

Centrum pro seniory Zahrada, o.p.s.
A. Bartoše 1700, 768 61 Bystřice pod Hostýnem

Vnitřní pravidla pro poskytování sociální služby

Domov pro seniory a Domov se zvláštním režimem

CPS Zahrada, o.p.s.
A. Bartoše 1700
768 61 Bystřice pod Hostýnem 1

IČ 292 95 327

Telefon: 573 503 001

Email: reditelka@cpszahrada.cz

Web: www.cpszahrada.cz

Společnost zapsána u Krajského soudu v Brně, oddíl O, vložka 460

Obsah:

I. Úvodní ustanovení

- 1) Ubytování
- 2) Vybavení pokoje
- 3) Umístění elektrických spotřebičů na pokojích
- 4) Ostatní společenské prostory
- 5) Osobní věci a ošacení
- 6) Praní, žehlení a drobné opravy prádla
- 7) Úklid
- 8) Hygienická opatření
- 9) Úschova cenných věcí

II. Stravování

III. Základní poskytované činnosti

IV. Individuální plánování

V. Zdravotní a ošetrovatelská péče

VI. Kulturní a zájmová činnost

VII. Pobyty mimo zařízení, návštěvy v zařízení

VIII. Další ujednání

IX. Závěrečná ustanovení

Článek I. **Úvodní ustanovení**

Vnitřní pravidla Centra pro seniory Zahrada, o.p.s. obsahují veškerá práva a povinnosti uživatele poskytované služby. Společně se Smlouvou o poskytnutí sociální služby vytváří podmínky právního vztahu mezi uživatelem a poskytovatelem.

Obecně prospěšná společnost Centrum pro seniory Zahrada (dále jen CPS Zahrada) je pobytové zařízení sociálních služeb a poskytuje dvě sociální služby: Domov pro seniory podle § 49 a Domov se zvláštním režimem podle § 50 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. CPS Zahrada bylo založeno dne 14. 9. 2011 usnesením zastupitelstva města Bystřice pod Hostýnem.

1.) Ubytování

CPS Zahrada je bezbariérovým zařízením vybudovaným s ohledem na potřeby starší generace. Budova je třípodlažní, vybavená dvěma výtahy – osobním a nákladním. Ubytování je zajištěno ve 40 jednolůžkových pokojích a v 17 dvoulůžkových pokojích s vlastním sociálním zařízením (WC a sprcha). Pokoje v druhém a třetím nadpodlaží mají svůj vlastní balkon.

Sociální služba Domov pro seniory má kapacitu 58 uživatelů. Tato služba se poskytuje ve 12 dvoulůžkových a 34 jednolůžkových pokojích. Sociální služba Domov se zvláštním režimem má kapacitu 16 uživatelů. Tato služba se poskytuje v 5 dvoulůžkových a 6 jednolůžkových pokojích.

Každý pokoj je viditelně označen číslem pokoje a jménem uživatele. Na jednotlivá oddělení a pokoje se uživatelé umísťují na základě sociálního šetření, dle pohlaví, zdravotního stavu, mobility a potřeby ošetrovatelské péče a dle možností poskytovatele.

Na oddělení B jsou hlavní dveře oddělení zabezpečeny kódovým zámekem a klikou s koulí, dveře jdou otevřít čtyřmístným kódem, který je umístěn hned vedle kódovacího zámku na viditelném místě.

2.) Vybavení pokojů

Samotné vybavení pokojů pro uživatele odpovídá nárokům cílové skupiny. Zařízení poskytuje standardní vybavení pokojů (polohovatelné postele s antidekubitní matrací, uzamykatelné skříně, noční stolek, konferenční stolek, židle, křeslo, poličky, signalizační zařízení pro přivolání personálu aj.), každý pokoj má vlastní sociální zařízení (WC, umyvadlo, sprchu se sedátkem). Teplota v pokojích odpovídá nárokům cílové skupiny, místnosti jsou osvětleny tak, aby nebyla

Centrum pro seniory Zahrada, o.p.s.
A. Bartoše 1700, 768 61 Bystřice pod Hostýnem

ohrožena bezpečnost uživatelů. Zařízení disponuje řadou technických a kompenzačních pomůcek (hrazdy k lůžku, jídelní stolky k postelím, invalidní vozíky, toaletní křesla, chodítka aj.)

