

DOMOV SLUNOV RAT

Domov Slunovrat, Ostrava-Přivoz, příspěvková organizace
se sídlem Na Mlýnici 203/5, Ostrava – Přivoz, PSČ 702 00

(v následujícím textu bude uvedeno jen „domov“)

PRAVIDLA VZÁJEMNÉHO SOUŽITÍ pro pobytovou sociální službu DOMOV PRO SENIORY



Platnost: od 1. 9. 2016

Mgr. Bc. Vojtěch Curylo
ředitel organizace

Vážená paní, vážený pane,

rozhodl(a) jste se ve svém životě učinit významný krok a vstoupit do našeho zařízení jako domova, kde strávíte mnoho chvil.

Rádi bychom Vás seznámili s *Pravidly vzájemného soužití* našeho domova. Tato pravidla budou Vaším průvodcem a věříme, že Vám usnadní orientaci v novém prostředí.

Může se stát, že vznikne situace, která není v tomto dokumentu obsažena. V takových případech Vás prosíme, abyste se obrátili na kteréhokoliv pracovníka, který Vám poradí a ochotně pomůže situaci vyřešit.

Přejeme Vám, abyste v našem domově prožil(a) mnoho hezkých a radostných dní. Na vzájemnou spolupráci se těšíme.

Mgr. Bc. Vojtěch Curylo
ředitel organizace

I. OBSAH

I. OBSAH	3
II. ZÁKLADNÍ INFORMACE	4
III. ZAMĚSTNANCI DOMOVA PRO SENIORY	6
IV. ZAHÁJENÍ POBYTOVÉ SLUŽBY	7
V. INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ PRŮBĚHU POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY	8
VI. UBYTOVÁNÍ	8
VII. OSOBNÍ VĚCI	9
VIII. STRAVOVÁNÍ	10
IX. OSOBNÍ HYGIENA A ÚKONY PÉČE	10
X. FINANČNÍ ZÁLEŽITOSTI	11
XI. POŠTOVNÍ ZÁSILKY	12
XII. ZDRAVOTNÍ PÉČE	12
XIII. AKTIVIZAČNÍ ČINNOSTI	13
XIV. FINANČNÍ NÁHRADY (VRATKY) ZA POBYTY UŽIVATELŮ MIMO DOMOV	13
XV. PŘIJÍMÁNÍ NÁVŠTĚV	14
XVI. VZÁJEMNÉ VZTAHY	14
XVII. NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE	14
XVIII. STÍŽNOSTI	18
XIX. VÝPOVĚDNÍ DŮVODY A VÝPOVĚDNÍ LHŮTY	20
XX. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ	21

II. ZÁKLADNÍ INFORMACE

Rádi bychom Vám představili naši službu. Domov Slunovrat, který je příspěvkovou organizací, kterou zřizuje Statutární město Ostrava, má sídlo v Ostravě - Přívoze, Na Mlýnici 203/5. Poskytuje celodenní pobytové služby sociální péče v domově pro seniory.

Domov Slunovrat v Ostravě poskytuje pobytovou službu seniorům nebo dospělým osobám se sníženou soběstačností, které potřebují sociální, ošetrovatelskou a zdravotní péči zejména z důvodu věku.

Základní činnosti

- ubytování, včetně úklidu, údržby, praní, žehlení a drobných oprav prádla
- celodenní stravování včetně možnosti výběru diet
- pomoc a podporu při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí
- aktivizační a sociálně-terapeutické činnosti
- pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu
- pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- ošetrovatelskou péči
- zdravotní péči
- duchovní péči

Cílová skupina – okruh osob, kterým je služba určena

Služba je určena osobám starším 55 let vyžadující pravidelnou pomoc a podporu jiné osoby z důvodu snížené soběstačnosti, které jsou v nepříznivé sociální situaci.

Služby nemohou být poskytovány osobám:

- jejichž stav vyžaduje poskytnutí ústavní péče ve zdravotnickém zařízení
- s akutním infekčním onemocněním, které by závažným způsobem ohrožovalo ostatní uživatele (nebezpečí epidemie)
- s akutní závislostí na alkoholu, drogách a jiných návykových látkách nebo osobám, které by pod vlivem těchto látek narušovaly soužití s ostatními uživateli
- které by závažným způsobem nedodržovaly pravidla organizace.

Cíle domova pro seniory

- Udržet a podporovat soběstačnost uživatelů a v co nejvyšší míře zachovat jejich stávající stav.
- Rozvíjet individuální schopnosti a zájmy uživatelů pomocí aktivizační, sociálně-terapeutické činnosti, rehabilitací a kontaktu s blízkými osobami.

Zásady poskytované služby

- Respektování individuálních potřeb každého člověka.
- Zásada týmové práce a odbornosti.
- Zachování diskrétnosti.
- Rovný přístup ke všem bez ohledu na jejich rasu, národnost, postavení či náboženské vyznání.
- Respektování soukromí uživatele a zachování intimity.

Kapacita služby

Kapacita služby je 68 osob.

