

Domov pro seniory

Elišky Purkyňové

VNITŘNÍ ŘÁD

POBYTOVÉ

SOCIÁLNÍ

SLUŽBY

Pozn.: *V textu vnitřního řádu je uživatel služby nazýván „obyvatelem“, Domov pro seniory Elišky Purkyňové „Domovem“ a z důvodů srozumitelnosti a přehlednosti není používán ženský rod. Děkujeme za pochopení.*

Text Vnitřního řádu nezohledňuje z důvodů srozumitelnosti a přehlednosti případy, kdy obyvateľ není způsobilý k právním úkonům. V těchto případech se pojmem „obyvatel“ rozumí v rozsahu soudně stanoveném i jeho opatrovník.

Vnitřní řád nabývá platnosti dne 11.1.2021 a tímto dnem se ruší platnost předchozího znění.

Úvodní slovo ředitelky Domova

*Vážení zájemci,
žadatelé o službu,
stávající a budoucí obyvatelé Domova pro seniory Elišky Purkyňové,*

Dovolte mi Vám představit Vnitřní řád, který stanovuje pravidla našeho společného soužití v Domově.

Je nutné, aby se každý žadatel o pobytovou službu v Domově již během vyjednávání o službě pečlivě seznámil s tímto Vnitřním řádem, a to ještě před podpisem Smlouvy o poskytování pobytové služby. Svým podpisem se totiž ve Smlouvě posléze zavazuje k jeho dodržování. Při seznamování s obsahem Vnitřního řádu Vám rád pomůže pracovník oddělení Žádostí nebo pracovníci sociálního oddělení.

Obsah Vnitřního řádu vychází z našich dlouholetých zkušeností v poskytování pobytové služby a je v souladu s platným zákonem o sociálních službách.

Pravidla Vnitřního řádu mají za cíl zejména napomoci v poskytování kvalitní služby, v zajištění klidného a bezpečného vzájemného soužití v Domově a v udržování dobrých vztahů.

S jakýmkoli dotazy a připomínkami k Vnitřnímu řádu se obraťte při vyjednávání o službě na pracovníka oddělení Žádostí, na pracovníky Sociálních oddělení nebo přímo na mne.

Přeji všem příjemný pobyt v našem Domově

Eva Kalhousová

ředitelka Domova pro seniory Elišky Purkyňové

OBSAH VNITŘNÍHO ŘÁDU

I. ÚVOD.....	4
II. KLÍČOVÝ PRACOVNÍK A INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ.....	5
III. UBYTOVÁNÍ.....	6
IV. STĚHOVÁNÍ V RÁMCI DOMOVA	9
V. ÚKLID.....	10
VI. POŠTOVNÍ ZÁSILKY	11
VII. NÁVŠTĚVY.....	12
VIII. STRAVOVÁNÍ	12
IX. SOCIÁLNÍ SLUŽBA	13
X. PEČOVATELSKÁ SLUŽBA.....	15
XI. OŠETŘOVATELSKÁ PÉČE.....	16
XII. DOPLŇKOVÉ SLUŽBY.....	18
XIII. POBYT MIMO DOMOV	21
XIV. ÚHRADA ZA SLUŽBY	22
XV. CENÍK DOPLŇKOVÝCH SLUŽEB.....	26
XVI. CENNOSTI	28
XVII. ZAMĚSTNANCI DOMOVA.....	29
XVIII. UKONČENÍ SLUŽBY.....	30
XIX. ODBORNÉ PRAXE A DOBROVOLNICKÁ ČINNOST	30
XX. STÍŽNOSTI.....	31
XXI. DARY	34

I. ÚVOD

Poslání Domova pro seniory Elišky Purkyňové v Praze 6

Domov poskytuje kvalitní a individuálně zaměřené sociální služby pražským seniorům, kteří mají zejména z důvodu věku sníženou soběstačnost a nezbytně potřebují pravidelnou podporu jiné osoby. Domov dbá na udržování přirozených vazeb, respektuje svébytný charakter každého člověka a jeho důstojnost

Komu je Domov určen

Domov je určen seniorům, kteří dosáhli věku rozhodného pro přiznání starobního důchodu. Zároveň nemohou žít v přirozeném domácím prostředí ani za podpory blízkých osob, rodiny a jiných sociálních služeb. Důvodem je zejména změna jejich zdravotního stavu v souvislosti s věkem, snížená úroveň soběstačnosti (schopnost zajistit si osobní péči) a ztížená sociální situace (opuštěnost, omezená schopnost používat veřejná místa a služby a uplatňovat svá práva a oprávněné zájmy).

Kdo je zřizovatelem Domova

Hlavní město Praha, Domov je příspěvková organizace.

Domov poskytuje

Služby, které je povinen poskytovat ze zákona o sociálních službách (tzv. mandatorní), tj. ubytování, stravování, pečovatelskou a ošetřovatelskou službu.

Služby, které nejsou v zákoně přesně vymezeny (tzv. fakultativní či doplňkové), pro srozumitelnost budou dále nazývány „Doplňkové“. Jejich rozpis je uveden v kapitole XVII. Doplňkové služby. Obyvatelé si z nich mohou libovolně vybrat. Jakýkoli úkon či službu z těchto doplňkových (včetně těch předem zvolených) mohou kdykoli odmítnout.

Domov od svých obyvatelů očekává, že budou dodržovat zásady tohoto Vnitřního řádu a dalších směrnic, se kterými byli prokazatelně seznámeni. Vnitřní řád je přílohou Smlouvy o poskytnutí pobytové sociální služby v domově pro seniory.

II. KLÍČOVÝ PRACOVNÍK A INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ

Domov vnímá obyvatele jako rovnocenné partnery, kteří mají své specifické potřeby a různá očekávání. S identifikací, naplňováním potřeb a splněním očekávání obyvatelů pomáhá pracovník, který je obyvatele přidělen nejpozději při nástupu a funguje jako jeho důvěrník a styčný důstojník.

Nazýváme ho v Domově **Klíčovým pracovníkem**.

Klíčový pracovník

- provede obyvatele adaptačním procesem (seznámí ho s prostředím a personálem Domova)
- prosazuje obyvateľovy zájmy v intencích možností služby
- na přání obyvatele komunikuje s jeho rodinou či blízkými
- pracuje s obyvatelem na Individuálním plánu, tj. na přizpůsobení služby v maximální možné míře jeho individuálním potřebám.

Klíčový pracovník při své práci respektuje práva, vůli a rozhodnutí obyvatele a zároveň vychází z poslání, možností a vnitřních pravidel Domova.

Podmínky a práva a povinnosti Klíčových pracovníků jsou specifikovány v Metodice práce klíčových pracovníků na sociálním oddělení.

III. UBYTOVÁNÍ

Ubytování je v Domově poskytováno v jednolůžkových, dvojlůžkových, případně třílůžkových a čtyřlůžkových pokojích vybavených základním nábytkem.

Po dohodě s vedením Domova je možné pokoj **dovybavit vlastními doplňky** např. závěsy, květinami, lampičkou, obrazy. Nelze si však do Domova stěhovat vlastní nábytek. Ve společných prostorách Domova není možné bez souhlasu provádět žádné změny.

Za úhradu elektrické energie dle ceníku doplňkových služeb je možné mít vlastní televizi, ledničku, notebook a stolní počítač (viz kapitola XV. Ceník doplňkových služeb).

