



DOMOV SENIORŮ JENŠTEJN, poskytovatel sociálních služeb

250 73 Jenštejn Vnořská 78 info@dsjenstejn.cz tel.: 286851150 fax:286 851 905

Domov seniorů

Vnitřní pravidla poskytování služeb

V. vydání ze dne 30.5.2018

Obsah:

Úvodní ustanovení	3
1. Poslání organizace.....	3
2. Cíle organizace.....	3
3. Vyřizování žádostí - uzavření smlouvy.....	4
4. Ubytování.....	4
a) Vybavení budovy a pokojů	4
b) Předměty v osobním vlastnictví Klienta.....	5
c) Praní prádla.....	5
d) Přerušování pobytu.....	5
e) Odpovědnost za škodu	5
5. Stravování	5
6. Služby sociální péče	6
7. Podněty, stížnosti, vyhodnocení kvality.....	7
a) Individuální plánování	7
b) Postup podání stížnosti	9
c) Postup projednání podnětu:.....	10
8. Osobní vybavení poskytované Domovem.....	10
9. Úschova cenností	10
10. Zdravotní péče.....	11
11. Platba za služby, určení její výše a vyúčtování	12
12. Výše úhrad za poskytované služby:.....	12
a) Výše úhrady za ubytování a stravu:.....	12
b) Výše úhrady za poskytnutí péče.....	12
c) Doplnkové služby a výše úhrady za jejich poskytování.....	12
13. Právo na soukromí a na slušné zacházení	13
14. Doba klidu v Domově	13
15. Návštěvy	13
16. Společenská a zájmová činnost.....	13
17. Výplata důchodu	14
18. Poštovní zásilky	14
19. Opatření pro případ porušení kázně a pořádku.....	15
20. Co je zakázáno	15
21. Trvalý pobyt.....	15
22. Ukončení pobytu v Domově.....	15
23. Závěrečná ustanovení	16

Úvodní ustanovení

Vnitřní pravidla příspěvkové organizace Domov seniorů Jenštejn, poskytovatel sociálních služeb, se sídlem Vinořská 78, 250 73 obec Jenštejn (dále jen „Domov“), vycházejí ze zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách, dále ze znění vyhlášky č.505/2006, kterou se provádějí některá ustanovení Zákona o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů, dále ze zřizovací listiny a organizačního řádu Domova. Zřizovatelem organizace je Středočeský kraj. Vnitřní pravidla popisují poskytované služby a vymezují práva a povinnosti uživatele služeb (dále jen Klient). Podrobnější informace o Domově jsou dostupné v elektronickém registru poskytovatelů sociálních služeb na adrese:

www.iregistr.mpsv.cz identifikátor naší organizace je 4915843

1. Poslání organizace

Posláním Domova seniorů je prostřednictvím sociální služby zajistit podporu, pomoc a péči osobám, které z důvodu věku, zdravotního stavu a nepříznivé sociální situace potřebují pravidelnou pomoc druhé osoby, a ani za pomoci rodiny, přátel a terénních sociálních služeb nezvládají život v domácnosti.

Poskytované služby vychází z individuálních potřeb uživatel. V přiměřené míře s ohledem na zdravotní stav, podporujeme uživatele v rozhodování a soběstačnosti. Uživatelům zprostředkováváme pomoc a podporu při využívání dostupných služeb a informačních zdrojů – sociální poradenství.

Zajišťujeme pomoc uživatelům při obnovení či prohloubení kontaktu s rodinou. Naší snahou je podporovat dle schopností a možností uživatel jejich aktivní život - volnočasové aktivity.

2. Cíle organizace

Hlavním cílem poskytované sociální služby je zajištění důstojného a plnohodnotného prožití života uživatelů služby s důrazem na zachování schopností a dovedností každé osoby, při respektování důstojnosti a lidských práv a dále:

- poskytnout podporu, pomoc a péči uživatelům služby, kteří z důvodu věku, zdravotního stavu a nepříznivé sociální situace potřebují pravidelnou pomoc druhé osoby a ani za pomoci rodiny, blízkých osob a terénních služeb nezvládají život v domácím prostředí

- poskytovat podporu, pomoc a péči našim klientům v základních životních potřebách a napomáhat jim tak v řešení nepříznivé sociální situace

- podporovat důstojnost uživatelů služby a podporovat uživatele v jejich soběstačnosti a samostatnosti.

3. Vyřizování žádostí - uzavření smlouvy

Domov přijímá žádosti o poskytování služeb písemně nebo elektronicky. Příslušné formuláře jsou ke stažení na www.dsjenstejn.cz. Žádosti jsou vyřizovány postupně dle naléhavosti a dalšího bodového ohodnocení (sociální situace 0 - 40 bodů, závislost na péči jiné osoby 0 - 40 bodů, územní příslušnost ke Středočeskému kraji 0 – 20 bodů). Zájemci jsou v průběhu vyjednávání informováni o nabídce základních i doplňkových služeb.

