

1. Úvod

Klidný a spokojený život v Domově vyžaduje, aby se uživatelé služby i zaměstnanci řídili určitými zásadami a pravidly, z nichž nejdůležitější jsou vzájemná úcta, pochopení a ochota si pomáhat. Pravidla, jimiž se řídí denní život v Domově, obsahují zejména tato Vnitřní pravidla (dříve domácí řád).

Vnitřní pravidla pro poskytování služby „domov pro seniory“ (dále jen Vnitřní pravidla) respektují základní lidská práva uživatelů služeb, jejich nároky vyplývající z dalších platných obecně závazných norem a pravidla občanského soužití.

Poskytování sociální služby je zahájeno uzavřením **„Smlouvy o poskytování sociální služby“**, která respektuje potřeby a individuální přání uživatele, posiluje naplňování oprávněných zájmů a minimalizuje rizika související se způsobem života. Vychází z možností domova a zajišťuje ochranu práv jednotlivých uživatelů. Individuální potřeby a přání uživatele zachycuje **individuální plán**, ve kterém je stanoven osobní cíl uživatele, neboli cíl vzájemné spolupráce.

2. Poslání, cíle a principy sociální služby

Posláním Domova pro seniory Tovačov (dále jen „Domov“) je vytvořit klidné, bezpečné a kvalitní prostředí seniorům se sníženou soběstačností, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné osoby. Poskytovat sociální službu tak, aby uživatelé služby mohli své stáří prožít aktivně a důstojně, motivovat je k udržení soběstačnosti a k zachování aktivního způsobu života a umožnit jim v podmínkách rezidenčního bydlení žít běžným způsobem života i přes vysoký věk a fyzická omezení.

Cílem sociální služby je:

- podporovat spokojenost a pohodu uživatelů
- podporovat uživatele v tom, aby mohli žít běžným způsobem života

	Vnitřní pravidla pro poskytování služby v Domově pro seniory Tovačov	řád/3
---	---	--------------

- rozvíjet a udržovat soběstačnost, schopnosti a dovednosti uživatelů po co nejdelší dobu
- poskytovat službu, která pružně reaguje na individuální a aktuální potřeby uživatelů

Základní činnosti pobytové sociální služby v souladu s § 49 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách:

- poskytnutí ubytování
- poskytnutí stravy
- 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 uplatňování práv a oprávněných zájmů

3. Individuální plán služby

Účelem individuálního plánování služby je zajistit její poskytování v souladu s předem vyjednanými individuálními požadavky a osobním cílem uživatele, který je součástí „Smlouvy“.

Průběh služby si **plánuje** v závislosti na svém zdravotním stavu **sám uživatel** tak, aby poskytovaná služba v největší možné míře naplnila jeho potřeby a očekávání. Při sestavování a vyhodnocování individuálního plánu je uživateli nápomocen a podporu mu poskytuje klíčový pracovník

U uživatelů, kterým zdravotní stav neumožňuje vyjádřit se vlastními slovy, či pochopit obsah otázek, slouží ke zjišťování jeho potřeb, požadavků, očekávání, stanovení cílů a vyhodnocení individuálního plánu prostředky jiného způsobu komunikace (*fotografie, obrázky, názorné předměty*), případně spolupráce s rodinnými příslušníky či jinými blízkými osobami.

K sestavení individuálního plánu mohou být přizvány i osoby blízké, které si uživatel sám zvolí (rodinní příslušníci, druh, družka, přátelé, známí), případně zákonný zástupce uživatele.

	Vnitřní pravidla pro poskytování služby v Domově pro seniory Tovačov	řád/3
---	---	--------------

Na naplňování individuálního plánu se podílí tým pracovníků přímé péče domova (sociální pracovníci, pracovníci v sociálních službách, fyzioterapeuti, všeobecné sestry, nutriční terapeut), případně i praktický lékař pro dospělé.

O průběhu naplňování individuálního plánu je veden písemný záznam. Uživatel může do svého plánu kdykoliv nahlížet.

4. Ubytování

Celková kapacita služby „domov pro seniory“ je 128 míst. Ubytování je poskytováno v jednolůžkových (22) a dvoulůžkových (53) pokojích se sociálním zařízením. Soukromí ve dvoulůžkových pokojích je zajištěno teleskopickými zástěnami, případně skládací zástěnou/paravánem. Vzájemné návštěvy uživatelů na pokojích je třeba projednat se spolubydlícím.