Kontakty:

Adresa:

Domov Slunovrat, Ostrava- Přívoz, příspěvková organizace
Na Mlýnici 203/5
702 00 Ostrava – Přívoz

Internetové stránky: www.domovslunovrat.cz

Telefon – ústředna: 596 133 530

Ředitel organizace

Mgr. Bc. Vojtěch Curylo, DiS.

tel.: 590 990 181

e-mail: curylo@domovslunovrat.cz

Vedoucí útvaru sociální a přímé péče

Mgr. Magdaléna Králová

tel.: 596 133 530, kl. 34

e-mail: kralova@domovslunovrat.cz

Vedoucí útvaru zdravotní péče

Jana Robenková

tel.: 596 133 530, kl. 29

e-mail: robenkova@domovslunovrat.cz

Jednání se zájemcem o službu

Marie Brožová, DiS.

mobil: 731 157 616, pevná linka: 596 133 530

e-mail: zadosti@domovslunovrat.cz, případně: slunovrat@domovslunovrat.cz

Administrativní pracovnice pro depozitní účty

Bc. Martina Godfrydová

tel.: 596 133 530, kl. 32.

e-mail: godfrydova@domovslunovrat.cz

III. ZAMĚSTNANCI DOMOVA PRO SENIORY

Ředitel pro Vás zajišťuje kvalitu a ekonomickou stránku poskytované služby.

Vedoucí útvaru sociálních služeb řídí:

- vedoucí pobytových úseků
- administrativní pracovníci pro depozitní účty uživatelů
- pracovníky v sociálních službách
- pracovníky v sociálních službách pro aktivizační činnosti

Vedoucí pobytového úseku řídí celý úsek, na kterém Vám bude poskytována služba. Plní též funkci sociálního pracovníka, který Vám také poskytne podporu při uplatňování Vašich práv, oprávněných zájmů a při obstarávání Vašich osobních záležitostí. Do jeho kompetence patří též personální řízení a koordinace pracovníků v sociálních službách a pracovníků v sociálních službách pro aktivizační činnosti.

Pracovníci v sociálních službách Vám budou poskytovat podporu při všech úkonech denní potřeby – např. při osobní hygieně, při koupání, při chůzi, při podávání jídla, vstávání a uléhání na lůžko apod. Poskytnou Vám podporu při styku s širším prostředím.

Po nástupu do zařízení Vám bude přidělen tzv. **klíčový pracovník**, tj. člověk, který je pro Vás partnerem při poskytování našich služeb. Klíčový pracovník zjišťuje Vaši spokojenost nebo nespokojenost s poskytovanou službou a podporou.

Pracovníci v sociálních službách pro aktivizační činnosti Vám poskytnou podporu zejména při vyplnění Vašeho volného času. Budou Vás podporovat v běžném způsobu života. Taktéž oni mohou plnit roli **klíčových pracovníků**.

Administrativní pracovnice pro depozitní účty uživatelů Vám poskytne podporu při hospodaření na Vašem osobním účtu a zajistí platby za léky, poplatky a nákupy apod.

Všeobecné sestry Vám denně zajistí ošetření a zdravotní péči, dle Vašich individuálně určených potřeb, např. Vám mohou poskytnout podporu při užívání léků, poradí Vám, jak postupovat při naplňování léčebného režimu a doporučení Vašeho ošetřujícího lékaře. Všeobecné sestry řídí **vedoucí útvaru zdravotní péče**.

Zaměstnanci provozně – technického útvaru:

- Pracovníci stravovacího úseku
- Pracovníci prádelenského úseku
- Pracovníci úklidového úseku
- Údržba

Pracovníci stravovacího provozu – kuchaři pro Vás připravují stravu. Pracovníky stravovacího provozu řídí **vedoucí úseku stravování**.

Pracovníci prádelenského úseku se postarají o vyprání Vašeho osobního prádla, žehlení i drobné opravy Vašeho ošacení. Pracovníky prádelenského úseku řídí vedoucí prádelenského úseku.

Pracovníci úklidového úseku zajišťují úklid, čistotu a pořádek v domově. Uklízejí Vám na pokoji, ale také ve společných prostorech – na chodbách, v koupelnách, jídelnách apod.

Pracovníci údržby zabezpečují v našem domově drobné opravy a servisní zásahy.

Pracovníci recepce zabezpečují vstup do zařízení.

Údržbáři, pracovníci prádelny, pracovníci úklidové služby a pracovníci recepce jsou řízeni **vedoucí provozně - technického útvaru**.

IV. ZAHÁJENÍ POBYTOVÉ SLUŽBY

Před zahájením pobytu v domově pro seniory společně uzavřeme **Smlouvu o poskytnutí služby sociální péče** (dále jen Smlouva). Smlouva se uzavírá mezi Vámi (uživatel, příp. opatrovníkem) a statutárním zástupcem domova (ředitelem domova).

Smlouva se uzavírá nejpozději v den nástupu, a to zpravidla ve dvojím vyhotovení (pokud není ustanoven opatrovník). Jedno vyhotovení bude pro Vás, druhé si ponechá domov a uloží ho do Vašeho osobního spisu, který vede sociální pracovník.

Sociální pracovník s Vámi předem projedná Smlouvu a vysvětlí Vám její jednotlivá ustanovení.

Smlouva obsahuje ujednání o:

- předmětu smlouvy
- rozsahu poskytování sociální služby
- ubytování – na jakém pokoji budete bydlet.
- stravování – rozsah, způsob a formu stravování.
- místě a času poskytování sociální služby.
- výši úhrady – kolik budete měsíčně platit za naše služby (ubytování, stravování a úkony péče). Způsob placení úhrady – jak si přejete platit – hotově, převodem z účtu nebo srážkou z důchodu.
- příspěvku na péči
- dodržování vnitřních pravidel stanovených poskytovatelem pro poskytování sociálních služeb.
- výpovědních důvodech a výpovědních lhůtách.
- ochraně osobních a citlivých údajů
- době platnosti smlouvy – tzn. na jakou dobu si přejete využívat naše služby.

V. INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ PRŮBĚHU POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Domov přizpůsobuje poskytování služby Vaším individuálně určeným potřebám. Při zahájení pobytové služby Vám bude představen Váš **klíčový pracovník**, na kterého se můžete s čímkoliv obrátit. Klíčový pracovník Vám bude pomáhat při adaptaci na nové prostředí, bude Vaším diskrétním a důvěrným poradcem – partnerem a průvodcem v průběhu pobytu, pomáhá Vám naplánovat Vaše individuální potřeby a přání. Veškeré tyto činnosti bude klíčový pracovník společně s Vámi písemně zaznamenávat do Individuálního plánu. Individuální plán je založen v pracovně vedoucí pobytového úseku a je Vám připraven kdykoliv k nahlédnutí. Dále do něj nahlíží, případně na jeho sestavení se podílí opatrovníci uživatelů, případně další osoby s Vaším souhlasem.

Váš individuální plán bude obsahovat Vámi určené potřeby a cíle, které chcete prostřednictvím služby domova pro seniory naplňovat. Obsahuje hodnocení Vaší spokojenosti nebo nespokojenosti s poskytovanými službami a s poskytovanou podporou. Tento plán bude pravidelně vyhodnocován a přehodnocován.

VI. UBYTOVÁNÍ

V našem domově jsou 1-lůžkové, 2-lůžkové a 3-lůžkové pokoje. Soukromí ve více lůžkových pokojích zpravidla zajišťujeme zástěnami.

Standardní vybavení pokoje zahrnuje jednu uzamykatelnou šatní skříň pro Vaše oblečení, nástavec pro osobní věci, křeslo nebo židli, postel s povlečenými přikrývkami a noční stolek na drobné věci.

Svůj pokoj lze doplnit osobními drobnými předměty a dekoracemi z vlastního domova, jako jsou např. fotografie, obrázky apod. V případě, že jsou doplňky většího charakteru než drobného (např. kusy nábytku, lednice), potom se obraťte se svým požadavkem na vedoucí pobytového úseku, který jej zaznamená a zabezpečí projednání Vašeho požadavku s ředitelem organizace, který o Vaší žádosti rozhodne.

V ceně za ubytování je zahrnuta i dodávka elektrické energie, topení, spotřeba teplé a studené vody, úklid, praní, žehlení a drobné opravy prádla.

Na pokoji lze používat vlastní televizi a rádio. Za tyto budete hradit měsíční televizní a rozhlasové poplatky podle platné vyhlášky o telekomunikačních poplatcích. K televizi budete potřebovat vlastní malou pokojovou anténu pro příjem programů nebo setobox.

Dále lze používat vlastní fén na vlasy, kulmu, elektrický holicí strojek, rychlovarnou konvici apod. Všechny elektrospotřebiče podléhají bezpečnostní kontrole. Kontrolu – elektrovizi Vám zajistíme, nebo si ji můžete zajistit sami.

Společné sociální zařízení (WC a koupelna) je uživatelům k dispozici na chodbách pobytového úseku.

V domově jsou pro Vás k dispozici společné prostory (např. jídelna, společenská místnost, zahradní areál, kaple, fototerapeutická místnost nebo společenský sál).

Nejste-li spokojen(a) se současným ubytováním, požádejte o **změnu pokoje**: obraťte se na svého klíčového pracovníka nebo vedoucí pobytového úseku, který toto Vaše přání písemně zaznamená. Vaše požadavky na změnu pokoje jsou vyřizovány s ohledem na volnou kapacitu domova a s ohledem na potřeby uživatelů. Je-li k dispozici volný pokoj, potom Vás o tomto budeme informovat. Volné místo si prohlédnete a rozhodnete se, zda Vám bude vyhovovat. Vedoucí pobytového úseku s Vámi projedná všechny okolnosti případných změn, zejména změny týkající se smluvního vztahu.

Pokoje v našem domově je možné uzamknout.

O stěhování do jiného pokoje Vás můžeme požádat v případě, že bude domov **rekonstruován** (např. při stavebních úpravách) nebo nastane **mimořádná nebo havarijní situace** (např. praskne vodovodní potrubí, povodeň, požár).

Dovolujeme si Vás upozornit, že v rámci zachování bezpečnosti není vhodné na pokojích přechovávat **nebezpečné předměty**.

Telefonní hovory od Vašich rodinných příslušníků, známých, přátel apod. lze přijmout v kanceláři vedoucí pobytového úseku. Rádi Vás k nim přivoláme a zabezpečíme Vám k jejich vyřízení soukromí.

Kuřákům jsou vyhrazeny prostory v přízemí domova. Toto místo je zřetelně označeno. Je možné také kouřit na zahradě, v jiných prostorech domova je kouřit zakázáno.

VII. OSOBNÍ VĚCI

K uložení Vašich osobních věcí máte na svém pokoji k dispozici noční stolek a šatní skříň včetně malého trezorku.

Praní, žehlení a drobné opravy prádla zajišťují pracovníci prádelenského provozu. Aby nedocházelo k záměně nebo případné ztrátě Vašeho osobního prádla, navrhuje Vám prádlo označit Vaším jménem a příjmením. Toto označení si můžete zajistit sami nebo Vám podporu poskytne personál.

Vaše cenné věci (např. hodinky, šperky, řetízky apod.) a vkladní knížky lze **uschovat do trezoru** u administrativní pracovnice pro depozitní účty, která pro Vás zajišťuje finanční službu. Pracovnice Vám vyhotoví doklad o uložení Vašich cenností (tzv. složní list).