V případě volné kapacity je zájemci nabídnuta možnost ubytování a je zahájeno jednání o uzavření smlouvy a termínu nástupu. Uzavření smlouvy je pro poskytování služeb předepsáno zákonem. Smlouva obsahuje údaje o poskytovaných službách - termín začátku účinnosti, cenu za poskytované služby, podmínky plateb, výpovědní lhůty, dojednání o dodržování vnitřních pravidel Domova, popis charakteru ubytování (jedno, dvou či vícelůžkový pokoj). Obsah smlouvy je pro obě smluvní strany závazný.

Nejpozději v den nástupu je Klient informován o všech svých právech a možnostech. O seznámení je proveden záznam, obsahující ujednání o výběru volitelných služeb (tento výběr se může v průběhu pobytu měnit dle vůle Klienta – jedná se například o požadavek na úschovu cenností, požadavek o registraci do ordinace praktického lékaře a podobně).

4. Ubytování

Klient se po svém příchodu (nástupu k pobytu) ubytuje v pokoji, který mu byl při projednávání služby nabídnut. Případné změny ubytování jsou možné s přihlédnutím k přání a zdravotnímu stavu Klienta, k ubytovacím možnostem Domova, popř. k návrhu lékaře. V případě náhlé změny zdravotního stavu vyžadujícího intenzivní pomocnou péči, může dojít na přechodnou dobu ke změně pokoje. Pokud by nebylo možné z důvodu trvalé změny celkového stavu Klienta poskytovat v původním pokoji odpovídající péči, bude zahájeno jednání o trvalé změně místa ubytování (změna pokoje či lůžka).

a) Vybavení budovy a pokojů

Klienti bydlí v pokojích s vybavením ve vlastnictví Domova. Pokoje jsou uzamykatelné, Klient obdrží klíč. V případě ztráty klíče je Poskytovatel oprávněn požadovat náhradu související škody (v případě ztráty klíče je nutné vyměnit vložku zámku). Vybavení pokoje si mohou doplnit vlastními drobnými předměty, jako jsou např. obrazy, sošky, textilie, květiny a podobně.

Používání elektrických spotřebičů v osobním vlastnictví je možno po schválení k provozu, které vydává pověřený zaměstnanec Domova (vedoucí provozu). Elektrické spotřebiče (televize, chladničky, rádia, lampičky apod.) nesmí být bez tohoto souhlasu používány. Domov si vyhrazuje právo zabránit používání a provozu elektrických spotřebičů bez vydaného povolení – a to zejména z důvodu bezpečnosti klientů a zaměstnanců Domova.

Další vybavení, například nábytkem v osobním vlastnictví, je možné s ohledem na prostorové možnosti pokoje, a to opět po souhlasu pověřeného pracovníka.

Vybavení hygienických zařízení běžným materiálem zajišťuje Domov.

b) Předměty v osobním vlastnictví Klienta

Veškeré věci v osobním vlastnictví Klienta (včetně osobního prádla a oblečení) je vhodné označit pro možnost dohledání v případě ztráty jménem nebo číselným kódem. Tento kód (osobní číslo) obdrží Klient před nástupem k pobytu, případně bezprostředně po dni nástupu. S označením věcí pomohou v případě potřeby zaměstnanci Domova.

c) Praní prádla

Praní prádla probíhá v centrální prádelně provozované Domovem. Klient předává prádlo k praní osobně nebo s pomocí pečovatелů do prádelny umístěné v suterénu budovy. Prádlo předané k praní musí být označeno identifikačním kódem. Při předání prádla k praní obdrží Klient na požádání potvrzení. Z důvodu dodržení proti epidemiologických opatření není dovoleno přechovávat v ubytovacích prostorech hrubě znečištěné prádlo. Hrubě znečištěné prádlo bude zaměstnanci Domova odneseno do prádelny, vypráno a následně vráceno Klientovi. Obdobně není přípustné se pohybovat v objektu Domova v znečištěném oděvu a opakované porušení tohoto pravidla může být důvodem ukončení pobytu (platnosti smlouvy) ze strany Domova

d) Přerušování pobytu

Klient může pobývat mimo organizaci (přerušit pobyt) dle svého uvážení. Před odchodem Klienta mimo Domov mu budou na požádání předány potřebné léky a další věci, které Domov převzal od Klienta do úschovy. Předání dokumentů případně cenností převzatých do úschovy je možné pouze v pracovní dny v době od 8.00 hodin do 15.00 hodin.

e) Odpovědnost za škodu

Klient odpovídá za škodu, kterou zaviněně způsobil na majetku nebo zdraví ostatních Klientů, zaměstnanců Domova nebo jiných osob a na veškerém ostatním vybavení objektu Domova. Způsobí-li škodu zaviněně více Klientů, odpovídají za ni v poměru podle své účasti.

