

A - VNITŘNÍ PRAVIDLA

DOMOVA PRO SENIORY U KOSTELÍČKA PARDUBICE 1 /2015

- Určeno pro:** uživatele 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:** 1.8. 2015
- 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 uživatelů obou sociálních služeb a jejich poskytovatele, řeší podmínky soužití uživatelů služeb a přispívají k zajištění uplatňování práv a svobod každého uživatele služby v rámci Domova pro seniory U Kostelíčka Pardubice.

Vnitřní pravidla jsou závazná pro všechny uživatele 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 uživatelem.

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**. Uživatelé jsou ubytováni na jedno, dvou, tři a čtyřlůžkových pokojích v rámci 8 zdravotních oddělení.
- 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. Cena odpovídá platnému přehledu výše úhrad.
- Uživatel 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 zdravotního oddělení. Instalaci těchto věcí zajišťují pracovníci technického oddělení DPS.
- Uživatel má možnost používat schválené soukromé elektrospotřebiče. Jejich používání je uživatel povinen nahlásit vedoucí příslušného zdravotního oddělení, (popř. sociální pracovníci), která informaci předá vedoucímu technického oddělení. Vlastní elektrospotřebiče podléhají pravidelným revizím, které jsou prováděny autorizovaným pracovníkem zařízení. 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 uživatel ze svých finančních prostředků a odpovídá za jejich přihlášení.
- Uživatel může v průběhu pobytu požádat o přestěhování na jiný pokoj v rámci těch oddělení, ve kterých je služba poskytována. O vyhovění požadavku uživateli spolurozhoduje vedoucí zdravotního 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 uživatele.
- Přestěhovat uživatele 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 zdravotního úseku, ale vždy vše projedná zároveň se samotným uživatelem či jeho zástupcem, popř. rodinou.
- Uživatel má možnost přihlásit se v zařízení k trvalému pobytu. Přihlášení zajistí sociální pracovníce.

- 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. Zařízení neručí za oblečení, které není řádně označeno.
- V rámci fakultativních činností může uživatel požádat o označení osobního prádla nažehlením štítku s identifikací uživatele.
- 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. Pokud tak neučiní, je pokoj uklizen personálem zařízení a uživateli je v rámci fakultativních činností účtován jednorázový poplatek dle platného sazebníku.
- Domov není přizpůsoben chovu zvířat tak, aby chránil práva uživatelů, kterým přítomnost zvířat nevyhovuje.

2. Stravování

- Stravu zajišťuje personál vlastní 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 uživatelů služeb s obtížemi při přijímání stravy.
- Strava je uživatelům podávána v prostorách společné jídelny. V případě uživatelů 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 | 08:00 – 09:00 |
| Svačina dopolední | 09:00 – 10:00 (pro diabetiky) |
| Oběd | 11:45 – 12:15 podávání stravy na jídelně 12:00 – 13:00 podávání stravy na odděleních |
| Svačina odpolední | 15:00 – 16:00 |
| Večeře | 18:00 – 18:30 podávání stravy na jídelně 17:45 – 18:45 podávání stravy na odděleních |
| II. večeře | individuálně (pro diabetiky) |

- Pokud se uživatel nemůže dostavit k výdeji stravy v určeném časovém rozvrhu, bude mu strava po předchozí domluvě s personálem oddělení uschována.
- Jídelní lístky jsou vyvěšeny na jídelně i na jednotlivých odděleních.
- Vlastní potraviny si mohou uživatelé 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 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.
- Možnost uživatele uschovat si vlastní potraviny na místech k tomu určených je omezena kapacitou určeného místa (ledničky na příslušném oddělení).

- V případě, kdy uživatel 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 zdravotního oddělení, může být bráno jako porušení vnitřních pravidel.
- V rámci pitného režimu jsou uživatelům nabízeny a podávány tekutiny během jídla i mimo něj. Na oddělení je trvale přístupná nádoba s pitím.
- Připomínky uživatelů řeší v časové periodě 1x do měsíce, za přítomnosti zástupce uživatelů služeb, stravovací komise. Průběžné připomínky řeší vedoucí příslušného zdravotního oddělení.

