

VNITŘNÍ PRAVIDLA

Domova odpočinku ve stáří v Dolní Moravici

Zásady uvedené v těchto Vnitřních pravidlech jsou závazné pro uživatele služeb **domov pro seniory**, zaměstnance i návštěvníky Domova odpočinku ve stáří v Dolní Moravici (dále "Domov").

Domov poskytuje služby: domov pro seniory, domov se zvláštním režimem, týdenní stacionář

OBSAH PRAVIDEL

Obsahem Vnitřních pravidel jsou následující oblasti:

- ❖ **Základní pojmy (čl. 1)** – kdo je uživatel a kdo poskytovatel
- ❖ **Ubytování (čl. 2)**– ubytování, pohyb po zařízení, vybavení pokoje, vybavení pokoje vlastním nábytkem, užívání el. spotřebičů...
- ❖ **Pravidla pro stěhování na jiný pokoj v rámci Domova (čl. 3)** – jak podat žádost, z jakého důvodu, kdo přijímá a vyřizuje žádost
- ❖ **Přihlášení k trvalému pobytu (čl. 4)**
- ❖ **Úschova cenných a jiných věcí (čl. 5)**
- ❖ **Stravování (čl. 6)**
- ❖ **Zdravotní a ošetrovatelská péče (čl. 7)**
- ❖ **Hygiena (čl. 8)** – výčet pečovatelských úkonů, příspěvek na péči, klíčový pracovník
- ❖ **Praní osobního prádla (čl. 9)** - jeho úloha v životě uživatele
- ❖ **Pečovatelská péče (čl. 10)**
- ❖ **Nakládání s informacemi (čl. 11)**
- ❖ **Klíčový pracovník (čl. 12)**
- ❖ **Noční klid v Domově (čl. 13)**
- ❖ **Pobyt mimo Domov a vrácení přeplatku na úhradách za služby (čl. 14)**
- ❖ **Návštěvy (čl. 15)**
- ❖ **Kulturní a aktivizační činnosti (čl. 16)**
- ❖ **Fakultativní služby (čl. 17)**
- ❖ **Úhrada za služby a způsob jejího placení (čl. 18)** – způsoby platby, postup při neplacení, přeplatky, ceník
- ❖ **Poštovní zásilky (čl. 19)**
- ❖ **Stížnosti (čl. 20)** – jak podat stížnost, komu
- ❖ **Odpovědnost za škodu (čl. 21)**
- ❖ **Porušení vnitřních pravidel (čl. 22)**
- ❖ **Ukončení poskytování služeb (čl. 23)** – důvody pro ukončení služby uživatelem a poskytovatelem
- ❖ **Opatření omezující pohyb (čl. 24)**
- ❖ **Komunikace s rodinou (čl. 25)**
- ❖ **Bezpečnost a požární ochrana (čl. 26)**
- ❖ **Nouzové a havarijní situace (čl. 27)**
- ❖ **Závěrečná opatření (čl. 28)**

Čl. 1 **Základní pojmy**

Uživatel

Uživatel je člověk, který na základě podepsané smlouvy o poskytování služby využívá jednu ze služeb Domova odpočinku ve stáří v Dolní Moravici.

S uživatelem lze jednat také v přítomnosti rodinného příslušníka či jiné blízké osoby, která jej na jednání doprovází. Nelze však vynechat přítomnost samotného uživatele při důležitých jednáních (podpis smlouvy, vyúčtování, příjem důchodu..., není-li zbaven způsobilosti k právním úkonům. Avšak i v případě zbavení způsobilosti k právním úkonům se přítomnost uživatele při důležitých jednáních důrazně doporučuje.

Poskytovatel

Poskytovatelem služeb je Diakonie ČCE – středisko v Rýmařově, Domov odpočinku ve stáří v Dolní Moravici ("Domov")

Čl. 2 **Ubytování**

- 1) Domov poskytuje ubytování uživateli služeb v rozsahu sjednaném ve Smlouvě o poskytnutí dané služby.
- 2) Uživatel je po svém příchodu do Domova ubytován na pokoji, který s ním byl sjednán ve Smlouvě. Ubytování se poskytuje v jednolůžkových, dvojlůžkových a vícelůžkových pokojích. Výměna pokoje je řešena v článku 3.
- 3) Vybavení pokoje uživatelů je kromě polohovací postele a kuchyňské linky majetkem uživatelů. Veškeré zapůjčené vybavení z DOS jako jsou např. šatní skříně, noční stolky, konferenční stolky, TV apod. jsou majetkem zařízení.
Uživatel je povinen s ním šetrně zacházet. V případě, že jej úmyslně poškodí, je uživatel povinen uhradit náklady spojené s jeho opravou nebo výměnou.
- 4) Uživatel si na základě dohody s manažerkou nebo metodikem, pokoj vybaví vlastním nábytkem a vlastními drobnými předměty (např. zdravotní matrace, přikrývky, hodiny, obrazy, sošky, sklo, porcelán, rádio, televizor, apod.). Tyto předměty vnáší uživatel do Domova na své vlastní riziko a odpovídá sám za jejich zabezpečení. Domov neručí za poškození, ani za jejich ztrátu.
- 5) Uživatel se může sám rozhodnout, zda si přeje klíč od pokoje či nikoliv. Uživatel se sám může rozhodnout, zda si pokoj uzamkne či nikoliv se všemi důsledky z toho vyplývajících (např. ztráta věcí z nezamčeného pokoje, nemožnost pracovníků v přímé práci a ostatních pracovníků vstoupit do zamčeného pokoje a pomoci uživateli v případě zdravotní krize v nočních hodinách, apod.). V případě ztráty klíčů hradí uživatel náklady spojené s výměnou zámku.
- 6) Uživatel může používat rádio a televizi, jen neruší-li jejich zvuk ostatní uživatele, jinak je povinen používat sluchátka. Koncesionářský poplatek za užívání vlastních přijímačů si platí uživatel ze svých prostředků.