Klient nebo jiná osoba je povinna upozornit kteréhokoliv zaměstnance Domova na nebezpečnou událost, která vznikla nebo která hrozí a kterou je třeba odvrátit. Povinnost předcházet škodám na majetku a zdraví přísluší každému občanu České republiky.

5. Stravování

Stravování v Domově se poskytuje v souladu se zásadami zdravé výživy a s ohledem na věk a dietní potřeby Klientů Domova. Strava je připravována

v kuchyni Domova. Druh odebírané stravy (normální nebo stravy vhodné pro diabetiky a osoby s trávicími potížemi) si určuje Klient dle svého rozhodnutí.

Strava se podává v následujícím časovém rozvrhu:

snídaně	7.30 - 9.00 hod.
oběd	11.00 - 12.00 hod.
večeře.....	16.45 - 17.45 hod.

Kromě hlavních jídel jsou v průběhu dne poskytovány nápoje pro zajištění pitného režimu Klientů (čaj, mléko, chlazené ochucené nápoje, nápoje vhodné pro diabetiky), dále ovoce dle sezonní nabídky, případně další vedlejší jídla.

a) Přerušování pobytu (pro možnost odhlášení stravy) je třeba nahlásit službu konajícímu personálu nejpozději 2 pracovní dny před dnem přerušování pobytu.

b) Umístění ve zdravotnickém zařízení, vynucené náhlou změnou zdravotního stavu Klienta, se považuje vždy za předem oznámené přerušování pobytu.

c) Klient si může odhlásit maximálně jedno hlavní jídlo denně i bez přerušování pobytu. Odhlášení jídla je nutné provést také nejméně 2 dny předem.

6. Služby sociální péče

Služby sociální péče jsou poskytovány s ohledem na individuální potřeby Klienta a provozní možnosti zařízení. Veškeré otázky, týkající se služeb sociální péče (individuální plán péče), projednává Klient s určeným pečovatelem (tzv. klíčový pracovník). O přidělení klíčového pracovníka je Klient informován bezprostředně po nástupu k pobytu.

Vymezení úkonů péče:

a) Pomoc při zvládání úkonů péče o vlastní osobu Klienta:

pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek,

pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík,

pomoc při vstávání z lůžka, uléhání, změna poloh,

pomoc při podávání jídla a pití,

pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním i vnějším prostoru.

b) Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu:

pomoc při úkonech osobní hygieny,

pomoc při základní péči o vlasy a nehty,

pomoc při použití WC.

c) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:

podpora a pomoc při využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů,

pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách, podporujících sociální začleňování osob.

d) Sociálně terapeutické činnosti:

socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností, podporujících sociální začleňování osob.

e) Aktivizační činnosti:

volnočasové a zájmové aktivity,

pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím, nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností,

pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:

pomoc při komunikaci, vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů.

Poskytované služby sociální péče mají za úkol podporovat Klienta v samostatnosti a schopnosti rozhodovat dle možnosti o svém životě. Druh a rozsah jednotlivých podpůrných činností se v průběhu pobytu přizpůsobuje aktuálním potřebám Klienta a je dokumentován vedením osobní dokumentace Klienta. Za odpovídající úschovu a ochranu údajů obsažených v uvedené dokumentaci odpovídá vedoucí úseku sociální péče. Tato dokumentace je určena pouze pro pracovní účely zaměstnanců Domova, poskytujících služby sociální péče. Ostatní osoby mají možnost nahlížet do této dokumentace pouze s předchozím souhlasem Klienta.

7. Podněty, stížnosti, vyhodnocení kvality

a) Individuální plánování

V průběhu poskytování služeb se sleduje dosahování individuálních cílů klientů, které zároveň pomáhá sledovat, vyhodnocovat a zvyšovat kvalitu služeb. Pro dosahování cílů jsou zpracovávány individuální plány dosahování cílů v těchto krocích:

a. Každý klient má po příchodu k dispozici svého klíčového pracovníka (dále jen KP). Ten je klientovi přidělen po domluvě s vedoucím oddělení pracoviště přímé péče a v průběhu poskytování služby s klientem nejen aktualizuje jeho osobní cíl, ale v podstatné míře plní funkci člověka, na kterého se klient může kdykoliv obrátit.

b. KP s nástupem nového klienta obdrží složku Individuálního plánu klienta. Součástí složky jsou jak stručné informace o klientovi získané ze sociálního šetření a rozhovorů s rodinou, tak sjednaný cíl klienta. Tento cíl se sjednává zpravidla na první 3 měsíce, tedy po dobu adaptačního období, kdy klient nejčastěji řeší otázku tíživé sociální situace.

