidel a dle potřeby. Nedodržení alespoň základních hygienických návyků a jejich odmítání může být považováno za stav ohrožující zdraví, a to jak dotyčné osoby, tak i ostatních klientů služby a personálu oddělení, jakož i obtěžování zápachem, a může být považováno jako porušení vnitřních pravidel.
- Pokud klient odmítá dodržovat pořádek a základní zásady osobní hygieny, snaží se pracovníci domova tento negativní postoj klienta změnit. Snahou pracovníků domova je zjistit příčiny tohoto odmítavého postoje klienta například 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 klientů služby, mohou pracovníci kontrolovat dodržování čistoty a pořádku ve skříni a na pokoji klientů, ale to vždy za jejich přítomnosti nebo po dohodě s nimi.
- Pro klienty, kteří vzhledem ke svému stavu nejsou schopni kontroly a udržení pořádku, tuto službu po dohodě zajistí poskytovatel.
- Poskytovatel zajišťuje klientům základní péči o nehty, vlasy a vousy prostřednictvím vlastních zaměstnanců, a to pokud klient není schopen tyto základní úkony zvládnout sám.

Jedná se např. o:

- úprava vlasů dle potřeby například každý den ráno
- mytí vlasů 1x týdně

- stříhání nehtů na ruku 1x týdně
 - stříhání nehtů na nohu 1x za tři týdny
 - základní péči o nehty – ostříhání nehtů a jejich zapilování (ruce i nohy) – nástroji klienta
 - pracovník zařízení může odmítnout provedení tohoto úkonu, pokud hrozí vznik infekce z důvodů některých zdravotních diagnóz (diabetes) nebo špatného stavu nehtových lůžek a vyhodnotí, že je potřebný odborný zásah. Je pak nápomocen při zajištění jiné služby (pedikúra, manikúra, lékařský zásah, apod.).
 - klient je povinen mít z hygienických důvodů vlastní kleštičky, pilník, nůžky
 - základní péče o vousy – v rámci rozvoje soběstačnosti personál dopomáhá klientovi při holení, a to v případě, že má klient vlastní holicí potřeby
- Služby kadeřnice /včetně holení mechanickými pomůckami /a pedikérky si hradí klient ze svých vlastních finančních prostředků.
 - Základní hygienické potřeby (jako např. vlasový šampón, sprchový gel, tělový olej, vlhčené ubrousky, toaletní papír, papírové kapesníčky, vatové tyčinky apod.) si pořizuje a hradí uživatel sám ze svých finančních prostředků a to v rozsahu individuálních podmínek a vlastní spotřeby. V případě, že uživatel není schopen zajistit si základní hygienické potřeby sám nebo ve spolupráci s rodinou, je možné požádat o zakoupení základních hygienických potřeb pracovníky domova.

5. Společenská a zájmová činnost

- Domov pro seniory U Kostelíčka Pardubice poskytuje klientům příležitost ke společenskému a kulturnímu vyžití, zapojení se do aktivizačních činností. V rámci domova jsou organizovány společenské akce, výlety, kulturní vystoupení a aktivizační činnosti na jednotlivých odděleních za podpory pracovníků domova. Programy akcí jsou k dispozici na jednotlivých odděleních.
- Každý klient služeb má zajištěnou svobodu politického smýšlení, náboženského vyznání a není mu bráněno v účasti na náboženských obřadech. Součástí domova je kaple, kde pravidelně probíhají bohoslužby různých církví.
- Kaple je volně přístupná v pracovní dny od 7.00 do 15.00 hodin. Mimo tuto dobu jsou klíče od kaple uloženy na oddělení D4.
- Ve většině prostor oddělení je pro klienty k dispozici bezplatné pokrytí Wifi. Před používáním je nejprve nutné daný přístroj registrovat do vnitřní sítě což zajišťuje IT pracovník zařízení v součinnosti s technickým oddělením.
- Klienti se mohou věnovat své vlastní zájmové činnosti, pokud tato činnost nenarušuje klid nebo neohrožuje zdraví ostatních klientů, pracovníků či jiných osob a pokud zájmová činnost odpovídá podmínkám zařízení.
- V zařízení je zajišťováno dobrovolnictví a aktivity s tím spojené ve spolupráci s Dobrovolnickým centrem Pardubice, o. s.