V ceně za ubytování jsou zahrnuty veškeré provozní režie, tj. náklady na topení, teplou a studenou vodu, odběr elektrické energie dle standardního vybavení pokoje, běžný a generální úklid, praní a žehlení, drobné opravy ložního prádla.

Dále je možné mimo pokoje v objektu Eliška využívat jídelny, malý bufet, terasy a zahradu. V Thákurově ulici je možné využívat kuchyňku, která je na patře, klubovnu, jídelny a zahradu.

Pronajatý pokoj a společné prostory může obyvatel využívat pouze ke smlouvenému účelu. Pronajatý pokoj je nutné udržovat po celou dobu pobytu ve stavu, v jakém byl původně, udržovat ho v pořádku a čistotě a dodržovat všechny **bezpečnostní, požární a hygienické normy**.

Z bezpečnostních, hygienických a zdravotních důvodů není možné na pokoji chovat domácí mazlíčky.

Každý obyvatel má na pokoji k dispozici vlastní uzamykatelnou část nábytku na své osobní věci. Domov tedy nenese zodpovědnost za cennosti, mobilní telefony či peníze na pokoji obyvatele. **Doporučujeme cennosti či peníze uchovávat na pokladně Domova, nikoli na pokoji.**

Pokud je obyvatel kuřák, má právo v Domově kouřit, ale pouze ve vymezených prostorách, které jsou označeny visačkou **Kuřárna**. Kromě vyznačených prostor v obou objektech i na zahradě. Pro imobilní kuřáky jsou vyjednány podmínky asistence při dopravě do kuřárny a následně zaznamenány v Individuálním plánu. Vždy je při jednání zvážena požadovaná frekvence a reálné možnosti personálu Domova.

Obyvatelé jsou povinni vybavení pokoje a Domova udržovat v pořádku a vyhnout se tak jejich poškozování. Úmyslného poškození vybavení a majetku je hrubé porušení Vnitřního řádu, obyvatel je povinen škodu spojenou s opravou, popř. zakoupením nového vybavení uhradit. Úhrada je povinná i v případě poškození věci z nedbalosti, netýká se opotřebení v důsledku běžného užívání. Drobné závady na pokoji i na oddělení hlásí obyvatel ošetřovatelskému personálu ve službě, který je eviduje v Sešitě údržby. Obyvatel po předchozí domluvě a za své přítomnosti umožní pracovníkům Domova (údržbářům) odstranění závad na pokoji.

V rámci hygienických kontrol na pokoji umožní obyvatel po vzájemné dohodě a za své přítomnosti vstup do pokoje pracovníkům hygienické stanice.

V celém objektu Domova je zakázáno používat lihové a propanbutanové spotřebiče. Na pokojích není možné používání elektrických vařičů a elektrických spirál. Z elektrospotřebičů může mít obyvatel na pokoji televizi, rádio, počítač, CD přehrávač, lednici, mikrovlnnou troubu. Veškeré elektrospotřebiče na pokojích musí procházet pravidelnými revizemi, které zajistí Domov a obyvatel je hradí sám (viz ceník Doplnkových služeb).

Pokud má obyvatel zájem o **přihlášení trvalého bydliště** na adresu Domova, sociální pracovnice s jeho souhlasem přihlášení zajistí.

Pokud si obyvatel přeje, je jeho občanský průkaz a průkaz zdravotní pojišťovny uložen na příslušné sesterně proti jeho podpisu. Obyvatel může kdykoliv požádat o jeho vydání.

Před vstupem do pokoje obyvatelů pracovníci Domova klepou na dveře a čekají na vyzvání. Bez vyzvání nevstupují. Výjimku tvoří indispozice obyvatele (sluchová nebo řečová), v tomto případě jsou v rámci Individuálního plánu vyjednány podmínky, za kterých může personál do pokoje vstoupit bez vyzvání. Výjimkou pro vstup do pokoje je akutní zhoršení zdravotního stavu obyvatele.

Každý obyvatel může mít na vlastní žádost **klíč od svého pokoje** a může pokoj zamknout. Zevnitř zamčený pokoj, který znemožní vstup personálu, však může znamenat ohrožení na zdraví obyvatele. Obyvatel převezme klíče proti podpisu protokolu, kterým na sebe bere rizika spojená se zevnitř zamčeným pokojem. V případě nenadálé události může personál odemknout pokoj zvenku univerzálním klíčem bez souhlasu obyvatele. V případě ztráty klíče a výroby duplikátu, a to jak od dveří, tak od nábytku, hradí finanční náklady obyvatel.

Bezpečnostní předpisy, požární a poplachové směrnice a evakuační plány jsou vyvěšeny na jednotlivých odděleních. V případě mimořádné situace jsou obyvatelé povinni dodržovat pokyny pracovníků, kteří zajišťují evakuaci.

Obyvatelům není dovoleno přinášet do Domova věci nebezpečné (např. střelné a bodné zbraně), zdravotně závadné (např. omamné látky, množství alkoholu převyšující běžnou spotřebu) nebo věci vzbuzující odpor (např. věci z kontejnerů).

Je důležité, aby se obyvatelé vyhnuli chování, které by narušovalo poklidný pobyt v Domově, aby každý bral ohledy na ostatní spolubydlící a respektoval jejich potřeby v rámci běžného mezilidského soužití.

V Domově je dodržován noční klid v době od 22.00 do 6.00 hodin. V této době nejsou obyvatelé rušeni, s výjimkou ošetrovatelských úkonů, kontrol a podávání léků, dalším důvodem může být akutní zhoršení zdravotního stavu. Pokud v době nočního klidu obyvatelé sledují televizi či poslouchají rádio, činí tak jediné s použitím sluchátek.

Obyvatelé mají k dispozici elektronický tísňový systém sloužící pro případ nouzového volání. S jeho používáním jsou seznámeni ošetřovatelským personálem.

IV. STĚHOVÁNÍ V RÁMCI DOMOVA

Z důvodů omezené kapacity **jednolůžkových pokojů** jsou tyto pokoje přidělovány obyvatelům podle pořadníku čekatelů, a to na základě podání žádosti o jednolůžkový pokoj. Žádost o přestěhování na jednolůžkový pokoj lze na sociální oddělení podat kdykoliv ode dne nástupu do Domova. Žádosti jsou v sociální oddělení evidovány, pořadník je vyvěšen v přízemí a je zároveň k nahlédnutí na Sociálním oddělení.

Uvolněné jednolůžkové pokoje se zaplňují chronologicky dle tohoto pořadníku. Pokud obyvatel, který je na řadě, z jakýchkoli důvodů pokoj odmítne, získává ho obyvatel, který následuje v pořadníku za ním. Obyvatel, který pokoj odmítl, může v pořadníku zůstat, ale přesouvá se na jeho konec.

Pořadník na jednolůžkové pokoje může vedení Domova upravit dle interních potřeb Domova, každá změna však musí být dokladovaná důvodovou zprávou. Je možné obyvatele z pořadníku vyřadit, a to na základě zdravotního stavu (rozhodnutí lékaře, dokladováno ve zdravotnické dokumentaci).

Úhrada za jednolůžkový pokoj je daná Ceníkem Domova. Není možné přestěhování na jednolůžkový pokoj, pokud má obyvatel úhradu sníženou.

V těchto případech je na rodině či známých obyvatele, aby se smluvně zavázali rozdíl doplatit. Pokud se tak nestane, je obyvatel na základě rozhodnutí vedení Domova z pořadníku vyřazen.