Uživatel, který chce mít v Domově **trvalé bydliště**, se přihlásí k trvalému pobytu na Městském úřadě Tovačov a rovněž zažádá o vydání nového občanského průkazu (OP) u příslušného úřadu. V této činnosti mu budou nápomocny sociální pracovníci. Při jeho špatném zdravotním stavu vyřídí přihlášení k trvalému pobytu a výměnu OP za něho.

Pokoj je vybaven polohovací postelí, peřináčem, nočním stolem, křeslem, skříň s možností uzamykatelné osobní skříňky (trezorek). Uživatel má možnost dovybavit si pokoj osobními věcmi a vlastními doplňky (např. obrázky, lampa, křeslo aj.) Všechny prostory v domově jsou s bezbariérovým přístupem.

Mimo pokoj a prostory k němu příslušné může uživatel využívat společně s ostatními uživateli obvyklým způsobem také společenské místnosti (jídelny) a zákoutí na jednotlivých úsecích a ostatní společné prostory domova.

Ubytování zahrnuje také topení, spotřebu teplé a studené vody, elektrický proud, úklid, praní, žehlení, drobné opravy ložního, osobního prádla a ošacení.

V případě potřeby nebo při zdravotních problémech mají uživatelé na svých pokojích k dispozici signalizační zařízení.

Uživatelé mohou používat vlastní televizní a rozhlasové přijímače, za které hradí poplatky České poště. Řádné přihlášení se za poplatníka a zajištění úhrady je povinností uživatele, se kterou mu může být nápomocen sociální pracovník. V případě nesouhlasu spolubydlícího s užíváním televizního či rozhlasového přijímače je ve dvoulůžkových pokojích poslech umožněn pouze přes sluchátka.

V průběhu poskytování sociální služby může uživatel požádat o přestěhování na jednolůžkový pokoj, případně na jiný dvoulůžkový pokoj. Klíčový pracovník jeho požadavek zapíše do Žádosti o přestěhování, kterou předá sociální pracovníci k dalšímu vyřízení. Ředitelka Domova má právo provést změnu ubytování na základě opodstatněných důvodů (např. zhoršení zdravotního stavu, nepřizpůsobivé chování aj.).

Dojde-li v průběhu měsíce k přestěhování uživatele na pokoj s jinou úhradou, ke změně úhrady za ubytování dojde od měsíce následujícího. Veškeré změny budou řešeny formou číslovaných dodatků ke „Smlouvě“.

5. Osobní věci uživatelů služby, odpovědnost za škodu

Cenné předměty, vkladní knížky a finanční hotovost doporučujeme ukládat do úschovy Domova. Za cenné věci, vkladní knížky a peníze uložené na pokoji si odpovídá každý uživatel sám (příp. jeho opatrovník) a za jejich ztrátu nenese Domov odpovědnost.

Věci, které přidělil uživatelům Domov, zůstávají jeho majetkem. Uživatelé jsou povinni s nimi zacházet šetrně a při trvalém odchodu z Domova je vrátit ve stavu, který odpovídá délce jejich používání.

Osobní prádlo jednotlivých uživatelů je řádně označeno v prádelně Domova. Toto označení je nutné pro pozdější manipulaci v prádelně a při třídění prádla na jednotlivých oddělení. Za ztrátu nedostatečně označeného či neoznačeného prádla domov neodpovídá. Označení osobního prádla pravidelně kontroluje personál na jednotlivých odděleních a personál prádelny. Neoznačené prádlo je soustředěno ve skladu prádelny. Při nákupu nového osobního prádla je nutné provést jeho řádné označení.

Odpovědnost za škodu:

- uživatel odpovídá za škodu, kterou zaviněně způsobil na majetku Domova nebo jiné organizace, jejíž majetek užívá (např. invalidní vozík), na majetku nebo zdraví spoluuživatelů, zaměstnanců Domova a jiných osob
- způsobí-li škodu zaviněně více uživatelů, odpovídají za ni podle své účasti

Úschova cenných a jiných věcí

Uživatel může požádat o uložení cenných věcí, osobních dokladů, peněžních hotovostí nebo vkladních knížek do úschovy domova. Uživatel může z hotovostí i z vkladů peníze libovolně vybírat, peníze ukládat nebo s nimi jinak disponovat. Požádá-li o vydání, Domov mu cenné deponované věci, hotovost nebo vkladní knížky vydá proti potvrzení. Převzetí potvrdí svým podpisem. Současně vrátí propisy dříve obdržených dokladů. O uložení může požádat kdykoliv během svého pobytu v Domově.

