

VNITŘNÍ PRAVIDLA

Domov pro seniory Pohoda

1

Zpracovala: Mgr. Bc. Ilona Hruběšová, DiS.	
Schválila: Mgr. Bc. Andrea Tajanovská, DiS., ředitelka	
Zodpovídá: Mgr. Bc. Andrea Tajanovská, DiS., ředitelka	
Směrnice číslo:	SÚ/001/2021
Platné od: 01. 01. 2021	Aktualizace k: 01. 09. 2021
Počet stran:	18

Budějovická 159, 384 11 Netolice, www.pohodanetolice.cz, domov.pohoda@netolice.cz

Aktualizace Vnitřních pravidel (dále jen pravidla) Domova pro seniory Pohoda (dále jen Domov) je platná od 01. 09. 2021. Tímto dnem končí platnost původního dokumentu ze dne 01. 01. 2021. Vnitřní pravidla vycházejí ze Zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách a vyhlášky 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Tato pravidla jsou závazná pro všechny klienty domova (jsou myšleny klientky ženy i klienti muži). S pravidly jsou seznámeni zájemci o službu již při sociálním šetření a dále pak opětovně při jejich nastěhování do Domova, kdy obdrží pravidla v tištěné podobě ve verzi pro klienty, se kterými je seznámí sociální pracovnice.

Použité zdroje při zpracování Vnitřního domácího řádu:

- Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách
- Vyhlášky 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení Zákona o sociálních službách
- Zákon č. 89/2012, občanský zákoník
- Zákon č. 309/2006, kterým se upravují další požadavky bezpečnosti a ochrany zdraví při práci v pracovněprávních vztazích a o zajištění bezpečnosti a ochrany zdraví při činnosti nebo poskytování služeb mimo pracovněprávní vztahy
- Zákon č. 133/1985, o požární ochraně
- Vnitřní dokumentace Domova pro seniory Pohoda

2

1. Poslání Domova

*Respekt ke stáří a životnímu příběhu klientek a klientů, o které se v Domově pro seniory **Pohoda** staráme, je nepostradatelnou součástí naší práce. Jsme přesvědčeni, že si zaslouží podporu, pomoc či péči, pakliže ji potřebují. Proto je naším posláním být jim nápomocni, pokud se nemohou zčásti či zcela podílet na péči o sebe sama. Činíme tak prostřednictvím kvalitních sociálních služeb, které poskytujeme se zájmem podílet se na osobní spokojenosti a kvalitě života našich klientek a klientů v období nemoci, stáří nebo jiné nepříznivé sociální situaci. Víme, že jsou pro ně nedůležitější především dobré vztahy s rodinou a jejich osobní autonomie. Proto jsme partnery nejen těm, kterým poskytujeme pečovatelskou službu nebo žijí v domově pro seniory, ale i jejich rodinám a blízkým osobám. V Domově utváříme takové zázemí, které klientkám a klientům co nejvíce nahrazuje domácí prostředí, ve kterém se cítí dobře. Je pro nás důležité být součástí místní občanské společnosti a být dobrým zaměstnavatelem. Řídíme se Etickým kodexem zaměstnanců Domova pro seniory Pohoda a držíme se motto: **V Pohodě v Pohodě.***

2. Cílová skupina Domova

- Osoby s tělesným postižením, které dosáhly věku 50 let a z důvodu snížené soběstačnosti vyžadují pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby.
- Osoby se zdravotním postižením, které dosáhly věku 50 let, jejich zdravotní postižení není překážkou pro kolektivní ubytování a vyžadují pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby.
- Osoby s chronickým duševním onemocněním, které dosáhly věku 50 let, jejich chronické onemocnění není překážkou pro kolektivní ubytování a vyžadují pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby.
- Senioři.

Domov pro seniory Pohoda

Identifikační číslo: 70947571, datová schránka: cdykix5, číslo účtu: 780648130297/0100, telefon: 388 385 316

3. Kritéria pro přijetí

- Základním kritériem pro přijetí zájemce je jeho nepříznivá sociální situace, ve které se nachází.
- Zdravotní stav zájemce odpovídá požadavkům pobytové formy sociální služby a možnostem Domova při poskytování zdravotní a ošetřovatelské péče.
- Zájemce je občanem ČR nebo některého státu EU a komunikuje v češtině nebo slovenštině.
- Upřednostňujeme zájemce z Jihočeského kraje, obzvláště pak z Netolicka a Lhenicka.

4. Důvody k odmítnutí uzavření smlouvy o poskytnutí sociální služby

- Zájemce, který neodpovídá cílové skupině dle registrace.
- Zájemce, který je schopen za pomoci rodiny a jiných sociálních služeb nadále pobývat v přirozeném prostředí, případně v jiném pobytovém zařízení.
- Chování zájemce by z důvodu duševní poruchy a osobnostních změn závažným způsobem narušovalo kolektivní soužití.
- Zdravotní stav zájemce vyžaduje poskytnutí pobytové formy péče ve zdravotnickém zařízení nebo vyžaduje vysoce odbornou ošetřovatelskou péči a každodenní dohled lékaře.
- Zájemce není schopen pobytu v sociálním zařízení z důvodu akutní infekční nebo parazitární choroby.
- Pokud je žadatel zcela soběstačný a příchodem do domova seniorů by řešil svoji bytovou nebo rodinnou situaci.

3

5. Vyřizování žádostí o přijetí do Domova

- Žádosti o přijetí do Domova jsou evidovány v počítačovém programu a v tištěné podobě v kartotéce Sociálního úseku. Jsou hodnoceny na základě sociálního šetření, jehož součástí je sociální, ošetřovatelská a zdravotní anamnéza.
- O nástupu do Domova se rozhoduje na základě podané Žádosti o přijetí a dalších dostupných informací získaných při terénním sociálním šetření, od rodinných příslušníků a dalších osob.
- Pro objektivní posouzení žádosti zájemce doloží:
 - ✓ řádně vyplněnou Žádost o poskytování sociální služby domov pro seniory;
 - ✓ řádně vyplněný Lékařský posudek o zdravotním stavu zájemce o sociální službu;
 - ✓ řádně vyplněný dokument Mapování potřeb a očekávání zájemce od poskytované sociální služby.
- Žádost o přijetí posuzuje přijímací komise ve složení: ředitelka, vedoucí Sociálního úseku nebo zvolený zástupce Sociálního úseku, vedoucí Zdravotně-ošetřovatelského úseku nebo zvolený zástupce Zdravotně-ošetřovatelského úseku.
- O výsledku vyřizování Žádosti o poskytování sociální služby zájemce Domov písemně informuje.