Za cenné věci, vkladní knížky a finanční hotovosti, které si ponecháte na pokoji, domov neručí.

VIII. STRAVOVÁNÍ

V našem domově je uživatelům zabezpečována celodenní strava a pitný režim. Stravování probíhá na základě předem zveřejněného jídelního lístku.

Stravování je uživatelům poskytováno v těchto dietách:

- dieta racionální (normální)
- dieta šetřící
- dieta diabetická
- dieta diabetická/šetřící
- individuální diety (např. bezlepková)



Uživatelům zajišťujeme poradenství při výběru stravování formou konzultací s nutričním terapeutem nebo praktickým lékařem.

Máte-li připomínky ke kvalitě, estetice a množství podávané stravy, potom se obraťte na klíčového pracovníka nebo vedoucí pobytového úseku, který Váš podnět nebo připomínku zaznamená a zabezpečí, aby se přenesla k vedoucímu stravovacího provozu.

Strava se podává zpravidla v rozsahu třech hlavních jídel (snídaně, oběd, večeře), a dvou doplňkových (svačina a přesnídávka). Podává se v tomto časovém rozpětí:

Snídaně	od 7:30 do 8:45 hodin
Oběd	od 12:00 do 13:00 hodin
Svačina	od 14:00 do 15:30 hodin
Večeře	od 17:30 do 18:30 hodin

Uživatelům, kteří mají diabetickou dietu kompenzovanou inzulínem je navíc podávána II. večeře v časovém rozpětí od 20.00 do 21.00 hodin.

V případě, že Vám časové rozpětí podávání stravy nevyhovuje, informujte klíčového pracovníka, abychom mohli čas stravování přizpůsobit Vaším zvyklostem. Taktéž lze individuálně dojednat rozsah stravování.

Jestliže Vám nevyhovuje jídlo v jídelníčku, lze toto jídlo odhlásit. Odhláška je kompenzována finanční náhradou (vratkou) v ceně potravin, případně můžete požádat o náhradu ve formě potravinového balíčku.

IX. OSOBNÍ HYGIENA A ÚKONY PÉČE

Osobní hygienu si zabezpečujete samostatně nebo s podporou či pomocí personálu. Taková podpora a pomoc je s Vámi sjednána individuálně.

Své představy a přání ohledně provádění Vaší osobní hygieny můžete konzultovat se svým klíčovým pracovníkem, který s Vámi dojedná například hodinu, četnost, formu hygieny tak, aby Vám co nejlépe vyhovovala.

Úkony péče o vlastní osobu konkrétně zahrnují např. výběr oblečení a pomoc s oblékáním, obouvání a zouvání, servírování a podávání stravy, podávání nápojů, vstávání z lůžka a ulehání, změny polohy na lůžku, křesle nebo transportním vozíku, pomoc při chůzi nebo orientaci, aktivizaci. Pracovníci v sociálních službách Vám toto budou poskytovat dle Vašich individuálně určených potřeb.

X. FINANČNÍ ZÁLEŽITOSTI

Osobní peněžní záležitosti si spravujete samostatně nebo lze zabezpečit přes administrativní pracovníci, která zabezpečuje finanční službu a podporu v rámci zřízení Vašeho osobního depozitního účtu.

Za sociální služby, které Vám poskytuje náš domov, budete **platit úhradu**, která je s Vámi dohodnuta ve Smlouvě o poskytování služby sociální péče.

Úhrada zahrnuje:

- a) Platbu za ubytování, které je dáno typem pokoje, tj. počtem lůžek v pokoji.
- b) Platbu za stravu, kterou jste si zvolili.
- c) Platbu za poskytnutí úkonů péče, které s Vámi byly individuálně dojednány a jsou hrazeny z příspěvku na péči.

Platba se mění podle **počtu dnů** v kalendářním měsíci (za 31, 30, 29 nebo 28 dnů).

Pokud by Vám po zaplacení úhrady za ubytování a stravování nezůstala částka ve výši alespoň 15% Vašeho měsíčního příjmu, potom se částka úhrady sníží. Lze sjednat *Dohodu o spoluúčasti na úhradě nákladů*, kterou hradí zpravidla rodinní příslušníci nebo jiné uživatelům blízké osoby.

Pokud se **ceny zvýší** v důsledku všeobecného nárůstu (např. zvyšování cen potravin nebo energií), potom budete o takové změně předem informováni a změnu úhrady s Vámi projedná vedoucí pobytového úseku.

Způsob úhrady lze zvolit, v těchto možnostech:

- a) bezhotovostně, a to formou bankovního převodu na účet domova do 20. dne příslušného měsíce, za který úhrada domovu náleží;
- b) hotově, a to vkladem hotovosti do pokladny domova do 20. dne příslušného měsíce, za který úhrada domovu náleží;
- c) formou srážky ze svého důchodu, který si necháte převést na účet našeho domova.

Pokud si zvolíte úhradu formou srážky ze svého důchodu (viz předchozí odstavec bod c), bude tato srážka prováděna vždy **15. den kalendářního měsíce**. Bude-li tento den dnem pracovního klidu (státní svátek, víkend), bude výplata provedena v nejbližším pracovním dnu.

Pokud se rozhodnete využívat službu administrativní pracovnice pro depozitní účty, potom Vám tato pracovnice založí Váš **osobní depozitní účet**, kde budete vkládat nebo čerpat své vlastní příjmy a osobní prostředky. Poskytovatel odpovídá za to, že hospodaření na Vašem osobním depozitním účtu bude průkazné. Máte právo kontrolovat hospodaření s finančními prostředky, které jste si u nás deponovali. Tato služba je bezplatná.