- 7) Uživatel smí na pokoji používat elektrický plotýnkový vaříč, varnou konvici, žehličku, mikrovlnou troubu, lednici, ovšem za přísného dodržení směrnic požární ochrany a bezpečnosti, které jsou umístěné v každém patře zařízení.
- 8) Po dohodě si může uživatel přivést i dopravní prostředky. Uživateli je doporučeno je uzamykat, a místo pro jejich parkování musí uživatel dohodnout s manažerkou zařízení či se správcem budovy.
- 9) K příležitostnému ohřátí stravy může uživatel použít také mikrovlnnou troubu nebo elektrické vaříče umístěné v kuchyňkách na patrech či v jídelně.
- 10) Uživatelům Domova není dovoleno, přechovávat zvířata, zbraně, nebezpečně chemikálie, hygienicky závadné předměty a potraviny
- 11) Vybavení společných prostor Domova je majetkem Domova. Uživatel má volný přístup do všech společných prostor Domova a přilehlého okolí, pokud nejde o prostory označené zákazem vstupu neoprávněným osobám (kuchyně, sklady, kotelny, dílny) a soukromé prostory jiných uživatelů či zaměstnanců (pokoje, šatny, hygienické zázemí a denní místnost pracovníků).
- 12) Zákaz kouření platí ve všech prostorách Domova s výjimkou prostor vyhrazených pro kuřáky, kterými jsou venkovní posezení (pergola, terasa), místnost pro kouřící v přízemí Domova.
- 13) V zařízení není bráněno soužití osob opačného pohlaví na jednom pokoji.
- 14) Uživatel je povinen dodržovat všeobecně uznávaná pravidla slušného chování a dobré mravy, a to zejména ve vztahu k ostatním uživatelům v Domově a k zaměstnancům či dobrovolným pracovníkům Domova.

Čl. 3

Pravidla pro stěhování na jiný pokoj v rámci Domova odpočinku ve stáří

- 1) V případě, že se chce uživatel přestěhovat na jiný pokoj, pokoj než ten, ve kterém je ubytován, je toto možné prostřednictvím žádosti, kde uživatel uvede důvod.
- 2) Žádost získá uživatel na vyžádání od manažerky Domova, metodika či klíčového pracovníka a manažerce Domova, metodiku či klíčového pracovníka ji poté vyplněnou předá. Klíčový pracovník či jiný pracovník v přímé práci v případě potřeby pomůže uživateli žádost sepsat. Žádost je také k dispozici v jídelně v přízemí.
- 3) Přijatelnými důvody pro přestěhování uživatele mohou být např.:
 - Nepřekonatelný nesoulad mezi obyvateli pokoje, nebydlí-li uživatel sám
 - Dohoda s jiným uživatelem a požadavek bydlet spolu
 - Požadavek na samostatný pokoj, pokud uživatel bydlel doposud v pokoji s více lůžky
 - Požadavek na pokoj s více lůžky, bydlel - li uživatel doposud sám
 - Zdravotní situace uživatele se zhoršila natolik, že uživatel potřebuje zvýšenou péči
 - Jiný důvod

- 4) Žádosti přijímá, eviduje a vyhodnocuje manažerka Domova, metodik domova. Lhůta pro vyhodnocení žádosti je 30 dnů, uživatel získá vyrozumění v písemné podobě.
- 5) V případě naléhavé potřeby a je-li řešení možné, je situace vyřešena ihned.

Čl. 4

Přihlášení k trvalému pobytu

- 1) Uživatel může být se svým souhlasem přihlášen k trvalému pobytu v Domově. V případě, že se uživatel rozhodne přihlásit se k trvalému pobytu, může mu být poskytnuta pomoc a podpora při řešení s příslušnými úřady, pokud si uživatel nezajistí přihlášení k trvalému pobytu sám nebo za pomoci rodiny.

Čl. 5

Úschova cenných a jiných věcí

- 1) Uživatel si může uložit své bezcenné (např. dopisy, knihy, památeční deníky, brýle apod.) či své cenné věci, například: vkladní knížky, klenoty, peněžní hotovost, do úschovy Domova. Manažerka Domova převezme a potvrdí uživateli převzetí cenných věcí oproti protokolu převzetí cenných věcí. Protokol o úschově cenných věcí je uložen a evidován v kanceláři manažerky a metodika.
Uživatel si může uložit své věci na dobu, po kterou potřebuje, nebo jen v případě např. návštěvy u rodiny, v případě hospitalizace aj. Po návratu do Domova manažerka Domova vydá uživateli jeho uložené věci, v případě že se jedná o uložení věci na dobu určitou. Převzetí věcí potvrdí uživatel svým podpisem v protokolu cenných věcí.
- 2) Domov neodpovídá za věci (cenné i bezcenné), které nepřevzal do úschovy nebo k zabezpečení podle odstavce 1).
- 3) Na požádání si uživatel může občanský průkaz a kartičku pojišťovny uložit u manažerky v uzamykatelné skříni. Pracovníci mají klíče od kanceláře manažerky a vědí, kde je klíč od skříňky, mohou tedy uživateli kdykoliv jeho občanský průkaz a kartičku pojišťovny vydat.

Čl. 6

Stravování

- 1) Strava se v Domově připravuje podle pravidel racionálního stravování a s přihlédnutím ke zdravotnímu stavu uživatele. Obědy se v Domově nevaří, vozí se z jídelny Podhorské nemocnice v Rýmařově. Uživatel si může ve Smlouvě sjednat druh diety, kterou bude odebírat.
- 2) Uživatel může požádat o změnu sjednaného druhu diety nebo denních jídel vždy k prvnímu dni v měsíci. Svůj požadavek je uživatel povinen sdělit svému klíčovému pracovníkovi nejpozději 7 dní před koncem měsíce. V případě změny stravy je uzavřeno nové Rozhodnutí o úhradě.

