



Domov pro seniory Hvízdal, České Budějovice
příspěvková organizace
U Hvízdala 1327/6, 370 11 České Budějovice
IČ: 00666238
tel.: 385 521 296

DOMÁCÍ ŘÁD

pro poskytování odlehčovací služby

Odlehčovací služby §44

POSLÁNÍ A ZÁKLADNÍ ČINNOSTI SLUŽBY

- Posláním Domova pro seniory Hvízdal České Budějovice, p. o. (dále jen DpS Hvízdal), je zajistit kvalitní pobytové sociální služby s celodenním stravováním a 24 hodinovou péčí osobám, které z důvodu věku či zdravotního stavu nemohou již pobývat ve svém domácím prostředí a umožnit tak pečující fyzické osobě nezbytný odpočinek po maximální dobu 3 měsíců (případnou výjimku může povolit ředitel zařízení).
- Přijetím do DpS Hvízdal se uživatelům nemění jejich občanská práva, ani jim není upíráno právo udržovat kontinuitu se svým předchozím životem. Uživatelé mají právo pokračovat v životním stylu, který jim vyhovuje a s ohledem na možnosti DpS Hvízdal.

Zaměstnancům se doporučuje respektovat přání uživatele i v případě, že je v rozporu s přáním jeho rodinných příslušníků.

Služba obsahuje tyto základní činnosti:

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 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,

d) 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,

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. volnočasové a zájmové aktivity,
2. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím,
3. 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.

CÍLOVÁ SKUPINA

V souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů a prováděcí vyhlášky k tomuto zákonu č. 505/2006 Sb., v platném znění je určena:

Paragraf 44

Odlehčovací pobytové služby poskytujeme osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, o které je jinak pečováno v jejich přirozeném sociálním prostředí.

Pro poskytování této služby máme vyčleněna 4 lůžka. Maximální délka pobytu jsou 3 měsíce (případnou výjimku může povolit ředitel zařízení). Cílem služby je umožnit pečující fyzické osobě nezbytný odpočinek.

Okruh osob, kterým je služba určena:

- osobám starším 40 let, které pobírají starobní nebo invalidní důchod, které mají sníženou soběstačnost zejména z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, o které je jinak pečováno v jejich přirozeném sociálním prostředí,
- osobám, které mohou trpět chronickým duševním onemocněním, demencí a Alzheimerovou chorobou a jsou imobilní,
- osobám, které mluví a rozumí česky.

Okruh osob, kterým služba není určena:

- bacilonosičům a osobám s akutní infekční nemocí (TBC, AIDS, hepatitidy apod.),
- osobám trpících alkoholismem a jinými závažnými toxikomániemi,
- osobám, které potřebují péči v lůžkovém zdravotnickém zařízení (např. léčba transfúzí),
- osobám, které by z důvodu duševní poruchy či agresivního jednání závažným způsobem narušovaly kolektivní soužití,
- osobám mladším 40 let,
- osobám, kterým domov není schopen naplnit jejich speciální požadavky s ohledem k personálnímu, technickému a věcnému vybavení,
- osobám s psychickou poruchou, při níž mohou ohrozit sebe nebo i druhé, jejichž chování znemožňuje soužití s kolektivem a jejich stav není ovlivnitelný léčbou,
- osobám, které svým onemocněním nebo chováním mohou výrazně narušovat a znemožňovat společné bydlení a klidné soužití,
- výjimku může udělit ředitel.

CÍLE POSKYTOVANÉ SLUŽBY

Cíl poskytované sociální služby:

- spokojený uživatel v oblasti ubytování, stravování a poskytování sociálně aktivizačních činností,

- uživatel spokojený se sociální službou nastavenou dle jeho individuálních cílů, potřeb a přání,
- uživatel, který je spokojený s výzdobou svého pokoje a snahou zaměstnanců i jeho blízkých vytvořit dojem domácího prostředí,
- uživatel spokojený s využitím svého volného času,
- uživatel spokojený s péčí, která mu pomůže zlepšit či alespoň zachovat jeho zdravotní stav případně soběstačnost,
- uživatel spokojený s chováním a jednáním zaměstnanců,
- uživatel spokojený se svou kvalitou života v našem zařízení.

Zásady poskytované sociální služby:

- individuální přístup ke každému uživateli dle jeho individuálních cílů, přání a potřeb,
- respektování soukromí a důstojnosti uživatele,
- respektování vlastního názoru a volby uživatele,
- podpora soběstačnosti uživatele,
- snaha o začlenění uživatele do kolektivu,
- vzájemná kvalitní komunikace mezi personálem, která vede ke zkvalitnění péče o uživatele,
- zaměstnanci zachovávají rovnoprávný vztah s uživateli sociální služby,
- zaměstnanci dbají na zachování důvěry ve vztahu s uživateli a nesdělují neoprávněným osobám osobní a citlivé informace o uživateli sociální služby - vše je sdělováno v souladu s obecným nařízením o ochraně osobních údajů (Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES) – viz. Směrnice č. 43 GDPR,
- zaměstnanci dodržují etický kodex pracovníka DpS Hvízdal,
- zvyšování odbornosti personálu.

