

Vnitřní pravidla

Domova pro seniory

Dubina Pardubice

Úvodní ustanovení

Tato pravidla upravují práva a povinnosti uživatelů služby a jejich poskytovatele, řeší podmínky soužití uživatelů služby a přispívají k zajištění uplatňování práv a svobod každého uživatele služby v rámci Domova pro seniory Dubina Pardubice.

Vnitřní pravidla jsou závazná pro všechny uživatele sociální služby, jejich návštěvy, pro všechny zaměstnance zařízení a jsou nedílnou součástí smlouvy o poskytování sociálních služeb, uzavřené mezi poskytovatelem a uživatelem služby.

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

1. Ubytování

- Kapacita Domova pro seniory Dubina Pardubice je 153 uživatelů, kteří jsou ubytováni na jedno nebo dvoulůžkových pokojích.
- Uživateli 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.
- Pokoje jsou vybaveny nábytkem, který je majetkem domova. Po domluvě s vedením DpS si může uživatel dovybavit vlastním nábytkem, obrazy, květinami apod. s ohledem na bezpečnost a prostorové možnosti pokoje. Osobní věci uživatele zůstávají jeho majetkem.
- Uzavřením smlouvy o poskytnutí sociální služby vzniká uživateli služby i právo na užívání vybavení pokoje. V případě ubytování na dvoulůžkovém pokoji bytové jednotky užívá vybavení kuchyňky a sociální zařízení spolu se svými spolubydlícími a po vzájemné dohodě s nimi. Seznam základního vybavení (zařízení) pokoje je uveden ve smlouvě.
- Používání vlastních elektrospotřebičů je možné dle sazebníku fakultativních činností, který uživatel obdrží před nástupem. Ke každému vlastnímu elektrospotřebiči je vždy nutné předložit revizní zprávu či doklad o koupi ne starší než 2 roky.
- Telekomunikační poplatky vůči České televizi a Českému rozhlasu za používání vlastních televizních a rozhlasových přijímačů si hradí uživatel a odpovídá za jejich přihlášení.
- Mimo pokoj může uživatel služeb využívat dle svých zájmů knihovnu s volným přístupem k internetu, společenské místnosti v zařízení a zahradu.
- Do pokojů si nemůže uživatel zařídit pevnou telefonní linku. V zařízení není wifi, avšak uživatel si může mobilní wifi zařídit ve svém pokoji na vlastní náklady.
- Uživatel může v průběhu pobytu požádat o přestěhování na jiný pokoj. O schválení požadavku uživatele rozhoduje vedoucí Domova pro seniory ve spolupráci s vedoucím zdravotního úseku a sociální pracovníci, 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 lze i bez písemného souhlasu uživatele a to vždy na rozhodnutí vedoucí zdravotního úseku.
- Uživatel má možnost přihlásit se v zařízení k trvalému pobytu. Přihlášení zajistí sociální pracovnice. Nový OP pak zajišťuje sociální pracovnice.

- Nedílnou součástí péče o uživatele je praní osobního a ložního prádla, které je zajištěno v prostorách zařízení. Každému uživateli je před přijetím do zařízení přiděleno číslo prádla a uživatel či jeho rodina jsou povinni si tímto číslem označit veškeré osobní oblečení uživatele a to v průběhu celého pobytu v zařízení. Zařízení neručí za oblečení, které není řádně označeno. Označení prádla může být zajištěno i fakultativně – viz fakultativní činnosti.
- Úklid je součástí péče o uživatele a je prováděn ve společných prostorech a na pokojích uživatelů. Pokud uživatel svým chováním či jednáním úmyslně způsobí nepořádek a je zdravotně schopen, je povinen vše uvést do původního stavu.

2. Stravování

Stravu zajišťuje velkokapacitní kuchyň Domova pro seniory U Kostelíčka Pardubice a tato strava je v menuboxech dovážena do DpS Dubina Pardubice. Strava je podávána v souladu se zásadami zdravé výživy, s ohledem na věk a zdravotní stav uživatele služby podle stanovené stravovací jednotky a pod dohledem nutričního terapeuta.

DISTRIBUCE STRAVY

Pro uživatele služby je strava podávána přímo na pokojích. Pokud si to uživatel přeje, je možno stravu podávat i v jídelně DpS.

Strava je podávána min. 5x denně (5x denně, i druhá svačina) dle následujícího orientačního časového rozvrhu:

Snídaně a přesnídávka	07:30 – 08:45
Oběd	11:30 – 12:30
Svačina	14:00 – 15:00
Večeře	17:00 – 17:50
II. večeře	individuálně noční směnou dle ordinace lékaře

- Jídelní lístky jsou vyvěšeny na nástěnkách na jednodolných budovách. V případě zájmu je možno uživateli jídelní lístek za poplatek vytisknout. Imobilní uživatelé seznamují s jídelními lístky pracovníci při rozdávání strav.
- Uživatelům je zajišťován pitný režim (dle normy 1,8 l denně). Pokud chce uživatel jiné nápoje či větší množství musí si již další pitný režim zajistit sám.
- Uživatelé se mohou ke kvalitě a složení stravy vyjadřovat prostřednictvím stravovací komise, která se schází 1x za 2 měsíce. Průběžné připomínky řeší vedoucí příslušného zdravotního oddělení.
- Uživatelé mohou mít na pokojích vlastní potraviny. Tyto potraviny však musí být zdravotně nezávadné. Pokud má uživatel v pokoji závadné potraviny (prošlé, plesnivé...) má poskytovatel právo tyto potraviny zlikvidovat i bez souhlasu klienta.

