



**Domov Sluníčko**  
**Ostrava-Vítkovice, příspěvková organizace**

se sídlem Syllabova 19, Ostrava-Vítkovice



# **VNITŘNÍ PRAVIDLA**

## **6/2012 – DZR/VP**

**PRO POSKYTOVÁNÍ POBYTOVÉ SLUŽBY  
DOMOVA SE ZVLÁŠTNÍM REŽIMEM**



**Mgr. Marek Tejzr**  
**ředitel Domova Sluníčko**

## **Obsah :**

1. CÍLOVÁ SKUPINA KLIENTŮ, CÍLE A ZÁSADY POBYTOVÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY .....	3
2. ZAHÁJENÍ POBYTOVÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY, PRŮBĚH POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY .....	5
3. Ubytování .....	6
4. Individuální plán služby .....	6
5. Osobní věci klientů .....	7
6. Finanční záležitosti .....	7
7. Hygiena, hygienické podmínky .....	8
8. Stravování .....	9
9. Zdravotní péče .....	10
10. Aktivizační činnosti .....	10
11. Fakultativní služby .....	10
12. Pobyt klientů mimo Domov Sluníčko .....	11
13. Návštěvy .....	13
14. Vzájemné vztahy .....	13
15. Bezpečnost a odpovědnost za způsobenou škodu .....	13
16. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb .....	14
17. Výpovědní důvody a výpovědní lhůty .....	15

# **1. CÍLOVÁ SKUPINA KLIENTŮ, CÍLE A ZÁSADY POBYTOVÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY**

## **POSLÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY**

Posláním naší služby je pečovat o seniory s nízkou mírou soběstačnosti, pokročilou ztrátou paměťových a orientačních schopností (*různé typy demence, Alzheimerova choroba*). Klientům je poskytována odborná sociální, ošetrovatelská a rehabilitační péče v laskavém, vlídném a bezpečném prostředí, a to s respektem k jedinečnosti každého z nich, k jejich potřebám a zájmům.

## **CÍLOVÁ SKUPINA**

Senioři od 65-ti let věku\*), kteří z důvodu pokročilé ztráty paměťových a orientačních schopností (*různé typy demencí, Alzheimerova choroba*) potřebují podporu, pomoc a péči tak specifickou, že ji v potřebné míře nelze poskytnout jiným typem sociální služby (např. terénní služby, pobytová služba domova pro seniory a jiné).

\*) Při nedosažení dané věkové hranice může ředitel organizace udělit výjimku.

## **V pobytové službě domova se zvláštním režimem neposkytujeme službu:**

- seniorům, kteří nedosáhli věkové hranice 65 let \*)
- seniorům, jejichž zdravotní stav vyžaduje poskytnutí péče ve zdravotnickém zařízení
- seniorům, jejichž zdravotní stav vyžaduje poskytnutí ústavní péče ve zdravotnickém zařízení
- seniorům závislým na návykových látkách a alkoholu
- seniorům s prokázaným duševním onemocněním (schizofrenie, psychotické poruchy, paranoidní poruchy osobnosti)
- seniorům s vrozeným mentálním onemocněním (*např. mentální retardace, Downův syndrom*)

\*) Při nedosažení dané věkové hranice může ředitel organizace udělit výjimku.

## **POBYTOVÁ SLUŽBA ZAHRNUJE TYTO ZÁKLADNÍ ČINNOSTI:**

- poskytnutí ubytování
- poskytnutí stravy
- pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
- pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- sociálně terapeutické činnosti

- aktivizační činnosti
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

## CÍLE SOCIÁLNÍ SLUŽBY

### Cílem sociální služby je senior:

- kterému je poskytována podpora, pomoc a péče tak, aby byla co nejdéle zachována jeho soběstačnost, stávající schopnosti, dovednosti i prožitky běžných situací každodenního života,
- který si s potřebnou podporou zachovává svou nezávislost a svobodné rozhodování,
- který si s potřebnou podporou organizuje svůj den,
- který je s potřebnou podporou schopen využívat běžné služby i mimo Domov Sluníčko,
- který si s potřebnou podporou zachovává přirozené sociální vazby a životní návyky,
- který je na konci života důstojně doprovázen personálem.