- 3) Vyžaduje-li náhlá vážná změna zdravotního stavu změnu stravování ihned, manažerka Domova po dohodě s uživatelem zařídí změnu stravy v jídelně v Podhorské nemocnici v Rýmařově. S uživatelem je uzavřeno nové Rozhodnutí o úhradě.
- 4) Uživatel, kterému lékař předepsal dietu, nemusí s druhem diety souhlasit. Uživatel je lékařem či zdravotnickým pracovníkem upozorněn na eventuální zdravotní rizika, vyplývající z takového rozhodnutí.
- 5) Jídla se uživatelům podávají v jídelně. Pokud se zdravotní stav uživatele změní tak, že nemůže jíst v jídelně, anebo si uživatel nepřeje stravovat se v jídelně, personál mu zajistí donášku stravy a nápojů na jeho pokoj.
- 6) Takovému uživateli, který není schopen se sám obsloužit, podává stravu a nápoje personál.
- 7) Strava se podává v tomto časovém rozmezí:

Snídaně:	od 8,00 do 9,00 hod.
Svačina:	10, 00 hod.
Oběd:	od 11, 00 do 12,00 hod.
Svačina:	13,30 hod
Večeře:	od 16,30 do 17,30 hod.
II. Večeře:	individuálně
- 8) Mimo časový rozpis stravy se strava uchová jen při předem oznámené nepřítomnosti (např. návštěva lékaře, vycházka v okolí apod.)
- 9) Po domluvě se sloužícím personálem je možné podávat stravu individuálně.
- 10) Odnášet nádobí a příbory z jídelny do pokojů není dovoleno.
- 11) V Domově mají uživatelé po celých 24 hodin k dispozici nápoje – v zimním období převážně čaj, v teplých dnech – ochucený nápoj. Příjem tekutin u imobilních nebo nemocných uživatelů zajišťují pracovníci přímé práce.
- 12) Potravinu mohou uživatelé ukládat jen na místa k tomu určená (chladnice na jednotlivých pokojích, či lednice v místnosti pečovatců v I. patře – uložené věci ve společné lednici je třeba mít označené jménem uživatele). Uživatelům se nedoporučuje zbytky ponechávat v pokoji, na chodbách a podobně.

Čl. 7

Zdravotní a ošetrovatelská péče

- 1) Uživatel není povinen v souvislosti s nástupem do Domova změnit praktického lékaře a může si ponechat svého stávajícího praktického lékaře.
- 2) Uživatel je ve vztahu ke svému lékaři ve stejném postavení, jako kterýkoliv občan a má tedy právo lékařem navržený lék či zdravotní úkon odmítnout, je však poučen

zdravotním personálem nebo přímo lékařem, jaká rizika jsou spojená s tímto rozhodnutím.

- 3) Uživatel je povinen podrobit se úkonům souvisejícím s řešením protiepidemických opatření. Pokud se vyskytne infekční nemoc, jsou uživatelé, kteří mohli přijít s tímto onemocněním do styku např. spolubydlíci, 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 v neobsazeném pokoji (pokud má DOS k dispozici), ve zdravotnickém zařízení.
- 4) Pokud s tím uživatel souhlasí, je mu zdravotní, ošetrovatelská poskytována odbornými zdravotnickými pracovníky Domova podle ordinace jeho lékaře (včetně obstarávání léků a zdravotnického materiálu), a to v pracovně asistenta zdravotního a sociálního úseku v Domově nebo přímo na pokoji.
- 5) Odborná zdravotnická vyšetření nebo zákroky jsou na žádost uživatele zajišťovány ve speciálních ambulancích a v jiných zdravotnických zařízeních. V případě nepříznivého zdravotního stavu uživatele, lze zajistit přepravu na odborné vyšetření sanitou. Náklady spojené s vyšetřením, ošetřením či náklady na hospitalizaci si uživatel hradí sám.
- 6) V Domově ordinuje pravidelně lékař Domova, a to každé úterý v 9,00 hod.
- 7) Uživateli jsou všechny úkony týkající se jeho zdravotního stavu nabízeny a je na jeho osobním rozhodnutí, zda této nabídce využije. Pouze v případě bezprostředního ohrožení života se zajišťuje pracovníky Domova Rychlá lékařská pomoc.
- 8) V případě, že uživatel využívá zdravotní péče konkrétně obstarávání léků, je uživatel povinen uhradit případné doplatky za léky Domovu nejpozději do 30. kalendářního dne téhož měsíce, ve kterém mu byly léky zajištěny. Při stanovení výše doplatků se vychází ze soupisu odebraných léků vystaveného lékárnou.
- 9) Pokud si uživatel své léky nechá u sebe, sám je užívá, Domov nezodpovídá za zdravotní stav uživatele vzniklý nesprávnou medikací.
- 10) V případě, že uživatel nedodrží léčebný režim předepsaný jeho ošetřujícím lékařem, provede s ním tento lékař popř. asistent zdravotního a sociálního úseku pohovor s upozorněním na veškerá rizika z toho vyplývající. Při zhoršení zdravotního stavu následně přivolaný lékař bude ošetřujícím personálem informován o této situaci. Uživatel by neměl narušovat svým rozhodnutím a jednáním dobré soužití s ostatními uživateli.
- 11) Vlastní úraz nebo úraz jiné osoby hlásí uživatel ihned jakémukoliv zaměstnanci.