6. Nastěhování do Domova

- Na základě kladného vyjádření přijímací komise a v případě volné kapacity je zájemce informován, že se může nastěhovat do Domova. Pokud jeho zájem o sociální službu trvá, je s ním, případně s jeho rodinou, domluven termín nastěhování, který vyhovuje oběma stranám.

Budějovická 159, 384 11 Netolice, www.pohodanetolice.cz, domov.pohoda@netolice.cz

- Od doby, kdy je ze strany zájemce potvrzen zájem a termín nastěhování do Domova, stává se z něj klient (za klienta je v tomto dokumentu považována žena klientka i muž klient).
- Před příchodem do Domova obdrží v dostatečném časovém předstihu Oznámení o nastěhování do Domova, návrh Smlouvy o poskytování sociální služby Domov pro seniory (dále jen Smlouva) a Vnitřní pravidla ve verzi pro klienty (dále jen Pravidla), aby měl možnost se s těmito dokumenty seznámit.
- Klienta po příchodu na recepci uvítá sociální pracovnice a doprovodí ho na pokoj, ve kterém je ubytován.
- Sociální pracovnice se ujistí, že jsou klientovi, popřípadě jeho rodině, známy všechny náležitosti Smlouvy i Pravidel, popřípadě jej s oběma dokumenty seznámí. Poté se uskuteční podpis Smlouvy, která kromě rozsahu služeb obsahuje i podmínky jejich poskytování a tyto přílohy: Stanovení výše úhrady za pobyt, Způsob hrazení úhrady za pobyt a Souhlas klienta se zpracováním osobních údajů.
- Při příchodu do Domova provede sociální pracovnice s klientem rozhovor, při kterém ho seznámí s právy a povinnostmi, které vyplývají z podpisu Smlouvy. Je klientovi plně k dispozici, obzvláště pak zodpoví případné dotazy. Pokud se klient potýká se sníženým vnímáním nebo komunikačními obtížemi, je rozhovor proveden prostřednictvím rodiny.
- V den nastěhování se do Domova klient uhradí v hotovosti poměrnou část příspěvku na péči a pobyt v daném měsíci. Je-li to nezbytné, může klient uhradit pobyt v hotovosti i v následujících měsících. Domov však preferuje bezhotovostní styk, respektive způsoby platby dohodne s klientem sociální pracovnice ještě před nástupem do Domova.
- V den zahájení poskytování sociální služby se klientovi věnuje i vedoucí Zdravotně-ošetrovatelského úseku (dále jen ZOÚ) a také ho přivítá ředitelka organizace. Sociální pracovnice i vedoucí ZOÚ poskytnou klientovi veškeré informace, které jsou pro klienta důležité a zodpoví mu další jeho otázky.
- Pokud klient nebude spokojen s ubytováním na pokoji, může si požádat u sociální pracovnice o přestěhování na jiný pokoj nebo podat písemnou nebo ústní žádost o změnu pokoje. Žádosti bude dle možností Domova vyhověno dle aktuální situace.
- Pokud tak neučiní klient sám nebo jeho rodina, sociální pracovnice provede Mapování potřeb a očekávání klienta, se kterým seznámí pracovníky Zdravotně-ošetrovatelského úseku. Všechny získané informace jsou základem individuálního plánu poskytované sociální služby.
- Klient je dále seznámen s klíčovým pracovníkem, který mu bude po celou dobu pobytu nabízet pomoc.
- Klient je v prvních dnech po příchodu seznámen s prostory a areálem Domova, a to v doprovodu sociálního pracovníka nebo klíčového pracovníka.
- Praní, žehlení a drobné opravy prádla zajišťuje prádelna Domova. Z důvodu předcházení záměnám je prádlo klientů na rubu označeno číselným kódem klienta. Odvoz a výdej prádla zajišťují zaměstnanci Domova.
- Domov zpracovává osobní a citlivé údaje v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné

Budějovická 159, 384 11 Netolice, www.pohodanetolice.cz, domov.pohoda@netolice.cz

nařízení o ochraně osobních údajů; dále jen „GDPR“) a dále v souladu s relevantními vnitrostátními právními předpisy v oblasti ochrany osobních údajů. Domov shromažďuje a zpracovává osobní údaje pouze v souladu se stanovenými účely, v rozsahu a po dobu nezbytnou pro naplnění těchto stanovených účelů.

7. Poskytované služby

Domov pro seniory poskytuje základní a fakultativní činnosti a zdravotní péči:

- **Základní činnosti** jsou úkony zaměřené na ubytování, stravování, pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti, aktivizační činnosti, pomoc při uplatnění práv a oprávněných zájmů.
- **Fakultativní činnosti** jsou činnosti poskytované nad rámec základních činností a jejich výčet a ceny jsou uvedeny v dokumentu Základní a fakultativní činnosti a výše úhrad.
- **Zdravotní péče** je zajišťována na základě indikace lékaře prostřednictvím pracovníků, kteří mají odbornou způsobilost k výkonu zdravotnického povolání.

8. Ubytování

- V Domově jsou k dispozici tyto možnosti ubytování:
 - ✓ jednolůžkový se samostatným sanitárním zařízením,
 - ✓ jednolůžkový se společným sanitárním zařízením pro dva pokoje,
 - ✓ dvoulůžkový se samostatným sanitárním zařízením,
 - ✓ dvoulůžkový se společným sanitárním zařízením pro dva pokoje,
 - ✓ dvoulůžkový apartmán.
- Přehled základních a fakultativních činností a výše jejich úhrad je přílohou Pravidel a Smlouvy. Výše úhrad je v souladu se Zákonem č. 108/2006 Sb. o sociálních službách a vyhláškou 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona.
- Každý pokoj je vybaven polohovacím elektrickým lůžkem, ledničkou, skříňemi na úschovu osobních věcí (jedna skříň na pokoji je opatřena trezorkem), nočním stolem a dalším vybavením podle inventárního seznamu, který je vyvěšen na každém pokoji. Součástí dvoulůžkového pokoje je také textilní zástěna k zajištění soukromí klienta.
- Každý klient má u lůžka k dispozici vlastní signalizační zařízení na nouzové přivolání ošetřujícího personálu.
- Klient si může pokoj vybavit bytovými doplňky a elektrickými spotřebiči (televizor, rádio, varná konvice, lampička, nabíječky, prodlužovačky, osobní počítač apod.). Jedenkrát do roka Domov zajišťuje revizi elektrických spotřebičů jako fakultativní službu.
- Elektrospotřebiče není možné používat po uplynutí platnosti revizní zprávy o bezpečném provozu elektrospotřebičů. Pracovník Technicko-hospodářského úseku je povinen klientům kontrolovat platnost revizních zpráv o bezpečném provozu elektrospotřebičů.
- Podmínkou používání elektrických spotřebičů je dodržování bezpečného používání, které neohrožuje zdraví a život klientů či zaměstnanců Domova.

