



# **VNITŘNÍ PRAVIDLA č. 19/2013 - VP/DS**

## **GARANCE A LIMITY PRO POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY V DOMOVĚ SLUNÍČKO,**

**pobytové službě domova pro seniory**

**Revizní tabulka Vnitřního pravidla**

Datum aktualizace:	Zodpovědná osoba (y):	Schválil:
01.06.2018	Sýkorová, Bc. Kotisová	Ing. Ježková
01.07.2019	Sýkorová, Bc. Kotisová	Mgr. Tejzr
01.02.2020	Sýkorová, Bc. Kotisová, Mgr. Kovalčíková	Mgr. Tejzr

## Úvod:

**Vnitřními pravidly Garance a limity služby pro poskytování sociální služby v Domově Sluníčko, pobytové službě domova pro seniory jsou dány garance a stanoveny limity sociální služby před jejím zahájením, v průběhu a ukončení služby. Garance jsou stanoveny i v oblastech, kde hrozí riziko střetů zájmů, ztráty finančních prostředků, cenností a osobních dokladů.**

### 1. Garance a limity činností před a při zahájení sociální služby

1.1. Zájemcům \*) o sociální službu jsou srozumitelnou formou poskytovány informace o druhu, místě, cílech, okruhu osob, kterým je služba určena a kapacitě poskytovaných sociálních služeb. Zájemcům nespĺňujícím cílovou skupinu, jsou v rámci základního sociálního poradenství poskytnuty informace o alternativních sociálních službách.

1.2. Žádosti žadatelů\*) o službu jsou rozděleny podle druhu poskytovaných služeb, a po dobu jednoho roku evidovány kompetentními sociálními pracovníky. O přijetí a zavedení do evidence jsou senioři informováni písemnou formou zároveň s upozorněním na povinnost aktualizovat svou žádost jedenkrát ročně nebo při jakékoliv změně své životní situace. V opačném případě jsou žádosti vyřazeny z evidence.

1.3. Všichni žadatelé o sociální službu jsou v předem dohodnutém termínu navštívení sociálními pracovníky v místě svého bydliště nebo aktuálního pobytu. Z návštěvy (sociálního šetření) je pořízen písemný záznam.

1.4. Žádosti seniorů, kteří byli navštíveni, jsou podle platných kritérií Domova Sluníčko posuzovány a hodnoceny výběrovou komisí. Členy komise je sociální pracovník, vedoucí zdravotní sestra a praktický lékař pro dospělé.

1.5. Nelze garantovat, že všechny žádosti naplní patřičný počet bodů podle daných kritérií pro zahájení služby. Všichni žadatelé o službu budou o rozhodnutí výběrové komise písemně vyrozuměni.

1.6. Před zahájením sociální služby navštíví v předem dohodnutém termínu budoucího klienta sociální pracovník a vedoucí úseku, kde bude služba poskytována. Při této návštěvě je uzavřena zakázka a vyplněn autobiografický dotazník, na jehož základě je nastavena potřebná míra dohledu, podpory nebo pomoci.

1.7. Smlouva o poskytování sociální služby je s klientem uzavřena ke dni zahájení služby.

1.8. Ze závažných důvodů a po individuálním posouzení může poskytovatel služby povolit odklad zahájení služby, nejdéle však do 10 dnů od původní dohody.

1.9. Poskytovatel garantuje, že každý klient nebo jeho zákonný zástupce je seznámen s obsahem smlouvy a vnitřními pravidly Domova Sluníčko.

\*)Vysvětlení pojmů:

a) *Zájemce o službu - senior, jeho příbuzný, blízký, opatrovník, pečovatel nebo kdokoli další z veřejnosti, kdo se chce o poskytovaných službách informovat*

b) *Žadatel - je pouze senior, kterému bude sociální služba poskytována (se kterým bude následně uzavřena smlouva o poskytování sociální služby) nebo jeho zákonný zástupce (opatrovník)*

c) *Klient služby - pouze senior, pro kterého je služba určena, a to po uzavření Smlouvy o poskytnutí sociální služby podepsané jím (nebo jeho zákonným zástupcem).*

### 2. Garance a limity činností v průběhu poskytování sociální služby

#### 2.1. Ubytování

V Domově je větší počet dvoulůžkových pokojů, na jednolůžkové pokoje je v Domově pořadník. V Domově je rovný pohled na všechny klienty, nelze nikoho upřednostňovat. Pravidla společného bydlení na pokoji si domlouvají klienti mezi sebou. Personál zde vystupuje jako prostředník, v případě vážných rozepří jako

smírčí prvek. Šikana, neúcta, chování k ostatním klientům, které se neslučuje s dobrými mravy, může být důvodem k ukončení pobytové služby.

