

Pravidla soužití

Změna číslo 4

Cíl Pravidla soužití Domova Letokruhy 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. Pravidla soužití stanovují požadavky na zaměstnance s cílem vytvářet vhodné podmínky pro duševní seberealizaci, kulturní a společenské potřeby a vztahy uživatelů.

Závaznost: - pro všechny zaměstnance organizace, uživatele, externí zaměstnance a návštěvy sociální služby v Domově Letokruhy Budišov nad Budišovkou

Platnost : - od 1. 1. 2019

Číslo výtisku:

<u>Rozdělovník:</u> 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
2.1. Kdo jsme a pro koho?.....	3
3. Organizace a řízení.....	4
3.1. Průběh dne.....	4
3.2. Obvyklý průběh dne:	4
4. Přijetí zájemce do domova	4
4.1. Podání žádosti do domova, přijetí	4
5. Základní poskytované služby	5
5.1. Ubytování	5
5.2. Stravování	8
5.3. Zdravotní péče.....	8
5.4. Ošetrovatelská péče.....	9
5.5. Aktivizační činnosti.....	10
6. Individuální plánování služby	10
7. Pobyt uživatele	11
8. Úhrada za poskytované služby	11
9. Úschova cenných věcí, finanční hotovosti	12
9.1. Hospodaření s depozitními prostředky uživatele	12
9.2. Vyplacení pozůstalosti dědicům.....	12
10. Výplata důchodu	12
11. Návštěvy.....	13
12. Kouření, požívání alkoholických nápojů	13
13. Doručování poštovních zásilek	13
14. Připomínky a stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby	14
14.1. Oprávnění k podání stížnosti, způsob uplatnění a lhůta vyřízení.....	14
14.2. Zlepšení úrovně kvality	14
15. Ukončení pobytu v Domově Letokruhy.....	14
15.1. Ukončení smlouvy o poskytování sociálních služeb ze strany poskytovatele:	14
15.2. Ukončení pobytu (výpověď ze smlouvy, úmrtí)	15
16. Ochrana zdraví a majetku.....	15
17. Klíče od budovy a pobyt mimo budovu domova	16
18. Ostatní	16
18.1. Dotazníky spokojenosti	16
18.2. Setkávání s vedením domova.....	16
18.3. Den otevřených dveří	16
18.4. Dobrovolníci, praktikanti	16
18.5. Další informace	17
19. Popis místní a časové dostupnosti	17
20. Závěrečné ustanovení.....	17

1. Úvod

1.1. Zkratky, vysvětlivky:

- domov – organizace Domov Letokruhy
- klient, uživatel služby – osoba, které poskytuje domov 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

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 přihrádce 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

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.stranky: domov-letokruhy.cz



2.1. Kdo jsme a pro koho?

Domov Letokruhy, příspěvková organizace Moravskoslezského kraje, poskytuje 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 směrnici.

3.1. Průběh dne

Průběh dne vychází z individuálně určených potřeb uživatelů. Každý uživatel má právo určit si dobu vstávání, trávení času a příjmu stravy dle svých zvyklostí. Uživatel si může určit, zda chce přijímat stravu ve společné jídelně nebo na pokoji. Pokud uživateli nevyhovuje obvyklá doba podávání stravy, může se dohodnout na jiné době, ošetrovatelský personál zajistí přihřátí stravy s přihlédnutím k hygienickým předpisům.

Uživatelé mají možnost účastnit se skupinových aktivit dle osobní nabídky a informací ošetrovatelského 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

4.1. Podání žádosti do domova, přijetí

Zájemce o sociální služby podá žádost o poskytnutí sociální služby v domově. Tiskopis – žádost si může vyzvednout v zařízení nebo vytisknout z webových stránek. Domov přijme i žádost, která je na jiném tiskopise (jiné sociální zařízení). Součástí žádosti je i vyjádření