Hrozí-li nebezpečí poškození, zničení nebo ztráty věcí, které má uživatel u sebe, dá ředitelka pokyn, aby je pověřený pracovník převzal od uživatele do úschovy. Pomine-li toto nebezpečí, převzaté věci se uživateli opět vrátí. O převzetí věcí, kterým hrozí poškození, zničení nebo ztráta, vydá Domov uživateli potvrzení. Není-li uživatel schopen souhlas projevit nebo doklady podepsat, převezme v tomto případě věci do úschovy domova sociální pracovnice a vyhotoví doklad o úschově. Uživatel má také možnost si na vlastní žádost uložit cennější věci, peněžní hotovosti a vkladní knížky do trezoru domova.

Odchází-li uživatel z Domova na delší dobu než jeden den, do nemocnice nebo na vyšetření, u něhož neví, jak dlouho bude mimo Domov, může si za přítomnosti službu konající všeobecné sestry a jednoho svědka provést uzamčení a zapečetění skříně, v níž má osobní věci, aby se zabránilo zničení nebo ztrátě. V takovýchto případech by měl uživatel před vlastním uzamčením nechat prohlédnout obsah skříně, aby se v ní nevyskytovaly potraviny, vlhké oblečení a jiné věci, které podléhají zkáze a mohly by šířit zápach a infekci.

6. Finanční záležitosti

Úhrada za pobyt je stanovena zákonem o sociálních službách č.108/2006 Sb. a prováděcími předpisy - vyhláškou MPSV č.505/2006 Sb. Výše úhrady je sjednána ve Smlouvě o poskytování sociální služby mezi uživatelem a poskytovatelem.

Uživateli Domova musí po úhradě nákladů za pobyt z jeho příjmu zůstat alespoň 15%, pokud by uživateli tato částka nezůstala, úhrada se sníží a dle § 71 odst. 3 zákona č.108/2006 Sb. se poskytovatel může dohodnout s rodinou na finanční spoluúčasti na úhradě.

Zahájí-li uživatel službu v průběhu měsíce, je mu stanovena poměrná část úhrady za ubytování a stravu ode dne nástupu do konce daného měsíce. Zároveň se vypočítává i poměrná část přiznaného příspěvku na péči. Od následujícího měsíce hradí uživatel plnou úhradu, stanovenou ve „Smlouvě“, včetně přiznaného příspěvku na péči.

Nemůže-li uživatel z osobních důvodů zahájit pobytovou sociální službu v dohodnutém termínu, má možnost oddálit zahájení služby o 10 dnů, kdy hradí pouze ubytování. Tato lhůta může být na základě oboustranné dohody prodloužena maximálně do 15 dnů. Toto ustanovení neplatí, je-li důvodem k odkladu zahájení služby hospitalizace.

Uživatel (opatrovník, zástupce obecního úřadu) má možnost zvolit si formu úhrady za poskytované sociální služby.

Úhradu lze provést následujícími způsoby :

- *prostřednictvím hromadné výplatní listiny České správy sociálního zabezpečení*
- *hotově v pokladně Domova pro seniory*
- *bezhotovostně (trvalým příkazem) ze svého soukromého účtu*

Zvolí-li si uživatel zasílání důchodu prostřednictvím hromadné výplatní listiny, je výplata zůstatku důchodu prováděna 15. den v měsíci. Případně-li tento den na den pracovního klidu, bude výplata provedena v nejbližším pracovním dnu.

Zůstatky důchodu jsou vypláceny na jednotlivých pokojích. Při vyplácení jsou přítomni: sociální účetní, sociální pracovník nebo aktivizační pracovník (tj. pověřený pracovník a 1 svědek); převzetí výplaty potvrdí

uživatel svým podpisem ve výplatním seznamu. Úhradu za pobyt a stravování dle uzavřené smlouvy platí uživatel 15. dne v měsíci, při nástupu do 27. dne v měsíci.

Vrácení úhrady (vratka) za neodebranou stravu a příspěvek na péči se uživatelům vyplácí příští měsíc, vždy 15-tého dne. Uživatel svým podpisem potvrdí přijetí vratky na samostatném výplatním seznamu – vyúčtování.