5

Budějovická 159, 384 11 Netolice, www.pohodanetolice.cz, domov.pohoda@netolice.cz

- Klient ani příbuzní nesmí bez písemného souhlasu ředitelky provádět v prostorách Domova žádné změny (např. zásahy do zdiva a majetku). V případě poškození majetku Domova navrhne náhradu škody škodní komise, jejímiž členy jsou ředitelka, zástupkyně ředitelky a vedoucí Technicko-hospodářského úseku. Škodní komise se schází vždy jen v souvislosti se škodní událostí, kterou způsobil klient nebo jeho blízká osoba.
- Věci a vybavení v majetku Domova poskytnuté klientům k užívání, zůstávají majetkem Domova. Klienti jsou povinni s nimi šetrně zacházet a při trvalém odchodu z Domova je vrátit ve stavu, který odpovídá délce jejich užívání.
- Ze strany Domova je doporučeno zakoupení bezdrátových sluchátek k TV v rámci zajištění klidného soužití, pokud se spolubydlíci na dvoulůžkovém pokoji nedohodnou jinak.
- V případě umístění vlastního televizoru a rádia není televizní, rozhlasový poplatek zahrnut v úhradě za poskytování sociálních služeb. Povinnost klienta je řídit se zákonem č.348/2005 Sb., o rozhlasových a televizních poplatcích. Případné přihlášení k poplatku zajistí sociální pracovníce na žádost klienta.
- Veškeré osobní věci v pokoji klienta musí být uspořádány tak, aby byly volné únikové cesty. Na vícelůžkových pokojích nesmí osobní věci žádným způsobem omezovat či ohrožovat spolubydlíci.
- Klienti nemohou uchovávat chemikálie, věci hygienicky závadné, staré potraviny apod.
- Klienti mohou kouřit výhradně na místech k tomu určených, ve vnějších prostorách. Není dovoleno kouření uvnitř budovy.
- Klient je povinen přestěhovat se na jiný pokoj na nezbytně nutnou dobu z provozních důvodů (např. malování, stavební úpravy, opravy apod.), z důvodu živelných pohrom a jiných mimořádných událostí (např. požár, pandemie apod.).
- Klient má možnost vlastnit klíč od svého pokoje, pokud tímto není narušeno soužití. Klíč od pokoje zajistí sociální pracovníce, klient zaplatí kauci ve výši hodnoty klíče, tedy 150 Kč.
- Z prostorových důvodů klientům není umožněno nastěhování vlastních větších kusů nábytku.
- Klienti si mohou interiér pokoje doplnit vlastními drobnými předměty, které jim připomínají domov (např. kytky, lampička apod.). O tomto je třeba informovat sociální pracovníci, která pokud to provozní podmínky umožňují, zajistí ve spolupráci s pracovníky Technicko-hospodářského úseku jejich instalování.
- Klienti nemohou úmyslně znečišťovat venkovní ani vnitřní prostory Domova a vyhazovat jakékoliv předměty či potraviny z oken nebo balkónů.
- Klientům jsou k dispozici i společné prostory, terasa, balkony a zahrada.
- Domov není vybaven pro chov domácího zvířectva. Z tohoto důvodu není možné na pokojích zvířata chovat, avšak Domov podporuje návštěvu domácích zvířat prostřednictvím blízkých osob klienta (např. pes, kočka).
- Z důvodu ochrany klienta, jeho majetku a majetku Domova jsou přístupové cesty do budovy monitorovány kamerovým systémem.

9. Stravování

- Stravování zajišťuje Domov ve své kuchyni a zodpovídá za dodržování všech legislativních opatření, které jsou platné pro hromadné stravování.
- Domov je povinen zajistit celodenní stavu v rozsahu minimálně 3 hlavních jídel denně (snídaně, oběd, večeře). V Domově jsou však poskytovány i odpolední svačiny a pitný režim (minimálně tři druhy studených nebo teplých nápojů).
- Strava je přizpůsobena svým složením potřebám a zdravotnímu stavu klientů, přičemž odebírají celodenní stravu. Vzhledem k omezeným kapacitním možnostem kuchyně není možná nabídka výběru z více jídel, avšak Domov přihlíží k potřebám, očekáváním a zvyklostem klientů prostřednictvím individuálního plánování sjednané sociální služby.
- Stravování se řídí dietním systémem. Vaří se tyto diety: dieta č. 2 – šetřící (výběr některých složek potravin je částečně omezen), dieta č. 3 – základní (je určena klientům, kteří nemají žádné omezení) a dieta č. 9 – diabetická (některé potraviny s vysokým obsahem sacharidů jsou nahrazovány vhodnějšími surovinami). Na základě dostupné dokumentace je klientovi navržena dieta, která je v případě potřeby změněna na doporučení ošetřujícího lékaře. S ohledem na potřeby a přání klienta je možné stravu individuálně upravit na mletou nebo mixovanou.
- Pokud klient žádá jiný druh diety, než který mu byl lékařem doporučen, je mu vyhověno. Potom je sám odpovědný za případné zdravotní komplikace spojené s nedodržením dietního režimu.
- Na sestavování jídelního lístku se podílí ředitelka, vedoucí Technicko-hospodářského úseku, vrchní kuchařka a externí nutriční terapeutka. Jídelní lístek schvaluje ředitelka domova. Při sestavování jídelního lístku je přihlíženo k podnětům a připomínkám klientů i zaměstnanců Domova.
- Hlavní jídla se podávají v jídelně, ve společných prostorách v jednotlivých patrech nebo na pokojích.
- Domov je povinen zajistit, aby jídla podávaná mimo jídelnu byla ve stejné kvalitě a teplotě jako jídla podávaná v jídelně.
- Domov stanoví stravovací jednotku (to je průměrná cena za suroviny na vaření na jeden den), kterou zohlední v kalkulaci za stravu za den v souladu s vyhláškou 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení Zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách.
- Klient má možnost odhlásit si jednotlivá jídla v individuálních případech (při dovolené, hospitalizaci, celodenní nepřítomnosti apod.), a to minimálně jeden den předem.
- Výše stravovací jednotky je uvedena v dokumentu Základní a fakultativní činnosti a výše úhrad, která se může měnit v závislosti s legislativní změnou výše úhrad.
- Klienti mohou vznášet ke stravě podněty či připomínky při Stravovací komisi vždy jednou za dva měsíce, kterých se účastní ředitelka, vedoucí Technicko-hospodářského úseku, vrchní kuchařka či další zaměstnanci kuchyně či Domova. Podněty či připomínky jsou brány v potaz a Domov s nimi aktivně pracuje. Dále mohou klienti připomínky sdělovat svým klíčovým pracovníkům nebo vložit připomínku do schránky důvěry.
- Potraviny podléhající rychlé zkáze mohou klienti ukládat do lednic na pokojích. Na dvoulůžkových pokojích musí být potraviny zabaleny a označeny jménem klienta, jemuž patří.