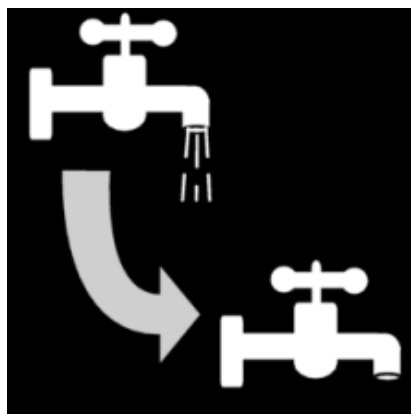
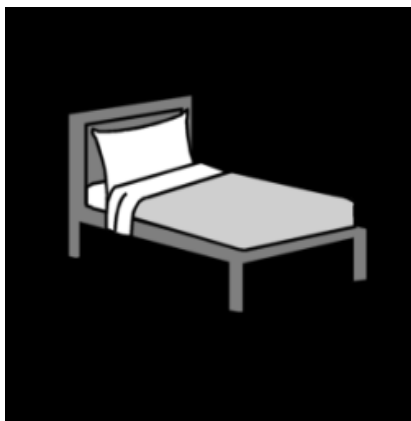
lékaře o zdravotním stavu zájemce. Žádost je zaevidována a posouzena z hlediska, zda zájemce o sociální službu patří do cílové skupiny. Pokud zájemce nepatří do cílové skupiny domova, je mu žádost vrácena s písemným odůvodněním a doporučeným kontaktem na zařízení, které poskytuje požadované služby.

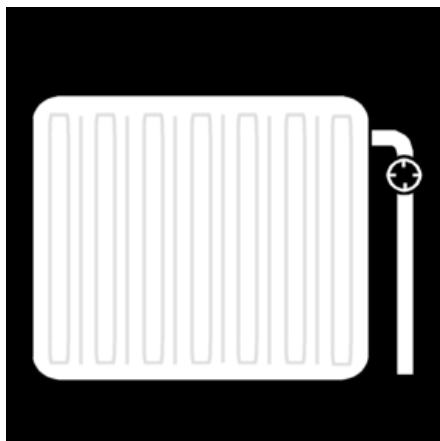
Pokud zájemce odpovídá cílové skupině a organizace je schopna poskytovat služby dle potřeb zájemce, pověřený pracovník zahájí se zájemcem jednání o poskytnutí sociální služby. V případě volné kapacity obdrží zájemce výzvu k nástupu. Pokud není volná kapacita, obdrží zájemce oznámení o zařazení do evidence žadatelů. Po uvolnění kapacity rozhoduje komise podle kritérií k přijetí o pořadí žadatelů o sociální službu v domově. Zájemce obdrží výzvu k nástupu a sociální pracovníce s ním dohodne termín nástupu a podmínky poskytování služeb ve Smlouvě o poskytování sociálních služeb.

5. Základní poskytované služby

5.1. Ubytování

Co nabízíme:





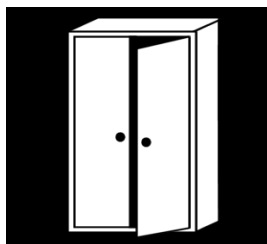
Ubytování v domově poskytujeme v jednolůžkovém a dvoulůžkových pokojích s vlastním sociálním zařízením, nebo se společným sociálním zařízením (v případě komunitního bydlení). V rámci ubytování zajišťujeme úklid, praní, žehlení, drobné úpravy osobního prádla a ošacení, topení, dodávku teplé a studené 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.

Přestěhování na jiný pokoj

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 pracovnice po konzultaci s vedoucí ošetřovatelské péče s přihlédnutím k soběstačnosti, sebe péči, zdravotnímu stavu a k momentální volné kapacitě domova.
4. 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.



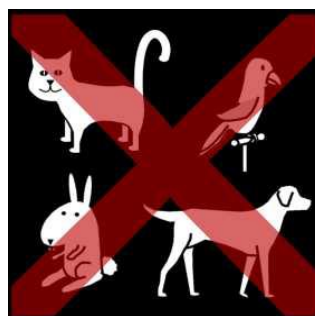
2. Pokoj si může uživatel vyzdobit dle svých zvyklostí obrázky, fotografiemi, polštářky, knihami a drobnými předměty. V případě, že by si uživatel přál mít vybaven pokoj vlastním doplňkem nábytku, je mu toto umožněno po dohodě s vedením zařízení a spolubydlícími na pokoji. Při dovybavení pokoje vlastními 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.



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.



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 přání uživatele.
2. Pracovníci naší kuchyně připravují snídaně, 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 navrhnou skladbu jídelníčku. Uživatel má možnost výběru z nabídky 2 hlavních jídel.
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. Strava se podává dle individuálních přání uživatelů v obvyklém denním režimu.
5. 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.
6. Uživatel si může stravu kdykoliv odhlásit, je mu vrácena hodnota potravin neodebrané odhlášené stravy.
7. Domov nabízí i náhradní stravu.
8. Pokud uživatel sdělí druh jídla, které nemá rád (nemůže jíst), domov přizpůsobí stravu individuálnímu přání uživatele.
9. 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.