Rozvojové, dlouhodobé cíle DpS Hvízdal

- Účast v Rozvojovém plánu sociálních služeb města České Budějovice
- Spolupráce s dobrovolnickou organizací ADRA
- Spolupráce se studenty oboru sociální práce – praxe
- Provedení dotazníkového šetření u uživatelů služeb zaměřeného na spokojenost se zajištěním důstojného a bezpečného prožití života ve stáří v prostředí DpS Hvízdal

- Aktualizace Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb v rámci schůzky skupiny pro tvorbu standardů a rozvoje organizace
- Pravidelné schůzky uživatelů se zaměstnanci
- Ve spolupráci se zřizovatelem v rámci ekonomických možností modernizovat vnitřní i vnější prostory DpS Hvízdal.

Používané nástroje ke kontrole stanovených cílů v našem zařízení:

- Kontroly vedoucích zaměstnanců
- Pravidelné výbory obyvatel (1x měsíčně)
- Komunity (1x týdně)
- Dotazníky (1x ročně)
- Anonymní schránka připomínek a stížností
- Každodenní osobní kontakty a komunikace zaměstnanců s uživateli
- Kontakt a komunikace s příbuznými našich uživatelů
- Názory a postřehy z řad studentů JU ZSF a dobrovolníků

Měřítkem dodržování cílů je spokojenost či připomínky všech kontrolních nástrojů.

UBYTOVÁNÍ – PŘIJETÍ NOVÉHO UŽIVATELE

- Zájemci se budou přijímat v souladu se zákonem č.108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.
- Pokud žadatel splňuje podmínky pro přijetí do DpS Hvízdal na základě sociálního šetření provedeného sociální pracovníci, předá vyplněnou žádost na odlehčovací službu a v případě volného místa může být přijat k pobytu.

Podmínky ubytování pro uživatele

Ubytování poskytujeme v obytné místnosti určené pro dva uživatele, na odlehčovací službu máme vyhrazena 4 místa.

Přijetí nového uživatele

Při příchodu uživatel předloží:

- občanský průkaz

- platnou kartu zdravotní pojišťovny
- platné potvrzení o pobírání příspěvku na péči
- popřípadě rozhodnutí soudu o ustanovení opatrovníka
- všechny potřebné léky; množství léků musí být postačující na celou dobu pobytu
- veškeré pomůcky pro inkontinentní žadatele
- převazový nebo obvazový materiál
- případné žádanky na tato vyšetření a převozenku na sanitu

Sociální pracovnice seznámí nového uživatele s Domácím řádem a vnitřními pravidly zařízení a dalšími podmínkami pobytu.

Na základě předložených a splněných náležitostí bude s uživatelem sepsaná „**Smlouva o poskytnutí sociální služby v domově pro seniory Hvízdal**“ podle § 44 zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Vlastní ubytování

- Uživatel je po svém příchodu ubytován v pokoji, na který byl po vzájemné dohodě přijat. Věci, které si sebou přinesl z domova, má označeny jménem. Osobní věci uloží na místo k tomuto účelu určeném (skříň, noční stolek apod.).
- Zaměstnancem zdravotnického úseku je vyhotoven seznam věcí (šatstvo označeno jménem, ostatní věci – název a značka). U věcí dokoupených či přinesených během pobytu platí stejná pravidla.
- Poskytovatel zajistí pro uživatele praní a žehlení osobního prádla a šatstva ve společné prádelně. Poskytovatel rovněž zajišťuje drobné opravy prádla a šatstva – ne však přešívání.

Souhlas s používáním elektrospotřebičů dá DpS Hvízdal až po revizi stavu provedené kvalifikovaným zaměstnancem.

V případě poškození vlastních elektrospotřebičů a jiného osobního majetku zejména vlivem živelné události nenese zařízení DpS Hvízdal odpovědnost za vzniklou škodu. Svá zařízení i odpovědnost za újmu a škodu máte možnost si ochránit uzavřením vlastního pojištění.

- Uživatel si do DpS nesmí bez souhlasu ředitele přinést živá zvířata, nebezpečné věci a chemikálie, věci hygienicky závadné, topná tělesa nebo některé osobní věci v nadměrném množství. V případě nedodržení pravidel je povinen na pokyn ředitele tyto věci odstranit.
- Věci přidělené uživatelům DpS Hvízdal zůstávají majetkem zařízení. Uživatelé jsou povinni s nimi šetrně zacházet a při trvalém odchodu je vrátit ve stavu, který odpovídá délce jejich používání.
- Uživatelé DpS Hvízdal nesmí ve svých pokojích kouřit ani jinak manipulovat s otevřeným ohněm. K tomuto účelu je vyhrazena na každém patře kuárna ve spojovací chodbě budovy.
- V obytné jednotce a v celém areálu DpS Hvízdal jsou uživatelé povinni zachovávat hygienické zásady a pravidla občanského soužití.
- Telefonní hovory lze objednat prostřednictvím zaměstnance recepce – přes ústřednu za úhradu. K tomuto se vede potřebná dokumentace.
- Veškeré důležité informace pro všechny uživatele jsou s časovým předstihem vyvěšeny v přízemí na informativní nástěnce.
- Uživatel odpovídá za škodu (resp. újmu) podle občanského zákoníku, kterou zaviněně způsobil na majetku zařízení, nebo na majetku či zdraví spoluobyvatel. Způsobí-li škodu (resp. újmu) zaviněně více uživatelů, odpovídají za ni podle své účasti.
- Uživatel je povinen upozornit ředitele nebo jiného vedoucího zaměstnance na škodu (resp. újmu), která vznikla, vzniká nebo by mohla vzniknout v DpS jemu nebo jeho uživatelům.
- Bez souhlasu ředitele není dovoleno v obytné jednotce provádět žádné stavební úpravy, a to ani na náklad uživatele.
- Uživatelé jsou povinni zachovávat pravidla občanského soužití v celém areálu, chovat se k sobě navzájem slušně a s úctou.
- Lodžie u pokojů jsou určeny k rekreaci a odpočinku, nikoli k uskladňování předmětů. Na lodžích není dovoleno vyklepávání prachu z koberců a rohoží.
- DpS Hvízdal poskytuje uživatelům osobní vybavení, kelímek na umělý chrup, kompletní příbor, čajovou lžičku, tácek, event. termosku, jídelní soupravu (talíř, desertní talíř, miska apod.).
- V zařízení jsou uživatelům poskytovány lůžkoviny a jiné textilie – prošívanou deku, polštář, deku obyčejnou, přehoz, kompletní povlečení (kapna, polštář, podložka,