Budějovická 159, 384 11 Netolice, www.pohodanetolice.cz, domov.pohoda@netolice.cz

Potraviny, kterým prošla spotřební lhůta, jsou personálem z lednic odstraňovány z hygienických důvodů.

- Klientům není dovoleno vyhazovat cokoli z oken, krmit ptáky na parapetu vně oken nebo na balkonech. Všechny odpadky se odkládají do nádob k tomu určených.
- Orientační časový harmonogram podávání hlavních jídel:

	Na pokojích	V jídelně
Snídaně	od 07.30 hodin	od 08.00 hodin
Oběd	od 11.30 hodin	od 12.00 hodin
Večeře	od 17.00 hodin	od 17.15 hodin
Druhá večeře	od 19.00 hodin	

10. Zdravotní a ošetrovatelská péče

- Domov zajišťuje klientům zdravotní a ošetrovatelskou péči, která odpovídá jejich zdravotnímu stavu a to nepřetržitě 24 hodin denně.
- Domov spolupracuje s praktickým lékařem MUDr. Vítězslavem Pužejem, který sídlí v prostoru Domova. Pro klienty, kteří využijí registraci u tohoto lékaře, je ordinace 1x týdně, a to ve čtvrtek od 10.00 do 12.00 hodin. V nezbytných případech je možné navštívit lékaře i mimo tyto ordinační hodiny.
- Zdravotní péči poskytují všeobecné sestry a praktické sestry na základě indikace péče lékařem.
- Doprovody do zdravotnických zařízení zajišťují zaměstnanci Domova pouze klientům, kteří pomoc druhé osoby nezbytně potřebují, a u kterých nemůže doprovod zajistit rodina nebo jiná osoba blízká.
- Přeprava do zdravotnických zařízení probíhá na základě poukazu potvrzeném lékařem. Hrazena je ze zdravotního pojištění klienta. Přepravu mohou zajistit také osoby blízké.
- Zdravotní péče je hrazena ze zdravotního pojištění a je poskytována na základě indikace lékaře. Odbornou zdravotní péči zajišťují všeobecné sestry.
- Obslužnou ošetrovatelskou péči provádějí pracovníci v sociálních službách (dále jen pečovatelky).
- V případě, že si klient přeje podávat léky zdravotním personálem, předloží při příchodu do Domova vrchní sestře aktuální rozpis užívaných léků a léky, které si přináší sebou.
- Pokud si klient přeje ponechat své léky u sebe a užívat je sám, nese plnou odpovědnost za případné zhoršení zdravotního stavu, které vzniklo nesprávným užíváním léků.
- Léky jsou zajišťovány prostřednictvím Domova nebo si je klienti mohou zajišťovat sami, případně prostřednictvím rodiny. V případě, že si klient zajišťuje léky sám nebo prostřednictvím rodiny, jsou mu v dostatečném časovém předstihu předány recepty s tím, že za včasné doplnění léků sám zodpovídá.
- Léky předepsané lékařem na recepty jsou hrazeny zdravotní pojišťovnou buď plně, nebo částečně. Případné doplatky léků a inkontinenčních pomůcek si klienti hradí z vlastních finančních prostředků. Léky nebo inkontinenční pomůcky mohou po dohodě a se souhlasem klienta zprostředkovat zaměstnanci, avšak u dodavatele, který je vybrán ze strany Domova,

Budějovická 159, 384 11 Netolice, www.pohodanetolice.cz, domov.pohoda@netolice.cz

příčemž hlavním kritériem je rychlá a bezproblémová spolupráce, komunikace, dodávka a distribuce na oddělení.

- Pro klienty, kteří souhlasí s přípravou a podáním léků všeobecnými sestrami, jsou léky průběžně doplňovány a uloženy v boxech označených jejich jménem.
- Klientům je doporučeno podrobit se vstupní lékařské prohlídce, preventivním prohlídkám, vyšetření a ošetření v době nemoci a úrazů, dodržovat léčebný režim, doporučení lékaře a všeobecných sester i praktických sester a užívat předepsané léky. Pokud tato doporučení klienti nerespektují, nesou sami plnou odpovědnost za případné následky.
- Potřebu lékařského vyšetření, úraz či náhlou změnu zdravotního stavu oznámí klient službu konající všeobecné sestře, která situaci vyhodnotí a podle potřeby zajistí ošetření nebo vyšetření.
- Pokud si klient nebo rodinní příslušníci vyjednají lékařské vyšetření bez vědomí ošetřujícího lékaře, zajistí si sami dopravu a doprovod na toto vyšetření.
- Ze strany Domova nelze ovlivnit, kam bude klient převezen zdravotnickou záchrannou službou.
- Při výskytu infekční choroby v Domově je nutné, aby klienti dodržovali veškerá doporučení lékaře a zdravotního personálu.
- Pro větší bezpečnost klienta slouží signalizační zařízení umístěné u každého lůžka, v koupelnách u pokojů, ve společných koupelnách, jídelně a na chodbách Domova.
- Pokud chce klient změnu svého zdravotního stavu konzultovat s ošetřujícím lékařem, oznámí tuto skutečnost zdravotní sestře nebo vedoucí Zdravotně-ošetřovatelského úseku, která požadavek ohlásí lékaři. V ordinacních hodinách lékař klienta navštíví na pokoji a vyšetří ho. Stejně se postupuje i v případě, kdy změnu zdravotního stavu zjistí zaměstnanci Domova.
- Klient, u něhož je podezření, že onemocněl infekční chorobou, je vzhledem k ochraně zdraví ostatních klientů a zaměstnanců Domova povinen podrobit se příslušnému lékařskému vyšetření a dodržovat doporučená hygienická opatření, případně karanténu.
- Léky lze hradit v hotovosti, případně prostřednictvím depozitního účtu. Tuto platbu Domov preferuje.

11. Hygiena

- V Domově dbají klienti dodržování zásad osobní hygieny jako základ zdravotní prevence. Ve vlastním zájmu pečují o čistotu šatstva, prádla, obuvi a udržují pořádek na pokojích, ve skříních, nočních stolcích a společných prostorách.
- Denní hygienu provádějí klienti podle svých zvyklostí, přání a potřeby.
- Pedikérské, holičské či jiné služby (např. manikúra či kosmetika) zprostředkovává Domov na základě požadavků klienta.
- Prádlo určené k vyprání shromažďuje klient a evidují pečovatelky během dne. Praní a žehlení prádla provádějí pradelny a úhrada této služby je součástí úhrady za pobyt.
- Zaměstnanci Domova respektují soukromí klienta. Pokud to vyžaduje situace, může personál z hygienických důvodů a po dohodě s klientem provádět kontroly pořádku a čistoty v osobních věcech a ve skříních. Tyto kontroly mohou být prováděny pouze v přítomnosti klienta.