### Dosažení cílů realizujeme:

- zajištěním kvalitní sociální, ošetrovatelské a rehabilitační péče odborně způsobilým personálem.
- zjišťováním přání, zájmů a zálib seniorů prostřednictvím rozhovorů, či jinou formou komunikace (*obrázky, fotografie, předměty*).
- individuálním plánováním průběhu služby na základě zjištěných přání a potřeb seniorů – „*služba šitá na míru*“.
- poskytnutím pocitu zázemí, jistoty (*bezbariérové prostředí, vymezení možných rizik – úrazy, pády, personální zajištění, dostatek informací*).
- podporou při udržování sociálních kontaktů a vazeb s vlastní rodinou a osobami blízkými.
- poskytováním pomoci a poradenství při uplatňování práv a oprávněných zájmů.

## ZÁSADY POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

### ZÁSADY POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

- **bezpečnost** ve smyslu
  - dodržování oprávněných požadavků, práv a svobod seniorů

- respektování svobodného rozhodnutí a uplatnění vlastní vůle seniorů
  - ochrana klientů před předsudky a negativním hodnocením ze strany veřejnosti
  - odstranění obav, úzkosti a strachu před budoucností
- **efektivnost** ve smyslu
    - respektování jedinečnosti a osobní historie seniorů (*dosavadní způsob života, zvyklosti, zájmy a záliby*)
    - individuálního přístupu
- **pružnost**
    - přizpůsobení služby aktuálním přáním a potřebám seniorů
- **dostupnost**
    - územní - domov je situován v blízkosti zastávek MHD, 15 minut od centra Ostravy, vlakového a autobusového nádraží
    - časová – péče je personálně zajištěna po dobu 24 hodin, 7 dní v týdnu po celý rok, včetně signalizačního systému
    - ekonomická – výše úhrady za poskytované služby je stanovena dle zákona o sociálních službách a je zcela srovnatelná s ostatními zařízeními obdobného typu
- **kvalita** ve smyslu
    - dodržování platných právních zásad
    - využívání všech dostupných nových pracovních postupů, zaměstnávání odborně způsobilých pracovníků na jednotlivých pracovních pozicích v souladu s podmínkami stanovenými Zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění
    - prohlubování odborné způsobilosti v rámci celoživotního vzdělávání pracovníků v souladu se Zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění (*celostátní odborné konference, akreditované vzdělávací programy, interní vzdělávací semináře, výměnné stáže*)

## 2. ZAHÁJENÍ POBYTOVÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY, PRŮBĚH POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Sociální služba je zahájena uzavřením „**Smlouvy o poskytování pobytové sociální služby**“ (dále jen **Smlouva**) mezi **poskytovatelem**, kterým je **Domov Sluníčko** a **klientem** (opatrovníkem, zmocněncem).

Obsahem Smlouvy jsou podmínky, průběh a rozsah poskytovaných služeb.

Služby jsou poskytovány v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění, s navazujícími prováděcími vyhláškami a obecně závaznými právními

předpisy.

### **3. Ubytování**

Klient je ubytován v jedno nebo dvoulůžkovém pokoji se sociálním zařízením (WC, umyvadlo, sprcha na každém pokoji, s výjimkou čtyř pokojů pouze s umyvadlem).

Pokoj je vybaven polohovací postelí, komodou, nočním stolkem s uzamykatelnou zásuvkou, skříní s možností uzamykatelné osobní skříňky. Klient má možnost dovybavit si pokoj obrázky a drobnými předměty.

Soukromí ve dvoulůžkových pokojích je zajištěno paravánem nebo skládací zástěnou, závěsem.

Mimo pokoj a prostory k němu příslušné může klient využívat společně s ostatními klienty obvyklým způsobem také společenské místnosti (jidelny) a zákoutí na jednotlivých úsecích a ostatní společné prostory domova.

Ubytování zahrnuje také topení, spotřebu teplé a studené vody, elektrický proud, úklid, praní, žehlení, drobné opravy ložního, osobního prádla a ošacení. Za drobné opravy nelze považovat úpravy oděvů jako zužování, rozšiřování nebo přešívání oděvů, výměnu a všívání zipů atd.

Klienti mohou používat vlastní televizní a rozhlasové přijímače, za které hradí poplatky České poště. Řádné přihlášení se za poplatníka a zajištění úhrady je povinností klienta.

V případě nesouhlasu spolubydlícího s užíváním televizního či rozhlasového přijímače, je ve dvoulůžkových pokojích poslech umožněn pouze přes bezdrátová sluchátka.