prostěradlo), imobilním uživatelům ručníky a osušky na provádění základní hygieny a celkové koupele.

- Na pokojích jsou záclony do oken a balkonových dveří. Imobilním uživatelům jsou zajištěny antidekubitární pomůcky v rámci možností zařízení. Vybavení společných hygienických zařízení zajišťuje DpS Hvízdal.
- V případě žádosti uživatele o přestěhování na jiný pokoj, než na který byl po vzájemné dohodě přijat, požádá uživatel úsekovou sestru. Stěhování lze uskutečnit po uvolnění místa a po vzájemné dohodě, v rámci možností zařízení, neboť pro odlehčovací službu má DpS Hvízdal vyhrazena pouze 4 lůžka.
- Doba nočního klidu je stanovená od 22:00 do 6:00 hodin ráno. V této době musí být v DpS Hvízdal zachován klid. Pokud v této době má některý z uživatelů zapnutý rozhlasový nebo televizní přijímač či návštěvu, je nutné se chovat tak, aby nebyli rušeni ostatní uživatelé.
- Odpolední klid je doporučen uživatelům DpS Hvízdal od skončení oběda do 14.00 hodin.

ÚHRADA ZA POBYT

- Výše úhrady za poskytování odlehčovacích služeb – §44 za ubytování a stravu platí osoba částku ve sjednaném rozsahu dle počtu kalendářních dnů.
- Úhrada za péči činí X,- Kč na hodinu, podle skutečně spotřebovaného času nezbytného k zajištění úkonů (dle vyhlášky č. 505/2006 Sb. v platném znění)
- Splatnost úhrady je uvedena ve Smlouvě.

STRAVOVÁNÍ

- Strava v DpS Hvízdal je přizpůsobena svým složením, množstvím a úpravou věku a zdravotnímu stavu uživatelů. O dietním stravování rozhoduje ošetřující lékař po dohodě s uživatelem. Uživatel nemůže dostávat jiný druh stravy, než mu byl stanoven, pokud mu dieta nevyhovuje, doporučuje se uživateli toto projednat se svým ošetřujícím lékařem. Uživatel si sám rozhodne, jakou stravu bude přijímat. Lékař s uživatelem provede zápis do dokumentace, že v případě zhoršení zdravotního stavu uživatele vlivem nevhodné diety nese sám uživatel za své zdraví plnou odpovědnost. Jídelní lístek sestavuje nutriční terapeut a odsouhlasí ošetřující lékař, vrchní sestra a ředitel domova.

- Uživatelům se podávají hlavní jídla v jídelnách na jednotlivých patrech. Mají také možnost po vzájemné domluvě s personálem požádat o podávání jídla přímo na pokoji k lůžku.
- Snídaně + ranní svačina se podává od 7:45 hodin do 8:00 hodin.
- Oběd se podává od 11:30 do 12:30 hodin, svačina v 15:00 hodin a večeře od 17:00 do 17:15 hodin.
- Druhé večeře pro diabetiky se podávají kolem 20:00 hodiny.
- Mimo časový rozpis stravy se strava uchová jen při předem oznámeném odchodu službu konajícímu zaměstnanci na příslušném patře.
- Odnášet nádobí a příbory z jídelen na jednotlivých patrech do pokojů není dovoleno. Na jednotlivých stanicích DpS Hvízdal mají uživatelé po celých 24 hodin k dispozici nápoje slazené i neslazené. Příjem tekutin u imobilních nebo nemocných uživatelů zajišťuje personál zdravotnického oddělení. K dispozici jsou 2 druhy nápojů. (dodržování pitného režimu).
- Potraviny mohou uživatelé ukládat jen na místa k tomu určená (chladničky na jednotlivých pokojích, či lednice na společné kuchyňce nebo jídelně na každé stanici – uložené věci ve společné lednici je třeba mít označené jménem uživatele). Zbytky jídel odkládají zaměstnanci do zvláštních nádob, které jsou umístěny na určeném místě na každé stanici. Uživatelům se nedoporučuje zbytky ponechávat v pokoji, na chodbách a podobně, nebo je vyhazovat z lodžie (HACCP).