### 3. Stravování

**3.1. Jídelniček** v Domově je sestavován nutričním terapeutem. Klient má 2x týdně možnost volby hlavního jídla. U některých jídel nabízí Domov náhradu (např. ryby). Klient je upozorněn na skutečnost, že vzhledem k typu zařízení a charakteru poskytovaných služeb, není v možnostech zařízení kdykoliv na vyžádání zajistit alternativní stravu.

V případě, že je u klienta natolik porušeno polykání, že již není schopen konzumovat stravu běžně mechanicky upravenou (*mletí, mixování*), je možnost přejít na doporučení lékaře na stravu alternativní – průmyslově vyráběnou.

K této stravě se váže úprava smlouvy i platby za poskytovanou sociální službu. Pokud klient není schopen zkonzumovat běžnou porci stravy je mu nabízena poloviční porce s dodatkem. Tato poloviční porce není zohledněna v ceně poskytované služby. Dodatek stravy odpovídá kalkulaci za plnou porci stravy. Individuální skladbu stravy ve smyslu oblíbených a neoblíbených potravin nelze v Domově Sluníčko zajistit.

### 3.2. Časový harmonogram podávání stravy

V Domově jsou zavedeny časy podávání stravy:

snídaně 7,30 – 9,00

oběd 11,30 – 12,30

večeře 17,30 – 18,30.

Tyto časy jsou rámcové a po předchozí dohodě lze stravu podávat se zpožděním až 1,5 hodiny.

### 3.3. Pitný režim:

V Domově Sluníčko jsou mimo nápojů k jídlům celodenně k dispozici čaje – hořký, sladký, studený, teplý – a v letních měsících studené ovocné nápoje. V organizaci je v provozu kavárna, kde lze zakoupit běžně dostupné nápoje.

Alkohol není v organizaci striktně zakázán – je zde domácí režim. Pokud však klient popíjí nadměrně alkoholické nápoje a svým chováním pak obtěžuje ostatní klienty, nebo personál, ve smyslu hluku, agrese, fyzického napadání a chování, které se neslučuje s dobrými mravy apod., je tato situace důvodem k ukončení poskytování sociální služby.

### 4. Služby prádelny

4.1. Domov Sluníčko zajišťuje praní běžného prádla a oděvů klientů. Tyto činnosti jsou součástí platby za poskytovanou službu a nelze je z této platby vyjmout.

4.2. Při zahájení služby je prádlo personálem prádelny označeno tak, aby nedocházelo k jeho záměně. Prádlo a oděvy zakoupené v průběhu poskytování služby je nutno předat personálu k označení. V opačném případě organizace negarantuje vrácení vypraných oděvů konkrétnímu klientovi.

4.3. Organizace se řídí hygienickými předpisy a normami, které udávají teplotu potřebnou pro praní běžného prádla a oděvů klientů. Teplota je stanovena na 60 stupňů Celsia. Nelze tedy poskytnout garanci na zachování kvality jemného osobního prádla a ošacení z vlny, které vyžadují nízkou teplotu a speciální způsob praní.

4.4. U nabídky opravy prádla se jedná pouze o drobné opravy – knoflík, sešití rozpáraného oděvu ve švu apod., úkony jsou specifikovány v dokumentu organizace. Šití oděvů na míru, výměny zipů, zmenšování/zvětšování oděvů je služba, kterou Domov neposkytuje. Čištění kabátů a obleků do této nabídky nespadá.

## 5. Úklid

Úklid je v Domově Sluníčko prováděn agenturní službou a řídí se hygienickými předpisy platnými pro pobytové sociální služby. Organizace ale nemůže zajistit pravidelnost úklidu ve smyslu přesné hodiny uklízení pokoje, nebo přednostní pořadí uklízení pokoje. Toto vychází z momentální situace a pracovního režimu členů úklidové služby.

