

Domov pro seniory Nezdenice
Nezdenice 233
687 32

VNITŘNÍ PRAVIDLA

Domova se zvláštním režimem Nezdenice



Zpracovaly:	Bc. Martina Šimoníková, Mgr. Zuzana Kocourková	
Účinnost:	Od: 1. 1. 2024 Tato Vnitřní pravidla nahrazují Vnitřní pravidla ze dne 1. 10. 2023	
Schválila:	Mgr. Marcela Vaculínová	

Obsah

A. Úvodní ustanovení	3
B. Specifická opatření služby domov se zvláštním režimem	3
C. Zahájení poskytování služby	4
D. Ubytování	5
E. Postup pro přidělení jednolůžkového pokoje	8
F. Místnost individuálních potřeb.....	8
G. Stravování	9
H. Zdravotní péče.....	11
I. Hygiena.....	11
J. Úklid.....	12
K. Využití volného času.....	12
L. Úschova cenných věcí	12
M. Pobyt mimo areál Domova	13
N. Návštěvy	13
O. Zastoupení obyvatel	14
P. Fakultativní a doplňkové činnosti, jiné služby	14
Q. Poštovní a peněžní zásilky	15
R. Narušování pořádku a nerespektování pravidel vzájemného soužití	15
S. Pravidla pro vyřizování stížností	15
T. Pochvaly, podněty a drobné připomínky k poskytovaným službám	18
U. Mimořádné, nouzové a havarijní události.....	18
V. Kamerový systém služby domov se zvláštním režimem	19
W. Závěrečná ustanovení	19

A. Úvodní ustanovení

Vnitřní pravidla jsou vydána v souladu se Zákonem č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, s vyhláškou č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení Zákona o sociálních službách a Standardy kvality DZR Nezdenice.

Vnitřní pravidla Domova se zvláštním režimem Nezdenice (dále jen Domova) upravují základní normy soužití klientů Domova, jejich práva, povinnosti a rozsah poskytované **sociální služby** (dále jen „služby“), zohledňující osobní cíle klientů.

Jedná se především o:

- Poskytování služby s ohledem na individuální požadavky, očekávání a osobní cíle konkrétních klientů.
- Poskytování podpory má přednost před přímou pomocí, a to zejména v oblastech udržení soběstačnosti a udržování běžných sociálních kontaktů.
- Respektování a obhajování práv klientů služeb.

Zaměstnanci a klienti sociální služby jsou s Vnitřními pravidly seznámeni, dodržují je, prosazují a vytvářejí podmínky pro jejich realizaci.

Vnitřní pravidla jsou závazným dokumentem, kterým se řídí zaměstnanci, klienti sociální služby a v přiměřeném rozsahu i osoby, které se v Domově oprávněně zdržují.

B. Specifická opatření služby domov se zvláštním režimem

- S ohledem na cílovou skupinu služby DZR a její specifické potřeby, jsou vstupy do této služby jistěny kontrolovaným přístupem prostřednictvím zadání číselného kódu.
- Nepřístupnými místnostmi v jednotlivých podlažích jsou pro klienty sklady, čistící místnosti, sociální zařízení pro pracovníky přímé péče a pracovny v případech, kdy jsou pracovníci přímé péče v terénu. V ostatních prostorech služby DZR se klienti pohybují bez omezení.
- Z důvodu umístění výtahu mimo uzavřenou část služby DZR, probíhá přesun mezi jednotlivými podlažími, přesun do zahrady nebo přesun mimo službu DZR, zpravidla za stálé asistence našich pracovníků nebo jiné osoby zajišťující klientům doprovod.
- Pokud klient není orientován místem a časem, opouští uzavřenou část služby DZR v doprovodu pracovníka, rodinného příslušníka nebo jiné osoby zajišťující doprovod.

- U klienta, který by měl zájem Domov opouštět samostatně, musí být vyhodnoceno přiměřené riziko s přihlédnutím k aktuálnímu orientačním a taktéž pohybovým schopnostem klienta.