Pokladní hodiny, ve kterých lze vkládat, i čerpat své finanční prostředky jsou vymezeny takto:

Pondělí	9:00 - 11:00 h.	----
Úterý	----	----
Středa	9:00 - 11:00 h.	14:00 - 15:00 h.
Čtvrtek		14:00 - 15:00 h.
Pátek	9:00 - 11:00 h.	

Jestli-že Vám Vaše momentální zdravotní kondice neumožní osobní vklad či výběr peněz v pokladně, potom Vás administrativní pracovnice pro depozitní účty navštíví přímo ve Vašem pokoji. Při své návštěvě Vám zabezpečí soukromí.

XI. POŠTOVNÍ ZÁSILKY

Poštovní zásilky jsou doručovány prostřednictvím zaměstnanců České pošty (poštovní doručovatelky). Obyčejné poštovní zásilky Vám předává vedoucí pobytového úseku. Doporučené zásilky Vám poštovní doručovatelka doručí osobně do vlastních rukou. V případě, že Vám nevyhovuje doručování obyčejných poštovních zásilek prostřednictvím sociálního pracovníka, lze pro Vás zřídit poštovní schránku v prostorách naproti recepci domova.

Při odeslání Vaší soukromé zásilky Vám vedoucí pobytového úseku zajistí podporu pro Vás v potřebné míře.

XII. ZDRAVOTNÍ PÉČE

Volíte si svého **ošetřujícího lékaře** nebo můžete využít zdravotní péči, kterou Vám poskytne praktický lékař domova (navštěvuje zařízení zpravidla 1x týdně), případně další odborní lékaři – ortopéd, psychiatr, urolog. Zůstanete-li registrováni u svého původního praktického či jiného odborného lékaře, vyplývá z tohoto rozhodnutí Vaše větší odpovědnost se zajištěním Vašeho doprovodu k těmto lékařům, respektive návštěv lékařů u Vás.

V případě vyšetření u odborného lékaře mimo domov Vám zajistíme dle Vašeho požadavku a potřeb doprovod.

Výběr předepsaných léků si zajišťujete samostatně nebo v případě Vašeho požadavku lze zajistit prostřednictvím domova.

Při realizaci léčebného režimu (např. užívání léků) Vám dle Vašich požadavků a potřeb mohou zajistit podporu všeobecné sestry domova.

XIII. AKTIVIZAČNÍ ČINNOSTI

Domov pro Vás zajišťuje **volnočasové a sociálně-terapeutické činnosti**, které organizují a zabezpečují zejména pracovníci v sociálních službách pro aktivizační činnosti.

Tyto činnosti mají skupinový nebo individuální charakter:

1. **skupinové** (např. taneční zábavy, tematické besedy – klubová setkání, cvičení, oslavy životních jubileí, zhlédnutí uměleckého nebo pěveckého vystoupení, trénování paměti, arteterapie, muzikoterapie, canisterapie)
2. **individuální** (např. předčítání z knih, novin, časopisů, poslech hudby, individuální rozhovory, procvičování zejména jemné motoriky, haptický kontakt, výtvarné činnosti, rukodělné práce, fototerapie)

Aktivity probíhají ve společenských místnostech nebo přímo na Vašem pokoji případně ve společných prostorách – jídelny na pobytových úsecích, kaple, fototerapeutická místnost, v letní sezóně také v zahradním areálu domova.

Pozvání na aktivity zajišťují pracovníci v sociálních službách pro aktivizační činnosti, klíčoví pracovníci nebo vedoucí pobytového úseku.

Prostřednictvím vedoucí pobytového úseku lze objednat předplatné denního tisku nebo časopisů.

V případě Vašeho zájmu Vám pracovníci v sociálních službách pro aktivizační činnosti zajistí doprovod do knihovny nebo Vám přímo zprostředkují výpůjčku knih.

Je Vám k dispozici počítač s připojením k internetu a v celém areálu bezdrátová internetová síť Wi-Fi.

XIV. FINANČNÍ NÁHRADY (VRATKY) ZA POBYTY UŽIVATELŮ MIMO DOMOV

Finanční náhrady (vratky) jsou poskytovány za neodebranou a předem odhlášenou stravu a v oblasti poskytované péče.

Náhrada (vratka) za neodebranou stravu je vyplacena v případě, že z Vaší strany byla odhlášena 2 pracovní dny předem. V případě odhlášky stravy, která připadá na sobotu, neděli, nebo svátky, které jsou v pondělí, se strava odhláší ve čtvrtek.
Náhrada (vratka) je poskytována pouze v ceně potravin.

Náhrada (vratka) za péči je provedena na základě *Dohody o náhradě za neposkytnutou péči*. Dohodu s Vámi sjedná vedoucí pobytového úseku. Náhrada náleží za dny, kdy Vám nebyla po celý den poskytnuta péče a podpora (tzn. v časovém úseku od 00.00 do 24.00 hodin).

Náhrady (vratky) jsou vyplaceny do konce kalendářního měsíce, který následuje po kalendářním měsíci, kdy tato náhrada vznikla.

Náhrada (vratka) je Vám vyplacena v hotovosti nebo vkladem na Váš depozitní účet.