3. Sociální, ošetrovatelská a zdravotní péče

- Sociální pracovníce zajišťují uživatelům v pracovních dnech tyto činnosti:
 - sociálně terapeutické činnosti
 - sociální poradenství
 - pomoc při uplatňování práv oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí
- Pracovníci v sociálních službách zajišťují přímou obslužnou péči o uživatele služeb, jejich aktivizaci, pomoc při základních činnostech, individuální plánování služby, smysluplné plánování volného času, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím a v případě potřeby doprovodu uživatelů.
- Ošetrovatelská péče je poskytována nepřetržitě 24 hodin denně a je poskytována odborným personálem zařízení. Je poskytována individuálně, rozsah ošetrovatelské péče se liší v závislosti na zdravotním stavu uživatele.
- Zdravotní péče je zajišťována prostřednictvím zaměstnanců poskytovatele, kteří mají odbornou způsobilost k výkonu zdravotnického povolání (všeobecné sestry)
- Lékařskou péči v zařízení zajišťuje praktická lékařka MUDr. Zdena Rozehnalová, která má s naším zařízením uzavřenou smlouvu. Péče je poskytována u MUDr. Rozehnalové v ordinaci době:

pondělí	7.30 – 8.00 hod.
úterý	7.30 - 8.00 13.00 - 15.00 hod.
středa	7.30 - 8.00 hod.
čtvrtek	7.30 - 9.00 13.00 - 14.00 hod.
pátek	7.30 - 8.00 hod.

- Základní rehabilitace (dechová cvičení, nácvik chůze, aktivizace, prevence dekubitů apod.) je poskytována uživatelům na základě doporučení ošetřujícího lékaře. Odbornou rehabilitaci na základě doporučení lékaře mohou uživatelé využívat ve zdravotnickém zařízení. Pokud si uživatel domluví fyzioterapeuta, který by poskytoval odbornou rehabilitaci, může tento fyzioterapeut poskytovat tuto rehabilitaci na pokoji uživatele.
- Vlastní úraz nebo úraz jiné osoby hlásí uživatel ihned službu konajícímu personálu.
- Léky uživatelům podávají na základě indikace lékaře všeobecné sestry.
- Právo na volbu ošetřujícího lékaře má každý uživatel služby i mimo zařízení Domova pro seniory. Pokud se uživatel rozhodne pro lékaře mimo zařízení, je povinen si obstarávat léky i zdravotní péči (přepravu do ordinace a zpět) sám, případně ve spolupráci s rodinou.
- Pokud je uživatel soběstačný při pořízení léků, může si je obstarávat a hradit individuálně. V opačném případě může požádat zařízení o zajištění této služby. Doplatky za předepsané léky jsou uživateli odečteny od zůstatku jeho příjmu při vyúčtování nebo jsou hrazeny z finančního depozita uživatele (nelze hradit v hotovosti).
- Doprava na vyšetření do zdravotnických zařízení je dle možnosti zajišťována sanitním vozem. Doprovod do zdravotnického zařízení zajistí rodina. V případě, že rodina není schopna doprovod zajistit, zajistí zařízení doprovod pracovníkem v sociálních službách.
- Regulační poplatky za pohotovostní službu hradí uživatel služby.

4. Hygiena

- Uživatel provádí denní hygienu podle svých zvyklostí a možností sám, koupe se dle potřeby. Asistence nebo dohled ošetřujícího personálu je poskytována jako služba potřebným na základě jejich žádosti.
- V rámci dodržování základních hygienických norem a zabránění přenosu a šíření infekčních onemocnění vzniklých nedodržováním základní osobní hygieny, je uživatel povinen provádět úkony osobní hygieny dle obvyklých pravidel a dle potřeby. Nedodržování alespoň základních hygienických návyků a jejich odmítání může být považováno za stav ohrožující zdraví, a to jak dotyčné osoby, tak i ostatních uživatelů služby a personálu oddělení, jakož i obtěžování zápachem, a může být bráno jako porušení vnitřních pravidel.
- Poskytovatel zajišťuje uživatelům základní péči o nehty, vlasy a vousy prostřednictvím vlastních zaměstnanců, a to pokud uživatel není schopen tyto základní úkony zvládnout sám. Jedná se např. česání, mytí vlasů, základní péči o nehty (vlastními nástroji uživatele a pouze v případě, že nehrozí vznik infekce ze zdravotních důvodů – diabetes, špatné lůžko apod.), základní péče o vousy (oholení uživatele provádí personál, a to v případě, že má uživatel vlastní holící elektrický strojek).
- Služby kadeřnice a pedikérky si hradí uživatel ze svých finančních prostředků.