ÚSCHOVA CENNÝCH VĚCÍ

- Při přijetí nebo též v průběhu pobytu může uživatel požádat sociální pracovníci nebo pověřeného zaměstnance o převzetí cenných věcí, vkladních knížek a peněžní hotovosti do úschovy DpS. Cenné věci a vkladní knížky je možno uložit dlouhodobě v trezoru u sociální pracovníce poskytovatele. Finanční hotovost lze uložit na depozitní účet domova. Uživatel seznámen s tím, že veškeré platby za vedení depozitního účtu hradí poskytovatel a případné výnosy z tohoto účtu náleží poskytovateli. Úschova se řídí dle platné interní směrnice pro depozita č. 11.
- Za cennosti, vkladní knížky a finanční hotovost, kterou si ponechá uživatel na pokoji, v případě ztráty za výše uvedené nepřebírá poskytovatel odpovědnost (možnost uložení ve vlastním trezorku na pokoji).

- Při úmrtí uživatele jsou vyzooměni příbuzní a je proveden soupis věcí, předmětů a cenností za přítomnosti registrované sestry a POP.

NAKLÁDÁNÍ S INFORMACEMI O UŽIVATELI SLUŽBY

- Uživatel je oprávněn nahlížet do sociální dokumentace, kterou o něm poskytovatel vede. Zpracování, evidence a archivace sociální dokumentace poskytovatelem bude v souladu s příslušnými právními předpisy o ochraně osobních údajů, včetně toho, že osobní údaje uživatele budou zlikvidovány neprodleně poté, kdy pomínou zákonné důvody pro jejich zpracování, evidenci a archivaci. Veškeré nakládání s informacemi bude prováděno dle Obecného nařízení o ochraně osobních údajů (Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES).
- Poskytnutí informací o zdr. stavu, způsobu léčby uživatele a dalších informací souvisejících s pobytem bude prováděno takto:
 - Při osobním kontaktu bude provedena identifikace kontaktních osob na základě předložení OP, uvedením správného hesla.
 - Při telefonickém kontaktu budou podávány informace pouze na základě sdělení správného hesla.
 - Heslo bude přiděleno sociální pracovníci při přijetí do zařízení.

ZDRAVOTNÍ, OŠETŘOVATELSKÁ A PSYCHOSOCIÁLNÍ PÉČE

- Po dobu přechodného pobytu zůstávají osoby v péči svého praktického lékaře. V případě potřeby je uživatel akutně ošetřen lékařem DpS Hvízdal, případně službou RZP.
- Pokud se vyskytne infekční nemoc, jsou uživatelé, kteří mohli přijít s tímto onemocněním do styku např. spolubydlící), povinni podrobit se příslušnému vyšetření, popř. léčbě a karanténě.
- Uživatel, u něhož je podezření, že onemocněl infekční chorobou dle rozhodnutí ošetřujícího lékaře, bude po nezbytnou dobu umístěn na izolačním pokoji nebo ve zdravotnickém zařízení.

- V DpS Hvízdal je uživatelům poskytována péče kvalifikovanými zdravotnickými zaměstnanci dle zákona č. 96/2004 Sb., o nelékařských povoláních ve znění pozdějších předpisů, na základě jejich současného zdravotního stavu, včetně péče rehabilitační. Dále je poskytována ošetrovatelská péče pracovníky v přímé obslužné péči. Ošetrovatelská péče je poskytována v souladu s ošetrovatelskými standardy a oš. postupy. Uživatelé mohou na doporučení lékaře využívat rehabilitační cvičení, elektroléčbu, magnetoterapii a perličkové masáže.
- Psychosociální péče je zajišťována sociálními pracovníky, pracovníky v sociálních službách a psychoterapeutem.
- Tito zaměstnanci se věnují aktivizačním programům dle individuálních plánů a cílů uživatele služeb. Pracovníci sociálního úseku postupují podle Směrnice č. 29 – Metodický postup pracovníků sociálního úseku.
- Vlastní úraz nebo úraz jiné osoby hlásí uživatel ihned službu konajícímu zdravotnickému zaměstnanci.

HYGIENA

- Zdravotnický personál a pracovníci v sociálních službách mají právo a povinnost kontrolovat dodržování čistoty a pořádku v osobních věcech, ve skříních a nočních stolcích po dohodě s uživatelem a vždy za jeho přítomnosti. Zdravotnický personál a pracovníci v sociálních službách mají při kontrole dodržování hygieny postupovat korektně a dbají na zachování důstojnosti uživatele.
 - Uživatelé dbají ve vlastním zájmu o čistotu prádla, šatstva, obuvi, dále pečují o svůj vzhled. Pokud není možné, aby si toto zajistil uživatel sám, pomůže pracovník POP.
 - Poskytovatel zajišťuje výměnu ložního prádla 1x za 14 dní.
 - V případě, že uživatel odmítne i po vzájemné komunikaci veškerou hygienickou péči, zdravotnický personál bude plně respektovat jeho právo na odmítnutí. S ohledem na situaci se uživateli pokusí nabídnout jiné alternativy (změna termínu koupele apod.). Při dlouhodobém nedodržování základních hyg. pravidel uživatele bude oš. personál hledat individuální řešení situace. Ke spolupráci může vyzvat i rodinu, která by mohla být nápomocna řešit problémy svého příbuzného. Zdravotnický pracovník provede při opakovaných problémech s hygienou uživatele záznam do ošetrovatelské dokumentace a po dohodě s lékařem může být konstatováno, že uživatel svým jednáním může narušovat dobré soužití s ostatními uživateli.