6. Úschova cenných věcí, vkladních knížek a peněžní hotovosti

- Při nástupu klienta do zařízení porídí pověřený pracovník ve službě soupis osobních věcí. Při nástupu, případně během pobytu mohou klienti požádat pověřenou sociální pracovníci o uložení cenných věcí, vkladních knížek a peněžní hotovosti. Příslušná sociální pracovníce pak zajistí následnou součinnost pověřených zaměstnanců zařízení.
- Při uložení vkladní knížky vyhotoví pověřený pracovník smlouvu o úschově a zmocnění. Klient obdrží kopii potvrzení o uložení vkladní knížky. Originál je založen do evidence vkladních knížek. Vkladní knížka je následně uložena do trezoru v pokladně zařízení.
- Klienti mají možnost využití depozitního účtu, který slouží k úschově finančních prostředků. Nenahrazuje bankovní účet nebo jinou formu spoření.
- Při uložení cenných věcí je založen depozitní balíček a zároveň sepsán tzv. složní list a úřední záznam. Kopie potvrzení o založení depozitního balíčku je předána klientovi. Originál je založen do evidence depozitních balíčků. Depozitní balíček je následně uložen do trezoru v kanceláři sociálních pracovníc.
- Zařízení neodpovídá za cenné věci, peněžní hotovost a vkladní knížky, které nebyly přijaty do úschovy.
- Na žádost klienta je možno uložit jeho občanský průkaz, případně jiné osobní doklady (např. průkaz zdravotního pojištění) do trezoru na inspekčním pokoji příslušného zdravotního oddělení. O převzetí do úschovy je klientovi vydáno potvrzení. V případě potřeby si klient může tyto doklady vyžádat zpět.

7. Poštovní zásilky a telefony

- Doporučené poštovní zásilky i běžná korespondence jsou doručovány do kanceláře spisové a administrativní pracovníce DPS . Ta příjem zásilky zaeviduje. Doporučené zásilky předá proti podpisu sociálním pracovnícím, které zajistí jejich předání adresátovi. Běžnou korespondenci vloží do schránek příslušných oddělení. Vybírání těchto schránek zajišťují denně vedoucí jednotlivých zdravotních oddělení.
- Poštovní poukázky eviduje spisová a administrativní pracovníce DPS, která na základě smlouvy s poštou hromadně přebírá finanční hotovosti pro jednotlivé klienty. Finanční hotovost je zaevidována, předána účetní/pokladní zřízení a následně uložena na osobní depozitní účet klienta, popř. klientovi vyplacena v hotovosti.
- V případě klientů, u nichž bylo rozhodnuto o omezení svéprávnosti, rozhoduje o záležitostech v rozsahu soudního omezení za klienta jeho stanovený opatrovník.
- Klienti mohou v domově používat soukromé mobilní telefony, tablety, notebook.

8. Návštěvy

- Doporučená doba návštěv je od 9,00 do 11,00 hodin a od 13,00 do 17,00 hodin. Po domluvě s vedoucí oddělení, nebo po domluvě se sloužícím personálem je možné návštěvu absolvovat samozřejmě i mimo tuto dobu, ale vždy při respektování doby stravování a doby, kdy jsou prováděny hygieny. Návštěvy nejsou povoleny v době od 21.00 hod - 6.00 hod. Výjimkou jsou návštěvy za klientem v terminálním stádiu onemocnění.