O nutnosti přestěhování obyvatele na jiný pokoj ze zdravotních důvodů, tj. např. na pokoj zvýšené péče, který je umístěn blíže k místnosti ošetřovatelského personálu, rozhoduje lékař a jeho rozhodnutí je závazné.

Obyvatelé mohou být i bez jejich souhlasu po předchozím upozornění přestěhováni na jiný pokoj z provozních důvodů (např. malování, stavební úpravy, opravy apod.), a to jen na nezbytně nutnou dobu.

S jiným přestěhováním musí všichni, jichž se to týká, souhlasit.

Na přání obyvatele lze uskutečnit přestěhování do jiného pokoje, pokud tomu odpovídá jeho zdravotní stav a provozní možnosti zařízení. Toto se nevztahuje na přestěhování do jednolůžkového pokoje, zde platí systém pořadníku na jednolůžkové pokoje.

Pokud dochází k neshodám mezi obyvateli na vícelůžkovém pokoji, které se nepodaří žádným jiným způsobem vyřešit (dohodou, konzultací, mediací, odborným poradenstvím), doporučí vedení Domova, kdo a kam bude přestěhován. Vše přitom taktéž proběhne za souhlasu všech obyvatelů, kterých se to týká.

V. ÚKLID

Je nutné, aby obyvatelé na pokojích udržovali v rámci běžného společenského soužití a svých možností pořádek, úmyslně nepoškozovali vybavení a způsobené škody nahlásili službu konajícímu personálu. V případě úmyslného poškození vybavení nebo poškození vybavení z nedbalosti, uhradí obyvatel účelně vynaložené náklady na uvedení vybavení do původního stavu.

Obyvatelé umožní zaměstnancům Domova **provedení úklidu** v potřebném rozsahu jak na pokoji, tak ve skříni, nočním stolku i v lednici. Skříň, noční stolek, lednice se uklízí vždy za přítomnosti obyvatele. O časech úklidu jsou obyvatelé předem informováni.

Obyvatelé mají povinnost dodržovat **zásady hygieny** (osobní čistota, čistota prostředí, šatstva, ložního prádla a obuvi). Je nepřijatelné skladovat zbytky jídla a odpadky ve skříních, nočních stolcích, za oknem pokoje nebo na balkoně.

Personál může při porušení hygienických zásad skladování s vědomím obyvatele a za jeho přítomnosti zlikvidovat zkažené potraviny a odpadky. V případě dlouhodobé nepřítomnosti obyvatele (hospitalizace, pobyt mimo Domov) může personál v těchto případech vstoupit do pokoje bez přítomnosti obyvatele.

Pro skladování potravin slouží soukromé lednice na pokojích obyvatelů, popř. společné lednice na patrech. Každá potravina ve společné lednici by měla být viditelně označena jménem.

Běžný úklid – úklid podlahových ploch, vynesení odpadků, vyčištění WC a umyvadla, otření parapetů - se provádí 1x denně, popř. dle individuální potřeby. Obyvatel může být úklidu přítomen.

Generální úklid – mytí oken, dveří, svítidel, praní záclon – se provádí 2x ročně, a to v předem určených a obyvatelům známých časech. Obyvatel může být úklidu přítomen.

Oblečení si obyvatel může nechat prát v prádelně Domova, cena za tuto službu je zahrnuta v ceně za ubytování. Osobní oblečení a prádlo musí být pro prádelnu viditelně a jasně označeno (použití fixu na textil, vyšití jména, našití jmenovek apod.). Oblečení jako jsou vlněné svetry, kalhoty, tesilové kalhoty, saka, vlněné deky apod. se v prádelně Domova neperou, je třeba je na náklady obyvatele dát do čistírny. V případě, že praní oblečení zajišťuje rodina nebo blízcí a obyvatel nevyužívá služeb prádelny, nevzniká mu nárok na snížení platby za ubytování. I v těchto případech doporučujeme mít prádlo označené, aby nedošlo k záměně.

VI. POŠTOVNÍ ZÁSILKY

Z provozních důvodů přebírají veškerou poštu, včetně doporučené, k tomu pověřené pracovnice. Samotné doručení pošty obyvatelům je pak neprodleně zajišťováno prostřednictvím Sociálních oddělení.

Zaměstnanci Domova respektují **listovní tajemství**, dopisy doručují obyvatelům neotevřené a nevedou o nich žádnou evidenci.

Peněžní zásilky přijímají pro obyvatele pověřené zaměstnankyně Domova. O přebírce a následné výplatě peněz je vedena řádná pokladní a účetní evidence.

VII. NÁVŠTĚVY

Návštěvní doba je denně od 9.00 do 19.00 hodin. Návštěvu mimo tuto dobu je potřeba oznámit na ošetřovatelském úseku.

Pravidla pro návštěvy obsahuje **Návštěvní řád**, který je vyvěšen u recepcí v obou budovách Domova.

VIII. STRAVOVÁNÍ

Domov poskytuje obyvatelům **celodenní normální stravování a dietní stravování** dle indikovaného režimu. Stravu je možné podávat i mletou.

Není v provozních možnostech Domova poskytovat vegetariánskou a makrobiotickou stravu ani výběr z více jídel.

Jídelní lístek je zveřejněn vždy týden předem. Je vyvěšen na všech patrech a jídelnách. Za jeho skladbu a nutriční složení zodpovídá nutriční terapeutka, které mohou obyvatelé sdělovat své náměty, připomínky či pochvaly. Je vhodné tak činit při pravidelných posezeních s paní ředitelkou (1 x za 14 dní).

Diabetická, dietní strava a strava výživovou sondou se podává na základě doporučení lékaře. Obyvatel má právo ordinovanou dietu odmítnout. V takovém případě musí obyvatel své rozhodnutí potvrdit podpisem tiskopisu, jehož součástí je informace, že Domov nemá odpovědnost za případné poškození jeho zdraví v důsledku nedodržování předepsané diety.

Jídlo se podává v jídelnách. Pokud obyvateli zdravotní stav neumožňuje docházet do jídelny, jídlo je mu podáváno na pokoji.

Časový harmonogram podávání jídel:

Snídaně 7.30 – 8.00

Oběd 11.30 – 12.00

Večeře 17.00 – 17.30

Po vzájemné dohodě mezi obyvatelem a pečovatelským personálem ve službě je možné uchovat stravu na pozdější dobu (v rámci hygienických norem), a to pokud obyvatel jídlo ve stanovenou dobu nestihne (např. návštěva u lékaře), popř. pokud chce odložit jídlo na později

IX. SOCIÁLNÍ SLUŽBA

Domov je sociálním zařízením. **Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí zajišťují v Domově sociální pracovníci.** Zajišťují pomoc v komunikaci s úřady a institucemi (např. zvýšení příspěvku na péči, přihlášení k trvalému pobytu), spolupracují s ostatním personálem při řešení každodenních záležitostí a konfliktních, popř. krizových situací. Zprostředkovávají kontakt se společenským prostředím a zajišťují komunikaci s rodinou, pokud si tak obyvatel přeje.

Součástí služby je i činnost **klíčového pracovníka**, který provází obyvatele adaptačním procesem a následně i celým pobytem. Činnost klíčových pracovníků monitoruje a řídí koordinátor klíčových pracovníků.

