

Pravidla soužití

Změna číslo 5

Cíl Pravidla soužití sociální služby domovy se zvláštním režimem (DZR) je soubor informací o poskytované sociální službě. Pravidla vychází z Listiny základních práv a svobod. Upravují vnitřní život uživatelů v domově a stanoví rozsah péče, kterou domov poskytuje. Cílem pravidel soužití je vytvářet vhodné podmínky pro duševní seberealizaci, kulturní a společenské potřeby a vztahy uživatelů.

Závaznost: - pro všechny zaměstnance sociální služby domovy se zvláštním režimem, uživatele, externí zaměstnance a návštěvy DZR v Domově Letokruhy Budišov nad Budišovkou

Platnost : - od 1.5.2022

Číslo výtisku:

Rozdělovník:	č.1 – ředitelka	podpis
	č.2 – vedoucí ošetrovatelského úseku	
	č.3 - sociální pracovník	
	č.4 – vývěska 1.patro	
	č.5 – vývěska 2.patro	
	č.6 – vývěska 3.patro	

Převzetí bude stvrzeno podpisem pouze na výtisku č.3

Obsah

1. Úvod	3
1.1. Zkratky, vysvětlivky:	3
1.2. Rozsah platnosti	3
1.3. Navazující dokumenty	3
2. Základní údaje.....	3
Kdo jsme a pro koho?	3
3. Organizace a řízení.....	4
3.1. Průběh dne.....	4
3.2. Obvyklý průběh dne	4
7.15 - 9.30 - individuální probuzení, ranní hygiena, snídaně	4
4. Přijetí zájemce do domova.....	5
Přijetí do DZR.....	5
5. Základní poskytované služby	5
5.1 Ubytování.....	5
5.2. Stravování	9
5.3. Zdravotní péče.....	9
5.4. Ošetřovatelská péče	10
5.5. Aktivizační činnosti	11
6. Individuální plánování služby	11
7. Pobyt uživatele mimo domov	12
8. Úschova cenných věcí, finanční hotovosti	12
Hospodaření s depozitními prostředky uživatele.....	12
9. Výplata důchodu.....	13
10. Návštěvy	13
11. Kouření, požívání alkoholických nápojů	13
12. Doručování poštovních zásilek	14
13. Připomínky a stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby	14
13.1. Oprávnění k podání stížnosti, způsob uplatnění a lhůta vyřízení	14
13.2 Zlepšení úrovně kvality	15
14. Práva a povinnosti uživatele.....	15
15. Ukončení pobytu v Domově Letokruhy.....	16
15.1. Ukončení smlouvy o poskytování sociálních služeb ze strany poskytovatele:	16
15.2. Ukončení pobytu (úmrtí).....	17
15.3. Ukončení smlouvy ze strany uživatele.....	17
16. Klíče od budovy a pobyt mimo budovu domova	17
17. Popis místní a časové dostupnosti.....	17
18. Ostatní.....	18
18.1. Dotazníky spokojenosti	18
18.2. Setkávání s vedením domova	18
18.3. Den otevřených dveří	18
18.4. Dobrovolníci, praktikanti	18
18.5. Ochrana osobních a citlivých údajů	18
19. Závěrečné ustanovení.....	19

1. Úvod

1.1. Zkratky, vysvětlivky:

- domov–organizace Domov Letokruhy, sociální služba domovy se zvláštním režimem (DZR)
- klient, uživatel služby – osoba, které poskytuje DZR sociální služby na základě uzavřené smlouvy
- smlouva-smlouva o poskytování sociálních služeb
- pravidla-pravidla soužití
- klíčový pracovník – pracovník domova, který je určený pro plánování služby s konkrétním uživatelem
- Obrázky, piktogramy - pro uživatele se sníženými kognitivními funkcemi jsou vytvořena pravidla soužití v alternativní formě

1.2. Rozsah platnosti

Tato pravidla soužití jsou závazná pro všechny uživatele služby, zaměstnance, externí pracovníky a návštěvy domova. Všichni zaměstnanci musí být s pravidly soužití prokazatelně seznámeni. Ředitelka nebo jí pověřená pracovník seznámí s pravidly soužití uživatele (zákonné zástupce) po nabytí účinnosti pravidel. Prokazatelné seznámení bude uloženo v osobním spisu uživatele. Pravidla jsou pro účely seznámení uživatelů, rodinných příslušníků, zákonných zástupců vyvěšena na jednotlivých patrech v určené příhradce a jsou dostupná na www.domov-letokruhy.cz

1.3. Navazující dokumenty

Tento dokument navazuje na obecně závazné předpisy Domova Letokruhy.

2. Základní údaje

Název: Domov Letokruhy, příspěvková organizace
Adresa: Dukelská 650, 747 87 Budišov nad Budišovkou
Registrace: 5249411
Druh služby: Domovy se zvláštním režimem
Kapacita domova: 60 uživatelů
Ředitel/ka: Mgr. Kamila Molková
E-mail: reditel@domov-letokruhy.cz
Zřizovatel: Moravskoslezský kraj

Kontaktní údaje:

Číslo telefonu: 556 305 293

Číslo telefonu: 556 305 292

[www.stránky: domov-letokruhy.cz](http://www.stránky:domov-letokruhy.cz)



Kdo jsme a pro koho?

Domov Letokruhy, příspěvková organizace Moravskoslezského kraje, poskytujeme celoroční pobytové sociální služby pro osoby starší 65 let (muži i ženy), kteří ztratili svoji soběstačnost z důvodu věku a onemocnění demencí.

3. Organizace a řízení

Organizace a řízení domova je stanoveno dokumentem „organizační řád“ a interními směrnicemi.

3.1. Průběh dne

Průběh dne vychází z individuálně určených potřeb uživatelů. V domově máme zaběhnutý obvyklý průběh dne. Každý uživatel může mít dle svých zvyklostí a přání různé odchylky od obvyklého průběhu dne. Uživatelé se sníženými kognitivními funkcemi a sníženou schopností rozhodovat se mají individuálně stanoven průběh dne, který je odrazem pozorování v konkrétní situaci, sdělení posledních pečovatелů nebo získán rozhovorem s uživatelem, empatickou fantazií apod. Uživatelé si mohou určit například: dobu vstávání, uléhání, dobu a místo příjmu stravy, dobu celkové koupele a různé další odchylky.