## 6. Základní úkony péče o vlastní osobu

Organizace garantuje přítomnost pracovníků v sociálních službách i registrovaných všeobecných sester 24 hodin denně. V organizaci však nejsou poskytovány asistenční 24 hodinové služby. Personál je zodpovědný za vyhodnocování aktuální situace, potřeby služby a intervence.

Pracovníci organizace podporují klienta v jeho samostatnosti a svým přístupem ke klientovi vytvářejí podmínky k tomu, aby stávající schopnosti klienta byly zachovány pokud možno co nejdéle.

Nadměrná péče (*přepečování*) a přebírání činností za klienta není smyslem sociální služby.

## 7. Úkony soběstačnosti

Míra dohledu, podpory nebo pomoci se odvíjí od celkových schopností klienta a od přiznaného příspěvku na péči. Pracovníci organizace jsou průběžně školeni a vzděláváni v oblasti péče a podpory klientům jednotlivých služeb. Rozsah jednotlivých úkonů péče je předmětem smlouvy a individuálního plánu klienta. Organizace z personálních důvodů neposkytuje klientovi úkony péče, kterých je klient schopen sám.

## 8. Osobní doklady

Osobní doklady si může klient uložit v uzamykatelné skříňce, která je součástí šatní skříňky na každém pokoji. Při zahájení služby obdrží každý z klientů jeden klíč od této skříňky, náhradní klíč a manipulace s ním podléhá vnitřnímu pravidlu organizace.

Pokud se klient nachází v situaci, kdy opakovaně ztrácí osobní doklady, může je předat do úschovy organizace. Doklady jsou uloženy v pracovně přímé péče a klientovi přístupné na požádání po dobu 24 hodin denně. Zodpovědnost za uschované doklady nese organizace.

Za ztrátu osobních dokladů nepředaných do úschovy nese zodpovědnost klient. Náhradu ztracených dokladů si hradí klient z vlastních finančních prostředků.

## 8. Nápomoc při vyřizování úředních záležitostí

Pracovníci Domova mohou klientovi pomoci zkontaktovat příslušné úřady – vyřízení úředních záležitostí je však věcí klienta, nebo jeho příbuzných.

## 9. Doplnující služby

### 9.1. Finanční depozita

Klient má možnost požádat o založení depozitního účtu, kde mu budou ukládány peníze z důchodu. Dlouhodobě lze na depozitním účtu vést maximální částku 10.000,- Kč. Přesáhne-li vložený vklad tuto sumu, je klientovi v rámci sociálního poradenství nabídnuta, případně zprostředkována služba jím zvoleného bankovního ústavu, založení osobního účtu klientovi organizace neprovádí.

Z depozitního účtu lze hradit: fakultativní služby, poplatek za pohotovost, úhradu za léky. Výběr finanční hotovosti z depozitního účtu může klient, nebo osoba, které klient udělil plnou moc, provést v určených pokladních hodinách.

## 9.2. Věcná depozita (cennosti, vkladní knížky)

Za veškeré cennosti, které má klient při sobě (šperky, peněžní obnos, aj.) nese zodpovědnost klient. Personál nepřebírá zodpovědnost za cennosti, které nejsou uloženy dle pravidel organizace.

## 9.3. Nákupy

Provádí pověřený pracovník jen osamělým klientům, kteří již toho nejsou schopni. V Domově probíhají prodejní akce prověřených prodejců, kde mají klienti možnost nákupu potřebných věcí (oděvy, hygienické potřeby).

V kavárně Domova lze zakoupit základní hygienické potřeby, potraviny a denní tisk.

Potřeby pro hygienu si klient zajišťuje vlastními finančními prostředky.

Na přání klienta organizace zprostředkuje, nákup **ošetřovatelské** kosmetiky (masážní gely, ochranné krémy, čistící pěny apod. Tuto kosmetiku si hradí klient v plné výši).

## 10. Úkony péče o vlastní osobu a soběstačnosti zprostředkované jinou osobou, organizací

Organizace nabízí zprostředkování fakultativních služeb kadeřníka a pedikérky.