Obyvatelé Domova mají právo na **duchovní život** a uspokojení duchovních potřeb. Domov zaručuje každému obyvatele plnou svobodu náboženského vyznání a projevu v souladu se zněním platných právních dokumentů. Každý z obyvatelů Domova má právo při nástupu nebo kdykoli v průběhu pobytu v rámci

Individuálního plánování sdělit Klíčovému pracovníkovi svá přání, potřeby a cíle, kterých chce v zařízení dosáhnout v souvislosti s náboženským životem (zajištění návštěv duchovních, poskytování duchovní literatury, právo na užívání vnějších náboženských symbolů).

Aktivizační pracovníci zajišťují v Domově společenské aktivity (hudební produkce, vystoupení dětí z mateřských a základních škol, divadelní představení, přednášky, apod.). Obyvatelé se mohou volně účastnit těchto představení na základě své volby.

Aktivizační pracovníci organizují i **výlety** (příroda, kulturní představení) a výjezdy mimo objekt Domova, účast na nich je rovněž dobrovolná.

V Domově probíhají pravidelně i jednorázově **skupinové i individuální aktivity**, které respektují iniciativu a zájmy obyvatelů a vychází z jejich potřeb změněných věkem nebo onemocněním. Aktivity probíhají v Domově každý všední den, někdy i o víkendu a o svátcích.

Účast na aktivitách je dobrovolná, každý si může vybrat, co ho zajímá. Plán účasti na aktivitách je součástí Individuálního plánování, na kterém pracuje každý obyvatel se svým Klíčovým pracovníkem.

Informace o nabídce aktivit získají obyvatelé

- u aktivizačních pracovníků
- při pravidelných setkáních s paní ředitelkou
- na nástěnkách na patrech a u klubovny aktivizace
- v den konání jsou vyhlašovány místním rozhlasem.

Aktivizační skupinové činnosti, do kterých se obyvatelé mohou zapojit:

muzikoterapie (léčba hudbou), petterapie (terapie pomocí malých zvířat), canisterapie (terapie pomocí psa), arteterapie (výtvarné činnosti), trénování paměti, hraní společenských her, společné sledování promítání filmu, poslech předčítání na pokračování, společné soutěže (Bingo, pexeso, kuželky apod.),

společné procházky a výlety. Individuální aktivizace probíhá většinou na pokoji obyvatele (např. předčítání, povídání si, hraní her apod.).

V Domově je obyvatelům k dispozici knihovna.

Obyvatelé mají možnost odebírat soukromě kterýkoliv tisk a časopisy, které si hradí ze svých prostředků.

Obyvatelé mají právo podávat návrhy na náplň aktivit prostřednictvím aktivizačních a sociálních pracovníků.

Obyvatelé mají právo účast na aktivitách odmítnout a mohou odejít i v průběhu konání aktivity.

Fotografování obyvatele během aktivit a života v Domově je možné pouze tehdy, když (**při nástupu - vymazat**) stvrdí svůj souhlas ve formuláři Souhlas uživatele s fotografováním. Pokud jeho fotografie má být uveřejněna (webové stránky, nástěnky, publikace apod.) děje se tak jen na základě ústního souhlasu s touto konkrétní fotografií.

X. PEČOVATELSKÁ SLUŽBA

Domov je sociálním zařízením, které v rámci svých služeb poskytuje 24 hodin denně pečovatelské služby.

Pečovatelská služba je poskytována každému obyvatele dle jeho potřeb, minimálně v rozsahu stanoveném výší jemu přiznaného **Příspěvku na péči**. Rozsah individuální péče je zaznamenán v Individuálním plánu každého obyvatele. Jednotlivé úkony péče se mohou dle individuálních potřeb obyvatele, příp. dle jeho aktuálního stavu lišit či prolínat.

Pečovatelskou službu poskytují v Domově pracovníci v sociálních službách.

Pracovníci v sociálních službách poskytují služby zejména v oblasti hygienického a stravovacího režimu v Domově.

Jde např. o dodržování pitného režimu, dovoz a podávání stravy imobilním obyvatelům, krmení výživovou sondou, ranní a večerní toaletu (zubní hygiena 2x denně), holení, koupání ve vaně nebo sprše 1x týdně a pak dle potřeby, umývání vlasů 1x týdně, výměnu ložního prádla 1x za 14 dní nebo dle potřeby, pomoc při úpravě lůžka, výměnu pomůcek pro lehkou inkontinenci, pomoc při vstávání, pomoc při oblékání, doprovod na toaletu, pomoc při přemístění na mobilní toaletu, výměnu plenkových kalhotek.

V případě, že obyvatel nemá dostatečný příjem tekutin i přesto, že je zásobován nápoji, popř. napájen, dochází k prohlubování dehydratace a je nutný převoz do nemocničního zařízení (není v možnostech Domova jako zařízení sociální péče zajistit v případě dehydratace zavedení infuze k zavodnění).

V případě dlouhodobého snížení příjmu potravy a při hrozbě podvýživy Domov zajistí převoz obyvatele do nemocničního zařízení. Pokud lékař v nemocnici rozhodne o zavedení výživové sondy, je po návratu obyvatelovi poskytována strava výživovou sondou (PEG).

Omezující prostředky, např. postranice u postelí obyvatelů, jsou používány pouze v souladu s právními předpisy a jen na písemné doporučení lékaře. S tímto doporučením je seznámen i obyvatel, který použití musí stvrdit i svým podpisem. Pokud obyvatel není schopen podpisu, postačí ústní souhlas vyjádřený před nejméně 2 svědky, kteří o události provedou zápis. Další variantou je používání postranic na přání obyvatele, např. z důvodů většího pocitu bezpečí na lůžku. Toto přání je také písemně evidováno.

XI. OŠETŘOVATELSKÁ PÉČE

Ošetrovatelská péče je poskytována **registrovanými zdravotními sestrami**, které postupují podle ošetrovatelského plánu stanoveného ošetřujícím lékařem, a to 24 hodin denně.

Ošetrovatelská péče se zaměřuje na zdravotní stav obyvatele a zahrnuje činnosti typu: podávání léků, měření tlaku a teploty, péče o vývody, aplikace insulínu, s.c. a i.m. injekcí a ostatních léčiv, sledování vyprazdňování, speciální ošetrovatelská péče v rámci prevence vzniku proleženin u těžce imobilního obyvatele (polohování na lůžku), ošetření drobných poranění apod.

Ošetrovatelská péče je **hrazena ze zdravotního pojištění** obyvatelů. Poskytované ošetrovatelské služby svým rozsahem neodpovídají zdravotnickým službám, které jsou poskytovány například léčebnách pro dlouhodobě nemocné, na geriatrických klinikách nebo v nemocnicích.

Lékařská péče je v Domově zajišťována externím lékařem a zdravotnickou záchrannou službou.

Do obou objektů Domova dochází ve stanoveném režimu smluvní praktický lékař pro dospělé, u kterého se mohou obyvatelé **zaregistrovat**. V rámci prevence a v případě potřeby se konají návštěvy praktického lékaře obyvatel také na pokojích.

Po přijetí do Domova je obyvatel povinen se podrobit vstupní prohlídce u praktického lékaře a v průběhu pobytu preventivním lékařským prohlídkám.

Obyvatelé, kteří se **nezaregistrují** u smluvního praktického lékaře v Domově, se podrobí lékařské prohlídce u svého praktického lékaře a do Domova od něho při nástupu přinesou výpis ze zdravotní dokumentace, popis terapie a režim užívání léků. Kontakt na svého praktického lékaře sdělí vedoucí ošetrovatelského úseku.