Uživatelé si po dohodě se sociální pracovníci měsíčně ukládají dohodnutou částku do depozitní pokladny spravované sociální účetní. Tyto peníze jsou určeny na individuální platby uživatelů (např. úhrada léků, osobních hygienických potřeb, kadeřníka, pedikúry, potravin, oblečení, SIPO aj.). Tato částka bude uživateli vyúčtována vždy 15-tého dne (při výplatě důchodu) následujícího měsíce.

Předávání individuálních peněžních zásilek zajišťuje sociální účetní.

7. Stravování

Domov zajišťuje uživatelům celodenní stravu odpovídající jejich věku a zdravotnímu stavu, zásadám racionální výživy a požadavkům dietního stravování. O dietním stravování rozhoduje u jednotlivých uživatelů jejich ošetřující lékař. Za dodržování předepsané kvality a množství stravy odpovídá vedoucí úseku stravování.

Úhrada za zvolený druh stravy je uvedena ve „Smlouvě“. Jídelní lístek je sestaven ve dvoutýdenním předstihu a je vyvěšen na jednotlivých úsecích domova.

Pestrostí a provedením je jídlo blízké domácím podmínkám. Jídelníček je sestavován tak, aby odpovídal zdravé výživě, zahrnuje stravu normální a dietní a je vystaven pro informaci na přístupných místech v celém Domově. Uživatelé mají možnost výběru stravy, obědy ze tří variant, snídaně a večeře ze dvou různých variant.

Strava se uživatelům podává v hlavní jídelně, v jídelnách na jednotlivých odděleních, případně přímo na pokoji.

Uživatelům doporučujeme, aby respektovali rozhodnutí týkající se nevynášení nádobí, příborů a stravy (teplá jídla) z hlavní jídelny či z jídelen

na odděleních (rizika úrazu, ohrožení ostatních uživatelů, hygienické hledisko). Uživatel si však může odnést moučník, ovoce nebo nápoje ve vlastním nádobí.

Potraviny mohou uživatelé ukládat jen na místa k tomu určená. Mohou využívat svých nebo společných ledniček. Nepoužitelné zbytky jídel odkládají do zvláštních nádob (nikoliv na parapet, balkony, chodby apod.).

V Domově je zřízena stravovací komise, jejímiž členy jsou zástupci uživatelů a zaměstnanců, která zohledňuje požadavky strážníků. Ve své činnosti se zaměřuje především na vhodnost a kvalitu stravy pro strážníky a na úroveň jejich stolování. Schází se pravidelně 2x měsíčně. Ve věci stravování se proto strážníci mohou obracet také na tuto komisi.

Strava je podávána v tomto časovém rozmezí:

podávaná strava	doporučený čas
snídaně	7.30 - 8.00 hod
oběd	12.00 - 12.30 hod
svačina	14.30 hod
večeře	17.00 - 17.30 hod
II. večeře (diabetický přídavek)	20.00 hod

Na základě individuální domluvy je samozřejmě možné podávat stravu i v jiném časovém rozmezí.

8. Ošetřovatelská a zdravotní péče

Součástí poskytované pobytové sociální služby je zdravotní péče, která je uživatelům poskytována v souladu s § 36, písmeno b), zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách v platném znění. Tato péče je zajišťována praktickým lékařem pro dospělé a odbornými externími lékaři – zubním, diabetologem, neurologem, kožním, rehabilitačním a psychiatrem.

Ošetrovatelskou péči zajišťují všeobecné sestry bez odborného dohledu, přímou obslužnou péči pracovníci v sociálních službách.

Mimo nabídku smluvních lékařů DS Tovačov má uživatel právo zvolit si svého ošetřujícího lékaře i lékaře odborného. V tomto případě však není v možnostech Domova zajistit lékařské ošetření, psaní receptů, objednávání na vyšetření, převozy či zajištění zdravotnického materiálu. Tyto úkony si zajišťuje uživatel sám, s pomocí rodiny či jiných osob. Žádá-li uživatel vyšetření u odborného lékaře, u něhož není zaregistrován a jeho ošetřující lékař k tomu nevydá doporučení, zajišťuje si uživatel toto vyšetření sám včetně dopravy a doprovodu.

Potřebu lékařského vyšetření nebo mimořádného ošetření hlásí uživatel službu konající všeobecné sestře. Vlastní úraz nebo úraz jiné osoby ohlásí uživatel ihned všeobecné sestře konající službu nebo jinému pracovníkovi Domova, který poskytne pomoc a neprodleně tuto skutečnost zaznamená do knihy o úrazech.