V rámci individuálního přístupu a možností poskytovatele je možno vybavit si pokoj vlastními drobnými předměty (obrázky, fotografie, upomínkové předměty, květiny apod.). Připevnění obrazu, popř. jiných předmětů na zeď pokoje zajistí pracovníci zařízení dle přání uživatele.

Každý pokoj je uzamykatelný, uživatel dostane vlastní klíč od pokoje a kdykoliv v průběhu pobytu se může rozhodnout, zda si jej uloží u pracovníků v přímé péči. Uživatel si pokoj po jeho opuštění zamyká, v rámci zachování soukromí je možné uzamknout pokoj i v případě, že je v něm uživatel přítomen. Z důvodu bezpečnosti je ale zajištěno, aby se i přes uzamčení pokoje pracovníci v přímé péči do pokoje dostali (systém generálního klíče).

3.) Umístění elektrických spotřebičů na pokojích

Pokoje jsou vybaveny zásuvkou na příjem TV signálu, je tedy možné vzít si na pokoj vlastní televizi nebo rozhlasový přijímač. Uživatel je povinen si zajistit pravidelnou úhradu koncesionářských poplatků, se zajištěním platby pomůže uživateli v případě potřeby sociální pracovnice (dále viz odst. č. 12).

Radiopřijímač a rychlovarnou konvici je možné používat bez problému, pokud je zaručen bezpečný provoz (požární ochrana, bezpečnost, platná elektrická revize – v případě potřeby zajistí poskytovatel).

Další elektrické spotřebiče (přímotopné spotřebiče, ponorné a jiné vařiče) na pokojích nelze umístit z hlediska bezpečnosti.

Na jednolůžkových pokojích lze umístit vlastní lednici s maximálním obsahem 50 litrů za podmínek obdobných jako u dalších spotřebičů (automatické odmrazování, požární ochrana, bezpečnost, platná elektrická revize).

Na dvoulůžkových pokojích je možné umístit vlastní lednici s přihlédnutím na velikost pokoje (zajištění minimálního prostoru pro ubytování – posoudí vedení Centra pro seniory Zahrada, o.p.s. individuálně).

4.) Ostatní společenské prostory

Mimo pokoj a prostory k němu příslušné může uživatel využívat společně s ostatními také další společenské místnosti (společná jídelna, kulturní místnosti, kaple, společné terasy, venkovní prostory).

Uživatel navštěvuje pokoje ostatních uživatelů pouze s jejich souhlasem.

5.) Osobní věci a ošacení

Před přijetím do zařízení obdrží uživatel doporučený seznam věcí, které je vhodné mít k dispozici při nástupu a při následném pobytu v Domově.

Jelikož je osobní prádlo uživatelů práno dohromady ve společné prádelně, je veškeré ošacení označeno štítkem se jménem uživatele - toto označení zajistí pracovníci zařízení. Uživatel spolupracuje při značení svého ošacení, a to tak, že jakékoliv změny (např. nákup nových oděvů) je třeba oznámit pracovníkům v přímé péči, aby mohlo být označení doplněno. V opačném případě nepřebírá zařízení zodpovědnost za ztracené kusy oblečení.

6.) Praní, žehlení a drobné opravy prádla

K praní drobného osobního prádla slouží pohotovostní prádelna v zařízení, k sušení prádla je určena sušička prádla. Praní dalšího prádla je zajištěno smluvním partnerem.

7.) Úklid

Poskytovatel je povinen udržovat prostory k ubytování a užívání ve způsobilém stavu.

Uživatelé jsou povinni udržovat pořádek nejen ve svých pokojích, ale i ve společných prostorách, které užívají.

Vzhledem k hygienickým předpisům v zařízení pracovníci v přímé péči a pracovníci úklidu pomáhají uživatelům s dodržováním čistoty a pořádku v osobních věcech, ve skříních a nočních stolicích uživatelů, a to vždy za jejich přítomnosti. V nepřítomnosti uživatele může pracovník zařízení manipulovat s jeho osobními věcmi pouze s jeho souhlasem, nebo v případě náhlé hospitalizace za přítomnosti svědka. Hygienicky závadné věci je personál oprávněn vyhodit.

Všechny pokoje a jiné místnosti je vhodné větrat, a to s přihlédnutím ke zdravotnímu stavu uživatelů, povětrnostním podmínkám a po dohodě s uživatelem.