Čl. 8 **Hygiena**

- 1) Uživatelé jsou povinni dodržovat čistotu a hygienu dle svých možností, dbají ve svém vlastním zájmu o čistotu prádla, šatstva, obuvi a také o péči vlastního vzhledu. Pokud není možné, aby si uživatel zajistil toto sám, pomůže mu pracovník v přímé práci.
 - Uživatelé se pravidelně myjí a dbají o osobní čistotu (ranní a večerní toalety)

- Uživatelé se koupou či sprchují dle svých přání a potřeb, nejméně však 1x za týden a to sami nebo za pomoci pracovníků v přímé práci
 - uživatelé jsou povinni umožnit úklid pokoje, který se děje 1x denně
- 2) V případě, že uživatel odmítne i po vzájemné komunikaci veškerou hygienickou péči, pracovník v přímé práci 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 personál hledat individuální řešení situace. Ke spolupráci může vyzvat i rodinu, která by mohla být nápomocna řešit problémy svého příbuzného. Pracovník v přímé práci provede při opakovaných problémech s hygienou uživatele záznam do ošetrovatelské dokumentace a po dohodě pracovního týmu může být konstatováno, že uživatel svým jednáním může narušovat dobré soužití s ostatními uživateli.
 - 3) Uživatelé se mohou při úklidu svého pokoje zapojit dle svých schopností (např. větrání, převlékání ložního prádla, apod.)
 - 4) Je zakázáno vyhazovat jakékoliv odpadky z oken, případně je pohazovat v přilehlé zahradě.
 - 5) Vzhledem k dodržování hygienických předpisů má personál právo a povinnost kontrolovat dodržování čistoty a pořádku v osobních věcech, ve skříních a nočních stolcích, v lednicích po dohodě s uživatelem a vždy za jeho přítomnosti. Personál při kontrole dodržování hygieny postupuje korektně a dbá o zachování důstojnosti uživatele.
 - 6) V odůvodněných případech v rámci protiepidemických opatření je uživatel povinen za své přítomnosti (nedohodne-li se s pracovníkem v přímé práci jinak) umožnit pracovníkovi v přímé péči kontrolu, zda se v pokoji nenachází kazící se potraviny a se souhlasem uživatele tyto potraviny vyhodit.

Čl. 9

Praní osobního prádla

- 1) Uživatel Domova by měl sám, přiměřeně svým možnostem, dbát o svoji osobní čistotu a pořádek na pokoji. V případě potřeby pomůže uživateli s osobní hygienou a s udržením čistoty na pokoji pracovník v přímé práci a uklízející personál.
- 2) Uživatel si může ve Smlouvě sjednat službu praní osobního prádla. Prádlo, určené k praní, předává uživatel do prádelny prostřednictvím personálu – personál sbírá prádlo 1x týdně a to vždy v pondělí. Den sběru prádla může být v průběhu poskytované služby změněn z provozních důvodů.
- 3) Pokud si uživatel nesjedná praní osobního prádla ve Smlouvě, nemůže si prát (s výjimkou drobného osobního prádla) své osobní prádlo na pokoji. Prát a sušit drobné osobní prádlo na pokoji může uživatel v takovém rozsahu, který neobtěžuje spolubydlící, a pouze pokud si zajistí sušák na prádlo.

Čl. 10

Pečovatelská péče

- 1) Základním principem pečovatelské péče v Domově je podpora samostatnosti a soběstačnosti uživatele s cílem dosáhnout co největší nezávislosti uživatele na sociálních službách.
- 2) V rámci pečovatelské péče je Domov povinen poskytovat uživateli tyto základní činnosti v závislosti na jeho individuálních potřebách:
 - A) pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu:
 - pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek
 - pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík
 - pomoc při vstávání z lůžka, uléhání, změna poloh
 - pomoc při podávání jídla a pití
 - pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním i vnějším prostoru
 - B) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu:
 - pomoc při úkonech osobní hygieny
 - pomoc při základní péči o vlasy a nehty
 - pomoc při použití WC
 - C) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:
 - podpora a pomoc při využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů
 - pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob
 - D) sociálně terapeutické činnosti:
 - socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob
 - E) aktivizační činnosti:
 - volnočasové a zájmové aktivity
 - pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím
 - nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností
 - F) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:
 - pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů
- 3) Úhradu za poskytnutou péči hradí uživatel ve **výši přiznaného příspěvku na péči**.
- 4) Není-li uživatel příjemcem příspěvku na péči a přesto je mu pečovatelská péče zajištěna, je ve spolupráci s manažerkou Domova uživateli podána žádost o příspěvek na péči. Uživatel může spolupráce s manažerkou využít nebo, si může podat žádost o příspěvek sám či za pomoci rodiny.

Nakládání s informacemi o uživateli služby

- 1) Uživatel je oprávněn nahlížet do sociální dokumentace, kterou o něm poskytovatel vede. Má právo nahlížet také do zdravotní dokumentace, která je uživateli předána zdravotním pracovníkem. 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 pominou zákonné důvody pro jejich zpracování, evidenci a archivaci.

Čl. 12

Klíčový pracovník

- 1) V Domově je zaveden systém klíčových pracovníků. Každý uživatel při nástupu do Domova dostane přiděleného svého klíčového pracovníka – pracovníka v přímé práci, ke kterému se uživatel může v každodenním životě vztahovat na osobní bázi.
- 2) Manažerka nebo metodik s uživatelem vyplňuje vstupní dokumentaci, kde jsou zapsány důležité informace k poskytování sociální služby.
- 3) V případě, že uživatel není spokojen se svým klíčovým pracovníkem, může požádat o změnu svého klíčového pracovníka, uživateli je dle možností služby vyhověno.
- 4) Klíčový pracovník se angažuje v oblasti péče o uživatele, poskytuje mu podporu v každodenním životě, sestavuje a průběžně hodnotí s uživatelem plán péče a podpory, individuální plán, hájí jeho zájmy a pomáhá mu zprostředkovat kontakt s rodinou a přáteli.