Uživatel je povinen respektovat vnitřní předpisy poskytovatele, zejména pak denní režim zařízení provozovaného poskytovatelem.

Uživatelé mají možnost účastnit se skupinových aktivizací dle osobní nabídky a informací ošetřovatelského personálu. Každý den jsou uživatelé před zahájením programu zváni na připravenou aktivitu. Mimořádné aktivity jsou zveřejněny na nástěnkách na oddělení.

3.2. Obvyklý průběh dne

7.15 - 9.30 - individuální probuzení, ranní hygiena, snídaně

9.30 - 11.45 - skupinové nebo individuální aktivity, celková hygiena

11.45-13.30 - oběd, úklid po obědě

13.30-15.00 - odpočinek po obědě, individuální aktivity, svačina

15.00-17.00 - program s uživateli, canisterapie, kluby, smyslová aktivizace, bazální stimulace

17.00-18.30 - příprava na večeři, úprava a doprovod uživatelů, podávání večeře, stolování, večeře

18.30-22.00 - večerní toalety, příprava na spánek, individuální aktivity

22.00 - 5.00 - noční klid



4. Přijetí zájemce do domova

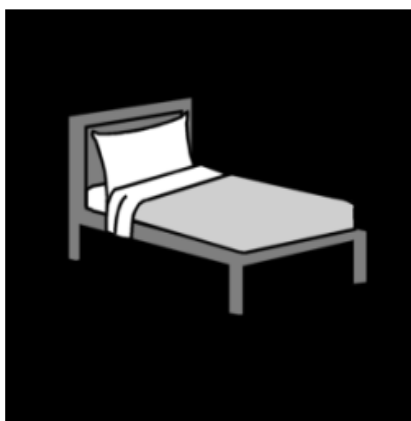
Přijetí do DZR

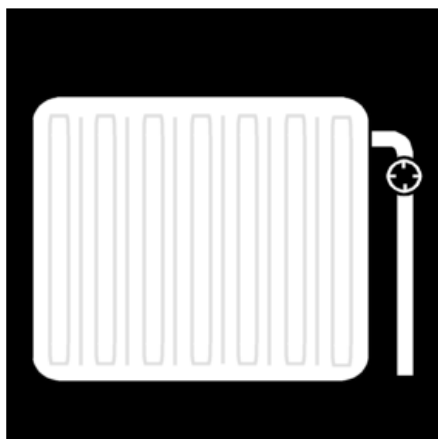
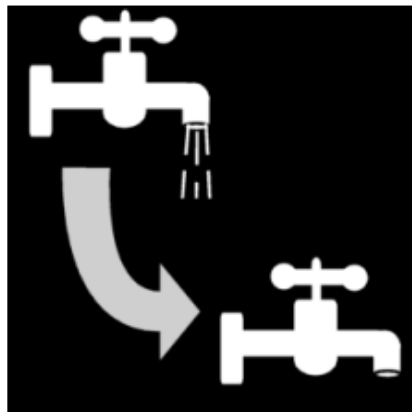
Pokud zájemce odpovídá cílové skupině a organizace je schopna poskytovat služby dle potřeb zájemce, pověřený pracovník zahájí se zájemcem jednání o poskytnutí sociální služby. V případě volné kapacity obdrží zájemce výzvu k nástupu. Sociální pracovníce s ním dohodne termín nástupu a podmínky poskytování služeb ve Smlouvě o poskytování sociálních služeb. Vzhledem k cílové skupině uživatelů je vhodné, aby zájemce, uživatel měl určeného zástupce pro projednávání podmínek poskytování služby a podepsání smlouvy. V tomto případě, má se za to, že ve smlouvě hovoříme vždy k uživateli s vědomím souhlasu a informovanosti zastupujících, či zmocněným osob, které jsou povinny s obsahem smlouvy uživatele seznámit a náležitě mu obsah smlouvy přiblížit.

5. Základní poskytované služby

5.1 Ubytování

Co nabízíme:





Ubytování v domově poskytujeme v jednolůžkovém a dvoulůžkových pokojích s vlastním sociálním zařízením, nebo se společným sociálním zařízením (v případě komunitního bydlení). V rámci ubytování zajišťujeme úklid, praní, žehlení, drobné úpravy osobního prádla a ošacení, topení, dodávku teplé a studené vody a přívod elektrického proudu. Organizace nabízí uživateli možnost označení prádla dle zvyklostí v domově. Uživatel má možnost označit si prádlo dle svého uvážení. Pokud uživatel nechce využít praní ve společné prádelně domova, zprostředkujeme mu praní prádla dostupnými službami např. prádelna Vítkov. Chemické čištění ošacení v domově neprovádíme. Náklady na praní a chemické čištění v prádelně mimo domov si hradí uživatel.

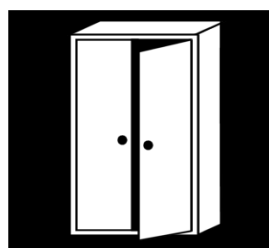
Změna pokoje, trvalého pobytu

1. Nově přijatí uživatelé zpravidla bývají přijati na dvoulůžkový pokoj. Při nástupu jsou seznámeni s možností podat si žádost na jednolůžkový pokoj.
2. K přestěhování na jiný pokoj může dojít na základě dohody a se souhlasem uživatele a spolubydlícího z důvodů (změny zdravotního stavu, nedostatek financí a pod).
3. O změně pokoje na přání uživatele rozhoduje ředitelka zařízení, sociální pracovníce po konzultaci s vedoucí ošetrovatelské péče s přihlédnutím k soběstačnosti, sebezpečí, zdravotnímu stavu a k momentální volné kapacitě domova.

4. Uživatel může být z provozních důvodů (např. malování, stavební úpravy, opravy apod.) na nezbytně nutnou dobu přesunut na jiný pokoj, který může sdílet více uživatelů.
5. Zájemci je nabídnuta možnost přihlášení k trvalému pobytu (tuto možnost může využít i v průběhu poskytování sociálních služeb).