- Návštěvy, z bezpečnostních důvodů, uvedou na recepci své jméno a jméno klienta, kterého jdou navštívit.
- Recepční je příchozím návštěvám nápomocen při orientaci v domově a poskytne jim potřebné informace.
- Při mimořádných událostech – epidemie, technické a bezpečnostní důvody, mohou být návštěvy dočasně omezeny nebo zakázány.
- Klienti se mohou navštěvovat navzájem na pokojích při respektování soukromí a přání ostatních spolubydlících.
- Při návštěvách na vícelůžkových pokojích respektují návštěvníci soukromí ostatních spolubydlících.
- V případě nevhodného chování návštěvy (například nevhodné chování pod vlivem alkoholu či jiných návykových látek, slovní či fyzická agrese, rušení klidu, apod) může službu konající personál vykázat návštěvu z prostor zařízení Domova pro seniory U Kostelíčka Pardubice.
- Každá návštěva, která parkuje na parkovišti před Domovem pro seniory U Kostelíčka Pardubice /dále jen DPS/ je povinna viditelně označit zaparkované auto kartou, která bude mít označení „PARKOVÁNÍ POVOLENO.“ Parkovací karty jsou vydávány DPS. Parkovací karta je platná na jeden den a je k vyzvednutí na recepci. Při vyzvednutí parkovací karty pracovník recepce napíše datum, na kdy je parkování povoleno. Pokud bude před zařízením na parkovišti neoznačený automobil, hrozí každému takovému automobilu odtažení a vše bude řešeno hlášením na Policii ČR.
- Zároveň je povinností každé návštěvy parkovat dle označení, aby nedocházelo k zamezení vjezdu a výjezdu ostatních vozidel.

9. Noční klid

- Noční klid je v souladu s občanským zákoníkem stanoven na dobu od 22:00 hod. do 6:00 hodin ráno.
- Domov pro seniory U Kostelíčka Pardubice je uzamčen v době od 22:00 hod. do 5:00 hodin. Klienti, kteří se vracejí do zařízení v této době, použijí zvonek.
- V době nočního klidu nesmí být klienti nadměrně rušeni, s výjimkou podávání léků nebo poskytnutí nutné ošetrovatelské nebo lékařské péče a nočních kontrol personálu.
- V době nočního klidu nesmí být při sledování televize nebo poslechu rádia rušeni ostatní klienti služeb. V případě rušení nočního klidu má personál ve směně právo zajistit dodržování nočního klidu.

10. Pohyb a pobyt mimo zařízení

- Klienti služeb nebo jejich rodinní příslušníci informují službu konající personál o pobytu mimo areál zařízení v zájmu vlastní bezpečnosti. Dále oznamují pravděpodobnou dobu návratu.
- Omezení vycházek může ve výjimečných případech, ze zdravotních nebo epidemiologických důvodů navrhnout například lékař, Krajská hygienická stanice, nebo jiné nadřízené orgány státní správy.

- Každý pobyt mimo zařízení na dobu delší než 1 kalendářní den nahlásí klient, popř. jeho opatrovník nebo rodinný příslušník vedoucí příslušného zdravotního oddělení, případně sestře ve službě, **dle tohoto časového harmonogramu:**

Pondělí do 8.00 hod – odhlášení úterý

Úterý do 8.00 hod – odhlášení středy

Středa do 8.00 hod – odhlášení čtvrtka

Čtvrtek do 8.00 hod – odhlášení pátku a soboty

Čtvrtek do 12.30 hod – odhlášení neděle

Pátek do 8.00 hod – odhlášení pondělí

- V období delších svátků je třeba postupovat při odhlašování dle aktuálního časového harmonogramu pro odhlašování stravy, který je k dispozici na každém oddělení.
- **Při nedodržení výše uvedeného časového harmonogramu nelze klientovi stravu odhlásit. / toto neplatí při hospitalizaci /.**
- Maximální doba pobytu mimo zařízení, je vzhledem k nedostatku volných míst pro poskytování pobytových služeb, stanovena jednorázově v délce 14 dní, ve výjimečných případech tři týdny. Tato doba by neměla překročit více jak 100 dní v roce. Toto omezení se netýká doby hospitalizace.
- Pro dobu pobytu mimo zařízení si klient od zdravotnického personálu na oddělení vyžádá vydání předepsaných léků a průkaz zdravotní pojišťovny a občanský průkaz.
- V případě, kdy klient není orientován, opouští zařízení v doprovodu druhé osoby, je o tomto proveden na oddělení záznam s uvedením údajů osoby, která klienta doprovází mimo zařízení.
- Klientům s demencí, u kterých hrozí riziko, že by nebyli schopni samostatného návratu, je umožněn pohyb mimo oddělení či zařízení pouze v doprovodu jiné osoby. / personál, návštěva, dobrovolník apod. /

