

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. 7. 2024

Mgr. Bc. Vojtěch Curylo, DiS.
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, DiS.
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	9
IX. OSOBNÍ HYGIENA A ÚKONY PÉČE	10
X. FINANČNÍ ZÁLEŽITOSTI	11
XI. POŠTOVNÍ ZÁSILKY	12
XII. ZDRAVOTNÍ PÉČE	12
XIII. AKTIVIZAČNÍ ČINNOSTI	12
XIV. FINANČNÍ NÁHRADY (VRATKY) ZA POBYTY KLIENTŮ 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

Veřejný závazek

Domov Slunovrat, Ostrava – Přívoz, p.o., který je příspěvkovou organizací, kterou zřizuje Statutární město Ostrava, má sídlo v Ostravě – Přívoze, Na Mlýnici 203/5. V domově pro seniory poskytuje celodenní pobytové služby sociální péče v nepřetržitém provozu.

1.1 Poslání

Domov Slunovrat, Ostrava – Přívoz, p.o. (dále jen Domov) poskytuje pobytovou službu seniorům nebo dospělým osobám se sníženou soběstačností, které potřebují sociální a ošetrovatelskou péči zejména z důvodu věku.

1.2 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 zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu
- pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- ošetrovatelskou péči
- zprostředkování zdravotní péči
- zprostředkování duchovní péči

1.3 Cílová skupina – okruh osob, kterým je služba určena

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

Služby nemohou být poskytovány těmto osobám:

- jejichž stav vyžaduje poskytnutí ústavní péče ve zdravotnickém zařízení
- s akutním infekčním onemocněním, které by závažným způsobem ohrožovalo ostatní klienty (nebezpečí epidemie)
- s akutní závislostí na návykových látkách (tzn. aktuálně užívající návykové látky).

Důvody odmítnutí poskytování sociální služby dle par. 91 odst. 3 zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb.:

- poskytovatel neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb
- nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá
- zdravotní stav osoby, která žádá o poskytnutí pobytové sociální služby, vylučuje poskytnutí takové sociální služby

- osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděl v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.

1.4 Cíle domova pro seniory

- Podporovat soběstačnost klientů v co nejvyšší míře a poskytovat individuálně zaměřenou sociální a ošetrovatelskou péči dle aktuálních potřeb klienta.
- Podporovat smysluplný a spokojený život ve stáří (např. pomocí kontaktu s blízkými osobami a dobrovolníky; rehabilitací; aktivizačních nebo sociálně-terapeutických činností).

1.5 Zásady poskytované služby

- Zachování úcty ke každému člověku a jeho lidským právům.
- Respektování aktuálních individuálních a specifických potřeb klienta.
- Respektování soukromí a potřeby intimity klienta, zachování jeho důstojnosti.

1.6 Kapacita služby

Kapacita služby je 68 klientů.

1.7 Kontakty:

Domov Slunovrat, Ostrava – Přívoz, příspěvková organizace
Na Mlýnici 203/5
702 00 Ostrava – Přívoz
IČ: 70631841

tel.: 596 133 530

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

internetové stránky: www.domovslunovrat.cz

Nadřízeným orgánem je zřizovatel zařízení:

Statutární město Ostrava, odbor sociálních věcí a zdravotnictví

adresa: Statutární město Ostrava, odbor sociálních věcí a zdravotnictví, Prokešovo nám. 8, Moravská Ostrava 702 00

www.ostrava.cz/cs/urad/magistrat

III. ZAMĚSTNANCI DOMOVA PRO SENIORY

Ředitel organizace je statutární zástupce organizace.

Vedoucí útvaru sociálních služeb řídí:

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

Vedoucí pobytového úseku řídí celý úsek, ve kterém je klientům poskytována služba. Plní též funkci sociálního pracovníka, který poskytuje podporu při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí klientů. 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 poskytují podporu při všech úkonech denní potřeby – např. při osobní hygieně, při koupání, při chůzi, při podávání jídla, vstávání a uléhání na lůžko apod. Poskytují klientům podporu při styku s širším prostředím. Po nástupu do zařízení je klientovi přidělen tzv. **klíčový pracovník**, tj. člověk, který je mu průvodcem při poskytování sociálních služeb. Klíčový pracovník také zjišťuje spokojenost případně nespokojenost s poskytovanou službou a podporou a následně zajišťuje nápravu ve spolupráci s vedoucí pobytového úseku.

Pracovníci v sociálních službách pro aktivizační činnosti poskytují klientům podporu zejména při vyplnění volného času. Podporují klienty v běžném způsobu života. Taktéž oni mohou plnit roli **klíčových pracovníků**.

Pracovnice pro depozitní účty klientů poskytuje klientům podporu při hospodaření s osobními financemi a zajišťuje platby za léky, poplatky a nákupy apod.