Vybavení pokoje

1. Uživatel má vlastní, elektricky polohovatelnou postel s matrací, polštář, přikrývku, deku a ložní prádlo, uzamykatelný noční stolek, poličku a skříň na uložení svého ošacení a obuvi. Pro zajištění většího bezpečí má uživatel k dispozici signalizační zařízení, kterým v případě potřeby zavolá pomoc. Signalizace je umístěna na pokoji u lůžka, na sociálních zařízeních (WC, koupelny). Signalizace je také opatřena rádiem (4 stanice).



2. Pokoj si může uživatel vyzdobit dle svých zvyklostí obrázky, fotografiemi, polštářky, knihami a drobnými předměty. V případě, že by si uživatel přál mít vybaven pokoj vlastním doplňkem nábytku, je mu toto umožněno po dohodě s vedením zařízení a spolubydlícím na pokoji. Při dovybavení pokoje vlastními osobními doplňky uživatele respektujeme prostorové možnosti pokoje a dbáme na nutný prostor pro manipulaci s uživatelem.

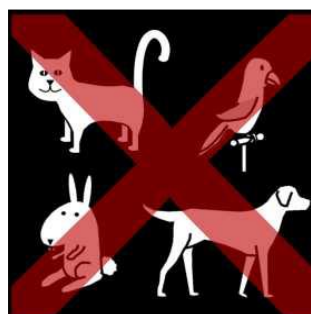
Lůžkoviny jsou majetkem domova a mění se dle potřeby. Uživateli nabízíme možnost mít své vlastní lůžkoviny.

Na oddělení je uživatelům k dispozici rychlovarná konvice, lednice, myčka, mikrovlnka a televize.



3. Vlastní elektrické spotřebiče může uživatel používat po dohodě s vedením domova. Uživatel si musí zajistit revizi těchto elektrospotřebičů na vlastní náklady, pokud nechce využít revize elektrospotřebičů prováděné v domově.
4. Věci, které jsou dány uživateli k užívání, zůstávají majetkem poskytovatele. Uživatel je povinen s nimi zacházet šetrně a při odchodu ze zařízení vrátit ve stavu, který odpovídá délce užívání. V případě úmyslné škody způsobené uživatelem na prostorách ubytování a užívání, bude po uživateli požadována

finanční náhrada ve výši způsobené škody. Poskytovatel je povinen udržovat prostory k ubytování a k užívání ve stavu způsobilém pro řádné ubytování a užívání a zajistit nerušený výkon práv uživatele spojeným s užíváním těchto prostor.



Drobný chov zvířectva na pokojích uživatelů je zakázán.

- Uživatelé se mohou bez omezení navštěvovat na pokojích a navazovat přátelské, kamarádské případně partnerské vztahy.
- Noční poslech rozhlasu a televize je možný jen tak, aby nerušil ostatní uživatele.
- Uživatel si zodpovídá za věci na pokoji, finanční hotovost si může uložit na depozitní účet.
- Mimo pokoj může uživatel způsobem obvyklým užívat společně s ostatními prostory - jídelnu, společenskou místnost, návštěvní a vzpomínkové místnosti, kuchyňku komunity, sociální zařízení, koupelny, zahradu s altány.

Úhrada za ubytování



- Za pobyt a stravu v domově se platí úhrada dle platné smlouvy o poskytování sociální služby. Tato úhrada se může měnit v závislosti na změně obecně závazných právních předpisů, na vývoji cen, okolností, za kterých jsou služby poskytovány a na změnách kritérií. Změnu ve výši úhrady je poskytovatel povinen oznámit písemně, a to bez prodlení poté, kdy bude potřeba změny úhrady zjištěna.
- Pokud uživatel pobývá mimo DZR, vratka úhrady pobytu se nevrací.

- Pokud by uživateli po zaplacení úhrady za ubytování a stravu za kalendářní měsíc nezůstala částka ve výši alespoň 15 % jeho měsíčního příjmu, uživatel musí požádat o slevu na úhradě. V případě snížení částky úhrady je součástí smlouvy čestné prohlášení uživatele o nemožnosti uhrazení ceny služby z jiných příjmů. Domov osloví blízké osoby o spoluúčasti na úhradě pobytu a stravy.
- V případě spoluúčasti osob blízkých uzavírá Domov Letokruhy s osobou blízkou dohodu o přistoupení k závazku a dohodnutý závazek je uveden v měsíčním předpisu v kolonce – doplatek rodiny.

5.2. Stravování



1. Stravování v domově se poskytuje v souladu se zásadami správné výživy, s ohledem na věk a zdravotní stav uživatelů. Dietní strava se připravuje na doporučení lékaře a dle individuálních přání uživatele.
2. Pracovníci naší kuchyně připravují snídaně, obědy, svačiny a večeře dle týdenního jídelního lístku, který sestavuje vedoucí stravovacího provozu. Jídelní lístek je vyvěšen na oddělení a je přístupný všem uživatelům. Uživatelé mají možnost ovlivnit složení jídelníčku na schůzkách s vedoucí stravovacího provozu nebo v rámci aktivizací navrhuji skladbu jídelníčku.
3. Uživatel se může stravovat ve společnosti ostatních uživatelů v jídelnách na komunitách jednotlivých pater nebo ve svém pokoji. Uživatel má právo se rozhodnout, zda bude odebírat stravu doporučenou lékařem.
4. Při jiné době příjmu stravy je strava ponechána v kuchyňce v lednici pracovníků a po 4 hodinách od začátku výdeje je z hygienických důvodů znehodnocena.
5. Uživatel si může stravu kdykoliv odhlásit, je mu vrácena hodnota potravin neodebrané odhlášené stravy.
6. Domov nabízí i náhradní stravu.
7. Pokud uživatel sdělí druh jídla, které nemá rád (nemůže jíst), domov přizpůsobí stravu individuálnímu přání uživatele.
8. Náhradní výživa.
Přejde-li uživatel na stravu formou nutričních vaků nebo enterální výživou pro podání sondou nebo pegem, pak je náhradní denní výživa účtována pouze v ceně režie stravy. Pokud není strava předepsaná lékařem, hradí si ji uživatel sám ze svých finančních prostředků.
9. Úhrada za stravu je dle platné smlouvy. Pokud uživatel pobývá mimo DZR, je mu po skončení měsíce vypočtena vratka stravy, případně příspěvku na péči. Nejpozději do 10. následujícího měsíce obdrží vyúčtování. Uživatel, který nepobýval mimo DZR neobdrží vyúčtování, úhrada za měsíc je dle platné smlouvy.