5. Společenská a zájmová činnost

- Domov pro seniory poskytuje uživatelům příležitost ke společenskému a kulturnímu vyžití, zapojení se do aktivizačních činností. V rámci domova jsou organizovány společenské akce, výlety a kulturní vystoupení. Rozpis těchto aktivit je vždy zveřejněn na nástěnkách na jednotlivých budovách.
- 1 x týdně či 14 dní se schází uživatele DpS Dubina a senioři ze Senior klubu ve společenské místnosti budovy A.
- Ve společenské místnosti na budově A a na společném prostoru na budově D je televize, kterou uživatelé mohou využívat po dohodě s personálem.
- V zařízení je v provozu také knihovna a každodenní bezplatný přístup na internet, který uživatelé mohou používat v pracovní dny od 8.00 do 20.00 hod.
- Uživatelé se mohou věnovat vlastní zájmové činnosti, pokud tato činnost nenarušuje klid nebo neohrožuje zdraví ostatních uživatelů, pracovníků či jiných osob a pokud zájmová činnost odpovídá podmínkám zařízení.
- V zařízení je zajišťováno dobrovolnictví .

6. Návštěvy

- Uživatelé služeb mohou přijímat návštěvy neomezeně s výjimkou nočního klidu tj. od 22.00 do 6.00. Doporučená doba je od 8.00 – 19.00 hod. Za nevhodnou je považována návštěva v době stravování a v době provádění ošetrovatelských úkonů. Návštěvy, které se chtějí podílet na péči, mohou navštěvovat své blízké i v době těchto úkonů.
- Návštěvy jsou povinny chodit přes vrátnici na budově B a z bezpečnostních důvodů uvést své jméno a jméno uživatele, kterého jdou navštívit.
- 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, nedodržení času návštěv apod.) může službu konající personál vykázat návštěvu z prostor zařízení Domova pro seniory Dubina Pardubice.
- Jiným osobám než uživatelům není dovoleno přespávání, využívání vybavení /sprchování/ v pokojích uživatelů.
- Pokud si návštěva s uživatelem uvaří kávu či použije jakékoliv nádobí, je povinna po sobě toto nádobí umýt. Poskytovatel umývá nádobí pouze po uživateli služby.
- V případě, že návštěva přijede automobilem, je povinna zaparkovat auto pouze na parkovišti před budovou A či na přilehlých parkovištích u panelových domů naproti zařízení.

7. Noční klid

- Noční klid je v souladu s občanským zákoníkem stanoven na dobu od 22.00 hod do 6.00 hodin ráno.
- V době nočního klidu nesmí být uživatelé rušeni, s výjimkou podávání léků, nebo poskytnutí nutné ošetrovateľské nebo lékařské péče a kontrol zdravotního personálu.
- V době nočního klidu nesmí být při sledování televize nebo poslechu rádia rušeni ostatní uživatelé služeb. V případě rušení nočního klidu má právo personál ve směně zajistit dodržování nočního klidu.

8. Úschova cenných věcí a peněžní hotovosti

- Při nástupu, případně během pobytu mohou uživatelé požádat pověřenou sociální pracovníci o uložení cenných věcí a peněžních hotovostí. Příslušná sociální pracovnice pak zajistí následnou součinnost pověřených zaměstnanců zařízení.
- Uživatel má možnost zřídit si tzv. depozitní účet, na který si uloží finanční hotovost. Za tuto hotovost pak přebírá zodpovědnost zařízení. Za finanční hotovost, kterou si uživatel neuloží na tento depozitní účet, nenese zařízení zodpovědnost. Z depozitního účtu si může uživatel vybírat své finance na pokladně DpS a to od 7,00 do 15,00 hodin v pracovní dny.
- Při uložení cenných věcí je založen depozitní balíček a zároveň sepsán tzv. složní list. Kopie potvrzení o založení depozitního balíčku je předána uživateli. Originál je založen do evidence depozitních balíčků. Součástí evidence je také fotodokumentace uložených věcí. Depozitní balíček je následně uložen do trezoru v kanceláři sociálních pracovníků.
- Hrozí-li nebezpečí poškození, zničení nebo ztráty cenností a uživatel není schopen vyslovit souhlas s jejich úschovou nebo podepsat smlouvu o úschově, převezme jeho věci do úschovy pověřený pracovník zařízení, za účasti nejméně dvou svědků, kteří tyto doklady podepíší.
- Zařízení neodpovídá za cenné věci, peněžní hotovost, které nebyly přijaty do úschovy.
- Na žádost uživatele je možno uložit jeho občanský průkaz, případně jiné osobní doklady do trezoru na inspekčním pokoji příslušného zdravotního oddělení. V případě potřeby si uživatel může tyto doklady vyžádat zpět.