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.

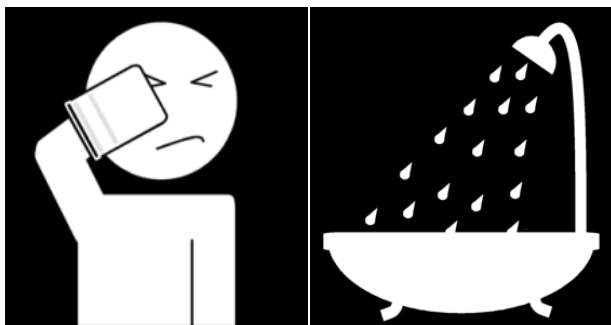
Při nevyužití možnosti změny praktického lékaře má uživatel možnost navštěvovat původního lékaře, který řídí zdravotní péči s využitím pomoci-doprovodu rodinou nebo pracovníků domova dle provozních možností.

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.

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 opatřena rádiem (4 stanice).

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 zvládnání 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.

Úkony se mění během pobytu dle potřeby uživatele změnou v ošetrovatelském plánu. Úkony, které jsou prováděny nad rámec sjednané péče je uživatel povinen uhradit dle platného ceníku.

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



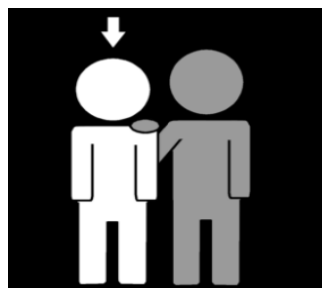
Uživatelé mají možnost zúčastnit se připravovaných aktivizačních činností dle osobní nabídky a informací u ošetřujícího personálu. Před začátkem programu pracovnice aktivizací zve jednotlivé uživatele na připravenou aktivitu a nabízí jim podporu a pomoc.

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.

Možnosti zájmových klubů:

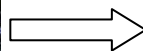
- Klub mlsných jazýčků
- Zahradníci
- Kavárna
- Hospůdka
- Retro
- Jóga
- Pěvecký



6. Individuální plánování služby

- V procesu jednání se zájemcem o poskytování sociální služby jsou zájemci poskytnuty informace o našem domově a o službách, které poskytujeme.
- Uživatel si může vybrat služby, které chce využívat k naplnění svého osobního přání.
- Po uzavření smlouvy v domově se uživatel stává přímým účastníkem procesu plánování služby.
- Průběh služby je přiměřeně plánován v ošetrovatelských a individuálních plánech, které společně vytváří uživatel, jeho zákonný zástupce a klíčový pracovník. Plány směřují k zachování dovedností, samostatnosti a soběstačnosti. Tomu odpovídá míra poskytované podpory.
- 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.

5. 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	Díla strava
Snídaně + svačina	25 %	24 %
Oběd	40 %	37 %
Večeře + svačina	35 %	39 % (2.večeře)

Vratka za stravu bude vyplacena po zpracování měsíční uzávěrky úhrad, nejpozději 10. dne v následujícím měsíci. Úhrada za ubytování v případě pobytu mimo domov se nevrací. Poměrné části příspěvku na péči při pobytu mimo domov se vyplácí dle metodického pokynu – pravidla pro vrácení příspěvku na péči.

8. Úhrada za poskytované služby



Výše úhrad je stanovena na základě aktuálního ceníku služeb a uživatel ji sjednává ve smlouvě o poskytování sociálních služeb. Uživateli jsou nabízeny různé možnosti a způsoby jak provést platbu úhrady – prostřednictvím příjmu důchodu dle §116 zákona č.582/1991 Sb., poukázáním sjednané úhrady na provozní účet poskytovatele, převodem na depozitní účet uživatele nebo vložení hotovosti do depozitní pokladny. Úhrada se platí zálohově do 15. dne v měsíci.

9. Úschova cenných věcí, finanční hotovosti

9.1. 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.

9.2. Vyplacení pozůstalosti dědicům

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

10. 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. Opatrovník může požádat o zařazení výplaty na účet opatrovance.
- 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.

11. 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 příhrádky na jednotlivých patrech domova).

