

VNITŘNÍ PRAVIDLA DOMOVA PRO SENIORY

Centrum sociálních služeb Znojmo, příspěvková organizace poskytuje sociální službu na adrese U Lesíka 3547/11, 669 02 Znojmo. Sociální služba jsou poskytována dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, vyhlášky č. 505/2006 Sb., standardů kvality sociálních služeb a dle Zřizovací listiny vydané zřizovatelem Městem Znojmem.

Vnitřní pravidla jsou doporučením pro všechny uživatele sociální služby a pro ostatní občany, kteří se s vědomím organizace zdržují v prostorách poskytování sociální služby.

I. Zahájení poskytování sociální služby

1. Nový uživatel je v den zahájení poskytování sociální služby přijat sociálním pracovníkem a vedoucí oddělení. Sociální pracovník s uživatelem dohodne poslední podmínky pro poskytování sociální služby. Vedoucí oddělení seznámí uživatele s prostředím a harmonogramem dne sociální služby a v nejbližších dnech provede seznámení s klíčovým pracovníkem a s primární sestrou, kteří předají podrobné informace o poskytování sociální služby. S uživatelem během prvního měsíce klíčový pracovník naplánuje průběh poskytování sociální služby a zjistí jeho osobní cíle. Pokud to zdravotní stav uživatele nedovoluje, zjistí klíčový pracovník informace z dokumentace od sociálních pracovníků nebo rozhovorem s rodinou uživatele.
2. Pracovníci sociální služby, rodinní příslušníci či blízké osoby pomohou uživateli s vybalením osobních věcí a s ubytováním v domově. Uživatel může požádat o uložení kartičky zdravotní pojišťovny v pracovně sester daného oddělení. Občanský průkaz si nechává každý uživatel u sebe. Pokud by chtěl uschovat i OP, je mu to umožněno a OP je uložen v pracovně sester daného oddělení. Vždy ale doporučujeme, aby si nechal OP u sebe v uzamykatelném trezorku na pokoji (nebo u svých blízkých rodinných příslušníků), stejně tak i cennosti a finanční hotovost.

POKLADNÍ HODINY SOCIÁLNÍCH PRACOVNIC V BUDOVĚ A I B

Pondělí	8 ⁰⁰ -11 ⁰⁰	13 ⁰⁰ -14 ³⁰ v odpoledních hodinách
Úterý	8 ⁰⁰ -11 ⁰⁰	budova A
Středa	8 ⁰⁰ -11 ⁰⁰	
Čtvrtek	8 ⁰⁰ -11 ⁰⁰	13 ⁰⁰ -14 ³⁰ v odpoledních hodinách
Pátek	8 ⁰⁰ -11 ⁰⁰	budova B

Mimo uvedené hodiny po domluvě se sociálními pracovníci.

II. Ubytování

- Ubytování je poskytováno v jednolůžkových a dvoulůžkových a jednom třílůžkovém pokoji.
- Domov pro seniory se nachází ve II. patře budovy A, v přízemí a I. patře budovy B.
- Uživatel je ubytován na pokoji, který je s ním dojednáno v rámci sociálního šetření.
- Pokud během poskytování sociální služby uživatel zjistí, že je pro něj ubytování nevyhovující např. z důvodu nevyhovujícího soužití dvou uživatelů, může podat **písemnou žádost o přestěhování**. V případě uvolnění místa na jiném pokoji, je toto místo nabídnuto žadateli o přestěhování. Vhodnost přestěhování konzultuje s uživatelem vedoucí oddělení, sociální pracovník a klíčový pracovník.
- Uživatel má možnost přihlásit si trvalý pobyt na adresu zařízení.
- Poplatky za komunální odpady je povinen hradit každý uživatel sám na podatelně MÚ Znojmo nebo na požádání prostřednictvím sociální pracovníce. Uživatel může požádat o osvobození od tohoto poplatku. Dle zákona č. 565/1990 Sb. o místních poplatcích, § 10b) čl. 3 je osvobozena od poplatku fyzická osoba, která je:
 - a) umístěna do dětského domova pro děti do 3 let věku, školského zařízení pro výkon ústavní nebo ochranné výchovy nebo školského zařízení pro preventivní výchovnou péči na základě rozhodnutí soudu nebo smlouvy,
 - b) umístěna do zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc na základě rozhodnutí soudu, na žádost obecního úřadu obce s rozšířenou působností, zákonného zástupce dítěte nebo nezletilého