5.3. Zdravotní péče



Zdravotní péči poskytujeme prostřednictvím našich zaměstnanců, všeobecných zdravotních sester, které splňují odbornou způsobilost. Zdravotní péči poskytujeme na základě indikace praktického lékaře.

Uživateli nabídneme možnost registrace u praktického lékaře, který dojíždí do domova. Tento lékař zajišťuje lékařskou péči a indikuje převoz k lékařskému ošetření mimo domov dle aktuálního zdravotního stavu uživatele, hrazený ze zdravotního pojištění. Domov zajišťuje i odbornou péči psychiatra a ortopeda.

Při nevyužití možnosti změny praktického lékaře má uživatel možnost navštěvovat původního lékaře, který řídí zdravotní péči s využitím pomoci-doprovodu rodinou nebo pracovníků domova dle provozních možností.

Lékařská péče je poskytována dle platných předpisů.

Léky uživateli zpravidla podávají zdravotní sestry s ohledem na aktuální zdravotní stav a míru potřebné dopomoci. Někteří uživatelé mohou mít léky u sebe. V takovém případě jsou sami odpovědní za užívání svých léků.

5.4. Ošetrovatelská péče



Ošetrovatelskou péči provádíme 24 hodin denně, 7 dní v týdnu prostřednictvím kvalifikovaného personálu.

Provádíme pomoc a podporu u těchto úkonů péče:

- Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu (úkony osobní hygieny, 1x týdně celkovou koupel, pomoc při péči o vlasy a nehty, pomoc při použití WC)
- Pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu (pomoc při oblékání, pomoc při přesunu uživatele, vstávání, uléhání a změně poloh, pomoc při podávání jídla a pití, pomoc při prostorové orientaci a samotném pohybu ve vnitřních a venkovních prostorách)
- Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (podpora a pomoc při využívání běžně dostupných služeb, pomoc při upevnění kontaktu s rodinou)
- Sociálně terapeutické činnosti (udržení osobních a sociálních schopností a dovedností)
- Aktivizační činnosti
- Pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů

Uživatel si může zvolit dobu, četnost, způsob provádění činností a pracovníka, který činnosti provádí, s ohledem na personální a organizační zajištění služby. Dále si může zvolit míru dopomoci - od samotného provedení sám, přes podporu až po vykonání pomoci pracovníkem. Míra je závislá na schopnostech k provedení úkonu. Uživatel souhlasí s nočním dohledem ze strany personálu poskytovatele.

Úkony se mění během pobytu dle potřeby uživatele změnou v plánu podpory. Domov nabízí možnost zajištění služeb – kadeřník, holení uživatelů a pedikúru v prostorách domova. Uživatel má možnost sám nebo s doprovodem navštívit službu v provozovně služby. Tyto služby si hradí uživatel ze svých finančních prostředků. Hygienu ve společných koupelnách v době nočního klidu je možné provádět jen s maximálním ohledem na zajištění klidného soužití uživatelů.



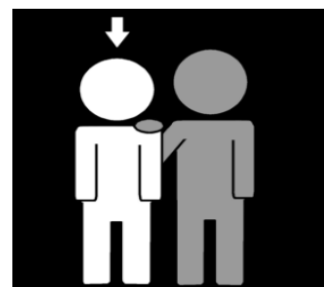
5.5. Aktivizační činnosti

Uživatelé mají možnost zúčastnit se připravovaných aktivizačních činností dle osobní nabídky a informací u ošetřujícího personálu. Před začátkem programu pracovníce aktivizací zve jednotlivé uživatele na připravenou aktivitu a nabízí jim podporu a pomoc.

Aktivizace mohou mít podobu individuální návštěvy u uživatele na pokoji, vycházky, terapeutická práce s uživateli (individuální, skupinová) – trénování paměti, ergoterapie – výtvarná činnost, vzpomínková terapie, canisterapie, hudební činnost, společenské hry, účast na kulturních akcích mimo domov, čtení knih a časopisů, vaření a pečení.

Mimořádné aktivity jsou zveřejněny na nástěnkách.

Pracovníci DZR připravují pro uživatele dle zájmu i zájmové kluby.



6. Individuální plánování služby

- Individuální plán uživatele sestavuje uživatel společně s pracovníkem, rodinným příslušníkem apod.
- Plán zahrnuje očekávání a potřeby uživatele s přihlédnutím na možnosti, rozsah postižení a věk uživatele.
- Uživatelé mohou měnit své osobní cíle dle svých představ a personál je vnímá jako přirozený jev. Veškeré změny osobních přání jsou zaznamenány v individuálním plánování.
- Každý uživatel má přiděleného klíčového pracovníka, který je odpovědný za vytváření, plnění a vyhodnocení plánované služby společně s uživatelem.
- Prostřednictvím klíčových pracovníků se v týmu vyměňují informace o potřebách jednotlivých uživatelů.

7. Pobyt uživatele mimo domov



Uživatel má možnost pobývat mimo objekt poskytovatele.

- Za odhlášený pobyt mimo domov bude uživateli vyplacena vratka za neodebranou stravu.
Pobyt mimo domov musí být ohlášen vždy do 14.00 hodin dva dny předem. Pobyt mimo domov o sobotách a nedělích je nutné nahlásit nejpozději ve čtvrtek do 14.00 hodin.
- Pobyt mimo domov z důvodu ošetření, hospitalizace v nemocnici je považován za předem ohlášený pobyt mimo zařízení poskytovatele s ohledem na provozní možnosti.

Při odhlášeném pobytu kratším než kalendářní den, poskytuje zařízení náhradu zaplacené úhrady v hodnotě částky neodebrané stravy dle stravovací jednotky.