XV. PŘIJÍMÁNÍ NÁVŠTĚV

Návštěvy v domově přijímáte dle svých zvyklostí a potřeb, v případě vícelůžkového pokoje s ohledem na zvyklosti a potřeby spolubydlících. Tolerantní přístup předchází narušování Vašeho soukromí nebo soukromí spolubydlících. Obvyklý čas návštěv je každý den v letním časovém období od 6:00 do 22:00 hodin, v zimním časovém období od 7:00 do 21:00 hodin. Sami si však rozhodujete o čase návštěvy nebo o místě přijetí návštěvy. Váš pokoj a stejně tak společné prostory jsou Vám i Vaší návštěvě k dispozici.

Návštěvníci jsou při svých návštěvách povinni respektovat práva a soukromí ostatních uživatelů.

Návštěvníci se zapisují do Knihy návštěv, která je umístěna na recepci při hlavním vstupu do budovy domova a mohou upozornit personál na svou přítomnost.

Návštěvy jsou omezeny pouze v případě výskytu epidemické nemoci.

XVI. VZÁJEMNÉ VZTAHY

„Chovejme se k druhým tak, jak byste si přáli, aby se druzí chovali k Vám.“

Poskytovatel se zavazuje zachovávat lidskou důstojnost uživatelů, poskytovat přiměřenou podporu, podporovat samostatnost a aktivitu uživatelů, prosazovat zájmy uživatelů, dodržovat lidská práva a základní svobody uživatelů.

Uživatelé se zavazují k respektování lidské důstojnosti ostatních uživatelů i zaměstnanců Poskytovatele a k dodržování jejich lidských práv a svobod.

XVII. NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE

V domově je vypracován požární řád, požární poplachové směrnice a požární evakuační plán, které naleznete vyvěšené na informačních nástěnkách. S jejich obsahem budete průběžně seznamováni skupinovou nebo individuální formou.

Možná rizika vzniku požáru: otevřený oheň, zapálená nebo špatně zahašená cigareta, všechny elektrospotřebiče, které neprošly elektrovizí. Za škodu na majetku nebo zdraví a životě jiných osob plně ručí původce škody, a to v souladu se zákonnými normami.



Nejčastěji užívané vlastní elektrospotřebiče: holící strojek, kulma, fén, televizor, rádio, rychlovarná konvice, mikrovlnná trouba, lednice, DVD, VHS rekordér, větrák, dobíječka k mobilnímu telefonu, prodlužovačka. Všechny výše jmenované elektrozařízení podléhají elektrovizi, kterou hradí jejich majitel dle platného ceníku firmy provádějící revizi. Elektro-revizi Vám rádi zprostředkujeme.

Dalšími rizikovými zdroji jsou: nebezpečné chemikálie, řezné nástroje nebo zbraně, které v zájmu zachování Vaší bezpečnosti nedoporučuje přechovávat či uskladňovat v ubytovacích či společných prostorách.



Odpovědnost a finanční náhrada za úmyslnou škodu nebo zničení majetku domova padá na jeho původce.

Pokud si všimnete nějaké poruchy nebo technické závady ve Vašem pokoji nebo ve společných prostorách, potom Vás prosíme o její bezodkladné oznámení komukoliv z personálu, který se postará o předání informace kompetentnímu pracovníkovi údržby.

Co dělat, když.....?

1. Pozorujete někde silný kouř nebo plameny?

- neprodleně přivolejte kohokoliv z pracovníků a začněte křičet: HOŘÍ!
- co nejrychleji opusťte místo nebo prostor, kde hoří
- pokud máte u sebe kapesník, dejte si jej pře ústa (můžete použít též ručník, košili apod.)
- vyčkejte dalších pokynů pracovníků.

2. Cítíte unikající plyn?

- okamžitě to oznamte komukoliv z pracovníků
- co nejrychleji opusťte zamořený prostor
- pokud máte u sebe kapesník, dejte si jej pře ústa (můžete použít též ručník, košili apod.)
- nemanipulujte s ohněm, nezapalujte si cigaretu
- vyčkejte dalších pokynů pracovníků.

3. Je prasklé vodovodní potrubí nebo z vodovodního kohoutku tryská voda?

- okamžitě to oznamte komukoliv z pracovníků
- buďte obzvláště opatrní při chůzi, jelikož může být vlhká podlaha a vyhýbejte se místům, kde se voda shromažďuje
- vyčkejte dalších pokynů pracovníků.

4. Zpozorujete, že elektrická zásuvka nebo elektrospotřebič jiskří nebo probíjí elektřinu? (může se jednat například o televizor, kulmu, rádio, fén, holicí strojek nebo varnou konvici)

- okamžitě odstupte od zásuvky nebo elektrospotřebiče
- závadu neprodleně nahlase komukoliv z pracovníků, který zajistí opravu spotřebiče nebo zásuvky pracovníkem údržby, nebo zajistí přivolání odborné servisní služby
- o opravu se, prosím, nikdy nepokoušejte sami, mohlo by dojít k závažnému úrazu.

5. Uvázli jste ve výtahu?

- na ovládacím panelu ve výtahu se nachází tlačítko se symbolem zvonku – pro přivolání pomoci tržte toto tlačítko po dobu 20ti vteřin

A) Osobní výtah

- pracovník recepce se s vámi spojí pomocí mikrofону a zajistí Vaše vyproštění – dbejte jeho pokynů
- pokud se Vám udělá nevolno, snažte se zachovat klid, případně se posaďte na podlahu výtahu

B) Evakuační výtah

- mikrofónem ve výtahu se Vám ozve pracovník firmy Výtahy Bohumín, který bezprostředně zajistí Vaše vyproštění – dbejte jeho pokynů
- pokud se Vám udělá nevolno, snažte se zachovat klid, případně se posaďte na podlahu výtahu.