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
 - zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- Pracovníci v sociálních službách zajišťují přímou obslužnou péči o uživatele služeb, jejich aktivizaci, dopomoc při základních činnostech, individuální plánování služby a v případě potřeby doprovodu uživatelů i smysluplné plánování volného času.
- 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, fyzioterapeuti, ergoterapeut, nutriční terapeut, vedoucí jednotlivých zdravotních oddělení a vedoucí zdravotního úseku)
- Lékařskou péči v našem zařízení zajišťuje praktický lékař, který má s naším zařízením uzavřenou smlouvu. Praktický lékař dochází do zařízení ve všední dny, a to od pondělí do čtvrtka.
- Respektujeme svobodnou volbu lékaře, uživatel 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.
- Léky předepsané lékařem zajišťuje standardně poskytovatel služeb a uživatelům jsou do druhého dne k dispozici na oddělení. Pokud má uživatel zájem, může si obstarávat a hradit léky po domluvě s vedoucí oddělení individuálně.
- Při potřebě neodkladné akutní lékařské péče poskytuje zdravotnický pracovník uživateli první pomoc a zároveň kontaktuje Zdravotnickou záchranou službu Pardubického kraje.

4. Hygiena

- Uživatel provádí denní hygienu podle svých zvyklostí a možností, koupe se dle své potřeby. Asistence nebo dohled ošetřujícího personálu jsou poskytovány jako služba potřebným.
- 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.
- 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, ale to vždy za jeho přítomnosti nebo po dohodě s ním.
- Pro uživatele, kteří vzhledem ke svému stavu nejsou schopni kontroly a udržení pořádku, tuto službu po dohodě zajistí poskytovatel.
- Poskytovatel zajišťuje uživatelům 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 ruce 1x týdně
 - stříhání nehtů na nohy 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.).
 - uživatel je povinen mít z hygienických důvodů vlastní kleštičky, pilník, nůžky
 - základní péče o vousy – v rámci rozvoje soběstačnosti personál dopomáhá uživateli při holení, a to v případě, že má uživatel vlastní holicí potřeby
- Služby kadeřnice /včetně holení mechanickými pomůckami /a pedikérky si hradí uživatel ze svých vlastních finančních prostředků.

5. Společenská a zájmová činnost

- Domov pro seniory U Kostelíčka Pardubice poskytuje uživatelům 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 uživatel 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 inspekčním pokoji oddělení D4.
- V zařízení je v každodenním provozu také knihovna s možností bezplatného přístupu na internet, který uživatelé mohou používat v pracovní dny od 7.00 do 15.00 hodin.
- 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.
- 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 uživatele do zařízení pořídí pověřený pracovník ve službě soupis osobních věcí uživatele. Při nástupu, případně během pobytu mohou uživatelé požádat pověřenou sociální pracovníci o uložení cenných věcí, vkladních knížek a peněžní hotovosti. Příslušná sociální pracovnice pak zajistí následnou součinnost pověřených zaměstnanců zařízení.
- Při uložení vkladní knížky vyhotoví pověřený pracovník smlouvu o úschově a zmocnění. Uživatel obdrží kopii potvrzení o uložení vkladní knížky. Originál je založen do evidence vkladních knížek. Vkladní knížka je následně uložena do trezoru v pokladně zařízení.
- Peněžní hotovost je neprodleně uložena na osobní depozitní účet uživatele.
- 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 uživateli. Originál je založen do evidence depozitních balíčků. Depozitní balíček je následně uložena do trezoru v kanceláři sociálních pracovníků.
- 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 jiné osobní doklady (např. průkaz zdravotního pojištění) do trezoru na inspekčním pokoji příslušného zdravotního oddělení. O převzetí do úschovy je uživateli vydáno potvrzení. V případě potřeby si uživatel 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 pracovnice DPS, která na základě smlouvy s poštou hromadně přebírá finanční hotovosti pro jednotlivé uživatele. Finanční hotovost je zaevidována, předána účetní/pokladní zřízení a následně uložena na osobní depozitní účet uživatele, popř. uživateli vyplacena v hotovosti.
- V případě uživatelů, u nichž bylo rozhodnuto o omezení svéprávnosti, rozhoduje o záležitostech v rozsahu soudního omezení za uživatele jeho stanovený opatrovník.
- Uživatelé mohou v domově používat soukromé mobilní telefony. V případě, že nemají vlastní mobilní telefony, jsou uživatelům zařízení telefonní hovory umožněny prostřednictvím telefonních automatů umístěných v prostorách zařízení. Imobilním uživatelům jsou příchozí telefonní hovory zajišťovány prostřednictvím přenosných telefonů.