11. Stížnosti

- Stížnosti klientů jsou řešeny podle Standardu číslo 7 *Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby*.
- Stížnosti, které má klient ke službám poskytovaným zařízením, k chování či jednání pracovníků zařízení, může podat písemně prostřednictvím schránek na stížnosti, umístěných na jednotlivých odděleních zařízení nebo vedoucímu zařízení, vedoucí zdravotního úseku, vedoucí sociálního oddělení, vedoucí zdravotního oddělení nebo vedoucí stravovacího úseku. Stížnost lze podat rovněž emailem nebo ústně a požadovat její zápis.
- Kniha pro evidenci stížností je uložena v kanceláři vedoucí sociálního oddělení.
- Vedoucí zařízení je povinen zabezpečit, aby všechny stížnosti byly bez odkladů řešeny a osoba, která podala stížnost, byla o výsledku vyrozuměna stanoveným způsobem v termínu nejpozději do 30 -ti dnů.

- Na odděleních jsou vyvěšena Pravidla pro podávání stížností, kde jsou uvedeny postupy pro podání stížností. V těchto pravidlech je dále uvedeno na jaké instituce se může klient obrátit v případě, že nebude spokojen s vyřešením jeho stížnosti.
- O způsobech a možnostech podávání stížností jsou také klienti informováni prostřednictvím výboru klientů.

12. Výbor klientů

- Vedení Domova pro seniory U Kostelíčka Pardubice vytváří podmínky pro činnost výboru klientů a zaručuje pravidelné jednání s členy výboru a otevřenost vzájemného jednání.
- Výbor klientů se schází minimálně 1x za 3 měsíce. O jednání výboru klientů je sepsán zápis. Zápisy jsou uloženy v kanceláři vedoucí sociálního oddělení.
- Hlavním smyslem činnosti výboru klientů je možnost jednat přímo s vedením domova, popř. s vedoucími jednotlivých provozních úseků. Klienti mají možnost touto formou předávat své podněty, připomínky, nápady, aj., které by mohly zkvalitnit život klientů v zařízení. Na druhou stranu i klienti mají možnost získat informace o aktuálním dění v zařízení (např. provozní, personální změny, apod.)

13. Odpovědnost za škodu, dodržování požárních a bezpečnostních předpisů

- Každý klient služby musí dbát na to, aby svým jednáním neohrozil na zdraví ostatní klienty služby, zaměstnance a jiné osoby pohybující se v zařízení DPS nebo nezpůsobil škodu na majetku.
- Klient odpovídá za škodu, kterou úmyslně nebo z nedbalosti způsobil na majetku domova nebo jiné organizace, na majetku nebo zdraví dalších klientů, zaměstnanců nebo jiných osob.

Způsobená škoda se prokazuje a nahrazuje takto:

- a) Poskytovatel je povinen prokázat, že škodu způsobil konkrétní klient, a to zápisem o způsobené škodě, kdo za ni odpovídá a podpisem svědků přítomných škodní události, a dokladem prokazujícím výši způsobené a uhrazené škody (příjmový doklad nebo doklad o uhrazení faktury).
 - b) Klient je povinen uvést věc do původního stavu na vlastní náklady.
 - c) Nebo je klient povinen škodu uhradit do pokladny zařízení po předložení dokladu prokazujícího výši způsobené škody, tj. dokladem o opravě nebo náhradě škody podle předpisu (příjmový doklad nebo doklad o uhrazení faktury).
- U osob omezených ve svéprávnosti se postupuje stejně jako u ostatních klientů a náhrada škody bude řešena dle rozsahu omezení s opatrovníkem.
 - Při vymáhání škody se bere zřetel na případný psychický stav klienta a jeho schopnost ovládat své volní vlastnosti. / například stadium demence či ataka psychického onemocnění/.
 - Klient služby, pokud má oprávněné podezření, má za povinnost upozornit zaměstnance domova pro seniory na škodu, která by mohla vzniknout zařízení, klientům služby, zaměstnancům nebo jiným osobám v zařízení, aby mohla být učiněna potřebná opatření pro její odvrácení.

- Každý klient služby musí dodržovat zásady požárních předpisů a dodržovat opatření při vzniku mimořádných událostí.
- V celém objektu je zakázáno používat otevřený oheň, kouřit lze pouze v prostorách k tomu určených a označených jako „místo pro kouření“ nebo „**kuřárna**“. Kouřením mimo místa k tomu určená porušuje klient požární předpisy, zvyšuje riziko poškození majetku zařízení a v neposlední řadě ohrožuje zdraví ostatních klientů služby a personálu, což bude bráno jako hrubé porušení vnitřních pravidel.
- Z bezpečnostních důvodů se na pokojích nepovoluje používání elektrických dek, ponorných vařičů, vařičů, teplometů a jiných spotřebičů neschválených odbornými pracovníky zařízení.