Procentní výpočet z denní stravovací jednotky:

	Normální strava	Dia strava
Snídaně	28 %	27 %
Oběd	37 %	35 %
Večeře+ svačina	35 %	38 % (2.večeře)

Vratka za stravu bude vyplacena po zpracování měsíční uzávěrky úhrad a uživatel obdrží vyúčtování. Vyúčtování bude předloženo kdykoliv na vyžádání uživatele.

8. Úschova cenných věcí, finanční hotovosti

Hospodaření s depozitními prostředky uživatele

Sociální pracovnice nabídne uživateli možnost úschovy cenných věcí, vkladních knížek a peněžní hotovosti na depozitu domova. V případě využití této možnosti je hotovost vkládána na účet uživatele pokladním vkladovým dokladem, jehož kopii uživatel obdrží. V případě uložení cenností je sepsán složní list a uživatel obdrží kopii složního listu. Sociální pracovnice vede evidenci uložených věcí a hotovosti a na požádání uživatele sdělí konkrétní stavy. Domov nedoporučuje mít větší obnosy hotovosti uložené v prostorách uživatele, snaží se předejít případné ztrátě, proto nabízí možnost uložení hotovosti na depozitu domova. Za neuložené věci zodpovídá uživatel. Uložené finanční prostředky (cenné věci) si může uživatel vyzvednout každý pracovní den u sociální pracovnice v době od 8.00. do 15.00 hod. Vyzvednutí částky vyšší než 10 000 Kč je třeba sociální pracovnici nahlásit jeden den dopředu.

Osobní vybavení, doplatky léků, hygienické potřeby, předměty osobní a denní potřeby, sladkosti, nápoje si hradí uživatel z vlastního příjmu svých finančních prostředků.

Pracovníci provádějí nákupy uživatelům na základě jejich potřeb a přání. U uživatele, který není schopen vyslovit své přání, vycházejí pracovníci v sociálních službách z individuálního plánování s uživatelem a aktuálních potřeb.

9. Výplata důchodu

Každý uživatel má možnost příjmu svého důchodu dle svých zvyklostí a přání.

Možnosti příjmu důchodu:

- Nezměněn zůstává příjem důchodu na vlastní účet seniora v bance
- Má-li senior zařízenou výplatu v hotovosti, je nutné oznámit na kterékoliv poště změnu adresy. Pošta bude nadále doručovat důchod k rukám seniora v určený den splatnosti.
- Má-li senior pro příjem důchodu ustanoveného soudem opatrovníka, jde výplata důchodu k rukám opatrovníka.
- Má-li senior pro příjem důchodu ustanoveného zvláštního příjemce, musí výplata důchodu plynout k rukám tohoto zvláštního příjemce.
- Při příjmu důchodu dle §116c zákona č.582/1991 Sb. zajistí zaměstnanci domova výplatu důchodu v celé částce k rukám oprávněného v den splatnosti důchodu. Zaměstnanci zajistí vyhotovení dokladu o výplatě s vlastnoručním podpisem oprávněných. Jestliže se senior neumí nebo nemůže podepsat, potvrdí doklad dva svědci.

Uživatel nakládá se svými prostředky podle svého uvážení, má možnost vložit finanční prostředky na účet, nebo si ponechat hotovost.

10. Návštěvy

Uživatel může přijímat návštěvy v průběhu celého dne s ohledem na vzájemné soužití spolubydlících. Nevhodné návštěvy jsou v době nočního klidu. Návštěvy mohou trávit čas s uživatelem vně i vevnitř budovy, na chodbách, pokojích, nebo v návštěvních místnostech. Návštěvám uživatelů budou nápomocny pracovníci domova při přesunu uživatele a zajištění soukromí. Je vhodné při opuštění domova uživatelem informovat službu konající personál. Návštěvám není umožněno přespávat v budově domova. Návštěva se řídí zveřejněnými pravidly pro návštěvy domova (www.stránky, informační přihrádka na jednotlivých patrech domova).

V době infekčních onemocnění mohou být návštěvy zakázány.

11. Kouření, požívání alkoholických nápojů

V okolí budovy, na zahradě a ve venkovním areálu domova není kouření omezeno. Ve venkovních prostorách a na zahradě domova jsou instalovány



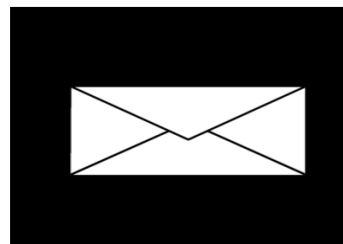
odpadní koše k uložení nedopalků, zápalek a popela.

Na pokojích, jídelnách a ostatních vnitřních prostorách domova platí zákaz kouření pro uživatele i zaměstnance domova.

Konzumace alkoholu není zakázána, v důsledku požití nesmí dojít k porušování pravidel soužití mezi uživateli.

12. Doručování poštovních zásilek

Veškeré zásilky, balíky obdrží uživatelé od poštovní doručovatelky nebo pověřeného pracovníka, zpravidla sociální pracovnice v uzavřené originál obálce (pověřený pracovník doprovodí poštovní doručovatelku za uživatelem). Pracovnice nabídne pomoc s přečtením a vysvětlením obsahu a smyslu dopisu, pokud uživatel o toto projeví zájem. Finanční částky zasláné složenkou pomůže sociální pracovnice převzít uživateli a nabídne možnost uložení na depozitní účet. Respektujeme přání uživatele.



Pracovníci domova respektují listovní tajemství.

13. Připomínky a stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Podrobná pravidla na podávání stížností a připomínek jsou obsahem standardu číslo 7, který je k dispozici na vývěskách na každém oddělení.



13.1. Oprávnění k podání stížnosti, způsob uplatnění a lhůta vyřízení

Připomínku, stížnost může podat uživatel, zaměstnanec, příbuzná osoba, návštěvník nebo zástupce uživatele. Stížnost se může podat ústně personálu, písemně předat, zaslat poštou nebo anonymně vložit do schránek stížností umístěných na každém oddělení domova.