Budějovická 159, 384 11 Netolice, www.pohodanetolice.cz, domov.pohoda@netolice.cz

Z různých důvodů (např. dlouhodobá nepřítomnost) může personál udělat výjimku a kontrolu provést bez přítomnosti klienta. Personál může tyto úkony provádět i na žádost klienta.

12. Pravidla pobytu

- Klienti se k sobě chovají slušně a se vzájemným respektem, jsou ohleduplní ke spolubydlícím, dodržují noční klid, neruší ostatní nadměrným hlukem a svým chováním nepohoršují ani ostatní klienty ani zaměstnance Domova.
- Při příchodu do Domova má klient označené prádlo číselným kódem, které mu dostatečně s předstihem sdělí sociální pracovnice. Pokud prádlo není označeno, provedou označení pečovatelky jako fakultativní činnost. Způsob označení prádla a obuvi nesmí snížit důstojnost klienta a je umístěno tak, aby nebylo viditelné při nošení. Soupis všech klientových věcí provádí pečovatelky ke dni příchodu a odchodu klienta. Nejsou v něm promítnuty změny, ke kterým došlo v průběhu pobytu a klient nebo rodina je nenahlásili.
- Domov neprovádí klientům během jejich pobytu inventury přinesených věcí, leda že by o to klient výslovně požádal.
- Na přání klienta provádí personál noční návštěvy na pokoji.
- Domov respektuje přání klienta, která jsou v souladu s životním stylem a smyslem jejich života a zároveň neomezují práva a svobody ostatních klientů.
- Od zahájení jednání se zájemcem i po dobu pobytu zaměstnanci respektují klientovu vůli ke všem záležitostem, které se týkají pobytu v Domově.
- Povinností zaměstnanců je chránit a respektovat soukromý majetek klientů. Domov učinil taková opatření, která by minimalizovala nebezpečí jeho odcizení nebo zničení. Z tohoto důvodu Domov může vzít do úschovy cennosti a peníze klienta. Finanční prostředky klienta jsou ukládány na tzv. depozitní účet, který je veden bezplatně. Úroky z tohoto účtu pokrývají část nákladů za vedení účtu.
- Klienti mají možnost se na pokoji zamykat. Při příchodu do Domova nebo i během pobytu může, po zaplacení zálohy, obdržet klíč od svého pokoje. Zámky od pokojů jsou stavěny tak, aby v nutném případě mohl službu konající pracovník pokoj odemknout služebním univerzálním klíčem. V rámci bezpečnosti doporučuje Domov klientům nevpuštět a nezvat na pokoj neznámé osoby.
- Klientům není dovoleno přechovávat na pokoji střelné ani jiné zbraně. V případě nutnosti může Domov zbraň uložit v trezoru jako cennost.

10

13. Pobyt mimo domov

- Každý klient může podle své vůle Domov opustit. V tomto případě je nutné, aby nejpozději den předem oznámil sociálním pracovnícím, jak dlouho bude pobývat mimo zařízení. Za předem ohlášené dny pobytu mimo Domov mu náleží finanční vratka za neodebranou stravu a poměrná část příspěvku na péči za celý kalendářní den (bez prvního a posledního dne pobytu mimo domov).
- Pokud si klient neodhlásí jídlo alespoň jeden den před svým odjezdem, nemá nárok za první den nepřítomnosti na vratku za neodebranou stravu. Výjimkou je neplánovaná hospitalizace.

Budějovická 159, 384 11 Netolice, www.pohodanetolice.cz, domov.pohoda@netolice.cz

- Za celodenní nepřítomnost v Domově náleží klientovi, je-li příjemcem příspěvku na péči, finanční vratka v poměrné výši podle počtu dnů nepřítomnosti. Za celodenní nepřítomnost se nepovažuje první a poslední den nepřítomnosti v Domově.
- Dále náleží klientovi, který je příjemcem příspěvku na péči, vratka tohoto příspěvku, pokud byl Domovu vyplacen i za dny, kdy příjemce příspěvku na péči nebyl klientem Domova. Podrobně způsob výpočtu vratek řeší vnitřní metodický pokyn, který je k dispozici u vedoucí Sociálního úseku.
- Aby nedošlo k narušení léčebného režimu, vyžádá si klient před odchodem mimo Domov léky, případně rozpis medikace.
- V zájmu bezpečnosti doporučujeme všem klientům, aby opuštění Domova oznámili personálu s uvedením místa, kam odcházejí. Jedině tak jim, v případě potřeby, může být ze strany Domova zajištěna potřebná podpora, případně pomoc.
- Domov recepční odemýká v 08.00 hodin a zamyká v 19.00 hodin. Z toho důvodu je vhodné, aby klienti oznámili personálu své pozdní příchody. Po uzamčení budovy je k dispozici zvonek u vchodových dveří.

14. Odpovědnost za škodu

- Každý klient je povinen chovat se tak, aby chránil majetek Domova. Jestliže zaviní škodu na majetku úmyslně, z nedbalosti nebo neodpovídající manipulací s věcí, vzniklou škodu uhradí. Při stanovení podílu úhrady škody Domov může přihlídnout k časové hodnotě a běžné amortizaci poškozené věci.
- Při škodách způsobených úmyslně bude Domov vyžadovat plnou úhradu škody. Způsobí-li škodu na majetku více klientů, odpovídají za ni podle své účasti.
- Klient má povinnost upozornit zaměstnance na škodu, která vznikla nebo by mohla vzniknout Domovu, ostatním klientům, zaměstnancům nebo jiným subjektům, aby mohly být učiněny kroky vedoucí k jejímu odstranění nebo odvrácení.
- Jako prevence před vznikem škody platí na pokojích a společných prostorách Domova zákaz používání otevřeného ohně (kouření, zapalování svíček, olejových lampiček apod.).
- Za ztrátu klíče nese klient plnou odpovědnost a převzetím se zavazuje uhradit náklady spojené s výrobou nového klíče.

11

15. Úschova cenných věcí, vkladních knížek, hotovostí a osobních dokladů

- Obvyklé místo pro ukládání cenných věcí, hotovostí a důležitých dokumentů je u sociální pracovnice, která na uložené věci vydává potvrzení o jejich převzetí.
- Domov neručí za cennosti ani finanční prostředky neuložené u sociální pracovnice. Klientům Domova je nabídnuta možnost úschovy cenností (předměty ze žlutého kovu, šperky atd.) v trezoru Domova. Pokud této možnosti nevyužijí, za případnou ztrátu nebo odcizení Domov neručí.
- Finanční hotovost si může klient uložit na depozitní účet, který mu může být na jeho přání založen. Z tohoto účtu je možné hradit na základě souhlasu klienta jeho léky, drobné nákupy, složenky, úhradu za pobyt a fakultativní činnosti, různé zprostředkované činnosti (pedikérka,

Budějovická 159, 384 11 Netolice, www.pohodanetolice.cz, domov.pohoda@netolice.cz

kadeřnice apod.), SIPO, faktury apod. Všechny úhrady z depozitního účtu se provádějí na základě dohody se sociální pracovníci. Na depozitní účet je možné ukládat zůstatek důchodu a finanční hotovost.