14. Porušování vnitřních pravidel

Pro zajištění ochrany práv a svobod všech klientů je ve vnitřních pravidlech uvedeno několik příkladů jednání klienta služeb, které je považováno v zařízení za nepřipustné, neboť uvedeným jednáním dochází k nepřipustným zásahům do práv a svobod ostatních klientů služeb.

Za porušování vnitřních pravidel se zejména považuje:

- ✓ fyzické napadení jiného klienta služeb nebo zaměstnanců
- ✓ hrubé verbální napadání ostatních klientů služby nebo zaměstnanců zařízení
- ✓ úmyslné poškozování cizího majetku
- ✓ opakované omezování práv a svobod ostatních klientů služeb
- ✓ krádež
- ✓ šikana, vynucování si úsluh od ostatních klientů služeb
- ✓ vynucování si finanční výpůjčky od ostatních klientů služeb verbálním nebo fyzickým nátlakem
- ✓ úmyslné obohacování na úkor ostatních klientů
- ✓ nadměrné užívání alkoholických nápojů a jiných návykových látek, které u kliente způsobují chování vedoucí k závažnému porušení vnitřních pravidel
- ✓ užívání hromadění nebezpečných předmětů, které mohou způsobit ohrožení zdraví klientů služby a zaměstnanců nebo škody na majetku zařízení
- ✓ nedodržování základních hygienických norem a následné ohrožování ostatních klientů rizikem přenosu infekčních onemocnění, nedodržování osobní hygieny viz. čl. 4
- ✓ kouření mimo prostory k tomu vyhrazené

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

Postup při zjištění porušení vnitřních pravidel

- ✓ Při prvním porušení vnitřních pravidel je předáno vedoucím zařízení klientovi písemné upozornění na porušení vnitřních pravidel s uvedením možných následků při dalším porušování vnitřních pravidel.
- ✓ Při druhém porušení vnitřních pravidel v průběhu následujících 6 - ti měsíců od prvního písemného upozornění, je klientovi předáno vedoucím zařízení druhé písemné upozornění. V tomto upozornění je důrazně upozorněn, že opakováním jeho jednání v následujících 9-ti měsících, bude mít za následek vypovězení jeho smlouvy o poskytování služeb.

- ✓ Při dalším porušení pravidel v průběhu následujících 9 - ti měsíců může dojít k vypovězení smlouvy poskytovatelem služeb (viz smlouva o poskytování služby sociální péče)
- ✓ Při porušení vnitřních pravidel formou, která přináší vznik trestně právní odpovědnosti klienta služeb, je přivolána policie ČR.

Při řešení porušení vnitřních pravidel se bere zřetel na případný psychický stav klienta a jeho schopnost ovládat své volní vlastnosti. / například stadium demence či ataka psychického onemocnění /.

Případy porušení vnitřních pravidel na základě stížností poškozených (např. jiných klientů služby nebo podání oznámení ze strany zaměstnanců DPS) jsou vždy řádně prošetřeny.

S výsledkem šetření je klient 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 klienti k podpisu a vyjádření.

Závěrečná ustanovení

Vnitřní pravidla pro poskytování služby Domov pro seniory a Domov se zvláštním režimem v Domově pro seniory U Kostelíčka nabývají účinnosti dne 13. 12. 2021 a ruší platnost vnitřních pravidel platných od 1.12.2015

Vnitřní pravidla jsou klientovi volně přístupná na každém oddělení. Dále jsou k dispozici u vedoucích jednotlivých zdravotních oddělení, vedoucí zdravotnického úseku a v kanceláři sociálních pracovníků. Nově nastupujícím klientům jsou vnitřní pravidla předána před nástupem do služby.

Poskytování sociální služby Domov se zvláštním režimem je přizpůsobeno specifickým potřebám těchto klientů s ohledem na jejich aktuální zdravotní stav. Zvláštnost režimu je v individuálním přístupu ke každému klientovi.