O hospitalizaci ve zdravotnickém zařízení rozhoduje ošetřující lékař uživatele, případně odborný lékař. U uživatele, u něhož je podezření, že onemocněl infekční chorobou, se postupuje podle rozhodnutí lékaře.

Předepsané léky uživatel užívá sám, jsou mu však vymezena možná rizika. Jsou-li rizika nepřijatelná či aktuální zdravotní stav uživateli nedovoluje, aby léky užíval sám, nebo na jeho vlastní žádost jsou mu podávány odborným zdravotnickým personálem. O těchto skutečnostech je proveden písemný záznam v dokumentaci uživatele.

Rehabilitační péče je poskytována na základě ordinace příslušného lékaře fyzioterapeutkou domova, případně ve velmi dobře vybavené soukromé rehabilitaci, která sídlí v přízemí budovy domova. Uživatelé mohou využívat moderní přístrojovou techniku ve fyzioterapii (elektroléčbu, bioptronovou lampu, inhalátor, parafín, magnetoterapii, klasické masáže), terapii vodoléčebnou (vířivé koupele končetin, vanové koupele, perličková lázeň, podvodní masáže).

Předepsané léky má uživatel možnost si vyzvednout v jím zvolené lékárně sám, případně vyzvedávání léků zajistí poskytovatel u smluvní lékárně.

Doplatky za předepsané léky hradí uživatelé ze svých finančních prostředků. Na základě souhlasu uživatele (zákonného zástupce, zástupce Magistrátu města Přerova) jsou případné doplatky na lécích hrazeny z depozitní pokladny klientů při výplatách zůstatku důchodu. Uživatel vždy obdrží přesný rozpis jemu předepsaných léků, včetně ceny doplatků.

9. Hygienické podmínky

V Domově uživatelé sami dle svých možností pečují o osobní čistotu, čistotu šatstva, prádla, obuvi, a dbají na pořádek v pokojích, ve skříních, nočních stolcích apod. Pořádek a čistotu se snaží dodržovat i ve všech dalších místnostech, které používají a dále v celém areálu domova (zahrada, park, chodníky, dvůr, atd.).

Uživatelé si ze svých prostředků hradí hygienické potřeby, které jsou k jejich komfortnímu ošetření potřeba.

Uživatelé mají k dispozici společné koupelny, které jsou volně přístupné po celý den. Koupání nebo sprchování je možné kdykoliv - dle potřeby. U každého uživatele je zajištěno nejméně jednou týdně koupání za pomoci pracovníků Domova.

K dodržování osobní hygieny patří též holení, stříhání vlasů a k pěknému vzhledu žen též úprava vlasů a dále pedikúra. Podrobnosti o poskytování těchto služeb a o odborném ošetření nohou (pedikúra) sdělí obyvatelům personál Domova. Úhrady za tyto služby si hradí uživatel ze svých prostředků.

Každému obyvateli je doporučena výměna osobního prádla nejméně jednou týdně, podle potřeby i častěji. Na noc se vždy převlékají do nočního prádla. Znečištěné prádlo se sbírá každý den a denně se odevzdává do prádelny k vyprání. Šatstvo k čištění v chemické čistírně a opravu poškozené obuvi zajistí sociální pracovnice ve spolupráci s vedoucí oddělení. Tyto služby si uživatelé hradí sami. Pro běžné čištění obuvi a k žehlení prádla používají obyvatelé jen vyhrazených prostor.

Uživatelé jsou žádáni, aby umožnili personálu ověřit dodržování čistoty a pořádku v osobních věcech, ve skříních, nočních stolcích apod. Případný nesouhlas je třeba písemně doložit.

10. Vzájemné vztahy

Základní podmínkou klidného a bezproblémového společného soužití v Domově je dodržování pravidel slušného chování a zásad občanského soužití.

Uživatelé by se tedy měli chovat k sobě navzájem i k zaměstnancům Domova slušně, zdvořile a se vzájemným respektem.

Uživatel si plánuje den podle svého přání a svých potřeb, schopností a dovedností. Měl by však přitom respektovat vnitřní předpisy a provozní řád poskytovatele.

Doba nočního klidu je stanovena od 22.00 hod. do 6.00 hod ráno. V této době tedy nejsou uživatelé rušeni, s výjimkou nutnosti podání léků nebo poskytnutí nutné ošetrovatelské péče. V době nočního klidu by neměli uživatelé nevhodným způsobem rušit ostatní, mohou však poslouchat ve společenské místnosti rozhlas nebo televizi. Po dohodě se spolubydlícím je umožněno sledování vlastní televize přímo na pokoji.