Všeobecné sestry zajišťují ošetrovatelskou péči nebo zprostředkují zdravotní péči dle individuálních potřeb a aktuálního zdravotního stavu klientů. Například poskytují podporu a edukaci při užívání léků, naplňování léčebného režimu a doporučení ošetřujícího lékaře klienta. Všeobecné sestry pracují pod vedením **vedoucí útvaru zdravotní péče**.

Zaměstnanci provozně – technického útvaru:

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

Pracovníci stravovacího provozu – kuchaři připravují stravu pro klienty. Pracovnice stravovacího provozu řídí **vedoucí úseku stravování**.

Pracovníci prádelenského úseku zajišťují praní osobního a ložního prádla, žehlení i drobné opravy ošacení klientů. Pracovníky prádelenského úseku řídí vedoucí prádelenského úseku.

Pracovníci úklidového úseku zajišťují úklid, čistotu a pořádek v domově, a to nejen na pokojích, ale také ve společných prostorech (na chodbách, v koupelnách, jídelnách, společenských prostorech apod.).

Pracovníci údržby zabezpečují v domově drobné opravy a servisní zásahy.

Pracovníci recepce zabezpečují a kontrolují vstup do zařízení.

Zaměstnanec provozně-technického útvaru řídí **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 (klientem, 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:

- předmět smlouvy
- rozsah poskytování sociální služby
- ubytování
- stravování
- místo a čas poskytování sociální služby
- výše úhrady
- příspěvek na péči
- ujednání o dodržování vnitřních pravidel stanovených poskytovatelem pro poskytování sociálních služeb
- adaptační doba
- výpovědní důvody a výpovědní lhůty
- ochrana osobních údajů
- doba platnosti smlouvy
- závěrečná ujednání.

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. Individuální plán je Vám k dispozici ve spolupráci s vedoucí pobytového úseku a je Vám připraven kdykoliv k nahlédnutí. Dále do něj nahlíží, případně na jeho sestavení se podílí, opatrovníci klientů, případně další osoby s Vaším souhlasem.

Váš individuální plán (Plán péče) 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 1lůžkové, 2lůžkové. Soukromí ve 2lůžkových 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.

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.

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

V 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 – elektrorevizi Vám zajistíme, nebo si ji můžete zajistit sami.

Společné sociální zařízení (WC a koupelna) je klientům 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, kteří toto Vaše přání písemně zaznamenají, a Váš požadavek bude vyřízen dle možností kapacity domova.

Pokoje v našem domově je možné uzamknout.

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

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 na zahradě domova. Toto místo je zřetelně označeno. V prostorech domova je kouření zakázáno.

VII. OSOBNÍ VĚCI

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

Praní, žehlení a drobné opravy prádla zajišťují pracovníci prádelenského provozu, kteří také zajistí označení vašeho oblečení jmenovkou, aby nedocházelo k jeho záměně nebo případné ztrátě.

Vaše cenné věci (např. hodinky, šperky, řetízký, vkladní knížky apod.) lze **uschovat do trezoru** v depozitní pokladně domova, 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 klientům zabezpečována celodenní strava a pitný režim. Stravování probíhá na základě předem zveřejněného jídelního lístku.

Stravování je klientům poskytováno v těchto dietách:

- dieta racionální (normální)
- dieta šetřící
- dieta diabetická



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

Klientům zajišťujeme poradenství při výběru stravování formou konzultací s vedoucí zdravotního útvaru.

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 14:30 do 15:30 hodin
Večeře	od 17:30 do 18:30 hodin

Klientům, 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 u vedoucí pobytové služby či službu konajícího pracovníka v přímé péči. 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, případně vám může pomoci pracovnice depozitní pokladny, která zabezpečuje finanční službu v rámci zařízení. 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 klientům 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 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	10:30 - 11:00
Úterý	10:30 - 11:00
Středa	----
Čtvrtek	10:30 - 11:00
Pátek	10:00 - 10:30

Jestli-že Vám Vaše momentální zdravotní kondice či jiná indispozice neumožní osobní vklad či výběr peněz v pokladně, potom Vás 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 recepcce 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 lékaře u Vás.

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

Předepsané léky zajišťuje všeobecná sestra domova, případně si zajistíte samostatně.

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 – společná setkání, cvičení, oslavy životních jubileí, zhlédnutí uměleckého nebo pěveckého vystoupení, trénování paměti, canisterapie, zvířecí terapie)

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 KLIENTŮ 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 odhlásky stravy, která připadá na sobotu, neděli, nebo svátky, které jsou v pondělí, se strava odhlašuje 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 připsány na Váš depozitní účet do konce kalendářního měsíce, který následuje po kalendářním měsíci, kdy tato náhrada vznikla.

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 od 7:00 do 21:00 hodin. Pouze v časovém rozmezí od 7:00 do 9:00 a 17:00 až 21:00 mohou návštěvy probíhat jen v návštěvní místnosti, případně v zahradě (v letním období) – výjimky lze učinit dle individuální domluvy. Od 9:00 do 17:00 je možnost přijímat návštěvy na pokojích.