POBYT UŽIVATELE MIMO DPS HVÍZDAL,
VYCHÁZKY, NÁVŠTĚVY

Vycházky

- Pokud uživatel odchází na vycházku, návštěvu nebo celodenní výlet, je v zájmu jeho bezpečnosti ohlásit odchod službu konající sestře, jestliže předpokládá, že se v průběhu dne nedostaví k některému z hlavních jídel (snídaně, oběd, večeře). Vycházkou se rozumí opuštění domova na dobu kratší 24 hodin za účelem zajištění běžných denních aktivit (návštěva lékaře, nákupy, kondiční chůze, výlety apod.) Současně doporučujeme uživateli sdělit zdravotnickému personálu, kam odchází a přibližnou dobu návratu. Uživatel má právo volně se pohybovat ve všech veřejných prostorách areálu domova pro seniory i domov pro seniory opustit.
- Uživatelé se mohou pohybovat v areálu domova buď sami (pokud to jejich zdravotní stav dovolí) nebo s doprovodem zaměstnanců.
- Vycházky může ze zdravotních důvodů či špatných povětrnostních podmínek nedoporučit ošetřující lékař, na kratší dobu též vrchní sestra či ředitel.

Návštěvy v DpS Hvízdal

- Uživatelé DpS Hvízdal mohou přijímat návštěvy nepřetržitě každý den v době od 8:00 do 22:00 hodin. V dopoledních hodinách vždy po dohodě se sloužící sestrou a spolubydlícím, aby nebyl narušen chod příslušné stanice (vizita, koupání obyvatel apod.).
- Obyvatelé přijímají návštěvy na pokojích, v případě dvoulůžkového pokoje po dohodě se spolubydlícím nebo ve společenských místnostech. Uživatel může s návštěvou pobývat v parku nebo odejít mimo areál (v zájmu uživatele ohlásí odchod sestře konající službu).
- Návštěvy nesmí rušit klid a pořádek v domově nebo narušovat léčebný a dietní režim obyvatel.
- Rodiny a známí uživatelů mohou přivádět do domova na návštěvu také zvířectvo (např. psy). Je ale nezbytné, aby dodržovali základní pravidla např. mít psa uvázaného na vodítku, popř. s náhubkem, exkrementy po psovi uklidit.
- Vzájemné návštěvy obyvatel na pokojích jsou povoleny s výjimkou doby nočního klidu, po oboustranné dohodě lze návštěvu i prodloužit, ale nesmí být narušen noční klid ostatních uživatelů.

- Mimořádné události – na základě závazného rozhodnutí či doporučení krajského hygienika (protiepidemická opatření, opatření proti přenosným nemocem apod.) a vážné technické a bezpečnostní důvody mohou být důvodem k zákazu návštěv. O tom jsou uživatelé informováni zprávou na informačních tabulích, návštěvníci na vstupních dveřích domova.
- Podrobně návštěvy řeší Návštěvní řád domova.

Pobyt uživatele mimo DpS Hvízdal

- Uživatel DpS Hvízdal může pobývat kdykoliv mimo domov.
- Obyvatel dostane na dobu pobytu mimo domov od úsekové nebo vrchní sestry předepsané léky ošetřujícím lékařem s písemným upřesněním dávkování, aby nedošlo k narušení léčebného režimu.
- Uživateli se při pobytu mimo zařízení vrací úhrada za předem odhlášenou stravu v hodnotě surovin.

Odhlásování uživatele – pobyt na dovolené

- Uživatel si odhlásí jídlo nejpozději den předem do 8:00 hod. nejlépe u úsekové sestry, případně u všeobecné sestry příslušné stanice.
- Ve čtvrtek do 8:00 hod. se nejpozději odhláší strava na pátek.
- V pátek do 8:00 hod. nejpozději jídlo na sobotu, neděli a pondělí.
- Je dobré uvádět, po kterém jídle uživatel odchází a na které jídlo již žádá být přihlášen, aby bylo zřejmé, jaká výše úhrady za předem odhlášenou stravu uživateli náleží.
- Ve svátek se zpravidla normuje s odchylkami a více dopředu.
- Uživatel pozdě odhlášený nemá nárok na vrácení úhrady za stravu.

Uživatel nepřítomný z důvodu hospitalizace se považuje za předem odhlášeného.

Ukončení pobytu v DpS Hvízdal

- Uživatel může smlouvu vypovědět z jakéhokoliv důvodu nebo bez udání důvodu. Výpovědní lhůta pro uživatele činí 4 pracovní dny a musí mít písemnou formu. Písemnou výpověď předá uživatel sociální pracovníci.
- Poskytovatel může smlouvu vypovědět pouze v případě, že uživatel hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze smlouvy. Za hrubé porušení smlouvy se považuje zejména: nezaplacení měsíční úhrady dle čl. VI. této smlouvy ani do 5 dnů po její splatnosti; opětovné hrubé porušení povinností, které mu vyplývají z vnitřních pravidel domova

pro seniory, a to i přes napomenutí poskytovatele; pokud zdravotní stav uživatele neodpovídá přijetí dle §44, ale vyžaduje přijetí a péči dle §50; v případě, že si uživatel nezajistí léky, inkontinentní pomůcky a obvazový materiál v dostatečném množství na celou dobu pobytu, apod.

- Výpovědní lhůta pro výpověď danou poskytovatelem z důvodů uvedených v odst. 2 tohoto článku činí 5 dnů a počíná běžet dnem, v němž byla tato výpověď uživateli doručena.
- Úmrtí uživatele.