Čl. 13

Noční klid v Domově

- 1) Doba nočního klidu je v Domově stanovena od 22:00 do 6:00.
- 2) V době nočního klidu nesmí být uživatel rušen, s výjimkou případů kdy je potřeba podat léky a poskytnout nutnou péči, kterou si uživatel vyžádal.
- 3) V době nočního klidu může uživatel Domova poslouchat ve společenské místnosti rozhlas nebo televizi pouze pokud tím neruší ostatní uživatele. Na pokoji může uživatel poslouchat rozhlas a televizi neruší-li jejich zvuk ostatní uživatele, jinak je povinen používat sluchátka.
- 4) V době nočního klidu (a v zimním období od 20:00) jsou uzamčeny hlavní dveře budovy. V případě potřeby uživatele opustit budovu či vejít personál dveře otevře.

Čl. 14

Pobyt mimo Domov a vrácení přeplatku na úhradách za služby

- 1) Za den pobytu mimo Domov se považuje pouze kalendářní den, v němž uživatel pobývá mimo Domov a nevyužívá služeb Domova. Kalendářním dnem se rozumí den v době od 0:00 do 24:00.
- 2) Den odchodu z Domova v průběhu dne, tedy i v ranních hodinách, a den příchodu do Domova v průběhu dne, tedy i večer, nejsou dny, které jsou definovány jako dny pobytu mimo Domov.
- 3) Uživatelům se doporučuje, aby svůj odchod mimo Dolní Moravici nahlásili. V případě, že uživatel nenahlásil svojí nepřítomnost přes noc, a nevrátí se do 22 hod., tak po něm pracovníci zahájí pátrání. Pracovníci mohou uživateli nedoporučit vycházku, pokud je nedostatečně či nedůstojně oblečeným, samotné rozhodnutí však záleží na pouze na něm. Zákaz vycházky může také doporučit lékař či asistent zdravotně sociálního úseku, je-li ohrožena bezpečnost uživatele např. z důvodů nemoci.
- 4) Uživatelé mohou opustit Domov dle přání, ale s ohledem na odhlašování stravy a nevyužití jiných služeb jsou požádáni, aby plánovaný odjezd i návrat nahlásili nejlépe 3 dny předem.
- 5) V případě propadnutí stravy či jiných služeb z důvodů pozdního ohlášení (čili v době, kdy už nebylo možné např. odhlásit oběd) se úhrada za tuto stravu či jiné služby uživateli nevrací.
- 6) V případě nenahlášení či pozdního nahlášení příjezdu Domov neručí za to, že strava bude daný den uživateli k dispozici.
- 7) V případě hospitalizace dostane uživatel vrácen přeplatek na úhradách podle ceníku služeb a rozhodnutí o úhradě, ode dne následujícího po dni hospitalizace a do dne předcházejícího návratu do Domova.
- 8) Za každý předem oznámený pobyt mimo domov bude obyvatele vrácena část úhrady, kterou již zaplatil. Za předem oznámený pobyt se považuje umístění ve zdravotnickém zařízení, nebo pobyt na dovolené, den kdy je obyvatele mimo domov a neodebral stravu. Poměrná část úhrady bude vrácena po odečtení všech dluhů, které obyvatele dluží domovu. Výše denní vratky za stravu je 80% z celkové částky.

Čl. 15 **Návštěvy**

- 1) Návštěvy v Domově jsou neomezené, ale je třeba respektovat dobu nočního klidu.
- 2) Návštěvy na vícelůžkových pokojích by měly brát ohled na spolubydlící uživatele, mají možnost využívat zástěn pro své soukromí nebo jiných prostor Domova např. jídelna, kaple, v letních měsících posezení v pergole, na terase či posezení v okolí.

- 3) Uživatelé na vícelůžkových pokojích by měli brát ohled na návštěvy spolubydlících.
- 4) Při zhoršení zdravotního stavu nebo úmrtí uživatele mohou rodinní příslušníci pobývat na pokoji i v nočních hodinách.
- 5) Rodiny a známí uživatelů mohou přivádět do domova na návštěvu také zvířectvo (např. psy). Je ale nezbytné, aby dodržovali základní pravidla jako psa mít uvázaného na vodítku, popř. s náhubkem, exkrementy po psovi uklidit.
- 6) Na základě doporučení hygienické služby mohou být návštěvy rozhodnutím ředitelky Domova omezeny nebo zakázány. V případě takového omezení jsou informace na nástěnkách a na vstupních dveřích.

Čl. 16

Kulturní a aktivizační činnosti

- 1) Uživatel má možnost se podle svého zájmu účastnit zájmových aktivit v Domově i mimo Domov. V případě účasti na aktivitách mimo Domov hradí uživatel náklady na vstupné, dopravu, apod. ze svých prostředků. Aktivity konané v Domově se konají dle rozpisu aktivizačních činností. V Domově se také konají jiné společenské akce – např. Vánoční besídka, Mikulášská besídka, besídka ke dni matek, společné grilování apod.
- 2) Personál Domova v případě potřeby pomůže uživateli účastnit se zájmových akcí.
- 3) Uživatelé dle svých možností a přání mohou pomáhat při denním úklidu svých pokojů, popř. též jiných místností. Mohou se zapojit i do dalších pracovních činností dle svého zájmu.
- 4) Uživatel se může věnovat své zájmové činnosti, pokud tím nenaruší klid a neohroží zdraví ostatních uživatelů a pokud to podmínky v domově dovolí.
- 5) Pro konání bohoslužby slouží kaple v přízemí Domova. Bohoslužba se koná 1x za týden a to v pondělí od 15,00 hod. Každých 14 dní dojíždí do Domova pastorační pracovnice z partnerského sboru Diakonie ČCE
- 6) Bohoslužeb, kulturní i zájmové činnosti se mohou účastnit příbuzní i nejbližší uživatelů
- 7) V Domově se konají 1x za měsíc narozeninové kavárničky spojené se setkáním uživatel s pracovníky.
- 8) V Domově je také knihovna. Knihovníkem je pověřen metodik výkonu sociálních služeb. Půjčování knih je možné po domluvě s metodikem.
- 9) Uživatel má možnost odebírat denní tisk, který si hradí ze svých vlastních prostředků.