9. Pohyb a pobyt mimo zařízení

- Uživatelé mohou volně pobývat mimo areál DpS Dubina.
- Uživatelé služeb o pobytu mimo areál zařízení v zájmu vlastní bezpečnosti informují pečující personál (pracovníka v sociálních službách nebo všeobecnou sestru) o pobytu mimo zařízení. Dále oznamují pravděpodobnou dobu návratu.
- Každý pobyt mimo zařízení na dobu delší než 1 kalendářní den, nahlásí uživatel nebo jeho zákonný zástupce vedoucí 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, soboty a neděle

Pátek do 8.00 hod – odhlášení pondělí

Vedoucí zdravotního oddělení, případně sestra ve službě spolu s uživatelem vyplní tiskopis „Oznámení pobytu uživatele mimo zařízení“ s uvedením data počátku a konce pobytu mimo Domov pro seniory Dubina Pardubice. Po podpisu tohoto tiskopisu uživatelem jej předá pověřený zaměstnanec sociálním pracovnícím. 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 uživateli odhlásit stravu. /Toto neplatí při hospitalizaci /

- V případě hospitalizace vyplní pověřený pracovník tiskopis „Oznámení o hospitalizaci uživatele. Vyplněný tiskopis předá pověřený zaměstnanec sociálním pracovnícím.
- Maximální nepřetržitá doba pobytu mimo zařízení, je vzhledem k nedostatku volných míst pro poskytování pobytových služeb, stanovena vnitřními pravidly na 60 dnů za rok. Toto omezení se netýká doby hospitalizace.
- Pro dobu pobytu mimo zařízení si uživatel od zdravotnického personálu na oddělení vyžádá vydání předepsaných léků a potřebných osobních dokladů.
- Uživateli, který je řádně odhlášen z pobytu mimo zařízení, náleží vrácení částky za stravu bez režijních nákladů (částky jsou stanoveny platným příkazem ředitele) – dle stanovené diety uživatele.
- Uživateli, který je řádně odhlášen z pobytu mimo zařízení a to pouze v případě, že se nejedná o hospitalizaci, náleží vrácení alikvotní části příspěvku na péči. Za den odchodu a den příchodu se alikvotní část příspěvku na péči nevrací.
- Uživateli, který je řádně odhlášen z pobytu mimo zařízení, nenáleží vrácení části úhrady za pobyt.
- Uživateli, který neuhradil úhradu za poskytování sociálních služeb v daném měsíci, nebude vrácena částka za stravu ani za příspěvek na péči. Při dodatečném zaplacení úhrady za poskytované služby, bude vrácení částky za stravu a příspěvek na péči následně vyplaceno.
- Pokud uživatel zemře a rodina odmítne zaplatit úhradu za poskytování sociálních služeb v daném měsíci a zároveň bude mít uživatel nárok na vrácení částky za stravu a příspěvek na péči, bude si zařízení nárokovat v rámci dědického řízení dlužnou částku za poskytované služby poníženou o vratky za stravu a příspěvek na péči.

- Vrácená částka za stravu nemůže být v daném měsíci vyšší, než je celková úhrada uživatele za služby v daném měsíci, aby nedocházelo k neoprávněnému obohacování uživatele.
- Výplata vrácené úhrady bude v Domově pro seniory Dubina Pardubice zúčtována společně s dalšími platbami za příslušný kalendářní měsíc, vždy k 15. dni následujícího měsíce. Výplatu v Domově pro seniory Dubina provádí účetní/pokladní zařízení

10. Ochrana osobních údajů (GDPR)

- Osobní údaje o uživateli služby jsou vedeny v rámci zdravotnické, pečovatelské a sociální dokumentace. Dokumentace jsou uzamčené na příslušném oddělení a mají k ní přístup jen pověřeni zaměstnanci.
- Osobní údaje jsou užívány jen s písemným souhlasem uživatele. Zaměstnanci jsou povinni zachovávat mlčenlivost o veškerých skutečnostech týkajících se uživatelů služby. Tato povinnost je zakotvena v pracovní smlouvě a její porušení je vnímáno hrubé porušení pracovní kázně se všemi následnými dopady.
- Každý uživatel má právo nahlédnout do své dokumentace.

11. Poštovní zásilky

- Doporučené poštovní zásilky i běžná korespondence jsou doručovány do kanceláře účetních zařízení. Účetní příjem zásilky zaeviduje. Doporučené zásilky předá sociálním pracovníkům, které zajistí jejich předání adresátovi. Ten převzetí stvrdí podpisem. Běžná korespondence je doručována přímo uživateli bez podpisu.
- Poštovní poukázky určené pro uživatele, jejichž zdravotní stav jim neumožňuje převzetí či vyzvednutí poukázky osobně, převezme účetní zařízení. Tyto poukázky účetní zaeviduje a proti podpisu předá adresátovi. Případně je uložena na osobní účet uživatele (dle dohody).
- Pokud uživatel není schopen potvrdit převzetí podpisem, potvrdí předání hotovosti dva svědci.