C. Zahájení poskytování služby

- Pokud budete mít zájem, můžete být v Domově přihlášen/a k **trvalému pobytu**. Trvalý pobyt lze vyřídít od zahájení služby do Domova kdykoliv, dle Vašeho rozhodnutí. Vyplněnou přihlášku k trvalému pobytu odevzdá za Vás na příslušnou evidenci obyvatel sociální pracovnice Domova.
- Abychom rozsah poskytované sociální služby dokázali co nejlépe přizpůsobit Vaším potřebám, je Vám přidělen takzvaný **klíčový pracovník**. Tento pracovník s Vámi bude plánovat průběh poskytování sociální služby tak, aby odrážela Vaše individuální potřeby. Sestavený plán budete **ve spolupráci s klíčovým pracovníkem** pravidelně hodnotit a aktualizovat. Pokud Vám klíčový pracovník nevyhovuje, máte právo na jeho změnu. O změnu můžete požádat kteréhokoliv pracovníka Domova. Rovněž tak zaměstnanec má právo na změnu přiděleného klienta.
- Věci, které si přinesete do Domova, zůstávají Vaším majetkem, za který si zodpovídáte sami. Každý klient má na svém pokoji uzamykatelný stolek/skříň, do které/ho si může své osobní věci zamknout. V případě nutnosti mohou být Vaše cennosti za poplatek uloženy u sociálních pracovníků, **a to dle aktuálního Sazebníku fakultativních činností Domova pro seniory Nezdenice**.
- Vaše osobní oděvy jsou po zahájení služby **diskrétně označeny** zažehlovacím štítkem se jménem a osobním číslem klienta z důvodu praní prádla ve společné prádelně. Pokud Vám nevyhovuje strojové označení, můžete si prádlo označit sám/a vyšitím příjmení a čísla tak, aby označení nebylo na viditelné straně. **Klientům je doporučeno nechávat si označit i věci pořízené během poskytování sociální služby.**
- Smluvní strany se dohodly informovat se o změnách v osobních poměrech týkajících se poskytování služby (osobní údaje, změny v určení opatrovnictví, změny ve zdravotní oblasti).

Základní činnosti při poskytování sociální služby

Domov zajišťuje služby v souladu s Vyhláškou č. 505/2006 Sb.

a) poskytnutí ubytování:

1. ubytování,
2. úklid, praní a drobné opravy ložního a osobního prádla a ošacení, žehlení,

b) poskytnutí stravy:

zajištění celodenní stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování, minimálně v rozsahu 3 hlavních jídel,

c) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu:

1. pomoc při úkonech osobní hygieny,
2. pomoc při základní péči o vlasy a nehty,
3. pomoc při použití WC,

d) pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu:

1. pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek,
2. pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík,
3. pomoc při vstávání z lůžka, uléhání, změna poloh,
4. pomoc při podávání jídla a pití,
5. pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním i vnějším prostoru,

e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:

1. podpora a pomoc při využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů,
2. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob,

f) sociálně terapeutické činnosti:

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

g) aktivizační činnosti:

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

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

pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů.

D. Ubytování

- Ubytování je poskytováno v jedno a dvou lůžkových pokojích. Nový klient je přijímán na aktuálně dostupný pokoj.
- Při ubytování na dvoulůžkovém pokoji jsou zvlášť ubytováni muži a zvlášť ženy, pokud nejde o manžele, rodiče a děti, druha a družku nebo sourozence.

V případě, kdyby mezi Vámi a Vaším spolubydlícím docházelo k neshodám nebo konfliktům, můžete požádat sociální pracovnice o **přestěhování na jiný pokoj**. **Stěhování je možné pouze s Vaším souhlasem a dle aktuální možnosti.**

Máte-li zájem o přestěhování na jednolůžkový pokoj, můžete písemně požádat u sociálních pracovnic, žádost je zařazena do Evidence žadatelů o jednolůžkový pokoj.

Plně respektujeme Vaše soukromí. Pokud budete mimo Domov, je všem pracovníkům vstup do jednolůžkového nebo prázdného pokoje zakázán. Výjimkou jsou havarijní situace (únik vody, plynu, nefunkční elektřina, riziko infekce, aj.). O této skutečnosti se vždy vyhotovuje písemný zápis.

V den zahájení služby do Domova můžete obdržet s ohledem na Vaši schopnost manipulace se zámek **vlastní klíč od pokoje**. Pokud jste ubytováni na dvoulůžkovém pokoji, berte si při svém odchodu klíč vždy s sebou. Klientům a rodinným příslušníkům **není dovoleno pořizovat duplikáty klíčů**. Zámky u pokojů nelze vyměňovat bez vědomí Poskytovatele.

Případnou **ztrátu klíče** od pokoje, skříně nebo nočního stolku nahlase neprodleně personálu. Zajistíme Vám výrobu náhradního klíče, nebo výměnu zámku. **Náklady s tím spojené Vám budou dány k úhradě.**

Věci, které dostanete přidělené k užívání během Vašeho pobytu, zůstávají majetkem Domova. Máte povinnost s nimi šetrně zacházet a při ukončení pobytu v Domově je vrátit ve stavu, který odpovídá užívání.

Nábytek na pokojích lze v rámci pokoje přemístit, nesmí však bránit běžnému provozu na pokoji (poskytování péče a omezovat spolubydlícího na dvoulůžkovém pokoji). Upravovat majetek Domova není dovoleno bez vědomí vedoucí Domova.

Pozor, není povoleno stěhovat nábytek a vybavení z jiných místností do pokoje klienta.