Tento lékař pak bude obyvatelům předepisovat léky, zdravotnické a inkontinentní pomůcky, zajišťovat vyšetření, převozy a řešit jejich zdravotní problémy. Domov jim zajišťuje pouze neodkladnou (akutní) péči. Návštěvy lékaře si zajišťuje obyvatel sám (popř. ve spolupráci s rodinou).

Lékařské výkony smluvního lékaře v Domově jsou hrazeny zdravotní pojišťovnou.

Doplatek na **předepsané léky** a pomůcky si hradí obyvatel z vlastních prostředků. Předepsané léky jsou vyzvedávány pracovníky Domova hromadně. Léky, které si obyvatel přináší do Domova, předloží zároveň se svou zdravotní dokumentací. V případě, že rodina či známí zajistí obyvateli volně prodejné léky, činí tak pouze na **vlastní odpovědnost**.

Potřebu lékařského ošetření hlásí obyvatel službu konajícímu ošetřovateli. Na odborná vyšetření jsou obyvatelé objednáváni na základě doporučení svého praktického lékaře. **Pokud je nutný doprovod k lékaři mimo budovu Domova, zajišťuje jej v první řadě rodina či blízcí.** Osamělým obyvatelům doprovod zajistí Domov. V případech akutního zhoršení zdravotního stavu je ošetřujícím personálem povolána rychlá záchranná služba.

Pokud nemá obyvatel nárok na odvoz sanitkou, je možné za úplatu zajistit dopravu automobilem Domova (viz kapitola XII. Doplnkové služby).

Vlastní úraz nebo úraz jiné osoby hlásí obyvatel neprodleně službu konajícímu zaměstnanci ošetřovatelského úseku.

V Domově je rovněž poskytována základní rehabilitační péče: skupinové a individuální cvičení. Specializovaná rehabilitační péče je poskytována obyvatelům pouze na základě doporučení lékaře a je hrazena z jejich zdravotního pojištění.

XII. DOPLŇKOVÉ SLUŽBY

Výše úhrad Doplnkových (fakultativních) služeb se řídí **Ceníkem doplnkových služeb, kapitola XV.**

Kadeřnictví, pedikúra

V obou objektech Domova je pro obyvatele možnost využít služeb kadeřnice nebo pedikérky. Tyto služby si plně hradí obyvatel sám na místě, popř. jsou mu po domluvě zaúčtovány při měsíční platbě.

V případě, že zdravotní stav obyvateli nedovoluje dostavit se ke kadeřnici nebo pedikérce osobně, požádá svého Klíčového pracovníka nebo ošetřující personál, aby mu zprostředkoval návštěvu kadeřnice nebo pedikérky na pokoji.

Doprava automobilem Domova

Pokud obyvatel potřebuje využít dopravu automobilem Domova, je toto zpoplatněno dle **Ceníku automobilové dopravy, kapitola XVI.**

Doprava se využívá především na kontrolu k lékaři. Obyvatel o službu požádá ošetřovatelský nebo sociální personál. Vždy upřednostňujeme, aby dopravu obyvatele zajistila rodina. Doprava mezi jednotlivými objekty Domova je pro obyvatele zdarma, pokud je důvodem lékařské či rehabilitační ošetření. V jiných případech je hrazena dle Ceníku automobilové dopravy, kap. XVI.

Drobné nákupy

V přízemí objektu Eliška je možné každý všední den dopoledne od 9.00 do 10.30 a v pondělí a ve čtvrtek odpoledne od 13.00 do 14.00 zakoupit v bufetu u jídelny některé druhy potravin a nápojů. V přízemí objektu Thákurova je zajišťován doplňkový prodej nápojů (minerální voda, nealkoholické nápoje) každé pondělí a pátek od 9 do 11 hodin. V přízemí obou objektů je k dispozici automat na kávu.

Nákupy a jejich donášku zajišťují **osamělým obyvatelům, kteří nejsou schopni si nakoupit sami**, pracovníci Domova. V obou objektech jsou zajišťovány drobné nákupy potravin a jiného sortimentu, a to pravidelně 1x za 14 dní. Nákupy jsou zajišťovány pouze v obchodech nacházejících se v bezprostřední blízkosti objektů Domova a prostřednictvím E-shopu.

Cenu objednaného a zakoupeného zboží si hradí obyvatelé.

Doprovod obyvatele

Doprovod v případě, že obyvatel není schopen pochůzku realizovat sám, zajišťuje v první řadě **rodina a blízcí** obyvatele. Pokud to není možné, zajišťují doprovod klíčoví pracovníci, pracovníci v sociálních službách, zdravotníci a sociální pracovníci. Jedná se o doprovod k lékaři, na úřad a k zajištění osobních záležitostí mimo Domov.

Odvoz majetku uloženého v sociálním skladu

V některých případech je třeba zredukovat vybavení či oblečení obyvatele na pokoji (stěhování, rekonstrukce, změna zdravotního stavu). V těchto případech sociální pracovnice osloví rodinu obyvatele, která je povinna zajistit odvoz majetku do 14 dnů.

Vyklízení pokojů po úmrtí

Jedná se o vyklízení pozůstalosti v případech, kdy rodina do týdne od úmrtí pokoj nevyklidí. V těchto případech účtujeme

1500,- Kč rodině k uhrazení, pokud osobní věci z pozůstalosti sbalí do pytlů a Domov zajistí odvoz,

2500,- Kč v případě, že pracovníci Domova sami věci sbalí i odvezou,

4000,- Kč, pokud je třeba objednat kontejner na odvoz odpadu.

Rozpis vyúčtování služeb, výpis faktury z lékárny

Jedná se o nadstandardní rozpis vyúčtování služeb a individuální výpis z hromadných faktur z lékárny. Tyto služby budou zpoplatněny dle kapitoly XV. Ceník doplňkových služeb.

Kopírování dokumentů

Kopírování dokumentů na kopírkách Domova (sociální oddělení, sesterny) je účtováno dle kapitoly XV. Ceník doplňkových služeb.

Objednávání léků ordinovaných praktickým lékařem a regulační poplatky

Léky předepsané lékařem Domova jsou objednávány a dováženy z lékárny hromadně. Léky, které užívají obyvatelé trvale, se objednávají čtvrtletně, má-li obyvatel zájem o jinou variantu, je možná domluva. Doplatky na předepsané léky či zdravotnické pomůcky si hradí obyvatel z vlastních finančních prostředků formou strhávání při měsíčním vyúčtování.

Léky předepsané odbornými lékaři mimo Domov a regulační poplatky si obyvatelé mohou hradit sami nebo jsou jim odečteny při měsíčním vyúčtování.

Používání vlastního notebooku/tabletu, popř. stolního počítače na pokoji

Domov zajistí možné připojení na internet, úhrada za tuto službu je v ceníku doplňkových služeb.

Telefonní linka

V objektu Thákurova je možnost zřídit si na vlastní náklady pevnou telefonní linku, úhrada je daná smluvně s operátorem.

V objektu Eliška tato možnost z důvodu kapacity ústředny není, Domov zajistí pouze přepojení příchozích hovorů na jídelnu nebo sesternu daného patra.

XIII. POBYT MIMO DOMOV

Pobyt mimo Domov

Obyvatelé mohou volně a bez omezení pobývat přes den mimo areál Domova. Je ale v zájmu jejich bezpečnosti doporučeno informovat o vycházce mimo Domov personál a oznámit jim předpokládanou dobu návratu. Zaměstnanci Domova

mohou nedoporučit vycházku, je-li ohrožena bezpečnost obyvatele, jeho život nebo zdraví.