c. Po nástupu klienta se KP představí a během rozhovoru klienta seznámí s funkcí KP. Pokud vzniknou během poskytování služby mezi klientem a KP nějaké neshody nebo vzájemná antipatie, je možná výměna KP jako řešení, a to po vzájemné domluvě obou stran se sociálním pracovníkem.

d. Během týdne KP provede s klientem vstupní pohovor a vyplní Osobní profil do Individuálního plánu. Zde zapíše klientovy potřeby a míru soběstačnosti (úprava stravy, inko-pomůcky, koupání, doprovod na aktivity apod.).

e. Každý další měsíc během čtvrtletního adaptačního období proběhne rozhovor KP s klientem. V rozhovoru se klíčový pracovník zaměří na to, zda je klient se službou spokojený a jestli je pro něj poskytovaná služba jako dostačující řešení jeho tíživé sociální situace. Dále zapojuje-li se klient do aktivizačních činností, kolektivu klientů apod. Po rozhovoru provede KP záznam do Individuálního plánu.

f. Po uplynutí čtvrtletního adaptačního období KP spolu s klientem do Individuálního plánu písemně zhodnotí splnění sjednaného cíle a zároveň mohou stanovit nový cíl – pokud byl předchozí již naplněn nebo naopak neodpovídal skutečnosti.

g. KP projedná výsledek zhodnocení cíle, popř. sjednání nového cíle s kvalifikovaným sociálním pracovníkem.

h. Termín hodnocení sjednaných cílů určuje KP se sociálním pracovníkem v závislosti na typu stanoveného cíle, sociální situaci a zdravotním stavu daného klienta. Hodnocení cíle musí proběhnout nejdéle do 12 měsíců po hodnocení předcházejícím.

i. Naplňování individuálních cílů a hodnocení Individuálních plánů klientů projedná určená komise minimálně 1x ročně na poradě. O vyhodnocení naplňování stanovených cílů klientů je veden záznam v elektronické nebo písemné podobě. Vyhodnocení naplňování individuálních cílů Klientů jsou podkladem pro nastavování a vyhodnocování plnění poslání a dosahování cílů Domova.

j. O závěrech komise jsou informováni příslušní KP.

Na provedení jednotlivých kroků vedoucích k postupnému naplňování stanovených cílů klienta, jak během adaptačního období, tak během celého pobytu se podílí nejen KP daného klienta, ale veškerý personál přímé péče, aktivizační pracovníci, zdravotní personál a sociální pracovníci.

Zjišťování spokojenosti s poskytovanými službami jsou prováděny zpravidla 1 x ročně formou dotazníkového šetření. Výsledky zjištěné dotazníkovým šetřením jsou zpracovány a vyhodnoceny grafickou, případně jinou vhodnou formou. S výsledky jsou klienti i zaměstnanci poskytovatele informováni na pracovních besedách.

b) Postup podání stížnosti

Pokud má Klient dojem, že poskytované služby neodpovídají dohodnutým podmínkám nebo jeho představám, může pomoci nápravě podáním podnětu nebo stížnosti. Pro podání podnětů nebo stížností jsou k dispozici 4 schránky pro podání podnětů a stížností. Schránky jsou umístěny u informačních nástěnek. Podněty i stížnosti je možné také předat přímo řediteli organizace.

Pokud má Klient dojem, že poskytované služby neodpovídají dohodnutým podmínkám nebo jeho představám, může pomoci nápravě podáním podnětu nebo stížnosti. Pro podání podnětů nebo stížností jsou k dispozici 4 schránky pro podání podnětů a stížností. Schránky jsou umístěny u informačních nástěnek. Podněty i stížnosti je možné také předat přímo řediteli organizace.

1. Postup podání stížnosti:

Proti postupu poskytovatele při poskytování sociálních a zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami může podat stížnost:

- a) klient,
- b) zákonný zástupce klienta,
- c) osoba blízká v případě, že klient tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav nebo pokud zemřel, nebo
- d) osoba zmocněná klientem.

Stížnost se podává poskytovateli, proti kterému směřuje; tím není dotčena možnost podat stížnost podle jiných právních předpisů. Podání stížnosti nesmí být osobě, která ji podala, nebo klientovi, jehož se stížnost týká, na újmu.

Pokud osoba, která podala poskytovateli stížnost (dále jen "stěžovatel"), s jejím vyřízením nesouhlasí, může podat stížnost příslušnému správnímu orgánu, který tomuto poskytovateli udělil oprávnění k poskytování služeb. Zároveň uvede důvody nesouhlasu s vyřízením stížnosti poskytovatelem.