V průběhu poskytování sociální služby může klient požádat o přestěhování na jednolůžkový pokoj. Vedoucí úseku jeho požadavek zapíše do Seznamu zájemců o jednolůžkový pokoj, který nemá charakter závazného dokumentu a nezakládá právo klienta k přestěhování na jednolůžkový pokoj.

Dojde-li v průběhu měsíce k přestěhování klienta na pokoj s jiným počtem lůžek, ke změně úhrady za ubytování dojde od měsíce následujícího. Veškeré změny budou řešeny formou číslovaných dohod o změně obsahu závazku ke „Smlouvě“.

### **4. Individuální plán služby**

Účelem individuálního plánování služby je zajistit klientovi její poskytování v souladu s předem vyjednaným prvotním cílem spolupráce a v navazujících „Individuálních plánech“ klienta. Průběh služby si plánuje sám klient tak, aby poskytovaná služba v nejvyšší možné míře naplňovala jeho očekávání a cíle. Při sestavování a vyhodnocování individuálního plánu je klientovi nápomocen a podporu mu poskytuje vedoucí úseku a klíčový pracovník a v případě potřeby celý multidisciplinární tým.

U klientů, kterým zdravotní stav neumožňuje vyjádřit se vlastními slovy, či pochopit obsah otázek, slouží ke zjišťování očekávání, stanovení cílů a vyhodnocení

individuálního plánu prostředky alternativního způsobu komunikace (*fotografie, obrázky, názorné předměty*), nebo je vycházeno z aktuálních potřeb klienta s přihlédnutím k jeho historii, životních zvyků a rituálů.

K sestavení individuálního plánu mohou být přizvány i osoby blízké, které si klient sám zvolí (rodinní příslušníci, druh, družka, přátelé, známí), případně opatrovník klienta.

Na naplňování individuálního plánu se podílí multidisciplinární tým pracovníků přímé péče pobytové služby domova se zvláštním režimem – sociální pracovníci, pracovníci v sociálních službách, fyzioterapeut, registrované zdravotní sestry, nutriční terapeut, praktický lékař pro dospělé. Dále je možno přizvat i externí pracovníky: duchovní, terapeutku provádějící canisterapii, atd.

O průběhu naplňování individuálního plánu je veden písemný záznam, jehož součástí je vyhodnocení naplňování kroků vedoucích ke spokojenému životu klienta v organizaci. Klient může do svého plánu kdykoliv nahlížet.

## **5. Osobní věci klientů**

Při informativní návštěvě obdrží budoucí klient pobytové sociální služby orientační seznam ošacení a osobních předmětů.

Veškeré ošacení, ručníky apod. jsou označeny pracovníky obslužného provozu. Tímto opatřením lze předejít záměnám. Označení je umístěno na takovém místě šatstva, aby se klient necítil žádným způsobem diskriminován.

Klient má k dispozici uzamykatelnou skříňku, od které obdrží jeden klíč. Druhý klíč bude uložen v zapečetěné obálce na úseku v pracovně přímé péče a pracovník, který klíč použil, provede o použití záznam. Klíč lze pracovníky použít pouze ve výjimečných případech (sepsání pozůstalosti při úmrtí, náhlá hospitalizace).

Finanční prostředky, vkladní knížky a cennosti je možno uschovat u pokladní pověřené vedením depozitních prostředků. Pokud se klient (nebo jeho zástupce) rozhodne ponechat si jmenované věci ve vlastní správě, nese za tyto plnou zodpovědnost. Tuto zodpovědnost nelze v žádném případě přenášet na pracovníky Domova Sluníčko.

Osobní zodpovědnost nese klient (nebo jeho zástupce) také za mobilní telefon, který má klient v držení. Pracovníci Domova Sluníčko mohou na požádání napojit telefon do nabíječky.

Rozhodne-li se klient přihlásit v Domově Sluníčko k trvalému pobytu, sdělí tuto skutečnost svému vedoucímu úseku, který zajistí náležitosti s tím spojené.

## **6. Finanční záležitosti**

Výše úhrady za jednotlivé poskytované služby je specifikována ve „Smlouvě“.

Zahájí-li klient službu v průběhu měsíce, je mu stanovena poměrná část úhrady za ubytování a stravu ode dne zahájení pobytové sociální služby do konce daného měsíce. Od následujícího měsíce hradí klient plnou úhradu, stanovenou ve „Smlouvě“, včetně priznaného příspěvku.