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 – 19.00 hod.
- Návštěvy, z bezpečnostních důvodů, uvedou na recepci své jméno a jméno uživatele, 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.
- Uživatelé 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 odtahení a vše bude řešeno hlášením na Policii ČR.
- Zároveň je povinností každé návštěvy parkovat dle označení, aby nedocházelo k zamezení vjezdu 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 4:00 hodin. Uživatelé, kteří se vrací do zařízení v této době, použijí zvonek.
- V době nočního klidu nesmí být uživatelé 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 uživatelé služeb. V případě rušení nočního klidu má personál ve směně právo zajistit dodržování nočního klidu.

10. Pohyb a pobyt mimo zařízení

- Uživatelé 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 lékař nebo vedoucí zdravotního oddělení.
- Každý pobyt mimo zařízení na dobu delší než 1 kalendářní den nahlásí uživatel, 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 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 uživateli 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 uživatel od zdravotnického personálu na oddělení vyžádá vydání předepsaných léků a průkaz zdravotní pojišťovny a občanský průkaz.
- V případě, kdy uživatel není orientován, opouští zařízení v doprovodu druhé osoby, je o tomto proveden na oddělení záznam s uvedením údajů osoby, která uživatele doprovází mimo zařízení.
- Uživatelům 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 uživatelů jsou řešeny podle Standardu číslo 7 *Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby*.
- Stížnosti, které má uživatel 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 uživatel obrátit v případě, že nebude spokojen s vyřešením jeho stížnosti.
- O způsobech a možnostech podávání stížností jsou také uživatelé informováni prostřednictvím výboru uživatelů.

12. Výbor uživatelů

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

13. 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 DPS 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.

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 podle předpisu (příjmový doklad nebo doklad o uhrazení faktury).
- U osob omezených ve svéprávnosti se postupuje stejně jako u ostatních uživatelů a náhrada škody bude řešena dle rozsahu omezení s opatrovníkem.
 - Při vymáhání škody se bere zřetel na případný psychický stav uživatele a jeho schopnost ovládat své volní vlastnosti. / například stádium demence či ataka psychického onemocnění/.
 - 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 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 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.
 - 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 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
- ✓ šikana, vynucování si úsluh od ostatních uživatelů služeb
- ✓ vynucování si finanční výpůjčky od ostatních uživatelů služeb verbálním nebo fyzickým nátlakem
- ✓ nadměrné užívání alkoholických nápojů a jiných návykových látek, které u uživatele způsobují 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
- ✓ nedodržování základních hygienických norem a následné ohrožování ostatních uživatelů 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 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 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 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 /.

Případy porušení vnitřních pravidel na základě stížností poškozených (např. 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 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 pro seniory a Domov se zvláštním režimem v Domově pro seniory U Kostelíčka nabývají účinnosti dne 1. 8. 2015 a ruší platnost vnitřních pravidel platných od 14. 1. 2013.

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

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