K podání stížnosti máme v domově vytvořený tiskopis (k dispozici u schránky stížností), zabýváme se však všemi stížnostmi, které nemají náležitosti tohoto tiskopisu. Lhůta na vyřízení stížností je 28 dní od data podání. V případě anonymní stížnosti je odpověď na stížnost uveřejněna v časopise nebo vyvěšena na informačních nástěnkách.

Pokud by stěžovatel nebyl spokojen s vyřešením stížnosti, má možnost odvolat se na adresu zřizovatele domova nebo na kontaktní adresy uvedené ve standardu číslo 7.

Uživatelé mají v nočním stolku kartičku s kontakty, kde si mohou stěžovat nebo žádat poradenství a pomoc.

13.2 Zlepšení úrovně kvality

Stížnost není vnímána jako důvod k diskriminaci nebo vypovězení služby. Naopak pracovníci vnímají připomínky a stížnosti jako cenný zdroj informací, které lze využít při předcházení různým rizikům a ke zvyšování kvality poskytovaných služeb.

14. Práva a povinnosti uživatele

Práva:

- Uživatel má právo být před uzavřením smlouvy seznámen se všemi podmínkami poskytování služby sociální péče, má právo vyjádřit se a podat připomínky.
- Uživatel má právo být seznámen s možností stanovení si svého individuálního plánu, který by dle jeho představ měla služba poskytovatele obsahovat, má právo vybrat si klíčového pracovníka, kterému formuluje své potřeby a přání.
- Uživatel má právo na ochranu osobních údajů dle platných právních předpisů.
- Uživatel má právo ne být rušen při intimních situacích (toalety, převlékání, apod.) jiným zaměstnancem, mimo zaměstnance, který poskytuje podporu nebo pomoc.
- Uživatel má právo samostatně se rozhodovat, např. odmítnout noční kontrolu.
- Uživatel má právo si vyzvednout finanční částku (cenné věci) u sociální pracovnice poskytovatele ve stanovených hodinách.
- Uživatel má právo opustit dočasně zařízení poskytovatele (dovolená) v souladu s vnitřními normami poskytovatele.
- Uživatel má právo přijímat návštěvy dle platných pravidel pro návštěvy.
- Právem uživatele je podávat stížnosti na chod zařízení a zaměstnance poskytovatele, písemnou i ústní formou, dle vnitřních předpisů poskytovatele.
- Uživatel má právo nahlížet do své dokumentace. Nahlížení se řídí vnitřními pravidly Poskytovatele pro vedení dokumentace.

Povinnosti:

- Uživatel má povinnost při pobytu v objektu poskytovatele zdržet se nadměrného užívání alkoholu a jiných psychotropních a návykových látek, které by ztěžovalo kolektivní soužití uživatelů.
- Uživatel má povinnost užívat ke kouření pouze vyhrazených prostor a dodržovat zákaz kouření na pokojích.
- Uživatel by se měl zdržet neetického chování vůči zaměstnancům poskytovatele (tykání, používání křestních jmen, familiárnost, nadměrné vyžadování pozornosti, vulgarismy, apod.).

- Uživatel má povinnost zdržet se požadování ordinace léků a zdravotnického materiálu po pracovních poskytovatele, jejichž ordinaci může provádět pouze lékař.
- Uživatel je povinen zajistit si na vlastní náklady hygienické a toaletní prostředky.
- V případě, že nastane nouzová nebo havarijní situace, se musí uživatel řídit pokyny personálu.

Práva a povinnosti poskytovatele jsou uvedeny v jednotlivých kapitolách pravidel soužití.

15. Ukončení pobytu v Domově Letokruhy

Smlouvu může vypovědět jak uživatel, tak i poskytovatel.

15.1. Ukončení smlouvy o poskytování sociálních služeb ze strany poskytovatele:

- a. Uživatel opakovaně porušuje ustanovení smlouvy a pravidel soužití a poskytovatel již bezvýsledně vyčerpал všechny způsoby nápravy (domluva, písemné napomenutí, návrh na ukončení pobytu).
- b. Zamíčení výše příjmu nebo změn, pokud byla úhrada za ubytování a stravu snížena.
- c. Neplacení úhrady.
- d. U uživatele došlo ke změnám potřeb, které není poskytovatel schopen zajistit.

Za opakované porušování ustanovení smlouvy a pravidel soužití je považováno:

- Opakované úmyslné kouření na pokoji.
- Opakované úmyslné rušení nočního klidu, nebo rušení nočního klidu v opilosti.
- Opakovaný příchod v podnapilém stavu nebo pod vlivem jiných návykových látek a následné narušování občanského soužití.
- Diskriminační chování z hlediska rasové, národnostní, etnické, náboženské a osobnostní (např. věk, pohlaví, vzdělání, vizáž, zdravotní stav) odlišnosti vůči jiným uživatelům, zaměstnancům či návštěvníkům domova.
- Opakované úmyslné agresivní verbální a fyzické napadání jiných uživatelů, zaměstnanců či návštěvníků domova, pokud není způsobeno akutní změnou zdravotního stavu.

Vypovězení Smlouvy o poskytnutí služby sociální péče ze strany Domova Letokruhy, z důvodů následného opakovaného porušování Pravidel soužití, musí obsahovat výčet konkrétních následných porušení a přehled individuálních opatření a podpory uživateli služby, za kterých nebylo docíleno nápravy.

Při vypovězení Smlouvy o poskytnutí služby sociální péče a ukončení pobytu v domově je postupováno v souladu se smlouvou a obecně závaznými platnými předpisy.

15.2. Ukončení pobytu (úmrtí)

V případě úmrtí je pověřený pracovník povinen nahlásit úmrtí ústavnímu lékaři, popřípadě lékařské službě první pomoci a určené kontaktní osobě zemřelého.

Pracovník v sociálních službách neprodleně sepíše se svědkem majetek zemřelého. Sociální pracovník podá okresnímu soudu podle místa trvalého pobytu uživatele protokol o předběžném šetření za účelem dědictví. Majetek - zemřelého (depozita) lze vydat jen na základě usnesení notáře o dědictví. Sociální pracovník nabídne pomoc a poradenství pozůstalým, pokud o toto projeví zájem.