Dojde-li ze strany uživatele k porušení uzavřené Smlouvy o poskytování sociální služby nebo Vnitřních pravidel pro poskytování služby či k hrubému porušení společného soužití (slovní napadení, agresivní chování, nadměrné požívání alkoholických nápojů), pak za účelem nápravy bude každé takové porušení projednáno s vedením domova, případně na Radě seniorů.

Opatření:

Jestliže by uživatel porušoval kázeň a pořádek v Domově a odpovědným pracovníkům by se nepodařilo sjednat nápravu, vysvětlí mu ředitelka Domova nebo její zástupkyně jaké chování a jednání se od něho nadále očekává. Poučí ho o následcích, které by pro něho mohlo mít další porušování kázně a pořádku a domluví mu, aby se ve svém chování změnil. Nedojde-li ani potom k nápravě nebo jde-li o porušení Vnitřních pravidel, pravidel soužití nebo pořádku zvláště závažné, učiní ředitelka Domova po předchozím projednání s Radou seniorů postupně tato opatření:

- písemné napomenutí
- oznámení rodinným příslušníkům

Uživateli Domova, který i po vyčerpání uvedených opatření nadále porušuje hrubě pořádek a kázeň v Domově, může být navrženo ukončení pobytu. Rovněž uživateli, který fyzicky napadá jiné osoby (uživatel, pracovník), může být navrženo ukončení poskytování sociální služby.

V případě opakovaného porušení Vnitřních pravidel lze v souladu s čl. XIV „Smlouvy o poskytování sociální služby“ pobytovou sociální službu ukončit.

11. Vycházky a pobyt mimo Domov

Uživatelé se během dne volně pohybují, jak v areálu Domova, tak mimo něj, podle vlastního přání a představ.

Uživatelé, kteří odcházejí mimo areál Domova (popřípadě mimo obec nebo město), jsou povinni nahlásit službu konajícímu personálu, kam odcházejí a přibližnou dobu návratu a zároveň dbají na svůj zevnějšek a bezpečnost.

Vycházky může ze zdravotních důvodů omezit nebo zakázat lékař, na kratší dobu rovněž i vedoucí ošetřovatelsko-zdravotního úseku. Ředitelka nedoporučí vycházet uživatelům z Domova tehdy, bylo-li by ohroženo jejich zdraví nebo bezpečnost, např. při epidemiích, nepříznivém počasí nebo náledí. Z těchto důvodů může být uživatelům omezen nebo zakázán pobyt i v zahradě.

Pobyt mimo Domov:

Délka pobytu uživatele mimo Domov není právním předpisem upravena ani omezena. Uživatel má pouze stanovenou povinnost předem oznámit pobyt mimo Domov vedoucí oddělení nebo službu konající všeobecné sestře. Přejížděný pobyt mimo Domov je uživateli povolen tehdy, bude-li o něho v té době prokazatelně dobře postaráno.

Uživatel musí zažádat o pobyt mimo Domov s dostatečným předstihem. Tuto skutečnost oznámí vedoucí oddělení, nahlásí datum a hodinu odchodu a příchodu a vyplní žádanku na odhlášení stravy. Na tuto dobu si vyžádá předepsané léky, aby nedošlo k narušení léčebného režimu.

Za pobyt mimo Domov je uživateli vrácena stanovená částka za potraviny a poměrná část příspěvku na péči. Přesná pravidla stanoví vnitřní předpis ke Stravování uživatelů a vnitřní předpis k Příspěvku na péči.

12. Návštěvy

Uživatelé mohou přijímat návštěvy každý den. Každou návštěvu je zapotřebí ohlásit na vrátnici, v pozdějších hodinách službu konající všeobecné sestře. Návštěvy by se neměly konat v době výdeje jídla (oběd, večeře).

Návštěvy obyvatelé přijímají v místnostech k tomu určených (haly a jídelny ve všech patrech, společenské místnosti, balkony a terasy), dále na dvoře a v parku nebo odchází po ohlášení personálu mimo areál Domova.

Uživatelé, kteří jsou upoutáni na lůžko, přijímají návštěvy přímo na svém pokoji. Méně pohyblivým uživatelům a jejich návštěvám jsou k dispozici invalidní mechanické vozíky a geriatrická křesla.