POUŽÍVÁNÍ POSTRANIC LŮŽKA

V Domově jsou všechna lůžka opatřena postranicemi již při dodávce od výrobce. Rozhodnutí o použití postranic je zcela na svobodné volbě klienta. Své rozhodnutí o jejich používání sdělte libovolnému pracovníkovi přímé péče, která zajistí potřebnou administrativu vedenou v souvislosti

s používáním postranic a zajistí přenos informace ostatním členům týmu, aby postranice byla používána výhradně dle Vašeho přání.

V případě, že je zdravotní stav klienta takový, že sám nemůže za sebe rozhodovat, použijí se postranice v případě nezbytnosti dle individuálního zhodnocení odborným týmem Domova. Toto posouzení musí zohledňovat neúčinnost opatření přijatých před použitím postranice, úroveň soběstačnosti a nezávislosti klienta.

O každém použití postranic je vedena řádná evidence s výjimkou imobilních klientů, které zdvižené postranice v pohybu neomezují a nepředstavují tak omezovací prostředek.

- Nad rámec standardního vybavení si můžete **pokoj dovybavit vlastními předměty** (obrazy, sošky, lůžkoviny, lampa, apod.). Množství vybavení a vlastních předmětů by nemělo omezovat personál při poskytování péče a nesmí omezovat spolubydlící.

Osazení pokoje velkými věcmi je nutné schválit u vedoucí přímé péče nebo vedoucí Domova.

- V Domově můžete mít **vlastní elektrospotřebiče** (malou ledničku, varnou konvici, mikrovlnnou troubu, počítač, televizi, rádio atd). Doporučujeme informovat službu konající personál o pořízení nového elektrospotřebiče nebo o vyřazení stávajícího elektrospotřebiče, aby mohl být označen Vaším jménem (dvoulůžkové pokoje).

Upozorňujeme, že každý klient si hradí koncesionářský poplatek z provozu televizního a rozhlasového přijímače ze svých vlastních úspor či příjmů, dle zákona č. 348/2005 Sb. Za tuto úhradu neručíme, ale může Vám pomoci s prominutím poplatků, pokud máte nízké příjmy.

Soukromé elektrospotřebiče, které v Domově používáte, musí **1x ročně** projít **revizní kontrolou**. Platbu za revizi vlastních spotřebičů si hradí klienti na vlastní náklady. Revizi si můžete zajistit sami nebo využijete nabídky pracovníků pověřených Domovem, kteří tuto revizi provedou dle smluvní ceny.

- Pokoje jsou vybaveny **signalizačním a komunikačním zařízením**. Pokud potřebujete přivolat personál, zmáčkněte na ovladači **červené tlačítko s obrázkem sestry** a vyčkejte příchodu personálu.
- Povinností všech klientů je dodržovat požární předpisy. Ve všech vnitřních prostorách Domova (s výjimkou kuřárny), je **přísně zakázáno manipulovat s otevřeným ohněm** (zapalovat svíčky, cigarety).

Kouření je povoleno pouze na vyhrazených místech, v kuřárně ve třetím patře nebo k tomu určených venkovních prostorech Domova.

- Na pokojích není povoleno přechovávat živá zvířata, zbraně (bodné, sečné, střelné), nebezpečné předměty, chemikálie, omamné, hygienicky závadné látky.
- Alkohol je v Domově tolerován, pokud se jedná o příležitostnou konzumaci v míře společensky únosné, aby nikdo nebyl ohrožen úrazem, zdravotními komplikacemi a nevhodným chováním v podnapilosti.

V případě překročení přijatelné hranice (silně podnapilý stav, agresivní chování, nadávky vůči jiným osobám) je personál oprávněn adekvátně zakročit.

V případě silně podnapilého, agresivního a nezvládnutelného stavu, bude k řešení situace přivolána Policie ČR se všemi důsledky z tohoto řešení vyplývajícími (odvoz na protialkoholní záchytnou stanici v Kroměříži a úhrada nákladů s tím spojenými k tíži klienta).

- Teplotu v prostorách Vašeho pokoje si můžete regulovat dle vlastního uvážení.
- **Noční klid** v Domově je od **22.00 hod. do 6.00 hod.** V době nočního klidu můžete sledovat televizi nebo poslouchat rozhlas, a to takovým způsobem, abyste nerušili ostatní klienty. V případě ubytování na dvoulůžkovém pokoji si doporučujeme pořídit sluchátka.

E. Postup pro přidělení jednolůžkového pokoje

1. Pro přidělení jednolůžkového pokoje nutné podat písemnou žádost u sociálních pracovníků.
2. Žádost je podle data podání zařazena do Evidence žádostí o jednolůžkový pokoj.
3. Při uvolnění jednolůžkového pokoje, je tento pokoj nabídnut žadateli s nejstarším datem podání žádosti o jednolůžkový pokoj.
Pokud žadatel nabízený pokoj přijme, je přestěhován a jeho **žádost zaniká**.