Dědické vypořádání nad 20 000 Kč na jednoho dědice je doporučováno převodem na účet dědice. Číslo účtu sdělí dědic při uplatnění nároku na dědictví v písemné žádosti. Menší částky mohou být vyplaceny v hotovosti.

15.3. Ukončení smlouvy ze strany uživatele

Uživatel může tuto smlouvu vypovědět, a to bez uvedení důvodu. Výpověď musí být dána písemně a výpovědní lhůta činí jeden měsíc ode dne následujícího po dni doručení výpovědi druhé smluvní straně v případě, že se strany nedohodnou jinak.

16. Klíče od budovy a pobyt mimo budovu domova

Klíče od budovy uživatelé nemají. Dveře od budovy jsou v denní dobu nezamčené, uživatelé mají možnost opustit domov kdykoliv, uživatelé mohou nahlásit odchod a dobu příchodu ošetřujícímu personálu.

Uživatel má právo na přiměřené riziko, pokud není schopen posoudit situaci, pochopit následky, mohl by ohrozit sebe nebo druhé lidi, je povinností poskytovatele chránit život a zdraví uživatele. Pokud hrozí porucha orientace uživateli, uživatel se domáhá pobytu vně budovy, nebo bloudí, odchází, musí personál uživateli zajistit doprovod při opuštění budovy.

Personál navrhuje uživateli při vykonávání doprovodu náhradní program, využívá svých zkušeností a osobního přístupu.

Budova se uzamyká ve 21.00 hodin, pozdější příchozí zvoní na službu konající personál. Ráno se budova otvírá v 5.00 hodin.

17. Popis místní a časové dostupnosti

Místní dostupnost je zajištěna prostřednictvím dopravní komunikace – možnost osobní i hromadné dopravy (u hromadné dopravy nutná chůze z autobusového i vlakového nádraží).

Domov Letokruhy, příspěvková organizace, poskytuje sociální pobytové služby pro zájemce o poskytovanou službu. Domov uživatelům poskytuje základní služby:

- ubytování a stravu celoročně nepřetržitě (24 hod denně)
- praní a žehlení 5 x v týdnu -ranní směna, mimo svátků
- pomoc při zvládnutí hygieny a běžných úkonů péče o vlastní osobu a aktivizační činnosti – službu poskytují pracovníci v sociálních službách nepřetržitě
- zprostředkování kontaktu se sociálním prostředím, sociálně terapeutické činnosti a aktivizační služby, pomoc při prosazování práv, volnočasové aktivity
- základní sociální poradenství – celoroční ranní služba 5 dnů v týdnu mimo svátky

18. Ostatní

18.1. Dotazníky spokojenosti

Dotazníky spokojenosti jsou průběžně k dispozici. Jedenkrát ročně probíhá anketa, kdy jsou všichni rodinní příslušníci a zaměstnanci dotazováni na spokojenost s průběhem a kvalitou poskytované služby. Výsledky této ankety jsou zveřejněny na nástěnkách v domově.

18.2. Setkávání s vedením domova

Minimálně dvakrát ročně probíhá setkání uživatelů s vedením domova. Při potřebě mimořádného setkání s vedením mají uživatelé možnost dohodnout si schůzku s paní ředitelkou.

18.3. Den otevřených dveří

Minimálně 1x ročně probíhá den otevřených dveří, kdy se může široká veřejnost seznámit s chodem zařízení.

18.4. Dobrovolníci, praktikanti

Domov spolupracuje s dobrovolníky např. v oblasti canisterapie.

Pokud studenti nebo praktikanti požadují absolvování praxe, je jim ve většině případů vyhověno (dle provozních možností). Praxe se provádí na úseku přímé péče o uživatele nebo na sociálním úseku.

18.5. Ochrana osobních a citlivých údajů

1. Poskytování osobních a citlivých údajů třetím osobám se řídí Nařízením Evropského parlamentu a Rady č. 2016/679 ze dne 27. 4. 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů.
2. Osobní údaje, které Poskytovatel o Uživateli běžně zpracovává, shromažďuje a uchovává, jsou údaje za účelem zahájení a poskytování sociální služby dle individuálních cílů a potřeb uživatele.
3. Poskytovatel stanoví okruh osob z řad svých zaměstnanců, kteří budou mít právo přicházet do styku s osobními a citlivými údaji uživatele, a stanoví k tomuto rozsah jejich oprávnění. Všichni zaměstnanci jsou povinni zachovávat mlčenlivost.
4. V případě, že poskytovatel bude potřebovat pro kvalitní poskytnutí služby osobní a citlivé údaje uživatele, zajistí si u uživatele aktuální vyjádření výslovného souhlasu k poskytnutí potřebných údajů.
5. Podrobnější informace o nakládání s osobními údaji jsou zveřejněny na [www.stránkách](#) v záložce ochrana osobních údajů.
6. Poskytovatel se zavazuje, že veškeré osobní a citlivé údaje Uživatele budou zpracovávány, shromažďovány a uchovávány pouze pro potřeby spojené se zahájením služby a zajištěním poskytování služby a pobytu v zařízení. Tyto údaje nebudou zpřístupněny či sdělovány nepovolaným právnickým či fyzickým osobám a nebudou použity k jinému účelu.

U vedoucích oddělení nebo u sociální pracovnice si můžete vyžádat další informace.

19. Závěrečné ustanovení

- Každý uživatel má svá práva a povinnosti. Jednou z povinností je dodržování Pravidel soužití. Každý uživatel služby si musí být vědom, že žije v kolektivu, a proto nenarušuje vzájemné a klidné soužití. Uživatelé by se k sobě měli chovat snášenlivě, vlídně a dodržovat pravidla vzájemného respektování a úcty.

Příloha: Etický kodex pracovníka Domova Letokruhy - DZR

Zpracoval:	Bc. Svobodníková DiS.
Schválil:	Mgr. Molková Kamila
Účinnost:	1.5.2022
Ruší:	Pravidla soužití s účinností od 1.1.2019

ETICKÝ KODEX PRACOVNÍKŮ DOMOVA LETOKRUHY – služba Domovy se zvláštním režimem Budišov nad Budišovkou

Pracovníci Domova Letokruhy, služby domovy se zvláštním režimem usilují o naplňování poslání a cílů zařízení a chtějí vykonávat svou práci podle zásad kvalitní bezpečné služby.