Je zakázáno vyhazovat jakékoliv odpadky z oken. Odpadky a zbytky jídla musí být ukládány do odpadkových košů a jsou pravidelně vynášeny.

8.) Hygienická opatření

V zájmu zachování základních principů osobní hygieny, zdravého životního stylu a prostředí v zařízení pečuje uživatel o svou osobní očistu a pořádek ve svém pokoji a v nejbližším okolí. Při mytí a koupání pomáhají uživatelům pracovníci v přímé péči, zajistí i další odpovídající činnosti související s udržováním osobní hygieny, čistoty a pořádku, na základě individuálního plánu uživatele a plánu péče.

Centrum pro seniory Zahrada, o.p.s.
A. Bartoše 1700, 768 61 Bystřice pod Hostýnem

V době nočního klidu (od 22.00 do 6.00 hod) se doporučuje z bezpečnostních důvodů (možnost úrazu) používat prostory koupelen v doprovodu službu konajícího personálu.

Kadeřnické a pedikérské služby jsou zajištěny externími pracovníky. Tyto služby si hradí uživatelé sami ze svých prostředků (pokud se jedná o základní pedikérské ošetření, zajišťují je pracovníci v přímé péči v rámci péče o uživatele).

9.) Úschova cenných věcí

Při přijetí do Centra pro seniory Zahrada, o.p.s. nebo v průběhu pobytu je možné převzít do úschovy zařízení cenné věci (např. šperky, vkladní knížky) na základě žádosti uživatele. Finanční hotovost si uživatelé mohou ukládat na svých depozitních účtech, které mají jednotlivě vedeny v rámci CPS Zahrada.

Převzetí, výdej cenných věcí uživatele včetně umístění v bezpečnostním trezoru a vedení evidence zajišťuje odpovědný pracovník Domova (sociální pracovnice). Evidence uschovaných cenností je uložena v trezoru. Ve spolupráci s příbuznými, popř. s opatrovníkem, by měl každý uživatel zvážit, které předměty předá do úschovy, neboť zařízení neodpovídá za cenné věci, které do úschovy nepřevzal a uživatel si je nechal u sebe.

Článek III. Stravování

Příprava stravy se realizuje prostřednictvím stravovacího provozu. Jídelní lístek je sestavován vedoucím stravovacího provozu ve spolupráci s personálem kuchyně, dohlíží a schvaluje nutriční terapeut a vrchní sestra. Každý z jmenovaných dbá pokynů ředitele zařízení.

Strava může být upravena dle individuálních potřeb uživatelů. Jídelní lístky jsou psány na celý týden a jsou umístěny na jednotlivých odděleních a v jídelně. Změna v jídelním lístku je vyhrazena.

Teplá večeře se podává dvakrát do týdne, obvykle v pondělí a ve čtvrtek.

Časový přehled výdeje stravy pro uživatele:

Druh stravy	Čas výdeje
Snídaně	08,00 hod. – 08,30 hod.
Oběd	12,00 hod. – 12,30 hod.
Svačina	14,30 hod. – 15,00 hod.
Večeře	17,00 hod. – 17,30 hod.
Druhá večeře	20,00 hod. – 21,00 hod.

Centrum pro seniory Zahrada, o.p.s.
A. Bartoše 1700, 768 61 Bystřice pod Hostýnem

Nutriční léčba se realizuje formou úpravy běžné stravy, parenterální a enterální výživy. Ta je koordinována lékařem, zdravotnickým personálem a nutričním terapeutem.

Při příjmu klienta do zařízení se vždy automaticky indikuje strava racionální, ozn. D3 (pokud se nejedná o celoživotní omezení, např. bezlepková, fenylketonurie apod...)

V případě onemocnění diabetes mellitus, hyperlipoproteinémií nebo obezitou se indikuje dieta diabetická, ozn. D9, klient je obeznámen s nastavením diety v sociálním zařízení (viz. dietní systém) a s její cenovou výší. Pokud nebude souhlasit s nastavením diabetické diety, podepíše *informovaný nesouhlas* a je mu indikována běžná strava D3. Klient má svobodnou možnost volby druhu své diety, ale o případné nevhodnosti volby je srozumitelně, vhodně, odborně poučen s ohledem na své interpretační schopnosti.

Při špatné toleranci nastavené racionální nebo běžné diabetické stravy, je po přehodnocení zdravotního stavu, možná úprava stravy na léčebnou výživu. Tuto změnu indikuje ošetřující lékař nebo nutriční terapeut.