Poskytovatel při projednávání stížnosti:

- a) navrhuje stěžovateli ústní projednání stížnosti, pokud je to s ohledem na charakter stížnosti vhodné,
- b) postupuje tak, aby stížnost byla vyřízena do 30 dnů ode dne jejího obdržení; tuto lhůtu může odůvodněně prodloužit o dalších 30 dnů; jde-li o stížnost, k jejímuž vyřízení je nepříslušný, je povinen ji do 5 dnů ode dne jejího obdržení prokazatelně postoupit věcně příslušnému subjektu; o prodloužení lhůty a postoupení stížnosti je povinen informovat stěžovatele,
- c) vede evidenci o podání stížností a o způsobu jejich vyřízení,
- d) umožní stěžovateli nahlížet do konkrétního stížnostního spisu a pořizovat z něj kopie,
- e) jde-li o šetření stížnosti příslušným správním orgánem, poskytuje na jeho vyžádání včasnou a nutnou součinnost; to platí i pro poskytovatele, který poskytl související zdravotní služby.

Závěrem šetření stížnosti je výrok – oprávněná, nebo neoprávněná. Pokud je stížnost vyhodnocena jako oprávněná, je stěžovatel informován o krocích poskytovatele směřujících k předcházení opakování prošetřované situace.

O závěrech šetření stížnosti je informován Klient (požadovaná forma odpovědi musí být popsána v podané stížnosti) a dále ředitel organizace. Stížnosti jsou evidovány.

Formy podání podnětů a stížností:

a) Písemným sdělením vhozeným do schránek umístěných k tomuto účelu. Schránky jsou označeny nápisem

„Schránka pro podání podnětů a stížností“

Schránky jsou vybírány zpravidla 1 x týdně.

b) Ústním sdělením službukonajícímu personálu (následně bude proveden zápis do formuláře připomínek, pochval a stížností se záznamem, kdo podnět vnesl a kdo jej přijal).

c) Telefonicky + 420 736 754 011

d) E-mail - info@dsjenstejn.cz .

e) Písemnou formou adresovanou do místa sídla poskytovatele.

Dále je možné se s dotazy či případnými stížnostmi obracet na Odbor sociálních věcí Krajského úřadu Středočeského kraje, se sídlem v ulici Zborovská 11, 150 21, Praha 5, tel. 257 280 286 (Středočeský kraj je zřizovatelem Domova), případně na kancelář ombudsmana (Veřejný ochránce práv) se sídlem: Brno, Údolní 39, PSČ 602 00, podatelna@ochrance.cz, datová schránka jz5adky.

c) Postup projednání podnětu:

Podnětem se rozumí připomínka k poskytovaným službám, návrh na úpravu vnitřních pravidel ve smyslu zlepšení poskytovaných služeb, návrh na realizaci různých akcí a podobně. Projednání podnětu probíhá zpravidla obdobně jako projednání stížnosti. O závěru projednání podnětu je informován klient zpravidla ústním projednáním v časovém termínu odpovídajícím charakteru podnětu.

8. Osobní vybavení poskytované Domovem

Osobní vybavení (prádlo, šatstvo a obuv) a drobné předměty poskytuje Domov na základě návrhu sociální pracovníce Klientům, kteří nemají dostatečné vlastní prostředky na jejich nákup, s přihlédnutím k jejich potřebám a zdravotnímu stavu. Návrh musí být schválen ředitelem organizace.

9. Úschova cenností

Domov převezme do úschovy cenné věci, osobní a jiné doklady, peněžní hotovost, příp. vkladní knížky Klienta, který o jejich úschovu požádá. Cenné věci převzaté do úschovy jsou řádně označeny, aby byla vyloučena jejich záměna, a uschovávají se v zabezpečených prostorech Domova. Od Klienta, který nemá způsobilost k právním úkonům, převezme cenné věci Domov do úschovy na žádost jeho oprávněného zástupce. Na základě žádosti nebo při opuštění Domova jsou majiteli cennosti vydány. O příjmu a výdeji uschovaných dokumentů a cenností se

vede evidence. V případě úmrtí Klienta je soupis uložených cenností předán příslušnému státnímu notářství a dále se postupuje podle pokynů notářství.

Domov nabízí klientům úschovu peněžních hotovostí formou zřízení osobního účtu Klienta. O uložení hotovosti je vydán Klientovi pokladní doklad. Vybírat hotovost z osobního účtu je možné v pracovní dny v pokladně Domova. Účet Klienta slouží k uložení hotovostí, které mají obyvatelé k dispozici pro uhrazení běžných denních výdajů. Větší finanční hotovosti (nad 20.000 Kč) je doporučeno uložit na vkladní knížku nebo na jiné běžné bankovní produkty dle požadavku Klienta.