Nemůže-li klient z osobních důvodů zahájit pobytovou sociální službu v dohodnutém termínu, má možnost oddálit zahájení služby o 10 dnů, kdy hradí pouze ubytování. Tato lhůta může být na základě oboustranné dohody prodloužena maximálně na 15 dnů. Toto ustanovení neplatí, je-li důvodem k odkladu zahájení služby hospitalizace.

Pokud klientovi po úhradě za ubytování a stravu nezůstane 15% jeho příjmu (Zákon č. 108/2006 Sb., § 73, čl. 3) stanoví se úhrada ve snížené výši. Rozdíl mezi sníženou úhradou a běžnou úhradou lze uhradit na základě „Dohody o spoluúčasti na úhradě nákladů“ a to manželem, manželkou, dětmi a osobou blízkou, kterou si klient sám zvolí. Klient (opatrovník) má možnost zvolit si formu úhrady za poskytované sociální služby. Úhradu lze provést následujícími způsoby:

- *formou trvalého příkazu na účet poskytovatele*
- *hotově na pokladně Domova Sluníčko*
- *z důchodu klienta, který bude doručen na účet poskytovatel sociální služby, oproti vydání písemného dokladu*

Výplata je prováděna 15. den v měsíci. Případně-li tento den na den pracovního klidu, bude výplata provedena v nejbližším pracovním dnu.

V případě platby trvalým příkazem se doporučuje vzhledem k odlišnému počtu dnů v měsíci zaplatit úhradu (doplatek dle dohody) za 31 dnů. Vzniklý přeplatek bude zúčtován k 17. dni následujícího měsíce a převeden na depozitní účet klienta. V případě, že klient nemá založen depozitní účet, bude přeplatek vrácen na účet, ze kterého platba proběhla.

Zůstatky důchodu mohou být vypláceny na jednotlivých pokojích. Při vyplácení jsou vždy přítomni pokladní, sociální pracovník, vedoucí úseku.

Klient má možnost založit si depozitní účet, na který mu může být zůstatek důchodu průběžně ukládán. Tato nabídka však nepatří do standardních a lze tak pouze učinit na výslovné přání klienta. Při založení depozitního účtu mohou být klientovi poskytovány finanční operace dle vzájemné dohody. Ty jsou prováděny na základě vyplnění formuláře „*Specifikace finančních operací*“ prováděných na depozitním účtu.

Dlouhodobě lze na depozitním účtu vést maximální částku 10.000,- Kč.

Přesáhne-li částka tuto sumu, je klientovi doporučena služba bankovního ústavu.

Předávání individuálních peněžních zásilek je zajištěno prostřednictvím pokladní.

Po dohodě s klientem a na základě jeho přání jsou individuální listovní zásilky předávány prostřednictvím pokladní, vedoucích úseků.

## **7. Hygiena, hygienické podmínky**

Klient pečuje v rámci svých možností a schopností o svou hygienu. Udržuje své oblečení a osobní věci v čistotě.

Při provádění úklidu pokoje se doporučuje osobní účast klienta.

Domov Sluníčko zprostředkovává v určité dny v týdnu služby holičky, kadeřnice a pedikérky. Tuto službu si hradí sám klient. Ceník služeb je vyvěšen na nástěnkách na jednotlivých úsecích pobytové služby domova se zvláštním režimem.

Hygienické pomůcky a kosmetické prostředky si klient průběžně dokupuje dle potřeby z vlastních finančních zdrojů.

V pokojích i ostatních společných prostorách je nutno udržovat čistotu. Není dovoleno skladovat zde zbytky jídel.



Donesené potraviny, které jsou označeny jménem, je možno si uložit v ledničce k tomu určené na jednotlivých úsecích pobytové služby domova se zvláštním režimem.

Šíří-li se z osobních věcí uložených ve skříni, nočním stolku, na polici, na stole, balkoně a okenním parapetu zápach a klient odmítne zjednat nápravu, je vedoucí úseku, nebo jím pověřený pracovník zjištěný zdroj zápachu či plísní nechat odstranit.

Potraviny nebo jejich zbytky **není dovoleno vyhazovat z oken, případně jimi krmit zvířata**. Kouření je zakázáno všude na pokojích i v ostatních vnitřních prostorách. Kuřákům slouží vymezené prostory. Všechny místnosti jsou vybaveny protipožárními čidly reagujícími na kouř.

Veškeré prostory, ve kterých je služba poskytována, jsou čisté, upravené a esteticky dotvářené, bez biologických či chemických zápachů. Osvětlené a vytápěné jsou podle příslušných norem.