c) jako nezaopatřené dítě umístěna v domově pro osoby se zdravotním postižením na základě rozhodnutí soudu nebo smlouvy o poskytnutí sociální služby, nebo

d) umístěna v domově pro osoby se zdravotním postižením, domově pro seniory, domově se zvláštním režimem nebo chráněném bydlení.

- Oblečení a ostatní prádlo bude označeno v zařízení domova pro seniory personálem. Označení se uvádí na vnitřní stranu prádla, tak aby nebylo na první pohled patrné.
- V domově se nedoporučují chovat zvířata. Návštěvy uživatelů, které přivedou zvířata, o této skutečnosti informují personál. Zvířata musí být neustále pod dohledem návštěvy a musí být bezpečně zajištěna (vodítko, náhubek, klec). Návštěva se zvířetem se může zdržovat pouze v prostorách klubovny, aktivizačních místností, v odpočinkových zónách nebo ve vestibulu budov. Uživatelé na jednolůžkových pokojích mohou přijímat návštěvy se zvířaty. Ve výjimečných případech mohou po domluvě spolubydlících takové návštěvy na vícelůžkový pokoj. Pokud se zvířata budou po domově pohybovat bez dozoru návštěvy, může personál tuto návštěvu vykázat z domova.
- V domově nelze přechovávat zbraně, nebezpečné chemikálie jako i jiné věci, které by svou povahou ohrožovali uživatele a personál. Pokud personál nazná, že tyto předměty ohrožují společné soužití mezi uživateli, nebo znemožňují poskytování sociální služby, mohou předměty po uvědomění uživatele odstranit, nebo pokud bude akutně ohroženo zdraví uživatele, jiných uživatelů nebo personálu, přivolá personál příslušnou záchranou složku (tel. č.: 150, 155, 158 či 112).
- V celém objektu je zakázáno používat otevřený oheň. Kouřit lze pouze ve venkovních prostorách k tomu vyhrazených. Kouřením ve vnitřních prostorách zařízení porušuje uživatel požární předpisy, zvyšuje riziko poškození majetku zařízení a ohrožuje zdraví ostatních uživatelů.
- Z bezpečnostních důvodů se na pokojích nedovoluje používání spotřebičů starších jak 2 roky bez revizní zprávy. U nových spotřebičů (max 2 roky staré) je potřeba předat kopii účtenky sociálnímu pracovníkovi nebo vedoucí oddělení.
- V zařízení není bráněno soužití osob opačného pohlaví na jednom pokoji. Nejde-li o manžele, nebo vztah druh družka, jsou ubytováni zvlášť muži a zvlášť ženy.

- V zařízení jsou na veřejných místech vyvěšeny nástěnky s informacemi o narozeninách uživatelů za příslušný měsíc (bez uvedení roku narození), fotky z volnočasových, kulturních a společenských akcí zařízení. Souhlas/nesouhlas se zveřejněním těchto informací je vyjednáván v rámci sociálního šetření. Uživatel může své vyjádření kdykoliv změnit.
- Domov pro seniory Znojmo je otevřené zařízení, to znamená, že z něj libovolně uživatelé mohou odcházet, nebo se do něj vracet. Odchod a příchod však musí nahlásit službu konajícímu personálu. Důvodem je kontrola počtu uživatelů v Domově při nouzové či havarijní situaci (požár, evakuace,...). Pokud uživatel neumí zhodnotit rizika odchodu ze zařízení (komplikace zdravotního stavu, neorientovanost ve vnějším prostředí), je mu poskytnut doprovod pracovníka nebo dobrovolníka.