Vkladní knížky přebere do úschovy příslušný zaměstnanec organizace (pokladní) vždy za účasti svědka. Ostatní předměty převezme do úschovy sociální pracovnice, případně další pověřený pracovník Domova. O veškerém pohybu se svěřenými věcmi a hotovostí vede organizace evidenci a klient obdrží při změně stavu na požádání potvrzení.

Domov neodpovídá za věci, vkladní knížky a peněžní hotovosti, které nepřevzal do úschovy. Případné ztráty cenností či jiných předmětů je třeba hlásit sociální pracovnici k evidenci, aby bylo možno provést opatření proti opakování takových událostí. Hrozí-li nebezpečí poškození, zničení nebo ztráty cenností, které má Klient u sebe nebo které mu mají být vydány, může převzít Domov tyto věci do úschovy (například případy náhlé hospitalizace). Pominou-li důvody takového převzetí, Domov Klientovi předá věci zpět. Při jejich převzetí a následném vrácení se postupuje obdobně, jak je uvedeno výše při úschově cenin.

10. Zdravotní péče

a) Domov poskytuje Klientům zdravotní péči v úrovni odbornosti všeobecné sestry. Dále je zajišťován v případě zájmu Klienta dovoz léků z lékárny, asistence při jejich podávání a také odpovídající uložení. Zajištění léků z lékárny je podmíněno dostatkem finančních prostředků klienta na jejich úhradu. Domov respektuje právo Klienta odmítnout předepsané léky. Pokud je odmítáním léků ohroženo zdraví nebo život Klienta, je o této okolnosti bez zbytečného odkladu informován příslušný praktický lékař.

b) Při přijetí do Domova je Klient povinen podrobit se vstupní lékařské prohlídce a při pobytu v Domově preventivním prohlídkám a doporučeným vyšetřením, která mají za účel předcházet ohrožení ostatních Klientů a zaměstnanců Domova infekčními nebo jinými snadno se šířícími chorobami. V případě úrazu nebo náhlého zhoršení zdravotního stavu jsou zaměstnanci Domova povinni provést potřebná opatření, případně přivolat lékaře. Pokud chce Klient odmítnout potřebnou pomoc, musí být u tohoto odmítnutí vždy přítomen lékař (záchranná služba - tel.155), který seznámí Klienta s možnými riziky takového postupu.

c) Klienti Domova se mohou zaregistrovat k praktické lékařce, která poskytuje návštěvní lékařskou péči v objektu organizace (ošetřovna). Doba přítomnosti lékaře je vyvěšena na dveřích ošetřovny.

11. Platba za služby, určení její výše a vyúčtování

a) Platba za služby se provádí měsíčně.

b) Platba se provádí zálohově v průběhu příslušného měsíce (zpravidla srážkou při výplatě důchodu) ve výši sjednané při uzavření smlouvy o poskytování pobytových služeb, případně v její předpokládané výši. Platba zálohy za první měsíc pobytu se platí v hotovosti v pokladně Domova zpravidla v den nástupu.

c) Vyúčtování platby proběhne nejpozději do konce následujícího kalendářního měsíce, současně je Klientovi vrácen případný přeplatek.

Bezhotovostní platby ve prospěch Klienta se provádějí na účet vedený u Komerční banky číslo účtu 35 – 406 043 0297 / 0100. Pro identifikaci platby je nutné uvést jako variabilní symbol prvních 6 číslic rodného čísla Klienta, kterému je platba určena. Ve zprávě pro příjemce je vhodné uvést účel platby.

12. Výše úhrad za poskytované služby:

a) Výše úhrady za ubytování a stravu:

Výše úhrady za poskytnutí ubytování a stravy se sjednává dohodou ve formě smlouvy o poskytování sociálních služeb uzavřené mezi Klientem a Poskytovatelem.

Výše úhrady za ubytování je odlišná dle druhu pokoje (dle počtu lůžek na pokoji).

Strava je poskytována v rozsahu minimálně tří hlavních jídel denně.

Klientovi musí po zaplacení úhrady zůstat alespoň 15 % jeho příjmu (dle § 73 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách). Pokud Klient doloží, že jeho příjem nepostačuje na zaplacení úhrady v plné výši, úhrada se sníží na úroveň 85 % doloženého příjmu.

b) Výše úhrady za poskytnutí péče

Klient je povinen hradit Domovu úhradu za poskytnutí péče ve výši přiznaného příspěvku na péči. Pro stanovení výše úhrady za poskytování péče je Klient povinen oznámit, případně doložit, výši přiznaného příspěvku na péči, jeho plátce a podobně nejpozději v den uzavření smlouvy (nástupu k pobytu). Klient je dále povinen oznámit Domovu každou změnu ve stupni přiznaného příspěvku na péči nejpozději 10 kalendářních dnů po uskutečnění změně. V případě přerušení pobytu se snižuje úhrada za péči o 1/30 za každý celý den přerušení pobytu.

c) Doplnkové služby a výše úhrady za jejich poskytování

Domov poskytuje také doplňkové služby. Doplnkové služby jsou takové služby, které nejsou vyjmenovány v zákoně č. 108/2006 Sb. jako služby základní. Domov může za takové služby požadovat úhradu až do výše skutečně vynaložených nákladů. V případě poskytování doplňkových služeb za úhradu musí být o druhu služby a výši úhrady sjednan dodatek Smlouvy.