## 8. Stravování

Poskytovatel zajišťuje klientům celodenní stravu odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování.

Strava je poskytována v následujícím rozsahu:

- 3 hlavní a 1 vedlejší jídlo - **strava normální**
- 3 hlavní a 1 vedlejší jídlo - **šetřící**
- 3 hlavní a 3 vedlejší jídla - **strava diabetická**
- 3 hlavní a 2 vedlejší jídla - **strava výživná**
- Alternativní druh stravy - **nutriční výživa**

Úhrada za zvolený druh stravy je uvedena ve „Smlouvě“. Jídelní lístek je sestaven v týdenním předstihu a je vyvěšen na jednotlivých úsecích pobytové služby domova se zvláštním režimem. Sestavuje jej nutriční terapeut.

Strava je klientům podávána v jídelnách na jednotlivých úsecích nebo na pokojích vzhledem k jejich aktuálnímu zdravotnímu stavu.

Klientům se doporučuje, aby respektovali rozhodnutí týkající se nevynášení stravy z centrální jídelny (rizika úrazu, ohrožení ostatních klientů, hygienické hledisko).

Strava je podávána v tomto časovém rozmezí :

<b>Snídaně</b>	<b>7,30</b>	<b>-</b>	<b>9,00</b>	<b>hodin</b>
<b>Přesnídávka– diabetická strava</b>	<b>10,00</b>			<b>hodin</b>
<b>Oběd</b>	<b>11,30</b>	<b>-</b>	<b>12,30</b>	<b>hodin</b>
<b>Svačina</b>	<b>15,00</b>			<b>hodin</b>
<b>Večeře</b>	<b>17,30</b>	<b>-</b>	<b>18,30</b>	<b>hodin</b>
<b>Večerní diabetický přídavek</b>	<b>20,00</b>			<b>hodin</b>

Na základě individuální domluvy je možno podávat stravu v jiném časovém rozmezí.

Doporučí-li praktický lékař pro dospělé či odborný lékař klientovi změnu typu stravy, a klient se s poskytovatelem dohodne, ke změně úhrady dojde od 1. dne následujícího měsíce. Případný nedoplatek bude zúčtován, přeplatek pak vrácen následující měsíc

formou vyúčtování, které klient obdrží do **17. dne** následujícího měsíce. Změny týkající se typu stravy budou upraveny ke stávající „Smlouvě“ formou Dohod o změně obsahu závazku.

## **9. Zdravotní péče**

Zdravotní péče je klientům poskytována v souladu s § 36, písmenem b), zákona číslo 108/2006 Sb. o sociálních službách v platném znění.

Tato péče je zajišťována praktickým lékařem pro dospělé, případně externími lékaři. Ošetrovatelskou péči zajišťují registrované všeobecné sestry, obslužnou péči pracovníci v sociálních službách dle §116a. Rehabilitace je poskytována fyzioterapeutem, ergoterapeutem, nutriční terapeut je garantem racionální stravy.

Právo klienta na volbu jiného praktického lékaře pro dospělé či odborného lékaře není dotčeno.

O hospitalizaci ve zdravotnickém zařízení rozhoduje praktický lékař pro dospělé, případně odborný lékař.

Předepsané léky klient užívá sám, jsou mu však vymezena možná rizika. Jsou-li rizika nepřijatelná či aktuální zdravotní stav klienta nedovoluje, aby léky sám užíval anebo na jeho vlastní žádost, jsou mu podávány odborným zdravotnickým personálem. O těchto skutečnostech je proveden písemný záznam v dokumentaci klienta.

Předepsané léky má klient možnost si vyzvednout v jím zvolené lékárně sám, případně vyzvedávání léků zajistí poskytovatel sociální služby.

Na základě souhlasu klienta (opatrovníka) jsou případné doplatky na léčích hrazeny pověřenému pracovníkovi při výplatách zůstatku důchodu. Klient vždy obdrží přesný rozpis jemu předepsaných léků, včetně doplatků.

## **10. Aktivizační činnosti**

V průběhu služby mohou klienti využít nabídku aktivizačních a sociálně terapeutických činností, které jsou v Domově Sluníčko realizovány.

Pro tyto činnosti je využíván prostor zájmových ateliérů, zimních zahrad, společenského sálu, čítárny, tělocvičny, společenských místností na jednotlivých úsecích pobytové služby domova se zvláštním režimem a zahrady.