Domov si rovněž vyhrazuje právo do procesu přidělování jednolůžkových pokojů vstoupit v případě potřeby realizace stavebních úprav, změny dispozic pokojů a v případě nouzových, havarijních nebo mimořádných situacích.

F. Místnost individuálních potřeb

Domov nabízí v budově „C“ a ve společenské místnosti (sklepní prostory) pokoje individuálních potřeb, které lze v případě zájmu zejména klientů ubytovaných na dvoulůžkových pokojích využít k intimnímu setkání.

- Klienti místnosti individuálních potřeb za účelem intimního setkání musí být seznámeni s protokolem sexuality.
S protokolem sexuality seznámí klienta pracovník, který mu bude půjčovat klíče od místnosti individuálních potřeb.
- Klíče od místnosti individuálních potřeb si může zapůjčit klient sociální služby (s přihlédnutím k rozumovým schopnostem tak, aby byl schopen zodpovědně řešit a nést případné následky svého vztahu).
- Klíč od pokoje si mohou klienti vyžádat u službu konající pracovníce.
- Je-li klient hůře prostorově orientován, zajistí službu konající pracovníci doprovod k místnosti individuálních potřeb a po domluveném čase doprovod z místnosti individuálních potřeb na pokoj klienta.
- Klienti jsou v pokoji povinni udržovat čistotu a pořádek a klíč od pokoje vrátit pracovníci, která jim ho zapůjčila. Pracovník neprodleně zkontroluje, zda byl pokoj zanechán v čistotě a pořádku.
- V místnosti platí zákaz používání rychlovarné konvice a dalších elektrických spotřebičů, od kterých hrozí nebezpečí vzniku požáru.

G. Stravování

- Stravování v Domově se poskytuje v souladu se zásadami zdravé výživy, s ohledem na věk a zdravotní stav klienta dle stanovených stravovacích jednotek a hygienických předpisů (Nařízení EP č. 852/2004 o hygieně potravin, vyhláška č. 137/2004 Sb. o hygienických požadavcích na stravovací služby a o zásadách osobní a provozní hygieny při činnostech epidemiologicky závažných).
- Strava v Domově je zajišťována celodenně v rozsahu **3 hlavních jídel denně**. Je přizpůsobena svým složením, množstvím a úpravou zdravotnímu stavu klientů (krájená, mletá apod.). Připravujeme stravu racionální, dietní, diabetickou, případně kombinaci diet, zvláštní, enterální.
- Stravu servíruje personál v jídelnách na jednotlivých podlažích. Mobilní klienti jsou motivováni, aby docházeli na stravu do jídelny. Imobilním klientům a klientům se zhoršeným zdravotním stavem může být strava dovážena na pokoje.
- Jídla se podávají v jídelně klientů v doporučené době, uvedené na vývěsce v jídelně.

Klientům, kteří se nemohou ze zdravotních důvodů dostavit do jídelny, se jídlo na pokoj dováží.

Jídlo je na službu DZR přivážno prostřednictvím tabletového systému z kuchyně DS.

Doporučená doba podávání jednotlivých jídel

	<i>Od:</i>	<i>Do:</i>
snídaně (včetně dopolední svačiny)	07:45	08:30
oběd	11:30	12:30
svačina	14:00	15:00
večeře (včetně druhé večeře)	17:00	17:45

- V jednotlivých případech lze stravu po domluvě podat i mimo čas pravidelných jídel.
- Z jídelny není povoleno odnášet na své pokoje příbory, talíře, tácky, solničky a další ochucovadla.
- **K uložení jídla** nabízíme klientům **společné lednice** na jednotlivých podlažích. O uložení do lednice požádejte pracovníky přímé péče. Jídlo musí být podepsáno, aby nedošlo k záměně.
- V Domově **není povoleno vyhazovat zbytky jídel z oken**. K dispozici jsou odpadkové koše a nádoby na jídlo.
- Není povoleno na pokojích skladovat potraviny podléhající zkáze, např. sušit rohlíky a chleba na topných tělesech v pokojích a na jiných místech z důvodu hygienicko-epidemiologického režimu.**
- Nápoje (sladký a nesladký čaj) mají klienti k dispozici celý den v jídelně. Imobilním klientům jsou nápoje donášeny na pokoj.
- **Odhlášení stravy:** V případě plánovaného pobytu mimo Domov **oznamte nepřítomnost vedoucí úseku přímé péče z důvodu odhlášení stravy**. Učinite tak nejméně **2 dny před plánovaným pobytém mimo Domov do 10:00 hodin**, včetně termínu svého návratu do Domova. Za včas odhlášenou stravu Vám náleží následující měsíc částka za neodebranou stravu (tzv. vratka).