III. Stravování

1. Stravování se poskytuje v souladu se zásadami zdravé výživy. Strava se připravuje ve vlastní kuchyni. Jsou zde připravována i dietní jídla.
2. Uživatel si může vybrat, zda chce dodržovat dietní režim doporučený lékařem a bude se stravovat dietně či nikoliv. Pokud je uživatel schopný posoudit výběr stravy, je za výběr odpovědný uživatel, v opačném případě posuzuje výběr klíčový pracovník ve spolupráci s nutriční terapeutkou, rodinou nebo opatrovníkem.
3. Uživatel, který má racionální stravu (diету č. 3), má možnost výběru oběda ze dvou variant. Výběr uživatel provede s pomocí klíčového pracovníka vždy 14 dní před měsícem, ve kterém chce požadovanou stravu odebrat. Pracovník může poskytnout uživateli obrázkovou příručku, která mu zjednoduší volbu mezi jídly. Uživatel má možnost změnit svůj výběr, a to tak, že nahlásí změnu klíčovému pracovníkovi či jinému službu konajícímu personálu nejpozději 2 dny před dnem, na který chce provést změnu.

Při přijetí uživatele do domova je mu automaticky nahlášena varianta oběda č. 1. Uživatel si může obědy volit na následující týden, tzn., aby mezi výběrem byl rozestup min. 1. pracovní týden (5 dnů).
4. Strava se podává v následujícím doporučeném časovém rozmezí:

Podávání stravy v jídelně:

- snídaně: 8:00 - 8:30
- oběd: 12:00 - 12:30
- večeře: 17:30 – 18:00

Podávání stravy na pokojích:

- snídaně: 8:00 - 9:00
- oběd: 11:00 - 12:00
- večeře: 17:30 – 18:00

Doba výdeje stravy může být mimořádně přizpůsobena technickým a provozním možnostem sociální služby, změna výdeje je vždy předem uživatelům oznámena prostřednictvím nástěnek a personálu.

5. Uživatel si dle svých individuálních možností může zvolit, zda se bude stravovat v jídelně, v klubovně, v aktivizačních místnostech nebo na pokoji. Na pokojích se doporučuje podávat jídlo uživatelům, kteří nemohou ze zdravotních důvodů docházet do jídelny. Svačiny jsou podávány na pokoji.
6. Uživatelům je doporučováno, aby se ke společnému stravování ve společných prostorách dostavovali řádně a čistě oblečení.
7. V případě potřeby pozdějšího příchodu informuje uživatel předem vedoucí oddělení, popř. službu konající personál příslušné sociální služby, který vše nahlásí kuchyni.
8. Vlastní potraviny si mohou uživatelé služby odkládat na místa k tomu určená (vlastní chladnička, kuchyňská linka, noční stůl apod.) a to dle povahy potravin, eventuálně uložit do společné chladničky umístěné na každém oddělení, zde doporučujeme své potraviny označit jménem nebo s označením pomáhá službu konající personál.
9. Je doporučeno nepřechovávat zbytky jídla na pokojích, chodbách, balkonech ani jiných místech objektu, či vyhazovat z oken a balkonů nebo jimi krmit zvířata, popř. pohazovat v okolí domova.
10. Uživatelé služby se mohou vyjadřovat ke kvalitě, složení a způsobu podávání jídla přímo obsluhujícímu personálu nebo vedoucí kuchaře, nebo jiným pracovníkům.

11. Uživatelé se mohou účastnit stravovací komise. Komise se účastní ředitel, vedoucí kuchařka, vrchní sestra, vedoucí oddělení, nutriční terapeut, skladová účetní a dle zájmu uživatelé domova. Komise se schází minimálně jednou za měsíc.
12. V zařízení je malá prodejna se smíšeným zbožím, kde si může uživatel nakoupit potraviny a běžné potřeby. Prodejna se nachází v přízemí budovy „A“ a je otevřena v pracovní dny vždy dopoledne od 8:00 do 10:30 a v sobotu od 8:00 do 9:30. Prodejnu provozuje externí poskytovatel a zařízení tedy neodpovídá za kvalitu služby.