Návštěvy nesmí rušit klid a pořádek v Domově nebo narušovat léčebný a dietní režim. Během celého dne jsou možné vzájemné návštěvy obyvatel na jednotlivých pokojích až do nočního klidu. Chování musí být takové, aby nerušilo ostatní spolubydlící.

Vzájemné návštěvy opačného pohlaví na dvoulůžkových pokojích se konají pouze se souhlasem spolubydlícího.

13. Aktivní život v Domově

Uživatelé Domova se podle svého zájmu a zdravotního stavu účastní kulturního života a podílí se na jeho organizování. V průběhu služby mohou uživatelé využít nabídku aktivizačních a sociálně terapeutických činností, které jsou v Domově realizovány především aktivizačními pracovníky. Pro tyto činnosti je využíván prostor kavárny seniorů, hlavní jídelny, společenských místností, tělocvičny, nádvoří a zahrada domova.

Součástí zařízení Domova je knihovna a internet. Knihy se půjčují dle abecedně zpracovaného soupisu knih, který je k dispozici na všech odděleních. Po přečtení vrátí uživatel knihu zpět do knihovny.

Uživatelé mají možnost odebírat denní tisk a časopisy, které hradí ze svých prostředků určenému pracovníkovi domova. K dispozici mají bufet a nápojový automat.

Zájmová a dobrovolná pracovní činnost:

Uživatelé se mohou věnovat své zájmové činnosti, pokud zájmová činnost nebo její rozsah není na úkor jejich zdraví.

Podle svého zdravotního stavu pomáhají uživatelé při úklidu svých pokojů (větrání přikrývek, úklid přikrývek postelí, utírání prachu), popř. též jiných místností, při obsluze uživatelů upoutaných na lůžko a při jiných činnostech ve prospěch spolubydlících. Dále při pomocných pracích v jídelně, práci na zahradě apod. Bližší podrobnosti o dobrovolné pracovní činnosti sdělí uživatelům sociální pracovnice.

Poštovní zásilky:

Poštovní zásilky, balíky, včetně peněžních poukázek přejímá přímo uživatel nebo pověřený pracovník Domova, který při této práci zachovává listovní tajemství. Poštovní zásilky určené pro uživatele, které jsou adresovány na Domov, přebírá pověřený pracovník.

14. Bezpečnostní pravidla

V Domově je zakázáno manipulovat s otevřeným ohněm a rozdělávat oheň v jeho areálu. Elektrické vařiče a topná tělesa lze používat jen se souhlasem ředitelky Domova. K žehlení prádla jsou určeny samostatné místnosti.

V souladu s typem poskytované služby a podmínkami pro poskytování služby, s ohledem na minimalizaci případných rizik, je uživatelům umožněno užívat tyto soukromé elektrospotřebiče:

- televizní a rozhlasový přijímač
- počítač, prodlužovací šňůra
- lednička
- přehrávač (magnetofon, videopřehrávač, DVD)
- stolní lampa
- elektrický ventilátor
- fén, elektrická kulma
- elektrický holící strojek
- rychlovarná konvice (při manipulaci nutno dbát zvýšené opatrnosti)

V souladu s platnou ČSN číslo 361610 o revizi elektrospotřebičů je stanoven jednotný postup a podmínky pro užívání soukromých elektrospotřebičů.

Elektrospotřebiče podléhají pravidelným ročním revizím, prováděným odborně způsobilou osobou, které si uživatel hradí sám. V Domově provádí pravidelné revize smluvně zajištěná firma. Pokud uživatel nevyužije této nabídky, zajišťuje si revizi sám. Doklad o provedené revizi dodá vedoucímu provozního úseku (správce). Bez provedené revize není možné z bezpečnostních důvodů užívání elektrospotřebičů povolit.

Není dovoleno používat na pokojích nepovolené elektrické spotřebiče. Nepovolený elektrický spotřebič může být uživateli odebrán do úschovy Domova do doby vyřešení situace. Za případný úraz spojený s používáním nepovoleného elektrického spotřebiče nenese Domov odpovědnost. Pokud uživatel používá nepovolené elektrospotřebiče či spotřebiče povolené, které však neprošly revizí, a na jejich základě dojde v domově k věcným škodám, bude odstranění těchto škod plně hrazeno uživatelem.

Uživatelé nesmějí vstupovat do provozních místností Domova označených nápisem „Vstup zakázán“.