Přihlášení a odhlášení stravy zajišťuje vedoucí obslužné péče, popř. sociální pracovnice či vedoucí stravovacího úseku. Uživatel musí nahlásit výše uvedeným pověřeným pracovníkům nebo pracovníkům v přímé péči svoji plánovanou nepřítomnost (předpokládaný odchod i návrat), a to nejméně dva pracovní dny předem. Včas neodhlášená strava je dána k úhradě, i když nebyla odebrána. Strava, která není včas přihlášena, nemůže být vydána.

Uživatelé se mohou stravovat v jídelně v přízemí, v jídelnách na jednotlivých odděleních nebo na pokojích. Je přihlédnuto k přání uživatele, popř. k jeho zdravotnímu stavu a organizačnímu zabezpečení Domova. Centrum pro seniory Zahrada, o.p.s. zajišťuje následující druhy diet:

D3 – STRAVA RACIONÁLNÍ – snídaně, oběd, večeře – 3x denní porce stravy – 8700 KJ / den

- **D3 ML** - mletá – mletá forma stravy racionální – mleté maso, ostatní jako u neupravované formy, ovoce se upravuje dle potřeby přímo na oddělení
- **D3 KAŠE** kašovitá – kašovitá forma stravy racionální – mleté maso, nepoužívá se rýže, upřednostňuje se v převážné většině příloh bramborová kaše, ovoce a zelenina je nahrazována: pyré, přesnídávky, rosoly, kysel apod.

D9 – STRAVA DIABETICKÁ – snídaně, oběd, svačina, večeře, II. večeře, obsahuje stravu 5x denně – 7500 KJ / den

- **D9 ML** - mletá – mletá forma stravy diabetické – mleté maso, ostatní jako u neupravené formy, ovoce se upravuje dle potřeby přímo na oddělení
- **D9 KAŠE** kašovitá – kašovitá forma stravy diabetické – mleté maso, nepoužívá se rýže, upřednostňuje se v převážné většině příloh bramborová kaše, ovoce a zelenina je nahrazována: pyré, přesnídávky, rosoly, kysel apod.

INDIVIDUÁLNÍ STRAVA

Každá jiná léčebná strava neuvedená v dietním systému organizace - Individuální strava sestavená dle potřeb klienta kvalifikovaným nutričním terapeutem na podkladě vyhodnocení zdravotního a nutričního stavu. Jedná se o diety (strava mixovaná, šetřící, s omezením tuků, diabetická šetřící, výběrová, s omezením zbytků a s omezením laktózy) podrobnější popis viz Metodika č. 14 Dietní systém

ENTERÁLNÍ VÝŽIVA

Enterální výživa cestou perkutální endoskopické gastrostomie nebo nasogastrické či nasojejunální sondy. (výživa do PEG, NGS apod.) Energetická hodnota je nastavena dle individuálních potřeb klienta cestou nutriční ambulance. Nároky na tuto výživu vznikají v souvislosti se zdravotním omezením konkrétního klienta.

Enterální výživa cestou per os – sipping. Při splnění nároků na preskripci sipping je klientovi poskytnuta možnost obohacovat stravu připravovanou stravovacím provozem o jinou formu doplnění energetické hodnoty stravy, tzv. sipping. Nároky na sipping posuzuje nutriční terapeut, schvaluje obvodní lékař, předepisuje lékař nutricionista cestou nutriční ambulance.

Článek IV. Základní poskytované činnosti

Sociální služby jsou poskytovány uživatelům dle platných předpisů a v souladu s provozními možnostmi zařízení.

Domov pro seniory zajišťuje kromě ubytování a stravování i další činnosti podle § 49 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

- **Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu a pomoc při zvládnutí úkonů péče o vlastní osobu**

Pracovníci v přímé péči poskytují potřebnou pomoc a podporu uživatelům dle jejich individuálních potřeb při osobní hygieně, při oblékání, svlékání, pomoc při přesunu na

vozik či lůžko, pomoc při vstávání z lůžka, uléhání, při změnách poloh, pomoc při prostorové orientaci a pohybu ve vnitřním i vnějším prostoru.