Tyto služby nejsou hrazeny z platby za poskytování sociální služby, ale přímo klientem hotově, nebo převodem z jeho depozitního účtu.

## 11. Fakultativní služby za úhradu poskytované Domovem Sluníčko

Ve specifických případech lze klientovi na **dobu určitou** poskytovat:

- 1) *služby, které se neslučují s jeho aktuální potřebou péče a podpory,*
- 2) *specifické služby - např. odvoz na úřady, pohřeb, oslava, zajištění telefonického kontaktu s rodinou, příbuznými.*

Tyto fakultativní služby jsou poskytovány **za úhradu**, která je nad rámec platby za sjednané poskytování sociální služby.

Ujednání o rozsahu, důvodu a době poskytování fakultativní služby bude obsaženo v individuálním plánu klienta.

Ceník fakultativních služeb je uveden ve Vnitřních pravidlech číslo 6/2012/DS (DZR) pro poskytování pobytové sociální služby, která jsou přílohou Smlouvy o poskytování pobytové sociální služby.

**Poznámka: tyto služby lze sjednat kdykoli v průběhu poskytování sociální služby. Stejně tak je lze kdykoli vypovědět.**

## 12. Úkony ošetřovatelské a úkony péče o vlastní zdraví

Právo na výběr lékaře není u klienta Domova Sluníčko v žádném případě dotčeno. Domov Sluníčko zaměstnává praktického lékaře a má uzavřenou smlouvu i s odbornými lékaři.

Zůstane-li klient v péči původního praktického a odborného lékaře, pak organizace zajistí dopravu klienta k lékaři **pouze** v rámci města Ostravy. Dopravu v rámci kraje/republiky, zajišťují příbuzní a rodina klienta. Převozový list vystavuje požadující lékař.

Pokud klient potřebuje **k návštěvě lékaře** doprovod, je za tímto účelem nejprve oslovena rodina a příbuzní.

Organizace má uzavřenou smlouvu s lékárnou, která zajišťuje výdej léků pro klienta. Ani zde není právo volby dotčeno. Příbuzní klienta mohou požádat o předpis léků (pomůcek) a léky si vyzvednout ve zvolené lékárně.

## 13. Denní aktivity a zájmy

V Domově jsou k dispozici různé aktivizační programy (*dle aktuální nabídky*):

Nabídka aktivit vychází z osobní historie klienta, jeho celoživotních zájmů a aktuálních schopností. Klient má právo neúčastnit se aktivizačních programů, k účasti není pracovníky nucen ani na přání rodiny, opatrovníka, aj. V rámci sociálně – terapeutických činností je realizována odbornou osobou canisterapie. Návštěva domácích zvířat však není vzhledem k ostatním klientům v prostorách Domova povolena.

#### **14. Právo na informace z dokumentace a informace o zdravotním stavu**

*(sdělování informací, nahlížení do dokumentace)*

Při zahájení pobytové sociální služby si klient volí osobu(y), která smí nahlížet do sociální dokumentace a osobního spisu klienta.

Dále zdravotní personál s klientem sepíše, Záznam o souhlasu s poskytováním informací“, kdy si volí osobu(y), která smí nahlížet do zdravotní dokumentace, poskytování informací o jeho zdravotním stavu dané osobě a pořizování výpisků či kopií z těchto dokumentů.

Tato osoba(y) je uvedena v dokumentaci klienta včetně jedinečného hesla ke komunikaci. Volba těchto osob a volba hesla ke komunikaci je právem klienta a personál Domova do této volby nevstupuje. Jiným osobám nejsou údaje o klientovi poskytovány, i kdyby tázající osoba byla v podobném příbuzenském vztahu, jako osoba určená. Personál Domova přísně zachovává **princip neutrality** směrem k rodinám a příbuzným klienta.

#### **15. Ukončení služby**

Informace k ukončení služby podává kompetentní pracovník, dle potřeby poskytne základní sociální poradenství, či intervenci.

**16.** Aktualizace Vnitřních pravidel čísla 19/VP/2013/DS Garance a limity pro poskytování sociální služby v Domově Sluníčko nabývá účinnosti dne 01.02.2020.

Mgr. Marek Tejzr

ředitel Domova Sluníčko