KULTURNÍ ČINNOST A ZÁJMOVÁ PRACOVNÍ ČINNOST

- Uživatelé mohou využívat kulturního a společenského života a kulturních akcí pořádaných poskytovatelem.
- Uživatelé mohou dle svých zájmů a koníčků využívat místností k tomuto účelu určených a vybavených – pracovní činnost, pod vedením zaměstnance DpS Hvízdal.
- Uživatelé dle svých možností a přání mohou pomáhat při denním úklidu svých pokojů, popř. též jiných místností a při jiných činnostech ve prospěch spolubydlících. Mohou se zapojit i do dalších pracovních činností dle svého zájmu.
- Uživatel se může věnovat své zájmové činnosti, pokud tím nenaruší klid a neohroží zdraví ostatních uživatelů a pokud to podmínky v domově dovolí.
- Uživatel může používat vlastní televizor a rozhlasový přijímač, pokud tím neruší spolubydlícího.
- Pro malé kulturní a společenské akce slouží společenské místnosti na jednotlivých patrech a stanicích. Pro větší akce slouží hala ve vstupní části. Velké akce ve vstupní hale s hudební produkcí jsou ukončeny nejpozději do 22 hodiny.
- Pro konání bohoslužby 1 x v týdnu slouží centrální jídelna.
- Společenskou místnost pro pracovní činnost ve vstupní hale, která je k tomuto účelu vybavena (společenské hry, pomůcky k šití, šicí stroje apod.) mohou navštěvovat všichni uživatelé v pracovních dnech od 7:00 do 15:30 hodin za přítomnosti pověřeného zaměstnance.
- Kulturní i zájmové činnosti se mohou účastnit příbuzní i nejbližší uživatelů. V těchto místnostech je zákaz kouření.
- V zařízení DpS Hvízdal je knihovna, kde si mohou uživatelé zapůjčit knihy po vzájemné domluvě se zaměstnanci zařízení.

- Uživatelům DpS Hvízdal jsou zajišťovány pravidelné služby, např. docházka kadeřnice, pedikérky, fyzioterapeuta v určených hodinách dle uzavřených nájemních smluv. Za tyto odborné služby si uživatel platí z vlastních prostředků.

VÝPLATA DŮCHODŮ

- Pokud je důchod zasílán poštovní poukázkou, je vyplacen v den převzetí pokladní zařízení za přítomnosti svědka – sociální pracovnice, včetně předání ústřížku.
- Pokud při převzetí výplaty důchodu se uživatel neumí nebo nemůže podepsat, potvrdí převzetí 2 svědci, zaměstnanci DpS Hvízdal (sociální pracovnice).
- Platbu na úhradu je možné platit převodem z běžného účtu vedeného u peněžního ústavu nebo hotovostní platbou do pokladny.

POŠTOVNÍ ZÁSILKY

- Doporučené poštovní zásilky včetně peněžních přejímá pro uživatele DpS Hvízdal pověřený zaměstnanec domova. O došlých zásilkách učiní záznam do knihy pošty došlé pro uživatele a zásilku vydá uživateli proti jeho podpisu v této knize, včetně předání ústřížku. Jestliže se uživatel neumí nebo nemůže podepsat, potvrdí převzetí zásilky vlastnoručním podpisem dva svědci.
- Obyčejné poštovní zásilky jsou předávány přímo uživatelům sociálními pracovníky DpS Hvízdal.

VÝBOR UŽIVATELŮ

Výbor uživatelů DpS Hvízdal má zpravidla 6 členů, zvolených na společných schůzích všech uživatelů a plní zejména tyto úkoly:

- komunikativně působí na uživatele, aby jejich chování a jednání, vzájemný vztah i vztah k zaměstnancům DpS Hvízdal napomáhal vytvářet dobrou atmosféru a dobré občanské soužití, aby uživatelé dodržovali domácí řád, pokyny ředitele, ošetřujícího lékaře i ostatních zaměstnanců,
- iniciativně spolupracuje s vedením DpS Hvízdal – při organizování kulturní, zájmové a dobrovolné pracovní činnosti uživatelů, při projednávání a řešení stížností a připomínek uživatelů, které podávají jeho prostřednictvím,

- zajišťuje informování uživatelů o nových skutečnostech a zpětnou vazbou podává vedení DpS Hvízdal připomínky uživatelů.
- Výbor uživatelů DpS Hvízdal se schází s vedením zařízení cca 1 x měsíčně (mimo července a srpna) a z tohoto jednání je proveden zápis, který obdrží každý člen výboru uživatelů.
- Každý člen výboru uživatelů seznámí uživatele s průběhem jednání a se zápisem.
- V případě nepředvídaných nových informací ze strany vedení DpS Hvízdal a operativního řešení, ale i opačně v návaznosti na plynulý chod zařízení je svolán mimořádný výbor uživatelů.
- Podílí se na ochraně majetku DpS Hvízdal a zároveň k tomuto vyzývá své spolubydlící.
- Výbor uživatelů po dohodě s vedením DpS Hvízdal svolává cca 2 x ročně schůzi všech uživatelů.

STÍŽNOSTI

- Uživatelé si mohou stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb, aniž by tím byli jakýmkoli způsobem ohroženi. Zařízení za tímto účelem má stanovena a uplatňuje vnitřní pravidla, se kterými jsou seznámeni uživatelé i pracovníci.