IV. Zdravotní a ošetrovatelská péče

1. Naše zařízení poskytuje uživatelům služby zdravotní a ošetrovatelskou péči odpovídající jejich zdravotnímu stavu nepřetržitě 24 hod. denně. Zdravotní péče je poskytována na základě indikace lékaře a je hrazena ze zdravotního pojištění uživatele.
2. Ošetrovatelská péče se poskytuje všem uživatelům.
3. Po přijetí do zařízení, mají uživatelé služby možnost registrace u praktického lékaře, který ordinuje v zařízení. V zařízení je uplatňováno právo svobodné volby lékaře. Zůstane-li uživatel registrován u svého praktického lékaře, musí si lékařské ošetření, vyšetření, medikaci apod. zajistit sám, popř. za pomoci rodinných příslušníků. Uživatel k tomuto účelu zajistí a předá všeobecné sestře výpis ze své zdravotnické dokumentace včetně medikace a průběžně informuje o změně svého zdravotního stavu či medikace. V případě, že si uživatel zvolí praktického lékaře ordinujícího v domově, tak všeobecná sestra zažádá u původního praktického lékaře o zdravotní dokumentaci nebo o její aktuální výpis.
4. Do zařízení dochází pravidelně praktický lékař. Uživatelům jsou zajišťována odborná vyšetření dle doporučení praktického lékaře. U nepříznivého zdravotního stavu uživatele lze zajistit přepravu na odborné vyšetření sanitou dle ordinace odborného nebo praktického lékaře.
5. Případné doplatky za léky si hradí uživatel z vlastních prostředků. Uživatel si může léky vyzvedávat sám, za pomoci blízkých nebo je zprostředkují zaměstnanci zařízení u příslušné lékárny. Léky lze hradit v hotovosti nebo prostřednictvím uložených finančních depozit, a to s výslovným souhlasem uživatele.

6. Pokud si uživatel nepřeje noční kontroly i přes to, že je ohroženo jeho zdraví nebo život a pokud není schopen adekvátně rozpoznat nutnost kontrol, poskytovatel provádí noční kontrolu dle posouzení ošetřujícího personálu, zákonného zástupce nebo ve spolupráci s rodinou.
7. Poskytovatel zabezpečuje všem uživatelům poskytovaných služeb péči a pomoc odpovídající jejich fyzickému a psychickému stavu.
8. Veškeré úrazy, pády, změny zdravotního stavu doporučujeme ihned nahlásit službu konajícímu personálu. Zdravotní sestra zajistí ošetření uživatele a o této události vyhotoví zápis.

V. Hygiena

1. Hygienu mohou uživatelé vykonávat v koupelnách u pokojů, nebo v centrálních bezbariérových koupelnách v budově „A“ i „B“.
2. U imobilních uživatelů je hygiena vykonávána v souladu s ošetřovatelskými standardy a pracovními postupy za dohledu nebo asistence personálu.
3. Kadeřnické, pedikérské a masérské služby jsou zajištěny externím docházením odborníků do zařízení. Tito pracovníci nejsou zaměstnanci Centra sociálních služeb Znojmo, příspěvková organizace. Uživatelé služby si zajistí poskytování těchto služeb sami nebo nahlásí potřebu těchto služeb personálu, který je v případě imobility doprovodí do prostor, kde se služby poskytují nebo jsou tyto služby zajišťovány přímo na pokojích uživatelů.

VI. Doba klidu

1. Doba nočního klidu je v našem zařízení stanovena od 22:00 hod do 6:00 hod. V době nočního klidu nejsou uživatelé služby rušeni, s výjimkou ošetřovatelských úkonů, podávání léků nebo kontrol personálu.
2. Denní režim uživatelů služeb není nijak omezen, určují si ho sami, dle svých zájmů a potřeb.

VII. Návštěvy

1. Uživatelé služby mohou přijímat návštěvy neomezeně. Návštěvě je doporučeno, aby se při příchodu ohlásila službu konajícímu personálu.
2. V době nočního klidu je návštěva možná pouze se souhlasem službu konajícího personálu, který se předpokládá, nelze-li tomu rozumně odporovat. Návštěvy by neměly rušit noční klid, pořádek a léčebný, ošetrovatelský nebo hygienický režim uživatelů.
3. Návštěvy jsou přijímány na pokoji nebo ve společných prostorách k tomu určených - klubovna na patře budovy „A“, společenská místnost v přízemí budovy „A“, aktivizační místnosti a odpočinkové zóny v budově „B“, lavičky na zahradě a v okolí domova. Na vícelůžkových pokojích by návštěva měla brát ohled na spolubydlícího.
4. Při mimořádných událostech a opatřeních hygienicko-epidemiologické povahy může ředitel organizace, na doporučení lékaře, krajské hygienické stanice návštěvy omezit, popř. zrušit.