- **Přání, požadavky a stížnosti ohledně stravování doporučujeme podávat přímo vedoucí stravovacího provozu, která je odpovědná za sestavování jídelních lístků.**

Dále můžete své požadavky uplatňovat na stravovacích schůzích nebo postupujte stejným způsobem jako u jakýchkoliv jiných stížností.

H. Zdravotní péče

- Odbornou zdravotnickou péči zajišťují všeobecné sestry zdravotnickými výkony dle ordinace ošetřujícího lékaře (aplikace inzulínu, převazy, odběry krve, polohování, prevence dekubitů a další) a to **nepřetržitě**.
- **Vyzvednutí léků z lékárny** si můžete zajistit sami, prostřednictvím rodiny nebo Vám léky zajistí všeobecná sestra prostřednictvím smluvní lékárny. Doplatky za léky si hradíte z vlastních finančních prostředků na základě předloženého vyúčtování.
- **Lékařská péče v Domově** je zajišťována smluvní praktickou lékařkou MUDr. Terezou Gottfriedovou. Ordinace je v 1. patře budovy A. Ordinační hodiny a četnost návštěv je uvedena na dveřích ordinace, zpravidla probíhá jednou týdně, a to v pondělí v odpoledních hodinách. Při poskytování zdravotní péče respektujeme práva klientů, zejména právo na výběr vlastního lékaře a právo rozhodnout o způsobu léčby či dodržování léčebného postupu.
- **Odborní lékaři** docházející do Domova, a to zpravidla: psychiatr 1x za měsíc, diabetolog – 1x za měsíc až tři měsíce, oční 2x ročně, ORL 1x ročně, neurolog – čtvrtletně, gynekolog 1x ročně. Na jiná odborná vyšetření jsou klienti zpravidla dopravováni sanitkou. V případě, že klient není ze zdravotních důvodů schopen návštěvu odborného lékaře absolvovat sám, jsou vyzváni k zajištění doprovodu rodinní příslušníci klienta, případně je mu poskytnut doprovod z řad personálu Domova.
- **Ošetřovatelskou péči** provádí školený personál pracovníků zdravotnického úseku.
- **Při vážném zhoršení zdravotního stavu personál přivolává rychlou záchrannou pomoc.**

I. Hygiena

- O osobní prádlo, hygienu a pořádek na pokoji se stará každý klient sám dle svých schopností. Pokud tyto činnosti již sami zcela nezvládáte, budou

Vám dopomáhat pracovníci přímé péče dle nastaveného individuálního plánu.

- **Hygienické potřeby** (mýdlo, šampón, toaletní papír apod.) si obstarává každý klient sám na svoje náklady.

V případě potřeby (například zdravotní důvody) zajistí nákup na náklady klienta klíčový pracovník.

Pokud nezvládáte provádět osobní hygienu sami, zajistíme Vám pomoc pracovníků přímé péče. Míra pomoci a podpory se odvíjí od Vašeho celkového zdravotního stavu. Celková koupel imobilních klientů probíhá dle potřeby i vícekrát týdně.

J. Úklid

- **Úklid se provádí dle Provozního řádu Domova se zvláštním režimem Nezdenice.**

- Úklid Vašeho pokoje běžně provádí pracovnice úklidu za Vaší přítomnosti. Úklid nočních stolků, poliček a skříní si **provádíte sami dle svých schopností**, případně s rodinnými příslušníky. Pokud Vám to nedovoluje Váš zdravotní stav, nabídne Vám personál pomoc s úklidem.

- V případě, že nebudete dodržovat základní hygienické zásady a tím ohrozíte zdraví své a ostatních v Domově (zkažené potraviny, odpudivý zápach ze skříně nebo osobních věcí, provede personál potřebná hygienická opatření i přes Váš nesouhlas. **Udržujte pořádek ve všech prostorách Domova.**

K. Využití volného času

- Vy sami si rozhodujete o využití svého volného času a svůj volný čas si můžete sami organizovat.
- Podle svého zájmu a zdravotního stavu se můžete účastnit kulturního a společenského života v Domově i mimo Domov.
- Připravované akce jsou zveřejňovány na nástěnkách a oznamovány interním rozhlasem Domova. Imobilní klienti mají seznam aktivit na svých pokojích.

L. Úschova cenných věcí

- Máte možnost **uložit si cenné věci**, finanční hotovost nebo vkladní knížky do **trezoru do úschovy Domova, a to dle aktuálního Sazebníku fakultativních činností Domova pro seniory Nezdenice**. Pokud se tak rozhodnete, sociální pracovnice Vám vystaví tzv. **Složní list**. Uložené věci si můžete kdykoliv vyzvednout v pracovní době sociálních pracovníků.