## **11. Fakultativní služby**

Dle zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, mohou být poskytovány sociální služby nad rámec základních činností – fakultativní služby, které si klient hradí z vlastních zdrojů. Tyto služby klient může, ale nemusí využívat.

Pro klienty domova zprostředkováváme služby kadeřnické a pedikérské dle ceníku dodavatele – provozovatele. Zprostředkováváme drobné elektro opravy (ladění TV, porucha TV, prodlužovací šňůry, set-top boxy, apod.) dle ceníku dodavatele. Ceník je vyvěšen na nástěnkách jednotlivých úseků. Dále nabízíme možnost nákupů v zařízení – prodejci drogistického a oděvního zboží (1x měsíčně) a kavárnu včetně možností přímého nákupu běžného zboží denní potřeby nebo dodávky základních potřeb na objednávku. Osamělým klientům nabízíme možnost nákupu v zařízení pověřeným pracovníkem.

Zprostředkováváme další služby, jako např. přihlášení k trvalému pobytu a vyřízení prvotního občanského průkazu.

Osamělým klientům umožňujeme dopravu služebním vozidlem k vyřizování osobních záležitostí na úřadech a institucích (*obecní úřad, soudy, notářství, správa sociálního zabezpečení, pošta, banka, spořitelna*) dle patného sazebníku fakultativních služeb.

V přepravní službě není kalkulován zisk. Běžně dostupné veřejné služby nenahrazujeme.

V rámci fakultativních služeb nabízíme také možnost připojení k internetu přímo na pokoji. Instalaci pevného nebo bezdrátového připojení internetu na konkrétním pokoji si klient hradí dle ceníku daného externího poskytovatele. Dle sazebníku fakultativních služeb dále hradí měsíční poplatek za připojení internetu.

Poplatek může být uhrazen vždy k 25. dni v daném měsíci formou:

- bankovním převodem na účet Domova Sluníčko 19-9920650277/0100
- úhradou z depozitního účtu
- hotovostní platbou v depozitní pokladně Domova Sluníčka

## **12. Pobyt klientů mimo Domov Sluníčko**

Klienti mohou opouštět Domov Sluníčko dle svobodné vůle. Krátkodobý odchod v průběhu dne je vhodné ohlásit službu konajícím personálu daného úseku pobytové služby domova se zvláštním režimem.

Delší pobyty mimo domov doporučujeme nahlásit pracovníkům úseku dva dny předem. Toto oznámení pak slouží jako podklad pro odhlášení stravy, a její finanční náhrady.

Za předem oznámený pobyt mimo Domov Sluníčko je považován pobyt v době od **0,00** do **24,00 hodin**.

Pobývá-li klient nepřetržitě mimo Domov Sluníčko po dobu delší než **30 dnů**, má se zato, že pominuly důvody pro poskytování pobytové sociální služby a poskytovatel může odstoupit od „Smlouvy“.

**To neplatí v případě hospitalizace či pobytu v jiných zdravotnických zařízeních.**

Výjimka je možná po vzájemné dohodě mezi klientem a poskytovatelem sociální služby. Výjimku povoluje pouze ředitel Domova Sluníčko.

**Finanční náhrada za ubytování se nevrací.**

**Finanční náhrada hodnoty stravy se provádí následujícím způsobem:**

V případě předem oznámeného pobytu mimo Domov Sluníčko **kratším** než jeden kalendářní den, náleží klientovi náhrada dle stanoveného typu stravy ve formě potravinového balíčku. Toto ustanovení neplatí, je-li klient hospitalizován. V tomto případě se provádí finanční náhrada.

Finanční náhrada stravy se vypočítává ze stanoveného typu stravy (*normální, šetřící, diabetická a výživná*) dle přiložené tabulky:

strava normální (denní úhrada) -	135,- Kč
- za snídani a přesnídávku	39,- Kč
- za oběd	46,- Kč
- za svačinu a večeři	50,- Kč
strava šetrící (denní úhrada) -	135,- Kč
- za snídani a přesnídávku	39,- Kč
- za oběd	46,- Kč
- za svačinu a večeři	50,- Kč
strava diabetická (denní úhrada) -	144,- Kč
- za snídani a přesnídávku	39,- Kč
- za oběd	46,- Kč
- za svačinu, večeři, druhou večeři	59,- Kč
- strava výživná (denní úhrada) -	144,- Kč
- za snídani + výživný doplněk	39,- Kč
- oběd	46,- Kč
- svačina, večeře	59,- Kč

Klientovi se vrací částka za hodnotu potravin dle stanoveného typu stravy.