VIII. Úschova finančních depozit a cenných věcí

1. Při nástupu nebo v průběhu pobytu v zařízení může uživatel požádat o uložení peněžní hotovosti, vkladních knížek, či spravování osobního účtu (dále jen finanční depozita) a jiných cenných věcí (dále jen hmotná depozita). Finanční a hmotná depozita přebírá do úschovy sociální pracovníce.
2. Vybírání a ukládání finančních a hmotných depozit je možné v době pokladních hodin sociálních pracovníků. Viz konzultační a pokladní hodiny sociálních pracovníků. V případě potřeby lze dohodnout jiný termín.
3. Pokladna je uzavřena při výplatě důchodů, v případech oznámených alespoň dva dny předem a dále ve výjimečných případech (např. nemoc).
4. Finanční a hmotná depozita uživatele zařízení, který je omezen ve svéprávnosti (v nakládání s penězi a cennostmi), převezme zařízení do úschovy na podnět jeho zástupce.
5. Uživatel si může ve stanovenou dobu finanční i hmotná depozita vybírat či ukládat v kanceláři sociálních pracovníků. Při výběru větší peněžní hotovosti (nad 10 000,-Kč)

uživatel oznámí požadovanou částku a den výběru sociální pracovníci, a to nejméně 2 pracovní dny předem.

6. S finančními a hmotnými depozity je oprávněn nakládat pouze uživatel, jemuž náleží. Informace o stavu uložené finanční hotovosti či výši důchodu apod. lze poskytovat pouze uživateli. Jiným osobám jen v případě, že jsou zástupcem uživatele, případně na základě ověřené plné moci k tomu určené (viz vzor, který je k dispozici u sociálních pracovníků).
7. Výběry a vklady hotovosti u imobilních uživatelů jsou na jejich žádost prováděny sociální pracovníci a nejméně jedním svědkem u lůžka v pokoji uživatele.
8. Zařízení neodpovídá za věci, vkladní knížky a peněžní hotovosti, které nepřevzalo do úschovy.
9. V nepřítomnosti uživatele není dovolena jakákoliv manipulace s jeho osobními věcmi, a to jak ze strany personálu, tak i jiných osob. Pokud hrozí poškození, zničení či ztráta cenných věcí, které má uživatel u sebe a není přítomen (např. z důvodu hospitalizace), zajistí službu konající personál uzamčení pokoje (pouze jednolůžkový) nebo uzamčení cenných věcí ve skříňce či trezoru uživatele, případně jejich převzetí do úschovy k sociální pracovníci. Ta vyhotoví pracovníkům při převzetí příjmový doklad, který po návratu předává daná pracovníce uživateli a hned ho o úschově informuje.

IX. Mimořádné situace, odpovědnost za škodu

1. Mimořádné situace jsou:
 - Ztráta peněz a předmětů uživatele
 - Agresivní chování ostatních uživatelů
 - Úraz, pád, změna zdravotního stavu uživatele
 - Havarijní situace (požár, havárie vody, elektřiny, plynu, uvíznutí ve výtahu).
2. Postup při mimořádné situaci:

Uživatel je poučen o postupu při mimořádné situaci, jednak při příjmu a také v průběhu služby. Zachová klid, přivolá kteréhokoliv pracovníka zařízení. Dále se řídí pokyny odpovědných pracovníků.
3. Uživatel odpovídá a uhradí škodu, kterou úmyslně, pod vlivem alkoholu nebo

z nedbalosti způsobil na majetku zařízení, na majetku a zdraví jiných uživatelů a zaměstnanců a osob, které se v zařízení oprávněně zdržují.