Do trezoru je možno uložit finanční hotovost maximálně **do výše 10 000 Kč** na dobu **nejdéle pěti pracovních dnů**. Částku **nad 10 000 Kč** lze uložit

mimořádně za předpokladu, že celková výše uložených finančních prostředků v trezoru, nepřesáhne limit stanovený vnitřním předpisem. Poté Vám bude částka vyplacena a nabídnuta možnost založení vkladní knížky. S finančními prostředky na vkladní knížce disponujete pouze Vy sami, případně opatrovník.

- Jestliže opouštíte Domov dočasně, jste povinni si svoje věci dle možnosti **zabezpečit před ztrátou nebo poškozením, a to uzamčením do nočního stolku.**

Domov neodpovídá za ztrátu vkladní knížky, peněžní hotovosti a cenných věcí, které nepřevzal do úschovy nebo nedošlo k zabezpečení podle výše uvedeného.

M. Pobyt mimo areál Domova

- **Plánujete-li odchod z Domova na delší dobu, doporučujeme si odhlásit stravu (viz. bod Stravování).**
- Jsou-li Vám **léky** v Domově podávány všeobecnou sestrou, budou Vám přichystány na dobu pobytu mimo Domov. Léky si v den plánovaného odjezdu **vyzvedněte v pracovně všeobecných sester.**
- Personál Domova Vás může upozornit na nevhodnost pobytu venku v případě nepříznivého počasí nebo zhoršení Vašeho zdravotního stavu.

N. Návštěvy

- Návštěvy jsou povinny řídit se a respektovat Návštěvní řád, který je zveřejněn ve všech vstupech do Domova.
- Návštěvy můžete **přijímat denně** ve svém pokoji nebo ve společných prostorách Domova.
- Bydlíte-li na dvoulůžkovém pokoji, **respektujte soukromí Vašeho spolubydlícího.** V případě nevhodného chování (agresivní projevy, vulgární projevy apod.) může být návštěva vykázána personálem z Domova, případně přivolána Policie ČR.
- Návštěvní hodiny doporučujeme v době **od 8:00 do 20:00 hod.** Výjimku mimo doporučené návštěvní hodiny lze udělit po dohodě s vedoucím pracovníkem.
- Při mimořádné události – ohrožení hromadným infekčním onemocněním, z vážných technických či bezpečnostních důvodů, může vedoucí Domova nebo Krajská hygienická stanice na tuto dobu návštěvy nedoporučit, zakázat nebo je vydán po dobu nezbytně nutnou mimořádný Protiepidemický návštěvní řád.
- Vzájemné návštěvy na pokojích jsou možné za předpokladu, že nebudou rušit spolubydlící.

O. Zastoupení obyvatel

- Klienti jsou s ohledem na svůj zdravotní stav individuálně seznamováni kompetentním pracovníkem s plánovanými změnami Poskytovatele a informováni o aktuálním dění v Domově, případně jsou tyto informace řešeny s opatrovníky.
- Pracovníci přímé péče jsou průběžně školeni, aby citlivě vnímali přání a potřeby Klientů, které dále řeší dle povahy těchto informací.

Stravovací schůze

- Zpravidla čtvrtletně je v Domově realizována tzv. **stravovací schůze, které se účastní Klienti případně jejich zástupci dle vlastního uvážení.**
- Schůze je zaměřena na stravování, pochvaly, připomínky a podněty, které lze promítnout do dalšího měsíce nebo v dlouhodobém horizontu.
- Schůzi organizuje a řídí vedoucí stravovacího provozu. Ze schůze je vyhotoven vedoucí stravovacího provozu zápis, který je následně zveřejněn na nástěnkách v Domově/na jídelnách a imobilním klientům jsou informace zprostředkovány prostřednictvím klíčového pracovníka. Zápisy z těchto porad jsou uloženy na centrálním úložišti.

P. Fakultativní a doplňkové činnosti, jiné služby

- V Domově můžete využívat nabízené fakultativní činnosti (příležitostné použití služebního vozidla, úschova cenností) a doplňkové činnosti (pronájem společenské místnosti pro soukromé akce klienta, hostovský pokoj pro rodinné příslušníky klienta).
- Ceny jsou účtovány dle aktuálního Sazebníku fakultativních činností Domova pro seniory Nezdenice a doplňkových činností Domova pro seniory Nezdenice. Chcete-li využít těchto služeb, nahlaste to v dostatečném časovém předstihu, abychom mohli poskytnutí služeb zajistit technicky i personálně a zejména v požadované kvalitě.
- Můžete libovolně využívat jiných služeb, které jsou poskytovány v okolí. V blízkosti Domova se nachází prodejna potravin, kadeřnice, knihovna, poštovní úřad, obecní úřad a další.
- Do Domova externě dochází a své služby poskytuje po domluvě s Vámi pedikérka, kadeřnice, opravář sluchadel, prodejna drogistického i textilního zboží.
- S vyřizováním úředních záležitostí, týkající se důchodu a pobytu v Domově, se můžete obrátit na sociální pracovnice **v době od 7.00 – 9.30 hod. a od 13.00 – 14.00 hod. Lze domluvit také individuální čas konzultace.**