V naléhavém případě je možné návštěvy uskutečnit i v nočních hodinách po domluvě s vedoucím směny daného pobytového úseku či sloužící zdravotní sestrou. V případě paliativní péče jsou návštěvy časově neomezené.

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

Návštěvníci se zapisují do Knihy návštěv, která je umístěna na recepci při hlavním vstupu do budovy domova.

Návštěvy mohou být omezeny z důvodu epidemie.

XVI. VZÁJEMNÉ VZTAHY

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

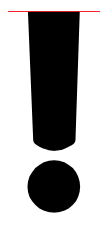
Poskytovatel se zavazuje respektovat lidskou důstojnost klientů, poskytovat přiměřenou podporu, podporovat samostatnost a aktivitu klientů, prosazovat jejich zájmy a dodržovat lidská práva a jejich základní svobody.

Klienti se zavazují respektovat lidskou důstojnost ostatních klientů 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: holicí strojek, kulma, fén, televizor, rádio, rychlovarná konvice, mikrovlnná trouba, lednice, DVD, VHS rekordér, větrák, dobíječka k mobilnímu telefonu, prodlužovačka. Všechny výše jmenované elektrozařízení podléhají elektrorevizi, 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 nedoporučujeme 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 před dýchací cesty (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 před dýchací cesty (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 odstupe 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 20 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

- mikrofonom ve výtahu se Vám ozve pracovník servisní firmy, 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 jste 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 pokyny
- 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 pokyny.

11. V domově se zvýšil počet klientů 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 jiným lidem, 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 ztratily nebo poškodily, včetně okolností, které ztrátě nebo poškození předcházely
- pracovník s Vámi sepíše písemné oznámení
- pokud se rozhodnete, že chcete situaci řešit s podporou domova, bude pracovník informovat ředitele, který 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 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 či písemně – sdělte či předejte kterémukoliv zaměstnanci.

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

- Klient.
- Každá osoba.

Klient, 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. tlumočnicka, převedení textu do bodového písma).

4. Jak mohu svoji stížnost vyjádřit?

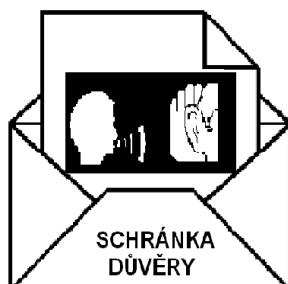
- Písemně, ústně i anonymně.
- V případě ústního podání – zaměstnanec zařízení s Vámi sepíše zápis.

5. Komu mám osobně svou stížnost předat?

- Vedoucím útvarů, úseků.
- Pracovníkům v sociálních službách.
- Dalším zaměstnancům (např. klíčovým 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.

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/ Veřejný ochránce práv

adresa: Kancelář veřejného ochránce 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 klient 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. Uživatel může Smlouvu vypovědět bez udání důvodu. Výpovědní lhůta pro výpověď danou Uživatelem činí 30 dnů, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.
2. Poskytovatel může tuto Smlouvu vypovědět v případě, pokud dojde k takové změně zdravotního stavu Uživatele nebo ke zvýšení či snížení míry jeho kompetencí (schopností, znalostí, dovedností) v takovém rozsahu, kdy potřeby a osobní cíle Uživatele již neodpovídají vymezení okruhu osob uvedeném v registru poskytovatelů sociálních služeb pro danou poskytovanou službu.
3. Poskytovatel může tuto Smlouvu vypovědět také 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 vědomě dopouští jiného méně závažného opakovaného porušování vnitřních předpisů Poskytovatele.
 - c) Uživatel vědomě opakovaně a hrubě vystupuje vůči jiným uživatelům, příp. zaměstnancům Poskytovatele, a hrubě porušuje jejich lidská práva, svobody nebo jejich lidskou důstojnost (např. verbální agresivita vyšší intenzity, vyhrožování fyzickým napadením, které může u jiného uživatele nebo pracovníka Poskytovatele vzbudit důvodné obavy z jeho naplnění, krádež).
 - d) Uživatel bezprostředně vědomě ohrozil zdraví nebo život ostatních uživatelů či pracovníků Poskytovatele.

Výpovědní lhůta pro výpověď danou Poskytovatelem činí z důvodů uvedených v odst. 2, odst. 3 písm. a), b) a c) tohoto článku činí 30 dnů, a v případě důvodů uvedených v odst. 3 písm. d) sedm dnů.

4. Ve všech případech (jak výpověď daná Poskytovatelem, tak výpověď daná Uživatelem) musí být výpověď daná písemně a doručena druhému účastníkovi, přičemž výpovědní lhůta začíná běžet dnem následujícím po doručení výpovědi.

XX. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Tato Pravidla vzájemného soužití vstupují v platnost od 1. 7. 2024.

Těšíme se na spolupráci!!!

Mgr. Bc. Vojtěch Curylo, DiS.
ředitel organizace