Dále pak pomoc při snaze o zlepšení či udržení mobility uživatelů skrze pravidelný pohyb, vycházky, kondiční cvičení, podporu při chůzi, procvičování svalů běžnými cviky, zajištění potřebných kompenzačních pomůcek. Pracovnice v přímé péči jsou proškoleny, jak správně polohovat imobilní uživatele, jak manipulovat s uživateli.

Rehabilitačního pracovníka se vzděláním fyzioterapeut v zařízení nemáme, pouze zdravotní sestry, které provádí v rámci svého vzdělání rehabilitační ošetrovatelství (např. cviky s prvky posilovacími, protahovacími, polohovacími).

- **Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím**

Poskytovatel prostřednictvím svých zaměstnanců podporuje uživatele v udržování, případně při obnovení kontaktů s rodinou. Na pokojích má každý uživatel k dispozici telefon, na který je možné se dovolat přímou linkou z vnějšího prostředí. Také má uživatel možnost, po předplacení kreditu, volat kamkoliv mimo zařízení. Uživatelé jsou podporováni k využívání běžně dostupných služeb.

- **Sociálně terapeutické a aktivizační činnosti**

Uživatelům jsou pravidelně nabízeny aktivizační činnosti, které odpovídají jejich věku, zájmům a které přispívají k pocitu seberealizace a potřebnosti. Účast na nabízených činnostech je dobrovolná, uživatelé si mohou vybírat z nabídky dle svých zájmů a potřeb (podrobněji viz odst. č. 9).

- **Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí**

Uživatelům pomáháme při uplatňování práv a oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí dle jejich individuálních potřeb a na základě vzájemné domluvy. Mezi tyto činnosti patří např. vyřízení změny trvalého pobytu včetně všech souvisejících záležitostí, výměna občanského průkazu, vyzvedávání léků apod.).

Článek V.

Plánování průběhu poskytování sociální služby

1. Prostřednictvím Plánování průběhu poskytování sociální služby se snažíme poskytovat služby individuálně přizpůsobené potřebám uživatelů tak, aby poskytovaná péče byla „šitá na míru“ s ohledem na jejich současný stav a situaci.

2. Plán péče slouží k posouzení potřeb uživatele, vychází z jeho přání, schopností a možností služby. Popisuje, jakou podporu od nás uživatel potřebuje, v čem je soběstačný, v jakých oblastech péče potřebuje pomoc či podporu, v čem s námi může spolupracovat.
3. Individuální plán a plán péče s uživatelem sestavuje sociální pracovník a klíčový pracovník, který je uživateli nápomocen při formulaci cíle a podporuje ho v jeho plnění. Do veškerého plánování mohou být zapojeny i další osoby, např. rodinný příslušník, známý uživatele, sociální pracovník, zdravotní sestra a jiné osoby, a to zejména v případě, že již uživatel potřebuje při formulaci cíle větší podporu (např. z důvodu zdravotního stavu).
4. Klíčový pracovník je uživateli přidělen při vlastním nástupu do Domova. Uživatel má možnost kdykoliv požádat o změnu svého klíčového pracovníka.
5. Individuální plán a plán péče jsou průběžně hodnoceny, aktualizovány dle potřeby a situace uživatele. Jsou pravidelně vyhodnocovány.

Článek VI. **Zdravotní a ošetrovatelská péče**

Centrum pro seniory Zahrada o.p.s. je zařízení, kde se poskytuje péče formou pobytové sociální služby. Ta je uživatelům zajišťována pracovníky v přímé péči. Ošetrovatelská péče je zajišťována vlastními zaměstnanci poskytovatele. Zaměstnanci poskytující zdravotní a ošetrovatelskou péči mají odbornou způsobilost k výkonu zdravotnického povolání. Ošetrovatelská a zdravotní péče je poskytována na základě ordinace ošetřujícího lékaře uživatele.

V zájmu svého zdraví každý uživatel dodržuje léčebný režim, dbá pokynů lékaře nebo zdravotního personálu.

Lékařská péče

Zdravotní péči zajišťuje praktická lékařka, která navštěvuje zařízení jedenkrát týdně. V naléhavých případech je situace řešena přivoláním rychlé záchranné služby.

Uživatel má právo se rozhodnout, zda se přeregistruje k lékaři pověřené péči o uživatele Centra pro seniory Zahrada nebo zda zůstane registrován u svého dosavadního praktického lékaře. Zůstane-li uživatel registrován u svého praktického lékaře, musí si lékařské ošetření, vyšetření, léky, inkontinentní pomůcky apod. zajistit sám, popř. za pomoci rodinných příslušníků ve spolupráci se svým praktickým lékařem.