13. Právo na soukromí a na slušné zacházení

Klienti Domova mají právo na slušné zacházení. Jsou povinni vzájemně dodržovat pravidla slušného chování a respektovat soukromí ostatních, s ohledem na provozní možnosti zařízení. Za porušování soukromí může být považováno vulgární chování nebo vyjadřování, pohyb ve společných prostorech bez přiměřeného oblečení, nadměrný hluk a podobně. Případy porušení soukromí budou posuzovány jednotlivě. Závažné porušování těchto zásad může být důvodem k ukončení platnosti smlouvy o poskytování sociálních služeb.

14. Doba klidu v Domově

a) Doba nočního klidu v Domově je stanovena od 22.00 do 6.00 h. V době nočního klidu nesmí být Klienti rušeni, s výjimkou provádění ošetřovatelských úkonů nebo kontrol zaměstnanci Domova.

b) V době nočního klidu mohou Klienti ve společných prostorech i na pokojích poslouchat rozhlas, sledovat televizi, číst si a podobně. Nesmí tím být však rušeno soukromí ostatních Klientů.

c) Z bezpečnostních důvodů se budova po setmění uzavírá. Klient, vracející se z vycházky, musí v tomto případě použít zvonku k přivolání službukonajícího personálu.

15. Návštěvy

a) Klient může přijímat návštěvy neomezeně, pokud tím nebude rušen chod zařízení.

b) Návštěvy jsou přijímány ve společných prostorech Domova. V pokojích mohou být návštěvy přijímány, pokud tím nejsou rušeni spolubydlíci.

c) Při mimořádných událostech a opatřeních hygienicko-epidemiologické povahy může ředitel Domova návštěvy omezit, popř. zakázat.

d) Klienti se mohou navštěvovat navzájem na pokojích při respektování soukromí ostatních spolubydlících.

e) Návštěvy nesmí rušit noční klid, pořádek v Domově nebo narušovat soukromí či léčebný režim Klientů Domova.

16. Společenská a zájmová činnost

a) Domov poskytuje Klientům příležitost ke společenskému a kulturnímu vyžití. Ve společných prostorech či v zahradě organizuje různé společenské a sportovní akce. Klienti mohou vznášet využitím schránky podnětů a stížností návrhy na jakékoliv další akce, o které by měli zájem. Realizace těchto navrhovaných akcí bude řešena dle provozní náročnosti.

b) Klienti mohou využívat při organizování společenských událostí nebo náboženských obřadů společné prostory objektu.

c) Klient může sledovat televizi, rádio apod., pokud tím neruší spolubydlíci.

d) Klient se může věnovat své vlastní zájmové činnosti, pokud tato činnost nenarušuje ani neohrožuje život, zdraví nebo soukromí ostatních Klientů, zaměstnanců Domova nebo jiných osob.

17. Výplata důchodu

a) Výplata důchodu je jednou z nabízených služeb. Pro možnost využití sjednoceného termínu výplaty důchodu Domovem je třeba učinit prokazatelný souhlas. Příslušná správa sociálního zabezpečení zasílá důchody hromadně na účet Domova, který provede z tohoto důchodu srážku zálohy na úhradu za ubytování a stravu. Důchod (resp. zůstatek z důchodu po odečtení zálohy na úhradu za pobyt) se Klientům vyplácí prostřednictvím zaměstnance Domova vždy každého 15. dne v měsíci. Případně-li tento termín na sobotu či neděli, je výplatní den shodný s výplatním dnem České pošty.

b) Převzetí důchodu stvrdí Klient svým podpisem do hromadného seznamu. Není-li schopen podpisu, podepíše jeho převzetí pověřený pracovník Domova a svědek.

c) Důchody se vyplácejí v kanceláři pokladny ve výplatní den v době od 13.00 – 14.00 hod. Imobilním Klientům se vyplácí důchod přímo v jejich pokojích.

d) V případě nepřítomnosti Klienta v den výplaty důchodu je příslušná hotovost bez zbytečného odkladu uložena na jeho osobní účet.

e) v případě ukončení pobytu Klienta se při výplatě důchodu postupuje dle individuální dohody s příslušným Klientem. Náklady spojené s posláním důchodu složenkou hradí příjemce důchodu.