6. Zůstali zavřeni v pokoji, koupelně, na toaletě nebo v jiném uzavřeném prostoru a nemůžete otevřít dveře?

- volejte o pomoc, klepejte na dveře, je-li v místnosti signalizace použijte ji k přivolání pracovníků v sociálních službách
- vyčkejte příchodu pracovníka.

7. Udělalo se Vám nečekaně nevolno?

- pokud je to možné, posaďte se nebo opřete
- pokud máte k dispozici signalizační zařízení, použijte jej k přivolání pracovníka
- je-li to možné, požádejte kohokoli, kdo je na blízku o přivolání pomoci nebo se snažte přivolat pomoc voláním.

8. Zranili jste se?

- jste-li schopni chůze, neprodleně vyhledejte kohokoli z pracovníků, který Vám poskytne první pomoc
- je-li to možné, požádejte kohokoli, kdo je na blízku o přivolání pomoci nebo se snažte přivolat pomoc voláním.

9. Nastala živelná katastrofa (např. povodeň)?

- dbejte všech pokynů pracovníků domova
- po příjezdu hasičského sboru dodržujte jejich pokynů
- po celou dobu dbejte zvýšené opatrnosti a chraňte své zdraví.

10. Doslechli jste se, že v domově je umístěna bomba?

- tuto informaci neprodleně sdělte komukoli z pracovníků
- dbejte všech pokynů pracovníků domova, kteří Vás budou průběžně informovat o dalším postupu
- po příjezdu hasičského sboru a Policie ČR dodržujte jejich pokynů.

11. V domově se zvýšil počet uživatelů nakažených přenosnou nemocí (např. chřipkou, průjmovitým onemocněním)?

- v co největší míře dodržujte preventivní opatření, tzn. ve zvýšené míře dodržujte osobní hygienu, především mytí rukou, snažte se rukama nedotýkat obličeje, omezte podávání rukou s jinými lidmi, polibky na uvítanou apod.)
- pokud je vyhlášen zákaz návštěv v domově, požádejte své blízké a známe o dodržování tohoto zákazu. Pokud budete potřebovat zajistit nákupy apod., pracovníci domova Vám rádi pomohou.

12. Došlo ke ztrátě nebo poškození Vašeho majetku?

- tuto informaci neprodleně sdělte komukoli z pracovníků
- snažte se co nejpřesněji popsat věci, které se Vám ztratili nebo poškodili, včetně okolností, které ztrátě nebo poškození předcházeli

- pracovník s Vámi sepíše písemné oznámení
- pokud se rozhodnete, že chcete situaci řešit s podporou domova, bude pracovník informovat ředitelku, která Vám spolu s vedoucí úseku přímé péče a vedoucí útvaru sociální a přímé péče nabídne možnosti řešení
- pokud si to budete přát, bude přivolána Policie ČR.

Obecné pokyny:

Pokud máte pocit, že se jedná o situaci, která je neobvyklá a/nebo hrozí škody na životě či majetku, pak tuto skutečnost neodkladně ohlaste kterémukoli pracovníkovi, buďto osobně, telefonicky nebo pomocí signalizačního zařízení.

Dále se řiďte pokyny službu konajícího pracovníka v sociálních službách.

XVIII. STÍŽNOSTI

1. Na co si mohu stěžovat?

- Na kvalitu poskytování sociální služby.
- Na průběh poskytování služby.

2. Co mohu využít před podáním stížnosti?

- Podnět, návrh, námět, připomínku.
- Ústně - sdělte kterémukoliv zaměstnanci.
- Písemně - zapište do Knihy námětů a připomínek. Knihy jsou umístěny v jídelnách na úseku.

3. Kdo má právo podat stížnost na službu nebo způsob poskytování služby?

- Uživatel.
- Každá osoba.

Uživatel, který si chce stěžovat, má právo, aby se jednání účastnila osoba, kterou si sám určí. Osobám se smyslovým postižením (sluchu, zraku) zprostředkujeme v případě potřeby podporu speciálních služeb (např. tlumočníka, převedení textu do bodového písma).

4. Jak mohu svoji stížnost vyjádřit?

- Písemně, ústně i anonymně.
- V případě ústního podání - zaměstnanec zařízení s Vámi sepíše zápis.

5. Komu mám osobně svou stížnost předat?

- Vedoucím útvarů, úseků.
- Pracovníkům v sociálních službách.
- Dalším zaměstnancům (např. klíčovými pracovníkům)

6. Jakým jiným způsobem mohu stížnost doručit, předat?

- Poštou, telefonicky, elektronicky (e-mailem).
- Vhodit do schránky důvěry (jídlna, u schodiště)



7. Jak bude stížnost řešena?

- Stížnost bude zaevidována.
- Ředitel pověří zaměstnance k řešení stížnosti.
- Pověřený zaměstnanec stížnost prošetří.
- S výsledky šetření seznámí ředitele.
- Ředitel navrhne, nebo schválí nápravné opatření.
- Odpověď na stížnost dostanete nejpozději do 28 dnů od jejího převzetí případně od jejího sepsání zaměstnancem. Odpověď může mít písemnou formu nebo budete pozván k projednání a následně bude vyhotoven zápis.
- Pokud nebudeme schopni z objektivních důvodů dodržet 28 denní lhůtu, budeme Vás včas informovat.
- **Pokud si podáte stížnost, nikdo Vás nebude postihovat, kritizovat.**

8. K čemu stížnosti slouží?

- K ochraně práv uživatelů.
- K zlepšování kvality a průběhu poskytování služeb.