Léky předepsané ošetřujícím lékařem

jsou vyzvednuty pracovníky zařízení z lékárny hromadně, příp. jsou doručeny přímo z lékárny do zařízení hromadným svozem. Doplatky za léky si hradí uživatel sám z vlastních prostředků. Uživatel má také možnost zajistit si léky v jiné lékárně buď sám, nebo s pomocí příbuzných.

Ošetrovatelská péče

Ošetrovatelskou péči zajišťují všeobecné sestry bez odborného dohledu od pondělí do neděle od 6:00 – 20:30 hod.

Článek VII. Kulturní a zájmová činnost

Uživatelům nabízíme aktivizační programy formou individuálních a skupinových činností, kterými se snažíme smysluplně vyplnit volný čas uživatelů a přispět k jejich duševní i fyzické pohodě. Uživatelé mohou trávit volný čas podle svých představ nebo využít některé z nabízených činností, například trénink paměti, canisterapie, kondiční cvičení, poslech hudby a jiné. Prostřednictvím společenských a kulturních aktivit podporujeme uživatele v kontaktu se společenským prostředím, v získávání nových informací a poznávání nových přátel.

Článek VIII. Pobyt mimo zařízení, návštěvy v zařízení

Pobyt mimo zařízení

Uživatelé mohou kdykoliv opustit zařízení (procházka, návštěva příbuzných, lékaře, apod.). Je vhodné, aby uživatel svůj odchod a pravděpodobnou dobu nepřítomnosti z bezpečnostních důvodů oznámil službu konajícímu personálu na příslušném oddělení.

V případě, že z důvodu zdravotního stavu (problémy s orientací, apod.) by opuštění zařízení mohlo uživatele ohrozit, je mu nabídnut doprovod a v jeho zájmu mu není umožněno samostatné opuštění areálu.

Uživatel je podporován v kontaktu s osobami blízkými, je možné pobývat mimo zařízení i delší dobu, toto ale musí oznámit nejméně dva pracovní dny před plánovaným pobytem mimo zařízení (je potřeba oznámit i předpokládaný návrat). Pokud uživatel pobývá delší dobu mimo zařízení, má nárok na vrácení peněz za neodebranou stravu (resp. za hodnotu potravin), a to v případě, že nepřítomnost v zařízení je 24 hod a nemá vůči zařízení jiné nedoplatky. Rozpis plateb a případných nedoplatků je uveden v příslušných přílohách ke Smlouvě o poskytnutí sociální služby.

Při neplánované hospitalizaci se odhlašování stravy řeší individuálně podle možností stravovacího úseku (strava se odhlásí v nejbližším možném termínu bezodkladně).

Centrum pro seniory Zahrada, o.p.s.
A. Bartoše 1700, 768 61 Bystřice pod Hostýnem

Návštěvy

Návštěvy jsou možné každý den. K návštěvám lze využít kulturní místnosti, terasu, venkovní prostory areálu i vlastní pokoje uživatelů. Je vhodné každou návštěvu ohlásit v místnostech personálu jednotlivého oddělení službu konajícím personálu.

V případě nutnosti zajištění úkonu péče u uživatelů na pokoji, mají právo pracovníci požádat návštěvu uživatele, aby opustila pokoj po dobu provádění úkonu.

Při mimořádných událostech a opatřeních hygienicko-epidemiologické povahy může ředitelka zařízení návštěvy omezit, popř. zakázat.

Návštěvní hodiny jsou omezeny v době nočního klidu, v mimořádných případech lze domluvit se službou konajícím personálem či vedoucím směny výjimku.

Doba klidu v Domově

Noční klid je v Domově stanoven v době od 22.00 hod do 6.00 hod. V této době nesmí být uživatel rušen, až na výjimku podávání léků, resp. poskytnutí nutné ošetrovatelské nebo lékařské péče. Při nástupu do Domova uděluje uživatel souhlas, příp. nesouhlas s tím, že službu konající personál může provádět pravidelné noční kontroly na pokojích, avšak s ohledem na dodržování nočního klidu (uživatel není rušen, personál jej nebudí).

Obecně doba nočního klidu respektuje předpoklad dodržení základních a etických principů tolerance, volnosti a klidu pro ostatní uživatele.