Účelem Etického kodexu je stanovit standardy chování zaměstnanců a informovat jak uživatele, tak i veřejnost, o přístupu, který lze od naší služby očekávat.

Etické zásady

- 1.** Dodržujeme lidská práva tak, jak jsou vyjádřeny v Chartě lidských práv Spojených národů, řídíme se zákony tohoto státu a závaznými předpisy platnými pro výkon povolání.
- 2.** Chováme se zdvořile a přistupujeme ke každému člověku jako k jedinečné lidské bytosti s pochopením, úctou, empatií, trpělivostí a reagujeme na jeho potřeby.
- 3.** Respektujeme právo každého člověka na seberealizaci v takovém rozsahu, aby současně nedocházelo k omezení stejného práva u jiných lidí, a usilujeme o vytváření takových podmínek, ve kterých mohou naši klienti svá práva naplňovat.
- 4.** Svými znalostmi, dovednostmi a zkušenostmi pomáháme uživatelům v udržení jejich soběstačnosti a případném rozvoji těchto schopností.
- 5.** Nevyžadujeme, ani nepřijímáme dary a žádná jiná zvýhodnění, která by mohla ovlivnit rozhodování o službě nebo narušit profesionální přístup k uživateli
- 6.** Zachováváme mlčenlivost a důvěrnost informací, které se týkají uživatelů a které získáme v souvislosti s výkonem své profese.

Pravidla etického chování pracovníků

A) Ve vztahu k uživatelům

- 1.** Při kontaktu s uživatelem dodržujeme pravidla slušného chování a běžného společenského styku. Zajímáme se o postavení člověka v rámci rodiny, komunity a společenského a přirozeného prostředí.
- 2.** Individuálním přístupem vedeme uživatele v rámci jejich možností k vědomí odpovědnosti sám za sebe a své jednání.
- 3.** Jednáme s uživateli s úctou a pochopením tak, abychom chránili jejich důstojnost a lidská práva.
- 4.** Pomáháme všem uživatelům se stejným úsilím a bez jakékoliv formy diskriminace.
- 5.** Chráníme a respektujeme právo uživatelů na soukromí a důvěrnost jejich sdělení. Žádnou informaci o uživateli neposkytujeme bez jeho souhlasu.
- 6.** Dbáme na to, aby uživatel obdržel veškeré potřebné informace a služby, na které má nárok, a to nejen od našeho zařízení, ale i od ostatních příslušných zdrojů. Uživatel musí být současně poučen i o povinnostech, které z poskytnutých služeb vyplývají.
- 7.** Hledáme možnosti, jak zapojit a podporovat uživatele v procesu řešení jejich problémů.
- 8.** Naše úloha spočívá především v poskytování podpory uživateli, který má v důsledku svého věku nebo zdravotního problému potíže s naplňováním vlastních zájmů.
- 9.** Uživatelé naší sociální služby mají právo na to, aby informace, které jsou jim poskytovány, byly úplné, nezkrácené a pravdivé, a aby odpovídaly jejich schopnostem a potřebám.
- 10.** Jednáme s uživateli vždy s úctou a respektem k jejich soukromí a individualitě.

B) Ve vztahu k našemu zaměstnavateli

1. Odpovědně plníme své povinnosti vyplývající ze závazku k zaměstnavateli a podílíme se na vytváření dobrých pracovních vztahů v organizaci.
2. V rámci svých možností se snažíme zabraňovat jakémukoliv jednání, které poškozuje jméno našeho zařízení.
3. Snažíme se ovlivňovat pracovní postupy tak, aby byla zachována co nejvyšší úroveň poskytované služby.
4. Svou kvalitně odvedenou prací vytváříme podmínky k plnění závazku zaměstnavatele.
5. Informace, které poskytujeme svému zaměstnavateli, musí být úplné, nezkreslené a srozumitelné.
6. Ve veřejném vystupování dbáme na zájmy našeho zařízení a informace, které podáváme, musí být v souladu s našimi kompetencemi.

C) Ve vztahu ke svým kolegům

1. Respektujeme znalosti a zkušenosti svých kolegů a ostatních odborných pracovníků, úzce s nimi spolupracujeme a zvyšujeme tak kvalitu sociální služby.
2. Respektujeme rozdíly v názorech a praktické činnosti kolegů a ostatních odborných a dobrovolných pracovníků, nemají-li vliv na výsledek činnosti.
3. Kritické připomínky vyjadřujeme vhodným způsobem na vhodném místě a ve vhodnou dobu.
4. Respektujeme organizační strukturu zařízení a ke všem svým kolegům přistupujeme s úctou a uznáním.

D) Ve vztahu k povolání a odbornosti

1. Dbáme na udržení a zvyšování prestiže svého povolání.
2. Celoživotním vzděláváním se snažíme neustále zvyšovat odbornou úroveň své práce a prostřednictvím nových přístupů a metod poskytovat našim uživatelům služby, které potřebují.
3. Každý z nás je členem týmu a pro svůj růst využívá znalosti a dovednosti svých kolegů s právem žádat o podporu a poskytovat podporu druhým.

E) Ve vztahu ke společnosti

1. Máme právo a povinnost upozorňovat příslušné orgány na případy porušování zákonů a oprávněných zájmů občanů.
2. Zasazujeme se o zlepšování životních podmínek a zvyšování sociální spravedlnosti pro uživatele tím, že upozorňujeme na nedostatky a pozitivně ovlivňujeme společenské mínění.
3. Působíme na okolí tak, abychom snižovali možné předsudky veřejnosti vůči našim uživatelům, spolupracujeme s ostatními organizacemi, institucemi, rodinou a celkovou situací našich uživatelů se snažíme přibližovat běžnému způsobu života ve společnosti.

ZÁVĚR:

Etický kodex jako součást vnitřních norem je pro každého pracovníka závazný a jeho nedodržování by bylo posuzováno jako porušení pracovní kázně se všemi důsledky z toho vyplývajícími.