15. Rada seniorů

V Domově pracuje Rada seniorů zvolená obyvateli domova na dobu dvou let. Zastupuje uživatele v jednání s vedením Domova a s nadřízeným orgánem v otázkách, které se týkají všech uživatelů nebo jejich určité části. Z pověření jednotlivého uživatele (opatrovníka) může jednat i o věcech, které se týkají jen tohoto uživatele.

Rada seniorů působí na obyvatele, aby jejich chování a jednání, vzájemné vztahy i vztah k pracovníkům Domova odpovídal zásadám slušného chování, aby dbali o pořádek, dodržovali Vnitřní pravidla, pokyny ředitelky Domova, ošetřujícího lékaře i dalších odpovědných pracovníků.

Rada seniorů iniciativně spolupracuje s vedením Domova při organizování kulturní, zájmové a dobrovolné pracovní činnosti. Dále při zabezpečování vhodného stravování a kultury stravování, při projednávání a řešení stížností a připomínek uživatelů, které podávají jeho prostřednictvím nebo přímo vedení Domova. Účastní se při projednávání a řešení vážnějšího

nebo opakujícího se porušení kázně nebo pořádku uživatelem nebo uživateli. Rovněž se zabývá řešením jiných závažných otázek týkajících se uživatelů a jejich života.

Podle potřeby může Rada seniorů vytvářet pro jednotlivé druhy své činnosti komise (např. kulturní, stravovací). V rámci své působnosti může pověřovat úkoly i uživatele, kteří nejsou členy Rady, pokud nejde o úkoly, které jsou vyhrazeny jen jeho členům.

Rada seniorů pověřuje svého člena, aby se účastnil jako svědek při :

- pořizování jmenovitého seznamu věcí, hotovostí a vkladů, které Domov přebírá do úschovy po dobu nepřítomnosti uživatele v Domově, která je delší než 14 dnů, pokud se k této činnosti nemůže dostavit rodinný příslušník uživatele
- předávání majetku uživateli zbavenému způsobilosti k právním úkonům při jeho trvalém odchodu z Domova, jestliže se opatrovník k převzetí majetku nedostaví

Případné rozpory mezi Radou seniorů a ředitelkou, které nemohou být vyřešeny na půdě Domova, řeší zřizovatel, tj. Krajský úřad Olomouckého kraje.

16. Stížnosti

Uživatelé služby nebo jejich zákonní zástupci jsou oprávněni podávat podněty nebo stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytovaných služeb, aniž by tím byli jakkoliv ohroženi, a to ústně do protokolu, písemně, elektronicky, telefonicky či prostřednictvím schránek důvěry. Stížnosti jsou brány jako možný podnět pro rozvoj a zlepšování služby.

Stížnosti či podněty je možno podat i anonymně. Odpověď na takto podané stížnosti a podněty je vyvěšena po dobu 10ti dnů na nástěnkách dostupných uživatelům služby i dalším osobám (*chodby, vestibul domova*).

Podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování služeb se řídí vnitřním předpisem „[Pravidla pro podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytovaných služeb](#)“, která jsou k dispozici na každém oddělení Domova.

	Vnitřní pravidla pro poskytování služby v Domově pro seniory Tovačov	řád/3
---	---	--------------

Uživatelé mohou předat své stížnosti také prostřednictvím schránek důvěry, které jsou umístěny v hlavní jídelně a v jídelnách na jednotlivých odděleních. K podávání stížnosti mají uživatelé právo přizvat si nezávislého zástupce, rodinného příslušníka či osobu blízkou.

Uživatelé s vysokou mírou závislosti na službě (nekomunikující, upoutání na lůžko) jsou o možnostech a způsobu podávání podnětů a stížností informováni nejméně dvakrát ročně svým klíčovým pracovníkem (individuální řízený rozhovor). Podněty a stížnosti mohou tito uživatelé podávat prostřednictvím rodinných příslušníků, klíčových pracovníků, důvěrníků, sociálních pracovníků, ostatních pracovníků Domova a prostřednictvím dalších osob.

Osobě, která stížnost podala, musí být sdělena písemná zpráva o výsledku šetření nejdéle do 30 dnů, pokud se nejedná o případ, kdy je nutné si vyžádat jiná odborná stanoviska.

17. Závěrečná ustanovení

Tato Vnitřní pravidla nabývají účinnosti dnem 1.7.2011 a nahrazují Vnitřní pravidla vydaná 1.1.2011.

V Tovačově dne 30.6.2011

Bc. Lenka Olivová
ředitelka