Článek IX. **Další ujednání**

a) Trvalý pobyt v Centru pro seniory Zahrada, o.p.s.

V případě, že se uživatel rozhodne pro trvalé bydliště v objektu poskytovatele, pomůže mu odpovědný pracovník (sociální pracovnice) v patřičném rozsahu vyřídit formality související s touto změnou.

b) Poštovní zásilky

Poštovní zásilky pro uživatele Domova jsou doručovány každý pracovní den přímo do zařízení. Zásilky jsou předávány uživatelům přímo na pokoji pracovníkem České pošty nebo pracovníkem CPS Zahrada. Pokud poštu doručuje pracovník CPS Zahrada, jedná se pouze o běžnou poštu, která je do zařízení doručována v době oběda z důvodu předcházení narušování uživatelů v době podávání oběda. V případě, že uživatel potřebuje při přebírání zásilky určitou míru podpory, dojde k předání zásilky za přítomnosti sociální pracovnice nebo pracovníka v přímé péči. V případě, že

Centrum pro seniory Zahrada, o.p.s.
A. Bartoše 1700, 768 61 Bystřice pod Hostýnem

uživatel bude potřebovat podporu i při otevírání příp. vyřizování zásilky, bude mu k dispozici pomoc sociálních pracovníc. Veškeré poštovní zásilky k odeslání mohou uživatelé nechat u sociální pracovnice, která zajistí následné odeslání.

c) Platby uživatele vůči jiným institucím

Centrum pro seniory Zahrada, o. p. s. nepřebírá platební povinnosti svých uživatelů vůči ostatním orgánům a institucím, uživatelům nezaniká vůči nim povinnost platby.

- Platba rozhlasových a televizních poplatků: tyto poplatky je každý uživatel povinen hradit sám, a to v případě, že vlastní televizi či rozhlasový přijímač. Centrum pro seniory Zahrada hradí tyto poplatky pouze za jimi vlastněné přijímače.

d) Bezpečnostní opatření a odpovědnost za způsobenou škodu

Bezpečnostní opatření:

- klienti jsou povinni se řídit bezpečnostními předpisy platnými pro Centrum pro seniory Zahrada, o.p.s.; při mimořádných událostech se řídí pokyny služby konajícího personálu.
- prostory zařízení jsou vybaveny elektrickou požární signalizací; na pokojích je přísný zákaz manipulace s otevřeným ohněm.
- kouření v zařízení - je povoleno pouze na místech k tomu určených (terasy, balkóny, venkovní prostory)
 - ve všech vnitřních prostorách **je kouření zakázáno** (podle § 8 a § 9 zákona č. 379/2005 Sb., o opatřeních k ochraně před škodami způsobenými tabákovými výrobky, alkoholem a jinými návykovými látkami, ve znění pozdějších předpisů)
- uživatelé se mohou volně pohybovat po celém areálu s výjimkou provozních místností (kuchyně, prádelna, kotelna, sklady, apod.), a to z bezpečnostních a hygienických důvodů
- uzamykání ubytovacích budov – službu konající personál zajišťuje večerní uzamčení veškerých dveří umožňujících vstup do budovy v čase 19.30 hod a odblokování těchto dveří v ranních hodinách v čase 5.30 hod.
- uzamykání pokojů – každý uživatel vlastní klíč od svého pokoje a jeho uzamykání je plně na zodpovědnosti uživatele
- uživatel odpovídá v plném rozsahu za škodu, kterou prokazatelně způsobil na majetku Domova, jiné instituce, osobního majetku jiného uživatele, případně prokazatelně poškodil zdraví jiného uživatele, pracovníků Domova nebo dalších osob; způsobí-li prokazatelně škodu (v předchozím smyslu) více uživatelů, odpovídají za ni podle míry své účasti.

d) Stížnosti

Centrum pro seniory Zahrada, o.p.s.
A. Bartoše 1700, 768 61 Bystřice pod Hostýnem

Stížnosti, které má uživatel na služby a péči v Centru pro seniory Zahrada, o. p. s. může přednést ústně komukoli z pracovníků zařízení. Pracovník uživateli nabídne svou pomoc při sepsání stížnosti. Stížnost je písemně zaznamenána. Uživatel má právo na odpověď o způsobu vyřízení stížnosti písemně do 30 dnů od podání stížnosti (viz. Standard č. 7). Uživatel též může podat stížnost či připomínku do schránek důvěry (anonymně), které jsou umístěny na každém patře.