- Vydání cennosti nebo finanční hotovosti potvrdí klient svým podpisem. U výdeje částek nad 5 000,- Kč nebo cenností mohou obě strany využít přítomnosti další osoby.
- Výdej finanční hotovosti klientovi, který není schopen podpisu, se může uskutečnit na základě plné moci nebo na základě ústního souhlasu klienta v přítomnosti dvou osob.
- Cennosti a finanční prostředky je možné ukládat i krátkodobě, například při dovolených mimo zařízení nebo pobytech v léčebných ústavech.
- Občanský průkaz a průkaz zdravotní pojišťovny si klienti ponechávají u sebe. V případě nutnosti mohou být tyto doklady na přechodnou dobu uloženy v trezorku na sesterně v 1. patře.
- V nepřítomnosti klienta není dovolena jakákoliv manipulace s jeho osobními věcmi, a to jak ze strany personálu, tak i jiných osob. Cennosti jsou v den hospitalizace sepsány dvěma pracovníky do záznamu péče a předány sociální pracovníci, která je uloží do trezoru.
- V případě hospitalizace klienta či pobytu klienta mimo Domov lze na základě jeho žádosti (např. telefonické) nebo žádosti pečujících osob, manipulovat s osobními věcmi klienta pouze v případě předchozího informování sociální pracovníce. Převzetí osobních věcí klienta probíhá za přítomnosti zaměstnance Domova a je o něm učiněn písemný zápis s podpisem osoby přebírající osobní věci klienta. Takto nelze vydávat peněžní hotovosti ani cenné věci. V případě, že hospitalizovaný klient žádá peněžní hotovost pro svou potřebu, lze ji vydat pouze na základě ověřené plné moci zmocněnci, nebo ji zaslat na základě předchozí písemné žádosti klienta peněžní poukázkou na jméno klienta a na adresu uvedenou v žádosti.

12

16. Restriktivní opatření

- Při poskytování sociální služby nelze používat opatření omezující pohyb osob, s výjimkou případů přímého ohrožení zdraví a života klienta nebo zdraví a života jiných osob, a to pouze na dobu nezbytně nutnou.
- V případě použití opatření omezujícího pohyb klienta je Domov povinen zvolit vždy nejmírnější opatření, které vede k odstranění přímého ohrožení zdraví a života. Restriktivní opatření mohou být použita pouze na základě lékařského souhlasu.
- Po použití opatření omezujícího pohyb je poskytovatel povinen informovat bez zbytečného odkladu zákonného zástupce klienta (v případě, že jej má) a vést evidenci všech případů použití opatření omezujících pohyb.
- Domov má pro tyto situace zpracován metodický postup, kterým se personál řídí.

17. Klidové doby

- Odpolední doba klidu je doporučována od ukončení oběda asi do 13.30 hodin odpoledne. Doporučená klidová doba je orientační a není pro klienty povinná.
- Doba nočního klidu je doporučena od 22.00 do 07.00 hodin. Noční poslech rozhlasu a televize je možný jen tak, aby nerušil ostatní klienty. To platí zejména na dvoulůžkových pokojích a společných prostorách.

18. Návštěvy

- Klienti mohou v Domově přijímat návštěvy, které jsou časově neomezené. Doporučená doba návštěv je od 09.00 do 19.00 hodin. Doporučená doba návštěv je orientační a není pro klienty povinná.
- Návštěvy by neměly rušit klid a pořádek v Domově.
- Na základě doporučení hygienika v případě výskytu epidemie může ředitelka Domova zakázat návštěvy v Domově.
- Pro odložené svršky a obuv návštěv nejsou v Domově vyhrazeny prostory. Domov seniorů tedy neručí za ztrátu odložených věcí.
- Všechny návštěvy, které přicházejí do Domova, se zapisují na recepci do Knihy návštěv.

19. Zájmová a kulturní činnost

- Zájmová a kulturní činnost je organizována tak, aby klienti neztratili kontakt se společenským prostředím a nedošlo k jejich sociálnímu vyloučení. Domov organizuje pro své klienty vedle různých terapií i kulturně společenskou činnost. Účast na všech akcích je dobrovolná a klienti mohou svou účast odmítnout.
- Při nabídce volnočasových aktivit přihlíží Domov ke zdravotnímu stavu, potřebám, očekávání, přáním a zájmům každého klienta.
- K osobnímu vyžití a naplňování zájmové činnosti slouží v Domově pokoje, kuchyňka, zahrada, vyhrazená část jídelny a společné prostory.
- Na každém oddělení je k dispozici televizor a kuchyňka. Na žádost klienta, a pokud je to v možnostech Domova, je možné kolektivně zajišťovat návštěvy kulturních akcí či jiné aktivity.
- Každý klient si může na své náklady objednat deníky nebo časopisy. Domov zajistí jejich předání konkrétní osobě.
- Při oslavách narozenin nebo výročí umožní Domov klientovi na jeho žádost propůjčení prostor k této oslavě, popřípadě přijme spoluúčast na organizaci této oslavy.

13

20. Poštovní zásilky

- Domov plně respektuje listovní tajemství.
- Klienti si mohou do Domova nechat zasílat poštovní zásilky, lze k tomu využít jakoukoliv společnost.
- Klienti mohou mít k dispozici poštovní schránku se svým jménem. Od této schránky mají k dispozici klíč a nakládají si s ní dle vlastních představ.
- Došlé zásilky klientovi předá sociální pracovnice.
- Pokud klient očekává doručení balíku na dobírku, informuje o tom včas sociální pracovnice, které balík převezmou.
- V případě, že to bude zapotřebí, zásilku za klienta zaplatí sociální pracovnice a posléze si tuto částku od něj vyžádá v hotovosti nebo si jí strhne z klientova depozitního účtu.