Q. Poštovní a peněžní zásilky

- Obyčejné poštovní zásilky a pohledy přebírají sociální pracovníce, které Vám je následně doručí.
- Doporučené dopisy si **přebíráte sami oproti podpisu** od poštovní doručovatelky v součinnosti se sociální pracovnící.
- Poštovní poukázky na peníze si můžete vybrat sám na poště, případně Vám je předá poštovní doručovatelka.
- Nejste-li schopni si z jakéhokoliv důvodu hospodařit se svým zůstatkem finančních prostředků Vy sami nebo s podporou Vašich rodinných příslušníků, je určena pověřená pracovníce, která bude pro Vás tuto činnost zajišťovat.

R. Narušování pořádku a nerespektování pravidel vzájemného soužití

Za porušování pravidel společného soužití se považuje:

- a) úmyslné ničení majetku Domova nebo majetku klientů a personálu,
- b) kouření mimo vyhrazené prostory Domova,

V řešení porušování Vnitřních pravidel je postupováno následujícím způsobem:

- upozornění personálem;
- 1. ústní napomenutí od vedoucí sociální pracovníce;
- 2. ústní napomenutí od vedoucí Domova;
- 1. písemné napomenutí;
- 2. písemné napomenutí.

O projednávání porušování Vnitřních pravidel je vedoucí sociální pracovnící nebo vedoucí Domova vyhotovován písemný zápis do programu IS Cygnus 2.

S. Pravidla pro vyřizování stížností

- Stížnost vyjadřuje nespokojenost s kvalitou nebo způsobem poskytování sociální služby. **Obecně lze říci, že stěžovat si můžete komukoliv, na cokoliv.**
- **Stěžovat si může i jakýkoliv jiný občan v zájmu klienta.**
- Podaná stížnost je ze strany Domova uchopena jako **žádost o prošetření nebo nápravu skutečnosti, ke které má klient výhrady, nebo která ho poškodila a kterou nemůže řešit vlastními prostředky.**
- Pro vyřizování stížnosti máte právo si svobodně zvolit jakéhokoliv nezávislého zástupce: příbuzného člověka nebo někoho ze svých přátel,

pracovníka, ve kterého máte důvěru, v případě komunikační potřeby „tlumočníka“.

- Stížnost můžete podat **ústně** nebo **písemně**.

Ústní podání stížnosti: stěžovat si můžete osobně kterémukoliv zaměstnanci DS Nezdenice. Tento pracovník je pak povinen Vaši stížnost předat kompetentnímu pracovníkovi k prošetření (vedoucí Domova, vedoucí sociálního úseku, vedoucí zdravotnického úseku, vedoucí úseku přímé péče, vedoucí stravovacího provozu).

Stěžovat si můžete i přímo u jednotlivých vedoucích dle povahy Vaší stížnosti a stížnost lze podat i telefonicky.

Písemné podání stížnosti: písemně sepsanou stížnost v listinné podobě můžete předat kterémukoliv zaměstnanci Domova. Tento pracovník je pak povinen Vaši stížnost předat kompetentnímu pracovníkovi k prošetření (vedoucí Domova, vedoucí sociálního úseku, vedoucí zdravotnického úseku, vedoucí úseku přímé péče, vedoucí stravovacího provozu). Stížnost můžete předat i přímo jednotlivým vedoucím dle povahy Vaší stížnosti.

ANONYMNÍ podání písemné stížnosti v listinné podobě: za tímto účelem slouží v Domově tzv. „**SCHRÁNKY DŮVĚRY**“.

Tyto schránky jsou umístěny na diskrétních místech a jsou pravidelně 1x týdně vybírány.

Schránky důvěry naleznete:

- a) v 1. patře ve společné jídelně
- b) ve 2. patře
- c) ve 3. patře

Pro klienty, kteří stížnost, podnět, připomínku nebo pochvalu nedokáží předat prostřednictvím těchto schránek, je k dispozici **přenosná schránka důvěry**, se kterou jsou klienti pravidelně navštěvováni.

Ostatní způsoby podání písemné stížnosti:

Emailem na adresu: marcela.vaculinova@sslolsava.czz

Poštou na adresu Domova: Domov pro seniory Nezdenice, vedoucí Domova, Nezdenice 233, Nezdenice, 687 32.

- **Postup vyřízení stížnosti**

- Všechny stížnosti jsou soustřeďovány k sociálním pracovnícím, které stížnost zaevidují a zapíší do **Evidence stížností**.