X. Stížnosti

1. Stížnosti uživatelů jsou řešeny podle platné vnitřní směrnice organizace pro podávání stížností.
2. V případě nespokojenosti s poskytováním sociální služby má uživatel právo vyjádřit svou stížnost písemně na adrese poskytovatele nebo prostřednictvím schránek na stížnosti, umístěné na jednotlivých patrech oddělení, dále ústně pracovníkům poskytovatele, případně elektronicky na níže uvedené adrese nebo telefonicky na uvedených číslech. V případě ústního podání stížnosti provede pracovník záznam do formuláře Oznámení stížnosti.
3. Součástí schránek na stížnosti jsou i Informace pro podávání stížností a připomínek, kde jsou uvedeny postupy při podávání stížnosti. Každý týden schránku vybírá pověřený pracovník a stížnosti, připomínky a náměty předává k evidenci a vyřízení vedení organizace.
4. Písemné vyrozumění o vyřízení stížnosti obdrží podavatel nejpozději do 30 kalendářních dnů od data jejího podání. Pokud je stížnost podána anonymně, je vyrozumění vyvěšeno na veřejných nástěnkách.
5. V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se mohou stěžovatelé obrátit přímo k poskytovateli nebo nezávislé instituci:

- **Centrum sociálních služeb Znojmo, příspěvková organizace**

U Lesíka 3547/11, 669 02 Znojmo

Ředitelka: Mgr. Radka Sovjáková, DiS., tel.: 515 225 367, e-mail: reditelka@cssznojmo.cz,

<https://www.cssznojmo.cz>

- **Městský úřad Znojmo, Odbor sociální**

nám. Armády 1213/8, 669 02 Znojmo

Vedoucí odboru, tel.: 515 216 560, www.znojmocity.cz

- **Krajský úřad Jihomoravského kraje – Odbor sociálních věcí**

Žerotínovo náměstí 449/3, 601 82 Brno

Vedoucí odboru, tel.: 541 651 131, www.kr-jihomoravsky.cz

- **Kancelář Veřejného ochránce práv**

Údolní 39, 602 00 Brno

tel.: 542 542 111, 542 542 888, e-mail: podatelna@ochrance.cz, www.ochrance.cz

- **Český helsinský výbor, z. s.**

Štefánikova 216/21, Praha 5, 150 00

tel. 257 221 141, 257 221 142, e-mail: info@helcom.cz, www.helcom.cz

- **Senior telefon** - tel.: **800 157 157** - bezplatná linka pro seniory

- sociální služba pro pomoc v jakékoli nesnázi funguje 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, e-mail:

seniortelefon@zivot90.cz

XI. Práva a povinnosti poskytovatele a uživatele

1. Poskytovatel se zavazuje dodržovat zásady stanovené Vnitřními pravidly Domova pro seniory a poskytovat uživateli sjednanou sociální službu v souladu se smlouvou a s příslušnými právními předpisy zejména se zákonem o sociálních službách a jeho prováděcích předpisů.
2. V případě opakovaného porušování vnitřních pravidel uživatelem, je uživatel na toto porušování pravidel písemně upozorněn, vč. uvedení následků dalšího takového porušení (ukončení poskytování sociální služby formou výpovědi ze strany poskytovatele). Opakovaným porušením Vnitřních pravidel poskytovatele se rozumí skutečnost, že byl uživatel na porušení Vnitřních pravidel písemně upozorněn.
3. V případě změny obecně závazných právních předpisů v oblasti sociálních služeb, které by měly dopad na obsah těchto vnitřních pravidel, je poskytovatel přepracuje dle platné legislativy.

XII. Závěrečná ustanovení

Vnitřní pravidla Domova pro seniory jsou volně dostupná na webových stránkách organizace, dále jsou vyvěšena na nástěnce v prostorách služby.

Vnitřní pravidla Domova pro seniory nabývají účinnosti dnem 1. 1. 2021 a ruší v plném rozsahu Vnitřní pravidla Domova pro seniory z 1. 8. 2017. S Vnitřními pravidly Domova pro seniory jsou seznámeni všichni uživatelé služby a zaměstnanci služby.