Pobyt obyvatel mimo Domov je možný i na více dní, obyvatel tuto skutečnost předem nahlásí službu konajícím ošetrovatelskému personálu.

Obyvatel se nemůže zdržovat mimo Domov po dobu více jak 90 kalendářních dní v průběhu jednoho roku. Do celkové doby pobytu mimo Domov se nezapočítávají dny, kdy se jednalo o pobyt ve zdravotnickém zařízení.

XIV. ÚHRADA ZA SLUŽBY

Úhrada za pobyt v Domově se skládá z úhrady za ubytování, stravu, pečovatelskou službu, úhrady za léky a za zvolené doplňkové služby.

Každému obyvateli musí po zaplacení úhrady za ubytování a stravu za kalendářní měsíc zůstat částka ve výši alespoň 15 % jeho měsíčního příjmu. V případě, že příjem obyvatele nedosahuje potřebné výše, předpis úhrady se sníží a obyvatel platí tzv. **sníženou úhradu**. Za této situace **nemá nárok na vratky** za nevyužitou stravu. Pokud má obyvatel sníženou úhradu, může se rodina či blízcí zavázat k doplacení chybějící částky, je to však na jejich rozhodnutí.

Obyvatel je povinen doložit poskytovateli výši svého příjmu ve smyslu § 7 zákona č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu. Výši příjmu je obyvatel povinen doložit při nástupu do Domova a dále vždy při každé změně příjmu. Oznámení o změně ve výši příjmu musí Domov obdržet nejpozději do 8 pracovních dnů.

Zamlčí-li obyvatel v případě snížené úhrady skutečnou výši svého příjmu, je povinen doplatit úhradu do částky stanovené podle skutečné výše jeho příjmu. Tato okolnost je podnětem pro ukončení služby.

Úhrada za ubytování

Výše denní úhrady za ubytování je uvedena ve Smlouvě (liší se dle počtu lůžek na pokoji), je splatná do posledního dne následujícího kalendářního měsíce, než měsíc, za který náleží. (např. do konce října za září). Při nepřítomnosti obyvatele v Domově se úhrada za ubytování nevrací.

Úhrada za stravování

Výše denní úhrady za stravování (normální, diabetické, výživovou sondou) je uvedena ve Smlouvě a je splatná do posledního dne následujícího kalendářního měsíce, než měsíc, za který náleží.

V případě včas nahlášené celodenní nepřítomnosti je obyvatelům účtován za stravu v čase nepřítomnosti pouze režijní poplatek ve výši 35% z ceny nevyužitého jídla. Řeší se strava za celý den, nikoli jednotlivá jídla.

Včas nahlášená nepřítomnost: obyvatel informuje službu konající ošetrovatelský personál **nejpozději do 20.00 hodin dne předcházejícího nepřítomnosti**. Tato podmínka neplatí v případě náhlé hospitalizace, zde se úhrada řeší podle skutečné nepřítomnosti – rozhodující je zkonsumované jídlo. Zde se jedná o dny zahájení a ukončení hospitalizace, ostatní dny jsou v režimu platby 35% režijního poplatku.

Úhrada za pečovatelskou službu

Úhrada za úkony péče se hradí ve výši **přiznaného příspěvku na péči** a je splatná do posledního dne následujícího kalendářního měsíce, než měsíc, za který náleží.

V případě, že je obyvatel příjemcem příspěvku na péči a dojde u něho ke zhoršení zdravotního stavu, který vyžaduje zvýšenou péči, zprostředkuje sociální pracovnice podání žádosti o zvýšení příspěvku na péči. Při přiznání vyššího příspěvku na péči bude doplatek za dobu od podání žádosti na zvýšení příspěvku na péči náležet Domovu.

Pokud klient nastupuje s již přiznaným příspěvkem, je třeba propočítat poměrnou částku podle data přijetí, kdy Domovu náleží pouze za ty dny, kdy je ubytovaný, a zbytek předchozímu poskytovateli péče.

Pokud je příspěvek klientovi přiznán až během pobytu, obdrží sociální pracovníce Rozhodnutí o přiznání příspěvku na péči. Do vyúčtování by se měl příspěvek promítnout, až když peníze jsou fyzicky na účtu Domova, ne tedy od doby Rozhodnutí o přiznání příspěvku.

V situaci, kdy obyvatel pobývá mimo Domov (vyjma hospitalizace), se úhrada za péči v hodnotě příspěvku na péči obyvateli nevrací. Důvodem tohoto pravidla jsou neměnní se finanční náklady Domova na personální zajištění péče. Výjimkou je situace, kdy obyvatel pobývá mimo Domov souvisle po celý kalendářní měsíc. V tomto případě se příspěvek na péči vrací.

Způsob úhrady poplatků za pobyt zvolí obyvatel před podpisem Smlouvy, a to z následujících možností:

- a) **srážka částky přímo z důchodu** u obyvatelů, kteří se rozhodnou a stvrdí rozhodnutí svým podpisem, že jejich důchod bude chodit z České správy sociálního zabezpečení (popř. jiné instituce) tzv. hromadným příkazem přímo na účet Domova
- b) **platba v hotovosti** na pokladně Domova
- c) **bezhotovostní bankovní převod** částky na účet Domova pro seniory Elišky Purkyňové, č.ú.: 2001300004 kód banky 6000 pod variabilním symbolem – rodné číslo obyvatele bez diakritických znamének

Úhrada, kterou obyvatel neprovede v měsíci, za který náleží, se převádí do dalších měsíců jako dlužná částka. **Sociální** pracovník vyjedná s obyvatelem způsob splácení (např. splátkový kalendář).

Zůstatky z důchodů obyvatelů, kterým se **uhradí** částka za pobyt v Domově z důchodu, zasílaného Českou správou sociálního zabezpečení přímo hromadným příkazem na účet Domova, a vratky za odhlášenou stravu se vyplácí (dle rozhodnutí obyvatele stvrzeného podpisem):

a) v hotovosti v pokladně Domova nebo na pokoji za přítomnosti pokladní a sociální pracovnice; převzetí peněz v hotovosti obyvatel služby potvrdí svým podpisem a za vyplacené zůstatky z důchodů k rukám obyvatelů již Domov neodpovídá.

b) převodem na obyvatelův depozitní nebo běžný účet (každý obyvatel má v pokladně Domova zřízen osobní účet, na který jsou mu zasílány zůstatky z důchodu). Z depozitního účtu může peníze vybírat pouze sám obyvatel, popř. osoba pověřená jeho úředně ověřenou plnou mocí.

Výplata zůstatků z důchodů a vratek za odhlášenou stravu se provádí vždy k 15. dni každého měsíce. Pokud připadá patnáctého na sobotu, je zůstatek vyplácen v pátek, pokud patnáctého připadá na neděli, je zůstatek vyplácen v pondělí.

Zůstatky v hotovosti lze vyplácet jiným osobám pouze na základě úředně ověřené plné moci od obyvatele.

Bez úředně ověřené plné moci obyvatele nemohou s majetkem ani s finančními prostředky manipulovat příbuzní obyvatele ani jiné osoby. Těmto osobám nejsou bez souhlasu obyvatele sdělovány ani informace o majetkových poměrech a stavu finančních prostředků obyvatele.

Finanční prostředky pro potřeby obyvatele mohou být zaslány na účet 2001300020/6000, variabilní symbol je rodné číslo obyvatele.