12. Odpovědnost za škodu, dodržování požárních a bezpečnostních předpisů, nouzové a havarijní situace

- Každý uživatel služby musí dbát na to, aby svým jednáním neohrozil na zdraví ostatní uživatele služby, zaměstnance a jiné osoby pohybující se v zařízení DpS nebo nezpůsobil škodu na majetku.
- Uživatel odpovídá za škodu, kterou úmyslně nebo z nedbalosti způsobil na majetku domova, na majetku nebo zdraví dalších uživatelů, zaměstnanců nebo jiných osob.
- Způsobená škoda se prokazuje a nahrazuje takto:
 - a) Poskytovatel je povinen prokázat, že škodu způsobil konkrétní uživatel případně uživatelé, 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) Uživatel (uživatelé) je pak povinen škodu uhradit do pokladny zařízení po předložení dokladu prokazujícího výši způsobené škody, tj. dokladem o opravě nebo náhradě škody dle předpisu (příjmový doklad nebo doklad o uhrazení faktury).

- Uživatel služby, pokud má oprávněné podezření, má za povinnost upozornit zaměstnance Domova pro seniory 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. V celém objektu je zakázáno používat otevřený oheň, kouřit lze pouze ve venkovních prostorách. Kouřením ve vnitřních prostorách porušuje uživatel požární předpisy, zvyšuje riziko poškození majetku zařízení a v neposlední řadě ohrožuje zdraví ostatních uživatelů služby a personálu, což bude bráno jako hrubé porušení vnitřních pravidel. Svíčky, které mají ochranný skleněný obal, může uživatel používat pouze po dohodě s personálem, aby nedošlo k požáru. Bez ochranného obalu je používání svíček zakázáno.
- Z bezpečnostních důvodů se na pokojích nepovoluje používání elektrických spotřebičů, které nebyly schváleny odbornými pracovníky zařízení.
- Vlastní elektrický spotřebič může uživatel používat po nahlášení sociálním pracovníkem, a to buď při přijetí do zařízení a podpisu smlouvy nebo v průběhu svého smluvního pobytu. U těchto elektrospotřebičů musí uživatel předložit buď zprávu o revizi nebo doklad o koupi, ne starší než 2 let. Další pravidelné revize zajišťuje fakultativně zařízení. Použití schválených soukromých spotřebičů se řídí vnitřním předpisem Domova pro seniory Dubina Pardubice.
- Při pohybu po zařízení je možné využívat jen označených cest, vchodů a východů, které jsou určeny pro uživatele.
- Zvláštní pozornost při pohybu po budovách je třeba věnovat stavu podlahy při úklidu pracovníky zařízení. Obzvlášť opatrně je nutné se pohybovat po mokré nebo vlhké podlaze. Z důvodu větší bezpečnosti zůstává při úklidu část podlahy ve společných prostorách suchá, je třeba se pohybovat po té suché části.
- Zjištěné závady na elektrických zařízeních na pokojích uživatelů či kdekoliv při pohybu po zařízení je třeba ohlásit pracovníkovi ve směně.
- Do celého zařízení je zakázáno donášet a konzumovat psychotropní látky, s výjimkou zdravotní indikace lékařem. Jejich konzumace v zařízení je považována za závažné porušení vnitřních pravidel.
- Pokud vznikne nějaká nouzová či havarijní situace jako je prasklá voda, dlouhodobý výpadek elektřiny, požár, nevycházení jiného uživatele z pokoje, zabouchnutí dveří od pokoje apod., je uživatel povinen tuto skutečnost nahlásit neprodleně personálu DpS.
- Pro zvýšení bezpečnosti uživatelů DpS a ochrany jejich majetku byly nad hlavními vchody do budovy „A“, „B“, „C“ a „D“ a u zadní branky na budově „D“ nainstalovány bezpečnostní kamery. Tyto kamery zaznamenávají a následně uchovávají záznam po dobu 3 dnů.

13. Setkání vedení DPS s uživateli

- Vedení Domova pro seniory Dubina Pardubice organizuje pravidelné setkávání se všemi uživateli domova a zaručuje otevřenost vzájemného jednání.
- Smyslem setkání je předávání informací o dění v zařízení, spolupráce při organizování kulturní, pracovní a zájmové činnosti a projednávání připomínek, námětů a návrhů uživatelů.
- Schůzky jsou organizovány v předem dohodnutých termínech s frekvencí cca 1x za 2 měsíce.

14. Stížnosti

- Stížnosti uživatelů jsou řešeny podle platné vnitřní směrnice zařízení pro podávání stížností.
- Stížnosti, které má uživatel ke službám poskytovaným zařízením, k chování či jednání pracovníků zařízení, může podat písemně prostřednictvím schránek na stížnosti, umístěné na jednotlivých budovách zařízení, sociální pracovníci nebo přímo vedoucí zařízení. Stížnost lze podat i ústně a požadovat její zápis. Kniha pro evidenci stížností je uložena v kanceláři sociálních pracovníků.
- Vedoucí zařízení 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 60 -ti dnů. O stížnostech uživatelů vedou pracovníci domova dokumentaci.
- Na odděleních jsou vyvěšena Pravidla pro podávání stížností, kde jsou uvedeny postupy při podání stížnosti a možnost podání stížnosti nadřízeným orgánům k postupu již řešené stížnosti.
- Jedná se o tyto orgány:

I. **Sociální služby města Pardubic** - ředitel Ing. Petr Krejčí, tel. 466 614 745, e-mail: info@ssmpce.cz, adresa: kpt. Jaroše 726, Pardubice 530 02

II. **Magistrát města Pardubic** - vedoucí odboru sociálních věcí, tel. 466 859 622, adresa: Magistrát města Pardubic, nám. Republiky 12, Pardubice 530 02

III. **Kancelář veřejného ochránce práv** – tel. 542 542 111, 542 542 888, fax: 542 542 112, web: <http://www.ochrance.cz>,

e-mail: podatelna@ochrance.cz, adresa: Údolní 39, Brno 602 00

IV. **Národní a mezinárodní organizace monitorující stav lidských práv, např. Český helsinský výbor**, tel. 257 221 141, e-mail: sekr@helcom.cz, web: <http://www.helcom.cz>, adresa: Štefánkova 216/21, Praha 5, 150 00

15. Práva a povinnosti uživatelů

PRÁVO NA DŮSTOJNOST, PRÁVNO NA SVOBODU PROJEVU A SVOBODU
MYŠLENÍ/UVĚDOMĚNÍ: PŘESVĚDČENÍ, KULTURA, VÍRA

- Máte právo na respektování lidské důstojnosti bez ohledu na věk, rasovou příslušnost, barvu pleti, etnický nebo sociální původ, majetkové poměry, politické a náboženské vyznání nebo přesvědčení, pohlaví, sexuální orientaci nebo identitu a rozsah péče a pomoci, který potřebujete.

- Máte právo na to, aby pečující osoby s Vámi jednaly ohleduplně a taktně.
- Máte právo na ochranu před předsudky, negativním hodnocením a diskriminací.
- Máte právo na to, aby byly uznávány Vaše životní hodnoty, přesvědčení nebo náboženská či politická svoboda bez ohledu na to, zda Vaše hodnoty sdílejí lidé, kteří Vám pomáhají a pečují o Vás.
- Máte právo na úctu a vzájemnou toleranci.

PRÁVO NA FYZICKÉ A DUŠEVNÍ ZDRAVÍ, BEZPEČÍ

- Máte právo na respektování fyzického zdraví a ochranu před všemi formami fyzického násilí, a to: týrání, špatného zacházení a zanedbávání, podvýživy a dehydratace, vyčerpávání, vystavení extrémnímu chladu nebo horku, a též jakýchkoli onemocnění, jimž se dá předcházet, ochranu před infekcí.
- Máte právo na respektování a ochranu duševní a citové sféry života a ochranu před jakýmkoli formami psychického a emocionálního zneužívání nebo týrání.
- Máte právo na ochranu před všemožnými formami finančního a materiálních zneužití.
- Máte právo na ochranu před zanedbáváním a nedostatkem pečlivosti při poskytování pomoci a péče.

PRÁVO NA SVOBODU POHYBU

- Máte právo kdykoliv opustit svůj pokoj i budovu DpS Dubina.
-

PRÁVO NA SEBEURČENÍ (VOLNOST ROZHODOVÁNÍ A RESPEKTOVÁNÍ SVOBODNÉ VŮLE)

- Máte právo na to, abyste si sám/sama určoval/a a nezávisle volil/a způsob svého života podle svých fyzických a mentálních možností a právo na to, aby se Vám při tom dostalo rady a podpory.
- Máte právo na to, aby Vám při rozhodování bylo dáno dost času na důkladné promyšlení, aby Vám byly zpřístupněny veškeré relevantní dokumenty a abyste zakládal/a své rozhodnutí na nezávislé informaci, radě, poučení.
- Máte právo na to, aby Vaše názory, přání a volby byly respektovány okolím i v tom případě, kdy nebudete schopni se vyjádřit.
- Máte právo rozhodnout se, zda chcete bydlet na jednolůžkovém či dvoulůžkovém pokoji, zvolit si rozsah vybavení pokoje vlastním nábytkem, vybrat si spolubydlicího na dvoulůžkový pokoj, popř. přestěhovat se do jiného pokoje.
- Máte právo na odmítnutí služby, podpory nebo pomoci. Máte právo v rozsahu, který povoluje zákon, odmítnout léčbu či návrhy řešení pracovníků domova a máte právo být současně informován o zdravotních a sociálních důsledcích svého rozhodnutí.
- Máte právo na přiměřené riziko, pokud tím neohrožujete život svůj nebo někoho ze svého okolí.

PRÁVO NA SOUKROMÍ (SOUKROMÝ ŽIVOT, PRÁVO NA OSOBNÍ INFORMACI A KOMUNIKACI)

- Máte právo na to, aby byla respektována Vaše potřeba soukromí. Máte mít příležitost, čas a místo pro to, abyste byl/a o samotě, anebo s vybranými osobami, pokud si to přejete.
- Máte právo, aby veškeré úkony o Vaši osobu byly prováděny v soukromí, bez přítomnosti jiných osob.
- Máte právo na soukromou korespondenci, právo telefonovat bez přítomnosti dalších osob.
- Máte právo na styk s rodinou, přáteli, známými a duchovními, pokud není porušeno právo na soukromí jiných osob.