18. Poštovní zásilky

a) Poštovní zásilky pro Klienty Domova jsou doručovány hromadně zpravidla každý pracovní den. Zásilky Klientům předává pověřený zaměstnanec Domova. Zásilky jsou Klientům předávány bez předchozího otevření. Otevření dopisu a jeho přečtení je možné pouze na základě požadavku Klienta (adresáta).

b) Balíky, doporučené dopisy, popř. peněžní poukázky může převzít pověřený zaměstnanec Domova pouze po předchozím souhlasu Klienta či jeho oprávněného zástupce.

c) V případě, že Klient není schopen podpisu, potvrdí převzetí v jeho přítomnosti pověřený pracovník Domova a jeden svědek.

d) Domov nabízí Klientům pomoc při odesílání poštovních zásilek. K tomuto účelu slouží poštovní schránka umístěná ve vstupní hale objektu.

e) Poštovní zásilky, které mají jako adresáta uveden Domov seniorů Jenštejn, jsou otevřeny pověřeným zaměstnancem Domova a následně zaznamenány v knize došlé pošty. Pověřený zaměstnanec má povinnost zachovat mlčenlivost o zjištěných informacích. Dále jsou tyto zásilky předány konečnému adresátovi.

Při zasílání osobní pošty je třeba uvádět adresáta ve formě:

Jméno a příjmení Klienta
Domov seniorů Jenštejn
Vinořská 78
250 73 Jenštejn

19. Opatření pro případ porušení kázně a pořádku

a) Opakované úmyslné nebo pod vlivem alkoholu způsobené porušení pořádku a kázně v Domově může být důvodem k ukončení pobytu ze strany Domova (ukončení platnosti smlouvy).

b) Jde-li o takové chování nebo jednání, jejichž posouzení či vyšetření patří do pravomoci orgánu policie či orgánů činných v trestním řízení, je každý Klient i zaměstnanec Domova povinen učinit bezodkladně příslušná opatření, případně podat oznámení na linku Policie - 158.

20. Co je zakázáno

V Domově je zakázáno uskladňovat zbraně, nebezpečné chemikálie a další hygienicky nebo jinak závadné předměty, které mohou ohrozit zdraví nebo bezpečnost ostatních Klientů a zaměstnanců Domova. Také je zakázána veškerá manipulace s otevřeným ohněm. Kouření je ve všech prostorech budovy zakázáno. Porušení tohoto ustanovení může být důvodem k výpovědi smlouvy ze strany Domova. Významné ohrožení okolí (zejména manipulace s otevřeným ohněm a fyzické napadení druhé osoby), může být důvodem okamžitého ukončení platnosti smlouvy (bez dodržení výpovědní lhůty) o poskytování sociálních služeb ze strany Domova. Domov v případech ukončení platnosti smlouvy nezajišťuje náhradní ubytování.

21. Trvalý pobyt

Pokud je zřejmé, že Klient bude pobytové služby Domova využívat dlouhodobě, je možné požádat místní obecní úřad o přihlášení k trvalému pobytu. Veškeré náklady s tím spojené hradí Klient, který o přihlášení k trvalému pobytu žádá. Přihlášení k trvalému pobytu podléhá schválení ředitele Domova.

22. Ukončení pobytu v Domově

a) Pro ukončení pobytu ze strany Klienta je třeba předat řediteli Domova žádost o ukončení pobytu (výpověď smlouvy). Následně obdrží Klient vyrozumění o termínu ukončení pobytu (dle výpovědní lhůty uvedené ve smlouvě). Ukončení pobytu bez dodržení výpovědní lhůty je možné jen po dohodě smluvních stran.

b) Ukončení pobytu ze strany Domova je možné, pokud Klient opakovaně a přes upozornění porušuje ustanovení Vnitřních pravidel nebo pokud není Domov schopen poskytnout Klientovi odpovídající služby. Výpovědní lhůta je v takových případech 2 měsíce a počíná běžet první kalendářní den po oznámení výpovědi Klientovi.

c) Okamžité ukončení pobytu ze strany Domova je možné pouze v případech závažného ohrožení bezpečnosti ostatních Klientů, zaměstnanců Domova nebo dalších osob. Za takové ohrožení se považuje například fyzické napadení druhé osoby, manipulace s otevřeným ohněm a podobně.

23. Závěrečná ustanovení

a) Tato Vnitřní pravidla poskytování péče v Domově seniorů Jenštejn nabývají účinnosti dnem 1.6.2017.

b) Vnitřní pravidla poskytování péče jsou pro stávající Klienty závazná ode dne seznámení.

V Jenštejně dne 19.5.2017

Mgr. Jiří Ploner
ředitel organizace