Režijní náklady (elektrická energie, voda, plyn, mzdové náklady zaměstnanců) nejsou součástí finanční náhrady.

Je-li klientovi na základě ordinace lékaře specialisty pro nutriční nahrazeno celodenní stravování **formou nutričních vaků či jinou náhradou stravy** (alternativní způsob stravy), pak klient hradí pouze náklady ve výši 61,- Kč denně za stravu normální, diabetickou a výživnou a stravu šetrící.

Za náklady se v tomto případě považuje zdravotnický materiál sloužící k aplikaci nutriční výživy.

Tato skutečnost se upravuje Dohodou o změně obsahu závazku ke „Smlouvě“

Bude-li klient pobývat mimo Domov Sluníčko déle než 7 kalendářních dnů, bude mu vrácena poměrná část příspěvku na péči výpočtem  $1/30$  nebo  $1/31$  nebo  $1/28,29$  (dle počtu dnů v daném měsíci) z přiznaného stupně příspěvku na péči za den, a to do 17. dne následujícího měsíce.

Toto platí i u hospitalizace, pokud pobyt v nemocnici nepřesáhne 30 kalendářních dnů. Vyúčtování se provádí, pokud je řádně uhrazena úhrada za ubytování a stravu.

Pokud úhrada provedená není, provede se zúčtování až po jejím zaplacení v následujícím měsíci.

Vyúčtování náhrad za pobyt mimo Domov Sluníčko obdrží klient do **17. dne** následujícího měsíce, které se zaokrouhluje na celou částku směrem dolů, totéž platí u vyúčtování jiných služeb (úkonů).

### 13. Návštěvy

Domov Sluníčko není uzavřeným zařízením. Návštěvy jsou v domově vítány. Doba návštěv je prakticky omezena pouze dobou nočního klidu, to je v době od 22,00 do 6,00 hodin.

Návštěvám se doporučuje respektovat soukromí druhého klienta na dvoulůžkových pokojích (především v ranních a večerních hodinách, při podávání jídla či provádění hygieny). Prosíme, aby v těchto situacích byly respektovány pokyny personálu.

Přesto, že je Domov Sluníčko otevřeným zařízením, není dovoleno na návštěvy vodit domácí zvířata, a to z důvodu ochrany ostatních klientů.

V případě požadavku na přesání návštěvy klienta je v Domově Sluníčko k dispozici hostinský pokoj za úhradu dle platného sazebníku fakultativních služeb. Přijímá se platba pouze v hotovosti na pokladně Domova Sluníčko.

### 14. Vzájemné vztahy

Základní podmínkou společného soužití v Domově Sluníčko je dodržování zásad občanského soužití.

Klient si plánuje den podle svého přání a svých potřeb, schopností a dovedností.

Měl by však přitom respektovat vnitřní předpisy a provozní řád poskytovatele.

Klientům se doporučuje chovat se k sobě i k zaměstnancům Domova Sluníčko slušně, zdvořile a se vzájemným respektem.

Od **22,00** do **6,00 hodin** je určená doba pro dodržení nočního klidu (podle pravidel Občanského zákoníku).

### 15. Bezpečnost a odpovědnost za způsobenou škodu

Vzhledem ke stupni závislosti klientů na poskytované službě dbá na dodržování bezpečnostních předpisů platných pro Domov Sluníčko personál, který je s těmito předpisy pravidelně a prokazatelně seznamován. Tyto předpisy uvádí do praxe tak, aby klienta domova se zvláštním režimem chránil a vyvaroval nepřiměřeného rizika, plynoucího z nedodržování bezpečnostních předpisů.

Ve většině případů nelze spatřovat při poškození majetku Domova úmysl nebo nedbalost ze strany klienta, a proto nelze požadovat úhradu případné škody. To ale neplatí, pokud škodu na majetku jiných osob, nebo majetku Domova Sluníčko úmyslně, nebo z nedbalosti způsobí osoba blízká. V tomto případě, je povinna ji v plné výši uhradit na základě účetního dokladu dodavatelské organizace.

V souladu s typem poskytované služby, podmínkami služby a s **vymezením možných rizikových situací** (viz. Vnitřní pravidla organizace) je klientovi umožněno užívat tyto soukromé elektrospotřebiče:

- televizní přijímač (*vzhledem k dispozičnímu řešení pokojů je možno využívat televize s úhlopříčkou maximálně do 80cm (32“ palců), organizace zabuduje podle přání klienta nebo zákonného zástupce klienta jím zakoupenou statickou nebo výklopnou konzolu, která po ukončení služby zůstane instalována v pokoji*).