9. Jaké jsou možnosti opravných prostředků, když nejsem s vyřízením stížnosti spokojen?

Vnitřní

- Ředitele informujte, že nejste spokojeni s řešením stížností a požádejte, aby celá věc byla prošetřena a řešena znovu.

Vnější

- Nedojde-li ani tehdy k požadované nápravě, stěžovatel může podat podnět na prošetření postupu při vyřizování stížnosti nadřízenému orgánu nebo institucím, které se zabývají sledováním lidských práv.

Nadřízeným orgánem je zřizovatel zařízení:

Statutární město Ostrava, odbor sociálních věcí a zdravotnictví

Kontaktní osoby pro podání podnětů u zřizovatele jsou:

Mgr. Jaroslava Rovňáková

tel. 599 443 800

e-mail: jrovnakova@ostrava.cz

adresa: Statutární město Ostrava,

odbor sociálních věcí a zdravotnictví

Prokešovo nám. 8, Moravská Ostrava 702 00

Dalším možnou institucí, na kterou je možné se obrátit, je:

Krajský úřad Moravskoslezského kraje

adresa: 28. října 117, Ostrava, 702 18

www.kr-moravskoslezsky.cz

V případě podezření z podjatosti jeho nadřízenému orgánu, kterým je:

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR

adresa: Na Poříčním právu 1/376, Praha 2, 128 01

www.mpsv.cz

Nezávislým orgánem je např.

1/ Veřejná ochránkyně práv

adresa: Veřejná ochránkyně práv

Údolní 39, Brno 602 00

Bližší informace na tel.: 542 542 888

e-mail: podatelna@ochrance.cz

www.ochrance.cz

2/ Český helsinský výbor

adresa: Český helsinský výbor

Štefánikova 21, 150 00 Praha 5

(budova Úřadu práce MČ Praha 5, 1. patro)

Bližší informace: 257 221 142 nebo 602 646 940

e-mail: poradna@helcom.cz.

www.helcom.cz

Nespokojený stěžovatel může získat další informace a podporu:

Občanská poradna Ostrava

Odborné sociální poradenství

Velká 19, 702 00 Moravská Ostrava

e-mail: obcan.ov@slezskadiakonie.cz

mobil: 734 645 275

www.slezskadiakonie.cz

XIX. VÝPOVĚDNÍ DŮVODY A VÝPOVĚDNÍ LHŮTY

Smlouvu o poskytování služby sociální péče (dále jen Smlouva) s Vámi uzavřeme nejprve na půl roku a pak zpravidla na dobu neurčitou. V případě, že si budete přát časově ohraničené období, budeme ho vždy respektovat a Smlouva bude uzavřena na dobu, kterou si sami určíte.

1. Výpověď Smlouvy daná z Vaší strany či ze strany Vašeho zákonného zástupce a její lhůta

Vy jako uživatel služby můžete vypovědět Smlouvu, a to kdykoliv v průběhu poskytování sociální služby a bez udání důvodu. Výpovědní lhůta činí jeden kalendářní měsíc a počíná běžet prvním dnem následujícím po dni doručení této výpovědi, pokud není vzájemně dohodnuta jiná délka.

2. Výpověď Smlouvy daná ze strany domova (poskytovatele sociální služby) a její lhůta

1. Poskytovatel může Smlouvu vypovědět v případě, kdy Uživatel porušuje sjednané podmínky poskytování služby dle Smlouvy. Za takové porušení se považuje zejména:
 - a) Nezaplacení úhrady za ubytování, stravování nebo poskytnutou péči dle článku VI. a VII. této Smlouvy, případně zamlčení rozhodných skutečností, které mají vliv na výši těchto úhrad, ani po písemné upomínce.
 - b) Uživatel se dopouští jiného méně závažného nebo opakovaného porušování vnitřních předpisů Poskytovatele (třikrát v průběhu šesti měsíců).
 - c) Uživatel opakovaně a hrubě vystupuje vůči jiným uživatelům, příp. zaměstnancům Poskytovatele, a hrubě porušuje jejich lidská práva, svobody nebo jejich lidskou důstojnost. Za takový hrubý způsob je považováno zejména fyzické napadení jiného uživatele nebo pracovníka Poskytovatele, krádež, verbální agresivita vyšší intenzity, vyhrožování fyzickým napadením, které může u jiného uživatele nebo pracovníka Poskytovatele vzbudit důvodné obavy z jeho naplnění.
2. Výpovědní lhůta pro výpověď danou Poskytovatelem z důvodů uvedených v odst. 2. písm. a) a b) tohoto článku činí jeden kalendářní měsíc. Výpovědní lhůta uvedená v odst. 2. písm. c) činí sedm dnů.
3. V obou případech (jak výpověď daná Poskytovatelem, tak výpověď daná Uživatelem) musí být výpověď daná písemně a doručena druhému účastníkovi, přičemž výpovědní doba začíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce, který následuje po doručení výpovědi (vyjma výpovědního důvodu dle odst. 2. písm. c) tohoto článku, kdy výpovědní doba začíná běžet následujícím dnem po doručení výpovědi).

XX. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Tato Pravidla vzájemného soužití vstupují v platnost od 1. 9. 2016.

Těšíme se na spolupráci!!!

Mgr. Bc. Vojtěch Curylo
ředitel organizace