PRÁVO NA VYSOCE KVALITNÍ PÉČI A PÉČI „NA MÍRU“

- Máte právo na kvalitní, včasnou, dostupnou a dlouhodobou péči odpovídající Vaším individuálním potřebám, možnostem a schopnostem. Nesmíte být jakkoliv diskriminován/a v přístupu k pomoci a péči. Uživatel má právo očekávat, že péče a podpora jeho osoby bude vedena s přiměřenou kontinuitou (s logickou návazností)
- Máte právo zvolit si rozsah služeb, které Vám budou v rámci individuálního plánování poskytovány.
- Máte právo na svobodnou volbu rozvržení harmonogramu dne.
- Jste oprávněn/a využít všech prostředků pro prevenci zhoršení Vašeho zdravotního stavu nebo zlepšení zdravotní kondice, a tím dosáhnout co největší soběstačnosti.
- Máte právo na to, aby pomoc a podpora a případná péče Vám byla poskytována kvalifikovaným personálem, který má požadované dovednosti, znalosti a adekvátní zázemí.
- Máte právo očekávat, že personál domova mezi sebou komunikuje a spolupracuje a propojuje poskytované služby ve Vašem zájmu.
- Máte právo očekávat, že organizace podle svých možností přiměřeným způsobem vyhoví Vaším žádostem o poskytování péče v míře odpovídající povaze Vašeho věku, míry soběstačnosti a zdravotnímu stavu. Nebude-li organizace schopna Vám již poskytnout službu, bude s Vámi projednána možnost využití pro Vás vhodnějšího typu sociální služby. Bude Vám poskytnuto úplné zdůvodnění a informace o alternativách, které existují.

PRÁVO NA INFORMACE

- Máte právo na to, abyste byl/a informován o svém zdravotním stavu a o možnostech péče.
- Máte právo na ochranu osobních údajů, nahlédnutí do své osobní dokumentace.
- Máte právo na informaci a konzultaci o všech možných volnočasových aktivitách a o možném rozsahu sociálních služeb poskytovaných DpS Dubina.
- Máte právo na sociální poradenství.
- Máte právo znát jméno lékaře, zdravotnický pracovníků a všech ostatních pracovníků, kteří Vás ošetřují, pomáhají, pečují o Vás.

PRÁVO KOMUNIKOVAT A PODÍLET SE NA KULTURNÍM ŽIVOTĚ SPOLEČNOSTI

- Měl/a byste vědět o příležitostech zapojení se do společenského života podle svých zájmů a schopností v duchu mezigenerační solidarity a o všech akcích pořádaných v DpS Dubina.
- Máte právo na podporu v oblasti komunikace. Máte právo na to, aby byla respektována Vaše potřeba komunikace a aby byl brán ohled na Vaše očekávání vyjádřená jakýmkoli způsobem.
- Máte právo volného pohybu, abyste mohl/a realizovat své zájmy a aktivity. Při zhoršené schopnosti pohybu máte právo na doprovod.
- Máte právo i nadále užívat všech svých občanských práv, včetně práva účastnit se politických voleb.

PRÁVO NA PALIATIVNÍ PÉČI A PODPRU

- Máte právo na paliativní péči a podporu, na úctu a důstojné umírání.
- Máte právo na soucitný přístup a poskytnutí paliativní péče na konci svého života.
- Máte právo počítat s tím, že bude učiněno všechno možné pro to, aby proces umírání byl důstojný a snesitelný, bez bolesti, utrpení a bez osamění.

PRÁVO NA NÁPRAVU

- Máte právo na pomoc kdykoli se ocitnete v situaci, kdy budete týráni nebo s Vámi bude špatně zacházeno.
- Máte právo nahlásit špatné zacházení či jednání, aniž byste museli mít obavy z jakýchkoli negativních následků. Máte právo podávat si stížnosti a připomínky na kvalitu a způsob poskytování našich služeb při garanci své vlastní pohody a pocitu bezpečí.
- Máte právo na náhradu škody – v případě poničení osobního vybyvení a majetku způsobenou činností pracovníků domova je poskytovatel povinen uhradit uživateli škodu v plné výši.

POVINNOSTI UŽIVATELŮ DOMOVA PRO SENIORY DUBINA

Při formulování povinností uživatelů zařízení vychází zejména z těchto dokumentů:

- Občanský zákoník
- Smlouva o poskytování služby sociální péče
- Vnitřní pravidla Domova pro seniory Dubina
- Dodržovat základní pravidla slušného chování (vůči jiným uživatelům i vůči zaměstnancům domova), nenarušovat soužití s ostatními osobami, dodržovat noční klid.
- Dodržovat jednotlivá ustanovení uzavřené Smlouvy o poskytování sociální služby včetně jejích příloh a vnitřní předpisy a směrnice, se kterými byl seznámen.
- Udržovat pokoj i společné prostory domova v čistotě a pořádku, nahlásit personálu veškeré zjištěné závady.