Ústní stížnost bude zaznamenána tak, aby bylo zřetelné, co jste chtěli sdělit.

- **Stížnost řeší kompetentní vedoucí pracovník dle povahy stížnosti.**
- Stížnost se řeší v co nejkratší lhůtě od podání. Pokud jde o neodkladnou situaci, řeší se ihned.

Maximální lhůta pro vyřízení Vaší písemné nebo ústní stížnosti je **30 dnů**. Tuto lhůtu lze v odůvodněných případech prodloužit. Vždy budete včas písemně informováni.

- Po prošetření stížnosti obdržíte **písemnou odpověď** na všechny Vaše stížnosti, včetně informace o přijatých opatřeních k odstranění zjištěných závad.
- Anonymní stížnost bude vyřízena neadresně. I anonymní stížnosti jsou písemně zaznamenávány v knize Evidence stížností, včetně informace o přijatých opatřeních k odstranění zjištěných závad.

Anonymní stížnost je pak dle povahy řešena na mimořádné schůzi s klienty nebo zveřejněna i s odpovědí na nástěnce v chodbě k jídelně klientů.

- Stížnosti jsou chápány jako důležitá poselství o spokojenosti klientů s poskytovanou službou, což je jedním z hlavních cílů naší práce. Stížnosti a podněty jsou důležitým zdrojem informací o možnostech, jak poskytované sociální služby zlepšit ke spokojenosti klientů.
- Pracovníci domova mají zájem na tom, aby sjednaná a poskytovaná sociální služba byla kvalitní a efektivní. **Podání stížnosti nesmí ublížit klientovi, který stížnost podal, ani osobě, která stížnost za klienta podala.**
- **V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti ze strany Domova máte právo obrátit se k nadřízenému nebo nezávislému orgánu s podnětem o prošetření postupu při vyřizování stížnosti.**

➤ **Ředitelství Sociálních služeb Olšava**, příspěvková organizace, Nezdenice 43, PSČ 687 32 Nezdenice, tel. 604 567 005.
Email: marie.vaskovicova@sslolsava.cz

➤ **Zřizovatele organizace, kterým je Zlínský kraj**, třída T. Bati 21, Odbor sociálních věcí, 761 90 Zlín, tel. 577 043 111.
Email: podatelna@kr-zlinsky.cz

NEZÁVISLÝ ORGÁN

1. **Ministerstvo práce a sociálních věcí**, Na poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2, tel. 221 921 111.
2. **Český Helsinský výbor**, Štefánikova 216/21, 150 00 Praha 5, tel. 257 221 142
3. **Občanské poradny**, Asociace občanských poraden, Senovážné náměstí 24, PSČ 116 47 Praha 1

T. Pochvaly, podněty a drobné připomínky k poskytovaným službám

- Jedná se o méně závažné události, které si klient nepřeje řešit formálním způsobem, jako se postupuje u stížností, ale přesto by rád tyto skutečnosti dal na vědomí.

Způsoby podání jsou stejné jako při řešení stížností, pouze prosíme sdělované označit jako pochvalu, podnět nebo připomínku.

- Takto označené informace jsou zpravidla řešeny ústní a méně formální cestou, ale i přesto jsou pro nás důležitou inspirací ke zlepšení naší sociální služby nebo ke zprostředkování pochval našim pracovníkům.
- Klienti mají možnost vyjádřit se ke spokojenosti v Domově formou pravidelného, anonymního dotazníkového šetření, které je v závěru roku klientům předkládáno, vyhodnocováno a výsledky jsou prezentovány na mimořádné schůzi s klienty.

U. Mimořádné, nouzové a havarijní události

- Za tyto události je považováno škodlivé působení sil a jevů vyvolaných činností člověka, přírodními vlivy, a také havárie, které ohrožují život, zdraví, majetek nebo životní prostředí a vyžadují provedení záchranných a likvidačních prací.
- Zachovejte klid a rozvahu, neprodleně přivolejte kteréhokoliv zaměstnance Domova. Dále se řiďte pokyny odpovědných zaměstnanců.

V. Kamerový systém služby domov se zvláštním režimem

- Vstupy do jednotlivých podlaží, vstupy na schodiště a vstup na zahradu služby domov se zvláštním režimem jsou monitorovány kamerovým systémem.
- Provozován je kamerový systém bez záznamu, který slouží k ochraně majetku Domova.

W. Závěrečná ustanovení

- Ustanovení Vnitřních pravidel v platném znění jsou závazná pro všechny klienty Domova se zvláštním režimem Nezdenice.
- Vnitřní pravidla jsou umístěna na jídelnách v jednotlivých patrech Domova nebo jsou k dispozici u sociálních pracovníků.

V Nezdenicích dne 1. 1. 2024