21. Výplata důchodů

- Nově přicházející klient získá písemnou i ústní formou informace od sociální pracovnice o možnostech přijímání důchodu a úhrady za pobyt. Klient si může požádat o převod výplaty důchodu na provozní účet Domova, dát povolení k inkasu ze svého účtu nebo bezhotovostním převodem ze svého účtu.
- Klienti, kterým je zasílán důchod na účet Domova, obdrží výplatu zůstatku důchodu, po odečtení částky za úhradu pobytu, vždy každého 20. dne v měsíci.
- Případně-li den splatnosti důchodů na sobotu, neděli nebo svátek, uskuteční se výplata důchodů následující pracovní den.
- Při výpočtu úhrady za stravu a pobyt v Domově musí být dodržena podmínka minimálního zůstatku důchodu ve výši 15 % z celkové částky vypláceného důchodu.
- V případě, že klient dal Domovu povolení k úhradě za pobyt inkasem ze svého účtu nebo platí bezhotovostním převodem, musí být platba provedena do 20. dne v měsíci, za který úhrada náleží.

14

22. Individuální plánování sjednané sociální služby

- Cílem individuálního plánování je přizpůsobit sociální službu potřebám, očekávání a požadavkům klienta v rámci možností Domova. Jedná se o proces, kdy klient, zaměstnanci a osoby blízké společně plánují průběh poskytované služby, aby byly potřeby klienta naplněny a přispívaly k řešení jeho nepříznivé sociální situace a kvalitě života.
- Při individuálním plánování sjednané sociální služby se Domov řídí Standardem kvality č. 5 – Individuální plánování průběhu sociální služby.
- Individuální plán sjednává s klientem sociální pracovnice ve spolupráci s klíčovým pracovníkem. Do procesu plánování mohou být zapojeni také další zaměstnanci Domova nebo osoby blízké, zmocněnec či ustanovený zákonný zástupce klienta.
- Klíčový pracovník je určen z řad zaměstnanců Domova. Klient má právo požádat o změnu klíčového pracovníka.
- Klient má možnost nahlížet do sociální dokumentace týkající se jeho osoby. Dokumentaci mu na vyžádání předá k nahlédnutí sociální pracovnice. Sociální dokumentaci týkající se poskytovaných úkonů péče poskytne vedoucí Zdravotně-ošetřovatelského úseku.

23. Setkávání s klienty

- V Domově je zřízen institut tzv. Setkání s klienty, na kterých mohou klienti vznášet své dotazy a podněty k poskytovaným službám. Frekvence Setkání s klienty je 1 x za měsíc. Z řad zaměstnanců Domova se účastní zástupci Sociálního úseku, Zdravotně-ošetřovatelského úseku, Technicko-hospodářského úseku, ředitelka nebo její zástupkyně. Ostatní zaměstnanci se zúčastní dle potřeb na výzvu vedoucí oddělení nebo sociální pracovnice.

Budějovická 159, 384 11 Netolice, www.pohodanetolice.cz, domov.pohoda@netolice.cz

- Za koordinaci a sestavení účasti ze strany personálu dle aktuálních potřeb zodpovídá sociální pracovnice.

24. Spolupráce s rodinou

- Zaměstnanci Domova podporují rodiny a blízké osoby klientů ke spolupráci na zajištění péče o klienta zejména v těchto oblastech:
 - ✓ získání informací pro optimální nastavení individuálního plánu poskytované sociální služby;
 - ✓ účast v multidisciplinárních týmech;
 - ✓ doprovody k lékaři mimo zařízení;
 - ✓ nákupy a pochůzky, případně zajištění léčiv;
 - ✓ zajištění pobytu na čerstvém vzduchu, procházky, volnočasové aktivity apod.;
 - ✓ podávání stravy v případě, že takto dohodnuto v plánu péče či popř. pomoc při jiných úkonech péče.

25. Porušování pravidel soužití a spolupráce s klienty a zaměstnanci

- Klient je povinen respektovat pravidla společného soužití.
- Za hrubé porušení pravidel soužití je považováno: fyzické napadení a sexuální obtěžování ostatních klientů a zaměstnanců Domova, krádež majetku ostatních klientů, zaměstnanců nebo Domova, úmyslné poškození majetku a vyhrožování ostatním klientům a zaměstnancům, omezování práv ostatních klientů. Hrubé porušení pravidel soužití je důvodem k okamžité výpovědi smlouvy o poskytování sociální služby.
- Za porušení pravidel soužití je považováno: obtěžování kouřem z cigaret, vulgárními výrazy, osobním zápachem či jiným zápachem, nepřiměřeným osvětlením, hlukem a nedodržením běžných hygienických pravidel, nedodržením pořádku v budově a v areálu, nepřiměřené užívání alkoholu a omamných látek, v jejichž důsledku klient svými chováními narušuje běžná společenská pravidla, slovní napadání klientů a zaměstnanců, nešetrné zacházení s energiemi.
- V případě porušení pravidel je situace s klientem projednána v rámci setkání multidisciplinárního týmu, o němž je učiněn zápis. Při opakujícím se porušení pravidel je klient písemně upozorněn maximálně 2x na možnost ukončení smlouvy. Po třetím porušení pravidel může být klientovi vypovězena smlouva o poskytování sociální služby ze strany Domova.
- Klienti zaměstnancům vykájí, pokud není se zaměstnancem výslovně dohodnuto jinak.

15

26. Úspora energií a třídění odpadu

- Klienti jsou povinni podílet se na šetrném zacházení s energiemi v tomto minimálním rozsahu:
 - ✓ zhasínání v koupelnách, pokud není užívána;
 - ✓ zhasínání v pokojích, pokud je umožněn vstup denního světla;
 - ✓ ve dnech, kdy je budova vytápěna, efektivně větrat, tj. utlumit vytápění, větrat krátce a intenzivně, zpravidla 2x denně po dobu 5 minut;
 - ✓ nepřetápění pokojů;
 - ✓ nezakrývání topných těles a vypínání topných těles v dlouhodobé nepřítomnosti.

Budějovická 159, 384 11 Netolice, www.pohodanetolice.cz, domov.pohoda@netolice.cz

- Ve společných prostorách jsou k dispozici nádoby na papír a plast, v suterénu Domova jsou kontejnery na papír a plast, v areálu Domova jsou umístěny odpadkové koše.

27. Stížnosti

- Každý klient Domova má právo podávat stížnosti, podněty a připomínky ke způsobu a kvalitě poskytované sociální nebo fakultativní služby.
- Zaměstnanci nesmí ovlivňovat klienty, kteří si chtějí stěžovat. Pokud tak činí, dopouštějí se hrubého porušení pracovní kázně.
- I sebemenší stížnost musí být řešena. Domov má vypracována pravidla pro podávání a řešení stížností, která jsou přílohou těchto pravidel.