- Uhradit poskytovateli veškeré škody, které způsobí vlastním zaviněním.
- Dodržovat přísná bezpečnostní opatření zejména při předcházení vzniku požáru – v celém domově platí přísný zákaz manipulace s otevřeným ohněm včetně zákazu zapalování svíček a kouření. Ke kouření uživatelé mohou využívat balkóny nebo venkovní prostory domova.
- Hlásit svoji nepřítomnost přes noc v domově a návrat zpět.
- Sdělit nejpozději do 8 pracovních dnů poskytovateli změnu výše příspěvku na péči, a pokud využívá nebo chce využívat možnost snížené platby za pobyt a služby, tak i všechny změny ve svých příjmech, které mají vliv na stanovenou výši úhrady.
- Uživatel nesmí slovně ani fyzicky napadat nebo sexuálně obtěžovat zaměstnance ani uživatele domova, snižovat nebo ohrožovat jejich důstojnost nebo vytvářet nepřátelské, ponižující nebo zneklidňující prostředí, stejně tak nesmí rozšiřovat nepravdivé zprávy mezi uživatele. Uživatel smí tykat zaměstnanci pouze tehdy, pokud se na tom se zaměstnancem domluví.
- Hradit telekomunikační poplatky za přístroje ve vlastním užívání
- Hradit doplatky za léky a zdravotnické prostředky.
- Dodržovat zásady osobní hygieny a udržovat pořádek v užívaných prostorách zařízení, pokud to dovoluje zdravotní stav uživatele.

16. 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 nepřipustné, neboť uvedeným jednáním dochází k nepřipustným zásahům do práv a svobod ostatních uživatelů služeb či ohrožení zdraví ostatních uživatelů.

Za porušování vnitřních pravidel se považuje:

- ✓ fyzické napadení jiného uživatele služeb nebo zaměstnanců
- ✓ hrubé verbální napadání ostatních uživatelů služby nebo zaměstnanců zařízení
- ✓ opakované verbální napadání či opakované neuctivé chování vůči ostatním uživatelům služby nebo zaměstnancům zařízení
- ✓ úmyslné poškození cizího majetku
- ✓ opakované omezování práv a svobod ostatních uživatelů služeb
- ✓ opakované rušení nočního klidu
- ✓ krádež
- ✓ šikana, vynuucování si úsluh od ostatních uživatelů služeb
- ✓ vynuucování 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
- ✓ užívání hromadění nebezpečných předmětů, které mohou způsobit ohrožení zdraví uživatelů služby a zaměstnanců nebo škody na majetku zařízení

- ✓ umožnění přespávání či využívání zařízení (sprchování) druhé osobě, která není uživatelem služby
- ✓ nedodržování základních hygienických norem a následné ohrožování ostatních uživatelů rizikem přenosu infekčních onemocnění, nedodržování osobní hygieny viz. č. 4
- ✓ kouření ve vnitřních prostorách DpS
- ✓ opakované skladování a konzumace zdravotně závadných potravin (potraviný prošlé, plesnivě..)

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 vedoucím zařízení uživateli 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 uživateli 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 dojde k vypovězení smlouvy poskytovatelem služeb.
- ✓ Při porušení vnitřních pravidel formou, která přináší vznik trestně právní odpovědnosti uživatele služeb, je přivolána policie ČR.

Při řešení porušení vnitřních pravidel se bere zřetel na případný psychický stav uživatele a jeho schopnost ovládat své volní vlastnosti. (například stadium demence či ataka psychického onemocnění). V případě, že se zjistí, že se pravděpodobně jedná o psychické onemocnění, sociální pracovníce ve spolupráci s vedoucí zdravotního úseku zajistí psychiatrické vyšetření, podá návrh na omezení svéprávnosti či přesun do jiného zařízení, které se specializuje na uživatele s psychickým onemocněním.

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

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

Veškeré písemné upozornění na porušení vnitřních pravidel jsou předávána uživateli k podpisu a vyjádření.

17. Závěrečná ustanovení

Vnitřní pravidla pro poskytování služeb v Domově pro seniory Dubina Pardubice nabývají účinnosti dne 1.7.2019 a ruší platnost Vnitřních pravidel Domova pro seniory Dubina Pardubice platných od 1. 2. 2018.

Vnitřní pravidla jsou volně přístupná. Jsou vyvěšena na každém oddělení. Zároveň je obdržel každý uživatel služeb v Domově pro seniory Dubina Pardubice. Nově nastupujícím uživatelům jsou vnitřní pravidla předána před nástupem do služby.

Určeno pro: všechny uživatele služby a zaměstnance zařízení

Místo použití: Domov pro seniory Dubina Pardubice

Sestavil: pracovní skupina pro zavádění standardů kvality

Schválil/a: Mgr. Monika Kopecká, vedoucí zařízení

Podpis:

Platnost: od 1.7.2019

Kontrola: 1 x ročně, průběžně, nepravidelně