V době infekčních onemocnění mohou být návštěvy zakázány.

12. 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 k uložení nedopalků, zápalek a popela odpadní koše.

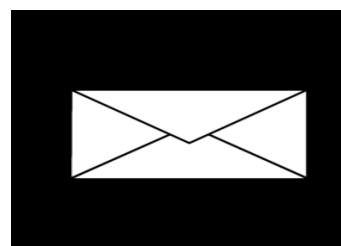
Na pokojích, jídelnách a ostatních vnitřních prostorách domova platí zákaz kouření pro uživatele i zaměstnance domova.

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

13. 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 zaslané složenkou pomůže sociální pracovnice převzít uživateli a nabídne možnost uložení na depozitní účet. Respektujeme přání uživatele.

Pracovníci domova respektují listovní tajemství.



14. 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 vývěškách na každém oddělení.

14.1. 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.

14.2 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.

15. Ukončení pobytu v Domově Letokruhy

Podmínky k ukončení pobytu v domově jsou konkretizovány ve Smlouvě o poskytování sociálních služeb, kterou uzavírá zájemce s poskytovatelem při nástupu do domova. 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 vyčerpal všechny způsoby nápravy (domluva, písemné napomenutí, návrh na ukončení pobytu).
- b. Uživatel byl pravomocně odsouzen za úmyslný trestný čin.

- c. Zamlčení výše příjmu nebo změn, pokud byla úhrada za ubytování a stravu snížena.
- d. Nezaplacení úhrady v době delší než 1 měsíc.
- e. U uživatele došlo ke změnám potřeb, které není poskytovatel schopen zajistit.

Za opakované porušování ustanovení smlouvy je považováno:

- Opakované kouření na pokoji.
- Opakované úmyslné rušení nočního klidu, nebo rušení nočního klidu v opilsti.
- Opakovaný příchod v podnapilém stavu nebo pod vlivem jiných návykových látek a následné narušování občanského soužití.
- Hledání obyvatele prostřednictvím státní nebo městské policie, z důvodů trestního činu.
- 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 agresivní verbální a fyzické napadání jiných uživatelů, zaměstnanců či návštěvníků domova, pokud není způsobeno akutní změnou zdravotního stavu.
- Vpuštění cizí osoby do objektu domova za účelem jejího přespání zde.
- Opakované nevhodné chování návštěvy uživatele narušující soukromí ostatních uživatelů a klid a pořádek v domově nebo jiné jejich jednání popsané.

Vypovězení Smlouvy o poskytnutí služby sociální péče ze strany Domova Letokruhy, z důvodů následného hrubého 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 (výpověď ze smlouvy, 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.

16. Ochrana zdraví a majetku

- Uživatel je povinen dodržovat základní pravidla bezpečnosti a požární ochrany tj. kouřit jen na vyhrazených prostorách, manipulovat s otevřeným ohněm jen s použitím nehořlavých pomůcek, podložek, uzavírat přívody vody, používat bezpečnou elektrickou síť
- Uživatel smí používat jen elektrospotřebiče s platnou revizí
- Uživatel nesmí vyhazovat předměty nebo zbytky jídla do záchodové mísy, do sifonu a z okna
- Uživatel nesmí úmyslně zneužívat signalizační zařízení
- Uživatel nesmí úmyslně plýtvat energiemi

- Uživatel nesmí bez souhlasu jiného uživatele nebo bez jeho přítomnosti vstupovat do jeho pokoje, užívat jeho věci nebo jiným způsobem zasahovat do jeho práv
- Uživatel nesmí vstupovat do místností označených zákazem vstupu
- V případě, že nastane nouzová nebo havarijní situace, se musí uživatel řídit pokyny personálu
- Uživatel, který zavíní škodu na majetku zařízení úmyslně, z nedbalosti nebo neodpovídající manipulací, je povinen vzniklou škodu uhradit

17. 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.

18. Ostatní

18.1. Dotazníky spokojenosti

Dotazníky spokojenosti jsou průběžně k dispozici. Jedenkrát ročně probíhá anketa, kdy jsou všichni uživatelé, 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. Další informace

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

19. 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), možnost výběru obědů ze dvou druhů jídel
- 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

20. 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.

Zpracoval:	Bc. Svobodníková DiS.
Schválil:	Mgr. Molková Kamila
Účinnost:	1.1.2019
Ruší:	Pravidla soužití s účinností od 1.8.2017