Čl. 17

Fakultativní služby

- 1) Rozsah fakultativních služeb si každý uživatel sjednává individuálně.

- 2) Uživatel si může individuálně na základě domluvy sjednat např. následující fakultativní služby:
- Zajištění obědů pro návštěvy
 - Nákupy
 - Kadeřnice, pedikúra
 - Provoz rádia, televize, ledničky na pokoji,
 - Doprovod k lékaři, do zdravotnického zařízení, na aktivity mimo Domov
 - Kopírování písemností, spojení služebním telefonem
 - Vyřízení plateb na poště, na úřadě (jednání za uživatele služeb)
 - Masáže
 - Zapůjčení rehabilitačních pomůcek apod.
- 3) Kadeřnické, pedikérské služby a služby masáží jsou zajištěny externími odbornými pracovníky, kteří docházejí do zařízení. Informace získávají uživatelé prostřednictvím nástěnky a ústně od pracovníků přímé práce. V případě zájmu se uživatelé nahlásí pracovníkům v přímé práci. Uživatelé se mohou svobodně rozhodnout, zda chtějí tyto služby využívat.
- 4) Úhrada za fakultativní služby může být stanovena v plné výši nákladů na tyto služby a konkrétní cena jednotlivých služeb je uvedena v ceníku služeb.

Čl. 18

Úhrada za služby a způsob jejího placení

- 1) Uživatel je povinen zaplatit úhradu za ubytování, stravu a fakultativní služby v rozsahu sjednaném ve Smlouvě, jejíž součástí je i rozhodnutí o úhradě, podle platného ceníku služeb. Způsob placení (převodem na účet nebo hotově do pokladny Domova) dohodne Domov s uživatelem ve Smlouvě.
- 2) Pokud by uživatel po zaplacení úhrady za ubytování a stravu za kalendářní měsíc nezůstala částka ve výši alespoň 15 % jeho měsíčního příjmu, má možnost na toto upozornit a požádat o snížení částky úhrady. K tomu je potřeba doložit doklad o výši jeho příjmů a poté jej dokládat pravidelně jednou za čtvrt roku.
- 3) Pokud by za některý kalendářní měsíc neměl uživatel žádný příjem, úhradu neplatí. Tuto skutečnost je povinen oznámit. Jestliže tak uživatel neučiní, jeho nárok zaniká, a to ve lhůtě šesti měsíců poté, co mu vznikl.
- 4) Pokud dojde ke snížení částky úhrady podle odstavců 2 a 3, Domov se dohodne na spoluúčasti na úhradě nákladů do výše sjednané ceny služeb s manželem (manželkou), rodiči, nebo dětmi uživatele, popř. jinými blízkými lidmi uživatele
- 5) Pokud dojde ke změně příjmů uživatele, je povinen změnu oznámit. Jestliže tak uživatel neučiní a poskytovatel se o tom prokazatelně dozvěděl, jeho nárok na snížení částky zaniká, a to ve lhůtě šesti měsíců poté, co mu vznikl.

- 6) Pokud Uživatel zamlčel skutečnou výši svého příjmu při jeho doložení podle odst. 2 tohoto článku, je povinen doplatit zpětně úhradu do částky stanovené podle skutečné výše jeho příjmu
- 7) Uživatel je povinen zaplatit za poskytování péče za kalendářní měsíc částku ve výši přiznaného příspěvku na péči.
- 8) Úhrada se platí zálohově, a to v rozmezí od patnáctého dne kalendářního měsíce do poslední dne kalendářního měsíce, za který má být zaplacen. Uživatel platí úhradu hotově nebo převodem na účet Domova.
- 9) Domov se zavazuje předat Uživateli písemné vyúčtování služeb, a to nejpozději do 15. dne měsíce následujícího po měsíci, za nějž bylo placeno.
- 10) Přeplatky na úhradách za služby poskytované Domovem Smlouvy je Domov povinen vrátit nejpozději do konce kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, za nějž přeplatek vznikl (budou odečteny z platby na měsíc, v němž se

vyúčtování provádí). Případné nedoplatky za služby jsou splatné do patnácti dnů od předání vyúčtování Domovem.

- 11) Domov má právo změnit ceník služeb, a to např. v souvislosti se změnami kalkulace cen jednotlivých služeb, při změně legislativy, apod. Uživatel se zavazuje přistoupit na změnu úhrady za poskytované služby formou nového rozhodnutí o úhradě, upravující změnu úhrady. V případě, že uživatel nesouhlasí se změnou úhrady, je tím dán výpovědní důvod pro ukončení Smlouvy.

Čl. 19 **Poštovní zásilky**

- 1) Příchozí korespondence včetně balíků je ihned předána uživateli a to buď přímo prostřednictvím poštovní doručovatelky, nebo kteréhokoliv zaměstnance Domova.
- 2) Korespondenci určenou k odeslání je možno předat kterémukoliv zaměstnanci Domova, korespondence je denně předávána poštovní doručovatelce, nebo jí může uživatel vhodit do schránky v hale v přízemí, schránka je denně vybírána poštovní doručovatelkou

Čl. 20 **Stížnosti**

- 1) Stížnosti na služby poskytované Domovem, na jiné uživatele nebo na chování pracovníků Domova mohou osoby podávající stížnost, uplatnit formou: ústně, písemně, anonymně, telefonicky či e-mailem.
- 2) Uživatel si může stěžovat ústně klíčovému pracovníkovi, v době jeho nepřítomnosti pracovníků přímé práce, manažerce, metodikovi nebo přímo ředitele zařízení, má možnost podat stížnost také správní popř. dozorčí radě. Stěžovatel může předat

písemnou formu žádosti, či ji může vhodit do schránky umístěné v hale Domova v přízemí do schránky stížností. Stížnosti pomocí telefonu či e-mailu přijímá manažerka Domova nebo metodik domova. Stížnosti vyřizuje zpravidla manažerka domova, ale také metodik, či přímo ředitelka zařízení.