Stížnost může přijmout každý zaměstnanec zařízení a je povinen ji ústně předat v co nejkratší době (nejdéle v následující pracovní den) k vyřízení zaměstnanci kompetentnímu dle postupu stížností, úsekové sestře a ta případně předá stížnost kompetentnímu pracovníkovi.

Stížnosti lze předávat ústně či písemně, adresně i anonymně.

Postup při podávání stížností:

1. úseková sestra
2. vrchní sestra, vedoucí sociálního úseku – dle obsahu stížnosti
3. ředitel zařízení
4. zřizovatel – Magistrát města České Budějovice vedoucí odboru sociálních věcí
tel. 386801601
5. Veřejný ochránce práv – Údolní 39, 602 00 Brno
6. Český helsinský výbor – Jelení 5, 118 00 Praha 1

- Stížnost je vyřízena přiměřenou odpovědí na všechny její části, včetně informace o přijatých opatřeních k odstranění zjištěných závad, případně s doporučením dalších možností vedoucích ke zlepšení napadeného stavu. Stěžovateli nevzniká právní nárok, aby na základě jeho stížnosti byly provedeny určité úkony, i když se jich domáhá nebo aby stížnost byla prověřována jím stanoveným způsobem.

Stížnost může podat nezávislý zástupce či blízká osoba, pokud si je klient zvolí jako zástupce při vyřizování stížnosti.

V každé odpovědi na stížnost na každém stupni je třeba v písemné odpovědi sdělit, kam se může stěžovatel obrátit v následujícím případě, pokud není s vyřešením stížnosti spokojen.

- Písemná odpověď na stížnost musí být předána do 28 dnů od podání stížnosti. V případě, že 28 denní lhůta k vyřízení stížnosti nebude moci být z nějakého důvodu splněna, bude o tom stěžovatel informován a bude mu sdělen důvod a následný termín.

Anonymní schránka

V našem zařízení sociálních služeb máme v přízemí umístěnou i anonymní schránku „Připomínky a stížnosti“, kam mohou uživatelé či jejich blízcí umístit své stížnosti a připomínky.

Tato schránka bude vybírána 1x za měsíc za přítomnosti sociální pracovnice a vrchní sestry. Stížnosti ještě podrobněji řeší Standard č. 7.

PRÁVA A POVINNOSTI UŽIVATELE

- Uživatel má právo na ochranu před jakýmkoliv formami zneužívání a diskriminace ze strany poskytovatele nebo jeho zaměstnanců.
- Uživatel má právo na respektování své důstojnosti ze strany poskytovatele a jeho zaměstnanců.
- Uživatel má právo volně se pohybovat ve všech veřejných prostorách areálu domova pro seniory i domov pro seniory opustit.

- Uživatel má právo na přijímání návštěv podle své volby v návštěvních hodinách stanovených poskytovatelem. Návštěvy může přijímat na svém pokoji nebo ve společenských a veřejných prostorech domova pro seniory. Rozsah návštěvních hodin stanovuje poskytovatel ve vnitřních pravidlech domova pro seniory.
- Uživatel má právo podávat stížnosti na kvalitu, rozsah a průběh zajišťovaných služeb a na zaměstnance poskytovatele, aniž by tím byl jakýmkoliv způsobem ohrožen. Uživatel byl při nástupu seznámen se Standardem č. 7, který upravuje postup podávání stížností.
- Uživatel se zavazuje, že bude respektovat vnitřní pravidla domova pro seniory a že bude dodržovat Požární a poplachové směrnice zařízení a dbát v tomto smyslu pokynů pověřených zaměstnanců poskytovatele. Poskytovatel se zavazuje informovat uživatele v případě jakékoliv změny vnitřních pravidel domova pro seniory a do jejich aktuálního znění uživateli na jeho žádost umožnit kdykoliv nahlédnout (dále jen „**vnitřní pravidla domova pro seniory**“). Uživatel si je vědom, že z vnitřních pravidel domova pro seniory pro něj vyplývají další povinnosti a omezení za účelem zajištění kvality služeb poskytovaných dle smlouvy poskytovatelem, jako je např. zákaz nošení a přechovávání zbraní v domově pro seniory, zákaz zneužívání drog a omamných látek v areálu domova pro seniory, zákaz vnášení nebezpečných látek do domova pro seniory, apod.
- Uživatel se zavazuje, že umožní pověřeným zaměstnancům poskytovatele kontroly pokoje a svých úložných prostor z důvodu zajištění hygienické a požární bezpečnosti domova pro seniory.
- Poskytovatel je oprávněn v rozsahu nezbytném pro poskytování odborných a kvalitních služeb zpracovávat **osobní údaje** uživatele vše v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES a dále se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů v platném znění - např. důchodové zabezpečení, pomoc při vydání nového občanského průkazu, pomoc při přihlašování SIPO, TV a R, pomoc při využití volebního práva, lékárna, zdravotní pojišťovny apod. Tyto údaje zpracovává zdravotnický úsek, sociální úsek a úsek ekonomický.
- Uživatel, opatrovník či zákonný zástupce podpisují tiskopisy Informace o zpracování osobních údajů a Souhlas se zpracováním osobních údajů dle nařízení GDPR.

- Osobní a citlivé údaje poskytovatel zpracovává pouze po dobu pobytu uživatele v domově pro seniory. Poté postupuje podle skartačního řádu dle zákona č. 499/2004 Sb., o archivnictví, ve znění pozdějších předpisů.

PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE

- Poskytovatel je povinen zajišťovat službu pro uživatele podle principů dobré a bezpečné praxe, odborně a prostřednictvím kvalifikovaného personálu.
- Poskytovatel má povinnost chránit v souvislosti s výkonem služby uživatele osobní svobodu, soukromí a osobní údaje.
- Poskytovatel má povinnost chránit uživatele před jakoukoliv formou diskriminace a zneužívání v souvislosti s poskytováním sociální služby.
- Poskytovatel má povinnost přijmout, evidovat a vyřídit jakoukoliv stížnost uživatele na kvalitu, rozsah a průběh zajišťovaných služeb. Poskytovatel dbá, aby uživatel nebyl podáním stížnosti jakýmkoliv způsobem ohrožen. Pravidla pro podávání stížností jsou uvedena ve vnitřních pravidlech Domova pro seniory a ve Standardu č. 7.
- Poskytovatel se zavazuje, že on i jeho zaměstnanci se budou při výkonu svého zaměstnání řídit platnou Listinou základních práv a svobod, Právy pacientů, Etickým kodexem sociálních pracovníků ČR.
- Poskytovatel nepřebírá zodpovědnost za chování uživatele.

PORUŠENÍ PRAVIDEL SOUŽITÍ

- Jestliže uživatel DpS Hvízdal porušuje Domácí řád a odpovědným zaměstnancům se nepodařilo např. domluvou sjednat nápravu, řeší se tato situace s lékařem zařízení, vrchní sestrou, sociální pracovnící a ředitelem zařízení a z tohoto je proveden zápis. Pokud se situace opakuje a uživatel i nadále nedodrží Domácí řád a Standardy kvality sociálních služeb, postupuje se dle platné Smlouvy – Výpovědní důvody a výpovědní lhůty.
- Jde-li o jednání nebo chování, jehož posouzení nebo vyšetření patří do pravomoci policie, je povinen ředitel domova učinit příslušné oznámení.

UBYTOVACÍ ČINNOST V DPS HVÍZDAL

- Ubytovací činnost provozuje naše zařízení z důvodu návštěv našich uživatelů ze vzdálených míst.
- Ubytování cizích občanů (příbuzných a blízkých našich obyvatel) je umožněno ve třílůžkovém pokoji v levém křídle zařízení v přízemí po vzájemné dohodě.
- Úhrada za poskytnutí ubytovací služby se vyúčtuje v den ukončení pobytu v pokladně zařízení dle platného ceníku.

BEZPEČNOST A POŽÁRNÍ OCHRANA

- Uživatelé DpS Hvízdal se řídí bezpečnostními předpisy, pokyny vedoucích zaměstnanců a ředitele. Dodržují protipožární předpisy (Standard č. 14), což stvrzují svým podpisem Smlouvy.
- Veškeré zjištěné závady, zejména na elektrospotřebičích bezprostředně nahlásí zaměstnanci DpS Hvízdal v jakoukoli dobu.
- Při vzniku požáru, prasklé vody, event. jiného hrozícího nebezpečí jsou všichni uživatelé povinni řídit se pokyny vedoucích zaměstnanců a ředitele DpS Hvízdal.
- Všichni přítomní (uživatelé i zaměstnanci) v době hrozícího nebezpečí se řídí platným evakuačním plánem, který je rozmístěn v celém objektu dle platných předpisů BOZP a PO.

NAKLÁDÁNÍ S KOMUNÁLNÍM ODPADEM

- Uživatelé i zaměstnanci DpS Hvízdal jsou povinni třídit komunální odpad na jednotlivé složky.
 - Za dodržování třídění na jednotlivé složky při ukládání do sběrných nádob zodpovídají uživatelé i zaměstnanci DpS Hvízdal.
 - Určenými místy pro odkládání a odevzdávání jednotlivých složek komunálního odpadu jsou místa, kde jsou umístěny sběrné nádoby – zvenčí u zadního vchodu budovy.
- a) papír: ukládá se na jednotlivých patrech do určených a popsaných sběrných nádob
 - b) plasty: sběrná nádoba je umístěna u zadního vchodu budovy a je řádně označena
 - c) sklo: sběrná nádoba je umístěna u zadního vchodu budovy a je také řádně označena

- d) železo: předat do údržby v DpS Hvízdal
- e) ostatní: nebezpečné složky komunálního odpadu: zářivky, suché el. články, tužkové a knoflíkové baterie, zbytky barev, zbytky spotřební chemie, nádoby od sprejů apod. předat do údržby v DpS Hvízdal

ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Vedoucí úseku a oddělení seznámí s tímto domácím řádem všechny uživatele a zaměstnance nejdéle do jednoho měsíce po té, kdy tento domácí řád nabyl účinnosti a nejdéle do pěti dnů od doby přijetí nového uživatele pověřeným zaměstnancem. Dostupný na všech jednotlivých patrech a recepci.

Standardy kvality sociálních služeb jsou také přístupné pro uživatele a jejich blízké na recepci a na každém patře DpS Hvízdal.

Domácí řád platný od 1. 2. 2018 pro uživatele přijaté dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů pozbývá platnosti dnem 30. 11. 2019 platnosti.

Tento Domácí řád nabývá účinnosti dne 1. 12. 2019

Alice Michalcová, předseda odborové organizace

Mgr. Simona Žigová, ředitelka DpS Hvízdal

V Českých Budějovicích dne: 1. 12. 2019