XV. CENÍK DOPLŇKOVÝCH SLUŽEB

vlastní televizor na pokoji	100 Kč za měsíc
vlastní notebook/ tablet na pokoji	100 Kč za měsíc
vlastní stolní počítač na pokoji	300 Kč za měsíc
vlastní chladnička na pokoji	100 Kč za měsíc
revize elektrospotřebičů	50 Kč za každý
napájení elektrického vozíku	100 Kč za měsíc
kopírování dokumentů	2 Kč za 1 stranu
rozpis vyúčtování služeb	30 Kč za každý
výpis faktury z lékárny	30 Kč za každý

Ceník automobilové dopravy dle vzdálenosti

Dle Vyhlášky MPSV 472/2012 Sb., je základní sazba náhrady 4,40 Kč u osobních vozidel. Spotřeba pohonných hmot na 100 km a cena pohonných hmot pak udává cenu za 1km jízdy po městě. Dohromady tedy vychází částka 7,55 Kč/km.

Ceník automobilové dopravy dle místa a cíle Cvičebná

Místo	km	jedna cesta Kč	obě cesty Kč	Místo	km	jedna cesta Kč	obě cesty Kč
Bechyňova	5	38	76	Nár. Obrany	3	23	46
ÚVN	2	15	30	Papírenská	5	38	76
Čs. Družiny	5	38	76	Pod Marijánkou	1	8	16

Čsl. armády	4	30	60	Stamicova	2	15	30
Dlouhý Lán	6	45	90	Vítězné nám.	3	23	46
Jug. Partyzánů	4	30	60	Thákurova	4	30	60
Nemocnice Pod Petřínem	6	45	90	Nemocnice Na Františku	6	45	90
Nemocnice Motol	4	30	60	Nemocnice Na Homolce	4	30	60
Všeobecná FN Praha 2	7	53	106	Int. odd.VFN, Strahov	4	30	60
FN Kr.Vinohrady	11	83	166	Thomayerova nemocnice	15	113	226
Kartouzská 6	6	45	90	Milady	3	23	46
Nemocnice Bulovka	10	75	150	Africká 36	6	45	90
Italská 37	8	60	120				

Ceník automobilové dopravy dle místa a cíle Thákurova

Místo	km	jedna cesta Kč	obě cesty Kč	Místo	km	jedna cesta Kč	obě cesty Kč
Bechyňova	1	8	16	Thákurova ↔ Cvičebná	4	30	60
Čs. Družiny	2	15	30	Vítězné nám.	1	8	16
Čsl. Armády	1	8	16	ÚVN	4	30	60
Dejvická	2	15	30	FN Motol	6	45	90
Dlouhý Lán	4	30	60	FN Královské Vinohrady	10	75	150
Eliášova	2	15	30	VFN Pha 2	6	45	90
Jug. partyzánů	2	15	30	VFN Strahov, Šermířská	4	30	60

Karlovo nám.	6	45	90	Nem. Na Bulovce	9	68	136
Národní 8 – endokrin.	5	38	76	Nem. Na Františku	4	30	60
Pod Marjánkou	4	30	60	Nem. Na Homolce	6	45	90
Řepy - Žufanova	10	75	150	Nem. pod Petřínem	5	38	76
Stamicova	5	38	76	Thomayerova nem.	15	113	226

XVI. CENNOSTI

Cenné předměty a vkladní knížky má obyvatel možnost dát do úschovy v trezoru Domova. Cenné předměty jsou ukládány na základě Složních listů, které jsou řádně evidovány. Jedno vyhotovení Složního listu obdrží obyvatel a jedno je v sociálním trezoru na pokladně. Jednotlivé cennosti jsou zapečetěné a řádně označené v obálkách. Stejně tak jsou i jednotlivé vkladní knížky uloženy **v trezoru na pokladně** a řádně vedeny v evidenci.

Peníze a cenné předměty, dané do úschovy Domova, jsou pak obyvateli vydány na základě jeho žádosti nebo při odchodu z Domova. **Za majetek, který si obyvatel přinesl a ponechal si u sebe na pokoji, Domov neručí.**

Při hospitalizaci obyvatele se o případném nálezů cenností či financí provede soupis, a cennosti i finance jsou uloženy do trezoru. Jednolůžkový pokoj se při hospitalizaci obyvatele zamkne. Ve vícelůžkovém pokoji se při hospitalizaci obyvatele zamkne jeho noční stolek, uzamykatelná část nábytku, která je mu k dispozici.

Při úmrtí obyvatele pořídí v pokoji úseková ošetřovatelka se sociální pracovnící a za přítomnosti rodinného příslušníka soupis věcí a finančních prostředků. Tyto cenné věci a finanční prostředky jsou předmětem **pozůstalostního řízení** a vydávají se oprávněným osobám na základě rozhodnutí soudu, které nabylo právní moci. Peníze na depozitním účtu nebo cennosti a vkladní knížky uložené v trezoru jsou také předmětem dědického řízení. Osobní věci obyvatele na pokoji

mají rodinní příslušníci povinnost vyklidit do 7 dnů. Pokud tak neučiní, věci vyklidí sociální pracovnice a umístí je do k tomu určených prostor. Uvědomí rodinné příslušníky a uvede termín, do kdy je nutno věci odvézt. Nestane-li se tak v termínu, další postup a úhrada za tuto službu je popsána v kapitole Vyklízení pokojů po úmrtí.

XVII. ZAMĚSTNANCI DOMOVA

Zaměstnanci Domova mají k výkonu své práce patřičnou **kvalifikaci** a pracují na základě pracovní smlouvy. Dodržují povinnosti uvedené v **Zákoníku práce**, pokyny svých nařízených a etický kodex.

Zaměstnanci Domova se zdržují všech činností, které by bránily obyvateli řádně užívat pronajaté prostory v souladu s předmětem uzavřené Smlouvy.

Pokud dochází vůči zaměstnancům Domova ze strany obyvatel k hrubému a agresivnímu jednání, které ohrožuje jejich lidskou důstojnost a bezpečí, klíčový pracovník **nebo jiný zaměstnanec Domova** o tom informuje sociální oddělení a společně domluví další postup, který by nejpravděpodobněji vedl k odstranění takového chování (může jít o rozhovor sociální pracovnice s obyvatelem, příp. i za účasti klíčového pracovníka, nebo např. o moderovanou schůzku všech dotčených osob). Pokud se takové chování opakuje i přes pokusy o nápravu, vedoucí sociálního oddělení písemně upozorní obyvatele, že jeho chování může vést k ukončení služby. Pokud se takové chování opakuje i nadále, má vedení Domova právo ukončit pobyt obyvatele.

Zaměstnanci Domova dodržují vůči obyvatelům všechna pravidla a zásady standardů kvality sociálních služeb v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. K obyvatelům se chovají ohleduplně a jsou vstřícní k jejich oprávněným potřebám.

XVIII. UKONČENÍ SLUŽBY

Obyvatel může službu ukončit kdykoli, a to

- písemně podáním adresovaným sociálnímu oddělení nebo paní ředitelce
- ústně za přítomnosti alespoň dvou svědků, kteří o tom učiní zápis, který stvrdí svými podpisy.

Důvody pro ukončení služby nemusí obyvatel uvádět.

Oznámit své rozhodnutí a místo příštího pobytu musí obyvatel sociálním pracovním minimálně 15 dní předem. Výpovědní lhůta pro výpověď obyvatelem činí 30 dní, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.