- bezdrátová sluchátka
- rozhlasový přijímač,
- přehrávač (DVD)
- stolní lampu
- elektrický ventilátor
- elektrický holicí strojek
- prodlužovací šňůru

V souladu s platnou ČSN číslo 361610 o revizi elektrospotřebičů je stanoven jednotný postup a podmínky pro užívání povolených, soukromých elektrospotřebičů.

Elektrospotřebiče podléhají pravidelným ročním revizím, prováděným odbornou firmou, které si klient hradí sám.

V Domově Sluníčko provádí pravidelné revize smluvně zajištěná firma.

Pokud klient (opatrovník) nevyužije této nabídky, zajišťuje si revizi sám.

Doklad o provedené revizi dodá vedoucímu provozně technického útvaru.

Bez provedené revize není možné z bezpečnostních důvodů užívání spotřebičů povolit.

Pokud klient používá nepovolené elektrospotřebiče či spotřebiče povolené, které však neprošly revizí, a na jejich základě dojde v pobytové službě domova se zvláštním režimem k věcným škodám, bude odstranění těchto škod plně hrazeno klientem.

V pobytové službě domova se zvláštním režimem není možné vzhledem k míře závislosti klientů na poskytované službě (z bezpečnostních, hygienických a provozních důvodů) používat chladničky, ledničky a přímotopy.

V Domově Sluníčko je využíván kamerový systém. Kamery jsou umístěny na „*veřejně přístupných místech*“ (chodby, okolí budovy) tak, aby nebylo porušováno právo klientů na soukromí. Kamerový systém slouží i jako preventivní opatření k zamezení vzniku úrazů klientů nebo napadení zvenčí cizími narušiteli.

## **16. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb**

Klienti pobytové služby domova se zvláštním režimem i ostatní občané jsou v jejich zájmu oprávněni podávat podněty nebo stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytovaných služeb, a to ústně do protokolu, písemně, elektronicky, telefonicky či prostřednictvím schránek důvěry. Stížnost je možno podat i anonymně.

**Podnět je podání**, které sleduje veřejný zájem. Jedná se o plán, myšlenku, nápad, cokoli, co může pomoci zlepšení, změně nevyhovujícího, zastaralého či nefunkčního systému. Podnět může být podán formou (ústní, písemnou).

**Stížnosti je podání**, které se bezprostředně dotýká osobního zájmu pisatele. Jedná se o vyjádření nespokojenosti s kvalitou nebo způsobem poskytování služby – s daným stavem, který nevyhovuje potřebám klienta nebo který se hrubě dotýká jeho osoby a vyžaduje řešení a nápravu (ústní, písemná). Stížnost se vztahuje k odpovědnosti poskytovatele služby za daný stav. Stížnost mohou podat klienti, zaměstnanci, veřejnost.

Klienti jsou o možnostech a způsobu podávání podnětů a stížností informováni nejméně dvakrát ročně vedoucím úseku řízenými rozhovory.

Klienti s vysokou mírou závislosti na službě (nekomunikující, upoutáni na lůžko) mohou stížnost či podnět podávat prostřednictvím vedoucím úseku, klíčových pracovníků, ostatních pracovníků Domova Sluníčko a prostřednictvím dalších osob.

K podávání stížnosti mají klienti právo přizvat si nezávislého zástupce, rodinného příslušníka, či osobu blízkou. V případě potřeby zprostředkuje poskytovatel pobytové sociální služby osobě podávající stížnost tlumočnicka.

Osobě, která stížnost podala, musí být sdělena písemná zpráva o výsledku šetření nejdéle do 30 dnů, pokud se nejedná o případ, kdy je nutné si vyžádat jiná odborná stanoviska.

Řešeny jsou i anonymní podněty a stížnosti a odpověď na ně je vyvěšena po dobu 10 dnů na nástěnce dostupné klientům obou poskytovaných pobytových služeb i dalším osobám (prostory u kavárny).

## **17. Výpovědní důvody a výpovědní lhůty**

Podmínky ukončení pobytové sociální služby jsou upraveny ve „Smlouvě“.

Aktualizovaná Vnitřní pravidla pro poskytování pobytové služby domova se zvláštním režimem nabývají účinnosti **1. 1. 2023**.