28. Dodržování bezpečnostních a protipožárních předpisů

- Každý Klient Domova je povinen dbát požárních a protipožárních předpisů a řídit se v této oblasti pokyny zaměstnanců všech úseků. To platí i o dodržování předpisů a zásad bezpečnosti práce.
- K osvětlení pokoje se v případě výpadku elektrického proudu nesmí používat zápalky, svíčky nebo svítidla s otevřeným ohněm. Jakákoliv jiná manipulace s ohněm na pokojích a přilehlých prostorách je porušením protipožárních předpisů.
- U všech elektrických spotřebičů, které si klient přinesl do Domova, musí být provedena elektrická revize, tu zajišťuje Domov jedenkrát do roka. Náklady na revizi každého elektrického spotřebiče si hradí klienti sami.
- Při používání varných konvic na pokojích je nutné dodržovat bezpečnostní zásady (po použití konvice ji postavit mimo podstavec nebo odpojit ze zásuvky).
- Na pokojích není dovoleno používat elektrické deky a vaření vody ponorným vařičem. Dále není dovoleno instalovat na pokoje jiná varná zařízení.
- Ve vnitřních prostorách Domova je zákaz kouření. Toto opatření se týká jak zaměstnanců, tak i klientů. Kouřit je možné pouze ve venkovních prostorách k tomu určených a při dodržení zásad společenského chování a kulturního a nezávadného prostředí. Nádoby, do kterých se nedopalky ukládají, musí být z nehořlavého materiálu.
- Vzhledem k tomu, že budova Domova je vybavena signalizačním zařízením, není dovoleno klientům bez vědomí pracovníka Technicko-hospodářského úseku zatloukat cokoliv do stěn na pokojích. K této činnosti je oprávněn pouze pracovník Technicko-hospodářského úseku.

16

29. Ukončení pobytu

- Klient může ukončit svůj pobyt v Domově na základě písemného nebo ústního oznámení dle Smlouvy.
- Domov může klientovi ukončit pobyt z důvodů vyjmenovaných ve Smlouvě.
- Na základě vzájemné dohody mezi klientem a Domovem může být Smlouva ukončena i před uplynutím 15denní výpovědní lhůty při výpovědi ze strany klienta.

30. Povinnosti Domova jako poskytovatele sociální služby

- Domov jako poskytovatel sociální služby má za povinnosti následující:
 - ✓ Zajišťovat dostupnost informací o druhu poskytované služby, způsobu poskytování, kapacitě, místě, kde je služba poskytována, cílech a okruhu osob, jímž je sociální služba poskytována.
 - ✓ Informovat zájemce o sociální službu o všech povinnostech, které pro něho vyplývají z podpisu Smlouvy o poskytnutí sociální služby domov pro seniory.
 - ✓ Informovat zájemce o cenách nabízených služeb.
 - ✓ Vytvářet při poskytování sociálních služeb takové podmínky, které klientům Domova umožní naplňovat jejich lidská a občanská práva a která zamezí střetu zájmu klienta se zájmy Domova nebo jeho zaměstnanců.
 - ✓ Zajistit klientům možnost podávat stížnosti na kvalitu poskytovaných služeb.
 - ✓ Plánovat průběh sociální služby podle potřeb a očekávání klienta s uplatněním individuálního přístupu. Vést písemné záznamy o průběhu poskytování služby a její průběh hodnotit za účasti klientů nebo jejich zákonných zástupců.
 - ✓ Vést evidenci zájemců o službu, vyhodnocovat potřebnost zájemců o službu a na základě poznatků realizovat sociální šetření.
 - ✓ Dodržovat Standardy kvality sociálních služeb.
 - ✓ Uzavřít s klientem písemnou Smlouvu o poskytnutí sociální služby domov pro seniory.
 - ✓ Při nezbytném použití restriktivních opatření se řídit Metodickým pokynem pro užití restriktivních opatření.
 - ✓ Dodržovat Listinu základních práv a svobod.
 - ✓ Zajistit mlčenlivost o všech skutečnostech, které se týkají klienta. Všechny údaje o klientech slouží pouze Domovu a bude s nimi naloženo podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679.
- Řídit se Etickým kodexem zaměstnanců Domova pro seniory Pohoda.

17

31. Práva klientů sociální služby

- Zaměstnanci Domova plně respektují Listinu základních práva a svobod.
- Práva klientů Domova jsou následující:
 - ✓ Právo na ochranu soukromí a osobních údajů;
 - ✓ Právo na svobodnou volbu, rozhodnutí a přiměřené riziko;
 - ✓ Právo na svobodné vyjádření názorů a podávání stížností a připomínek;
 - ✓ Právo na svobodu pohybu;
 - ✓ Právo na důstojné zacházení;
 - ✓ Právo vlastnit majetek;
 - ✓ Právo na kvalifikovanou zdravotní a ošetrovatelskou péči se souhlasem;
 - ✓ Právo vyjednávat s poskytovatelem o průběhu a způsobu poskytování služby;
 - ✓ Právo na změnu klíčového pracovníka.

32.

33. Povinnosti klientů sociální služby

Budějovická 159, 384 11 Netolice, www.pohodanetolice.cz, domov.pohoda@netolice.cz

- Všechny povinnosti klientů vyplývají z jejich svobodného rozhodnutí podepsat Smlouvu.
- Jsou povinni dodržovat ustanovení Smlouvy a Vnitřní pravidla.
- Dodržují termíny plateb za pobyt a odebrané služby.
- Neprodleně ohlásí sociální pracovníci všechny změny své finanční situace, které by mohly mít vliv na výši úhrady poskytovaných služeb. Jde především o klienty, kteří mají sníženou úhradu za pobyt.
- Oznámi sociální pracovníci změnu kontaktu na osobu, která má být na základě jeho přání informována o všech důležitých skutečnostech, které se ho týkají.

I. Závěrečná ustanovení

- Tato Pravidla jsou veřejně přístupná na internetových stránkách www.pohodanetolice.cz, na recepci, v jednotlivých patrech budovy a v kanceláři sociálních pracovníků.
- Každý nový klient je obdrží ve formě pro klienty v písemné podobě ještě před svým příchodem do Domova.
- Vedení Domova si vyhrazuje právo na průběžné úpravy Pravidel v souvislosti s legislativními změnami.
- Na změny Vnitřních pravidel jsou klienti upozorněni při Setkání s klienty, prostřednictvím každodenní komunikace s personálem Domova, na nástěnkách nebo osobně sociální pracovníci.
- Při změně výše úhrady za služby bude aktualizována příloha č. 2 Smlouvy, která je také přílohou těchto Pravidel.
- S těmito Pravidly jsou prokazatelně seznámeni zaměstnanci při nástupu do pracovního poměru.
- Pravidla byla zpracována na základě zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách a prováděcí vyhlášky č. 505/2006 Sb., dále na základě Občanského zákoníku, Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 a v souladu s Listinou základních lidských práv a svobod.

18

V Netolicích, dne 01. 09. 2021

.....

Budějovická 159, 384 11 Netolice, www.pohodanetolice.cz, domov.pohoda@netolice.cz

Mgr. Bc. Andrea Tajanovská, DiS.
Ředitelka