Domov může obyvateli ukončit službu z následujících důvodů:

- neplacení služeb ani po opakovaných upozorněních
- opakované hrubé porušení Vnitřního řádu
- pravomocné odsouzení k nepodmíněnému trestu a odchod do vězení nebo do nařízené ochranné ústavní léčby.

Za hrubé porušení Vnitřního řádu se počítá kouření v nekuřáckých prostorách, nadužívání alkoholických nápojů a drog, šikana spolubydlících a personálu, krádeže, držení nebezpečných předmětů – zbraní a chemikálií, úmyslné poškozování a **znečišťování** vybavení a majetku. Hrubé, nevhodné chování vůči spolubydlícím a personálu.

XIX. ODBORNÉ PRAXE A DOBROVOLNICKÁ ČINNOST

Na základě vzájemné spolupráce se středními, vyššími odbornými a vysokými školami se sociálním zaměřením umožňuje Domov na základě Smluv o vykonání **odborné praxe studentům** těchto škol krátkodobé či dlouhodobé praxe. Studenti pomáhají především v rámci skupinových a individuálních aktivit.

Domov také spolupracuje s **dobrovolníky**, kteří projdou zaučením a věnují se pak individuálně obyvatelům, kteří mají zájem. Mohou také vypomáhat při skupinových akcích. Jejich činnost probíhá na základě Smlouvy o dobrovolné činnosti, která vymezuje práva a povinnosti dobrovolníků. Jsou smluvně zavázáni mlčenlivostí.

XX. STÍŽNOSTI

Obyvatelé si mohou stěžovat na kvalitu či způsob poskytování sociálních služeb, aniž by tím byli jakkoli ohroženi. Domov nevnímá stížnosti pouze jako vyjádření nespokojenosti, ale jako vodítko k zamyšlení, zda určitý způsob poskytování služby není třeba zlepšit či změnit.

Podmínky přijímání a řešení stížností jsou nastaveny tak, aby podání stížnosti nebylo na újmu toho, kdo ji podal, aby stížnost nesnižovala důstojnost stěžovatele a neovlivňovala nežádoucím způsobem vztahy v Domově.

Všichni pracovníci spojení se stížnostním procesem (přebírající i řešitel) jsou vázáni absolutní **mlčenlivostí**. Vyřizováním stížností není pověřen pracovník, na kterého se stížnost vztahuje.

Stížnost může podat nejen obyvatel, ale v jeho zájmu i jakýkoli občan. Stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování služby je možné uplatnit formou ústní nebo písemnou. Písemné stížnosti lze podávat podepsané nebo anonymní.

Pro podání stížností slouží **označené schránky** pro názory, připomínky, pochvaly a stížnosti umístěné u vratnic v přízemí obou objektů Domova. Vybírání schránky zajišťují vždy dva k tomu určené pracovníci. K anonymní stížnosti Domov přistupuje jako k prostředku, který napomáhá zlepšit poskytovanou službu a zajišťovat větší spokojenost obyvatelů i pracovníků Domova.

Pokud si obyvatel přeje podat stížnost písemně, ale vzhledem k jeho schopnostem to není možné, pomůže mu stížnost sepsat jeho Klíčový pracovník nebo jiná

osoba, kterou zvolí. Písemné podání stížnosti se vyhotovuje s kopií, kterou si u sebe nechá stěžovatel.

Podepsané písemné stížnosti mohou být podávány do schránek pro stížnosti umístěné v **každém patře Domova**, zasílány poštou nebo osobně předávány na sociální oddělení nebo ředitele Domova.

Anonymní stížnosti mohou být podávány do schránek pro stížnosti v **každém patře Domova** nebo zasílány poštou na sociální oddělení nebo ředitele Domova.

Ústní stížnosti mohou být podávány na sociálním oddělení nebo ředitele Domova.

Uvědomit o úmyslu podat stížnost může obyvatel také ošetřovatelský nebo jiný personál. Ten tuto zprávu dle jejího charakteru tlumočí sociálnímu oddělení nebo ředitele Domova.

Stížnost není svěřena k vyřízení osobě, proti které směřuje nebo která by mohla být jiným způsobem osobně zainteresována na tom, jakým způsobem se stížnost vyřídí. Tam, kde nelze určit vůči komu nebo čemu stížnost směřuje, vyřídí ji ředitelka Domova. Směřuje-li stížnost na ředitelku Domova, postoupí se k vyřízení zřizovateli.

Nejpozději do 28 kalendářních dnů od obdržení stížnosti je stěžovatel písemně vyrozuměn o přijatých opatřeních.

V případě anonymního podání stížnosti se text odpovědi na stížnost vyvěšuje na nástěnky sociálního oddělení v přízemí obou objektů. Vždy je přítom respektována ochrana lidských práv, osobních a citlivých údajů dotčených osob.

V případě, že vyřízení stížnosti není možné zajistit ve stanovené maximální lhůtě 28 kalendářních dnů, je o tom stěžovatel vyrozuměn a je mu sdělen další postup včetně časového horizontu vyřízení stížnosti.

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti má stěžovatel právo odvolat se proti způsobu vyřízení žádosti a požádat o prošetření postupu při vyřizování stížnosti nadřízený nebo nezávislý orgán.

Stěžovatel je při podávání stížnosti poučen o tom, že si může pro vyřizování své stížnosti vybrat nezávislého zástupce. Nezávislým zástupcem může být fyzická osoba (příbuzný, přítel apod.) nebo právnická (např. občanská poradna), stojící mimo strukturu zařízení.

V případě, že je stěžovatelem člověk se **smyslovým postižením**, má možnost si přizvat **asistenta** (např. Centrum denních služeb Svazu neslyšících a nedoslýchavých v České republice).

V případě, že stěžovatel bude občan cizí národnosti, bude kontakt dle aktuální situace na cizojazyčného tlumočníka nalezen na internetu sociální pracovníci.

Kontakty na nadřízené a nezávislé orgány

Magistrát hlavního města Prahy

vedoucí oddělení sociálních služeb

Charvátova 9/145

110 00 Praha 1

Český helsinský výbor

Štefánikova 216/21

150 00 Praha - Smíchov

Telefon: +420 257 221 141

Fax: +420 220 515 223

E-mail: sekr@helcom.cz

<http://www.helcom.cz>

Asociace průvodců v problematice rizikového chování

Vídeňská 986/22, 779 00 Olomouc

Mobil: +420 724 335 109

E-mail: pogodova@seznam.cz

<http://www.restrikce.cz>

Ministerstvo práce a sociálních věcí

Na Poříčním právu 1/376

128 01 Praha 2

Telefon: +420221921111

Fax: +420224918391

<http://www.mpsv.cz>

Veřejný ochránce lidských práv

Údolní 39, 602 00 Brno

E-mail: podatelna@ochrance.cz

Telefonická informační linka: (+420) 542 542 888

Telefon: (+420) 542 542 111

Fax: (+420) 542 542 112

<http://www.ochrance.cz>

Liga lidských práv

Burešova 6, 602 00 Brno

Telefon: +420 545 210 446

Fax: +420 545 240 012

E-mail: brno@llp.cz

<http://www.llp.cz>

XXI. DARY

Domov nemůže přijímat věcné ani finanční dary od žadatelů o službu a jejich rodinných příslušníků a blízkých před uzavřením Smlouvy o službě. Drobné

věcné dary jsou evidovány na každém oddělení. Věcné a finanční dary **může darovat rodina a blízcí obyvatele, nikoli obyvatel sám. Tyto dary jsou dokladovány darovacími smlouvami, které jsou evidovány na ekonomickém oddělení.**