Na každém patře se nacházejí nástěnky věnující se problematice stížností, které obsahují znění Standardu č. 7 i veškeré formuláře potřebné k podání stížností. Vedle těchto nástěnek se nachází uvedené schránky důvěry, do nichž je možné jakoukoliv stížnost (ale i podnět či připomínku), vhodit.

e) Další práva a povinnosti uživatele

1. Při poskytování sociálních služeb dbáme na respektování lidské důstojnosti a ochranu práv uživatelů. Uživatelé mají právo na ochranu svého soukromí, zachování intimity, svobodu volného pohybu, právo na vlastní rozhodování a respektování individuálního způsobu života, právo vlastnit majetek, právo na dostatečné a srozumitelné informace, právo na zachování listovního tajemství, právo na kvalitní a bezpečnou službu.

2. Uživatel má povinnost se při pobytu v objektu Domova zdržet nadměrného užívání alkoholu a jiných psychotropních a návykových látek, které by ztěžovalo kolektivní soužití ostatních uživatelů.

3. Uživatelé mohou navštěvovat pokoje jiných uživatelů pouze s jejich souhlasem.

4. Uživatelé se chovají k pracovníkům a ostatním uživatelům Domova slušně. Mezi nevhodné projevy chování patří zejména slovní nebo fyzické napadání, vyvolávání konfliktů a hádek a také hrubé a nevhodné chování k návštěvám zařízení. Patří sem i vytváření nadměrného hluku, kterým budou vyrušováni ostatní uživatelé, a to především v době nočního klidu od 22.00 do 6.00 hodin.

f) Narušování soužití

Každý uživatel by se měl snažit přispívat k nerušenému a příjemnému soužití a vzájemné toleranci mezi sebou. Jestliže však někdo z uživatelů vzájemné soužití a pořádek v Domově porušuje, popř. se z jeho strany objevují opakovaně nevhodné projevy chování, musí být porušení řešeno vedením organizace, a to v následujícím pořadí:

- domluva službu konajícího personálu
- domluva vedoucí obslužné péče
- domluva ředitelky organizace
- 1. písemné napomenutí ředitelky

Centrum pro seniory Zahrada, o.p.s.
A. Bartoše 1700, 768 61 Bystřice pod Hostýnem

- 2. písemné napomenutí ředitelky s upozorněním na možnost výpovědi ze Smlouvy o poskytnutí sociální služby
- výpověď - ukončení poskytování sociální služby na základě výpovědi ze Smlouvy o poskytnutí sociální služby
- popř. přestupkové řízení, trestní oznámení (v obou případech také následuje výpověď ze Smlouvy o poskytnutí sociální služby)

Za hrubé porušení Vnitřních pravidel poskytování sociální služby se považuje:

- prokázané fyzické napadení jiného uživatele nebo pracovníka
- prokázaná šikana mezi jednotlivými uživateli nebo porušování základních práv a svobod
- prokázaná krádež finančních prostředků nebo cenných věcí
- opakované porušování vzájemného soužití nebo nočního klidu např. pod vlivem alkoholu

Článek X.
Závěrečná ustanovení

- 1) Tato Vnitřní pravidla poskytování sociální služby nabývají účinnosti dnem 1. 1. 2020.
- 2) Vnitřní pravidla jsou volně k dispozici na nástěnkách v domově u jídelen na jednotlivých odděleních.
- 3) Uživatelé jsou seznámeni s Vnitřními pravidly prostřednictvím klíčového pracovníka.
- 4) Vnitřní pravidla jsou nedílnou přílohou Smlouvy o poskytování sociální služby.
- 5) Vnitřní pravidla jsou součástí informačních materiálů, které jsou předávány uživateli před zahájením poskytování sociální služby do zařízení.
- 6) U nově přichozích uživatelů, se pak sociální pracovníci ujišťují o seznámení se s Vnitřními pravidly. Zodpovídají případné dotazy.
- 7) Zaměstnanci jsou s Vnitřními pravidly poskytování sociální služby seznámeni a podpisem stvrzují, že je pro ně závazný a budou jej respektovat.

V Bystřici pod Hostýnem 1. 1. 2020

.....
PhDr. Eva Winklerová
ředitelka