- 3) V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti je možné si stěžovat také správní nebo dozorčí radě Domova, řediteli Diakonie ČCE či jiným institucím, které jsou uvedeny na nástěnce v jídelně v přízemí.
- 4) Podrobný postup je uveden v metodice č. 7.1 - Postup při podávání a vyřizování stížností. Její plná verze i zjednodušená verze pro uživatele visí na nástěnce v jídelně určené pro podávání stížností.
- 5) Všechny stížnosti jsou evidovány v knize stížností, která je u manažerky a metodika Domova v kanceláři, Manažerka, metodik Domova nebo ředitelka střediska je rovněž pověřována vyřizováním stížností.
- 6) Požádá-li stěžovatel o anonymitu, je povinností personálu zachovat mlčenlivost.
- 7) V případě potřeby je stěžovateli manažerkou Domova, metodikem zajištěn tlumočnick.
- 8) Stížnosti jsou vyřizovány písemně a poté doručeny stěžovateli. Lhůta pro vyřízení stížnosti je 28 dní, méně závažné připomínky, pokud je to možné, jsou odstraněny ihned nebo do 1 týdne. Každý se může proti rozhodnutí vedení o stížnosti odvolat. K tomuto odvolání se po přezkoumání stížnosti musí vedení Střediska písemně vyjádřit do 15 dnů.

Čl. 21

Odpovědnost za škodu

- 1) Uživatel odpovídá za škodu (podle Občanského zákoníku zákon č.89/2012 Sb., část 4), kterou zaviněně způsobí na majetku Domova, jiné organizace nebo na majetku či zdraví ostatních uživatelů, pracovníků Domova nebo jiných osob, a toto chování se nedá zvládnout ani za pomoci konzultace s lékařem
- 2) Uživatel je povinen upozornit klíčového pracovníka nebo manažerku nebo metodika Domova na vzniklou škodu.
- 3) Vzniklou škodu řeší manažerka Domova, popř. metodik Domova
- 4) Jde-li o chování a jednání uživatele, jejichž posouzení nebo vyšetření patří do pravomoci policie, manažerka Domova, metodik či kterýkoliv jiný člen personálu je povinen učinit příslušné oznámení.

Čl. 22

Porušení vnitřních pravidel

- 1) Jestliže uživatel Domova porušuje Vnitřní pravidla Domova, snaží se pracovníci sjednat nápravu domluvou. Pokud nedojde k nápravě řeší se tato situace za pomoci

odpovědných pracovníků a je z tohoto proveden zápis. V případě, že vznikne situace, kdy pracovníci zhodnotí, že by byla vhodná také konzultace lékaře je kontaktován lékař zařízení, tato situace se poté řeší i za pomoci lékaře zařízení, ošetřujícího lékaře uživatele, či odborného lékaře. Pokud se situace opakuje a uživatel i nadále nedodrží Vnitřní pravidla, je na to písemně upozorněn (písemné napomenutí). V případě, že i za výše uvedených nápravných opatření uživatel stále porušuje Vnitřní pravidla, postupuje se dle platné Smlouvy – Výpovědní důvody a výpovědní lhůty.

- 2) Jde-li o jednání nebo chování, jehož posouzení nebo vyšetření patří do pravomoci policie, je povinen ředitel domova učinit příslušné oznámení.

Čl. 23

Ukončení poskytování služeb

- 1) Uživatel může Smlouvu vypovědět bez udání důvodu. Výpovědní lhůta pro výpověď Uživatelem činí 3 měsíce a počíná běžet jejím doručením. Výpověď se považuje za doručenu též v případě odmítnutí jejího převzetí nebo pátým dnem po odeslání doporučeného dopisu s výpovědí na adresu sídla Poskytovatele.
- 2) Uživatel může odmítnout dát svůj souhlas se zpracováním osobních a citlivých údajů pro účely správce databáze, kterým je Diakonie ČCE - středisko v Rýmařově. Jelikož
- 3) správce tyto údaje potřebuje k zajištění služeb, může toto odmítnutí mít v krajním případě za následek i ukončení či znemožnění poskytování služeb správcem.
- 4) Domov může Smlouvu vypovědět pouze z těchto důvodů:
 - a) jestliže Uživatel porušuje své povinnosti vyplývající ze Smlouvy. Za porušení Smlouvy se považuje zejména: nezaplacení úhrady za poskytování služby (nevztahuje se na případ hospitalizaci či jiné léčebné pobyty),
 - b) jestliže Uživatel i po opětovném napomenutí poruší povinnosti, které mu vyplývají z vnitřních pravidel Domova pro seniory,
 - c) Uživatel opakovaně nevyužívá službu Domova pro seniory (toto se nevztahuje na hospitalizaci a jiné léčebné pobyty),
 - d) jestliže se Uživatel opakovaně chová tak, že rozbíjí předměty a zařízení Poskytovatele či fyzicky napadne osoby v zařízení Poskytovatele v Dolní Moravici, a toto chování se nedá zvládnout ani po konzultaci s odborným lékařem.
 - e) Jestliže Uživatel odmítne dát svůj souhlas se zpracováním osobních a citlivých údajů pro účely správce databáze, kterým je Diakonie ČCE – středisko v Rýmařově,
 - f) jestliže Uživatel nepřistoupí na změnu úhrady.

- 5) Výpovědní lhůta pro výpověď danou Poskytovatelem z důvodů uvedených v odst. 3 písm. a) až e) tohoto článku činí 3 měsíce a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, v němž byla tato výpověď Uživateli doručena. V případě závažné fyzické agrese může být tato lhůta zkrácena až na jeden měsíc. Výpověď se považuje za doručenu též v případě odmítnutí jejího převzetí nebo pátým dnem po odeslání doporučeného dopisu s výpovědí na adresu posledního známého pobytu Uživatele. V případě odmítnutí výpovědi dle odst. 3 písm. d) se považuje výpověď za doručenu také jejím umístěním na dveře pokoje Uživatele
- 6) Uživatel se může s Poskytovatelem na ukončení poskytování služby dohodnout.
- 7) Uživatel nemá po skončení účinnosti této Smlouvy vůči Poskytovateli jakékoliv nároky ohledně ubytování. Poskytovatel není povinen Uživateli žádné ubytování obstarat.

Čl. 24

Opatření omezující pohyb

- 1) Za prostředek omezující pohyb se považují postranice na lůžku. Ty mohou být používány jen za souhlasu uživatele, nebo na doporučení lékaře či jiného odborníka, pokud uživateli hrozí vážný pád z postele.
- 2) Další prostředky omezující pohyb nejsou v DOS praktikovány, nikdy nenastala situace, že by musely být použity. V případě, že nastala situace, že někdo bude uživatele a pracovníky ohrožovat na životě a zdraví, nebo bude ohrožovat na životě a zdraví sebe, zavolají pracovníci Policii ČR nebo použijí taková opatření, která jim umožňuje zákon 108/2006 Sb. např.
 - Fyzické úchopy – krátkodobé fyz. omezení, zklidnění, ochrana uživatele, sebeobrana pracovníka
 - Krátkodobou nouzovou izolaci – krátkodobé držení člověka v místnosti, v Domově se nevyužívá
 - Psychofarmaka – použití uklidňujících léků
 - Uzamčené dveře objektu – toto se v Domově nevyužívá (neplatí k ochraně bezpečnosti v nočních hodinách)

Čl. 25

Komunikace s rodinou

- 1) Rodina je důležitým partnerem v poskytování služby, je přirozenou základní sociální sítí uživatele. Pracovníkům rodinní příslušníci mohou podat základní informace o zájemci, uživateli. Rodina může navrhnout možná řešení a cíle pro uživatele a dále se podílet na jeho individuálním plánu.
- 2) S rodinou jednájí pracovníci přímé práce, manažerka, metodik, lékař, asistent zdravotně sociálního úseku.
- 3) Pracovníci rodinu upozorňují, že i uživatel s postižením má právo na vyjádření svých požadavků a stanovení svých cílů a že nikdo nemůže uživatele do služby nutit a držet ho v ní násilím.

- 4) Rodina může dát návrh na to, co by se uživatel naučit, čeho využívat, ale uživatel s tím musí vyjádřit souhlas (verbální nebo neverbální).
- 5) Pracovníci upozorňují rodinu, že individuální plán není právní úkon a proto v případě, že uživatel nechce rodinu informovat, co ve službě dělá, má na to právo.
- 6) Pracovníci svým chováním a vstupováním zachovávají neutrální postoj v rodině
- 7) Pokud rodina zajišťuje o uživatele navazující péči (např. při návštěvě doma apod.), pracovníci rodině předávají takové informace, které jsou pro poskytování péče důležité (jestli se uživatel zdravotně zhoršil, měl záchvat apod.) a naopak.

Čl. 26

Bezpečnost a požární ochrana

- 1) Uživatelé Domova se řídí bezpečnostními předpisy, pokyny vedoucích zaměstnanců a ředitele, pracovníků přímé práce. Dodržují protipožární předpisy.
- 2) Veškeré zjištěné závady, zejména na elektrospotřebičích bezprostředně nahlásí zaměstnanci Domova v jakoukoli dobu.
- 3) Při vzniku požáru, prasklé vody, event. jiného hrozícího nebezpečí jsou všichni uživatelé povinni řídit se pokyny vedoucích zaměstnanců, ředitele a pracovníků přímé práce
- 4) Všichni přítomní (uživatelé i zaměstnanci) v době hrozícího nebezpečí se řídí platným evakuačním plánem, který je rozmístěn na chodbách celého zařízení dle platných předpisů BOZP a PO.
- 5) Uživatelé mají zakázáno používání voskových svíček.

Čl. 27

Nouzové a havarijní situace

- 1) V případě, že nastane v domově nějaká mimořádná situace ,např. epidemie chřipky, vosí hnízdo ohrožující obyvatele) nebo nouzová situace (nejede výtah apod.) tak jsou uživatelé povinni se řídit pokyny službu konajícího personálu.
- 2) **Postup pro jiné mimořádné situace:**
 - **Uživatel se nevrátí z procházky – je obava, že se ztratil** – v případě ztráty uživatele zahájí pracovníci pátrání, v případě, že se uživatel neobjeví do 1 hod. po pátrání pracovníky, je kontaktována Policie ČR, spolupráce s rodinou, rodinní příslušníci jsou informováni
 - **Uživatel neotvírá dveře** – pracovníci se snaží zjistit důvod, proč uživatel neotvírá dveře, pokud uživatel odmítá otevřít, pracovníkům tuto skutečnost sdělí, pracovníci se situací dále nezabývají, pokud se uživateli něco stalo, použijí pracovníci náhradní

klíče, volají hasiče, využijí otevřeného okna, poté dle situace pracovníci poskytnou uživateli první pomoc, ošetření, podají léky, jídlo, pití

Čl. 28

Závěrečná ustanovení

- 1) Pracovníci Domova průběžně seznamují s těmito Vnitřními pravidly všechny uživatele, zaměstnance seznamují s Vnitřními pravidly vedoucí pracovníci. Vnitřní pravidla jsou k dispozici na nástěnce v jídelně, a na pokojích uživatel, uživatelům jsou také vnitřní pravidla předávány již při jednání se zájemcem o službu, při nástupu do Domova, Vnitřní pravidla lze také najít na internetových stránkách www.diakonierymarov.cz

Součástí Vnitřních pravidel jsou:

- 1) Práva a povinnosti uživatelů a zaměstnanců Domova odpočinku ve stáří.