



Domov Sluníčko
Ostrava-Vítkovice, příspěvková organizace

se sídlem Syllabova 19, Ostrava-Vítkovice



VNITŘNÍ PRAVIDLA
6/2012 –DS/VP
PRO POSKYTOVÁNÍ POBYTOVÉ SLUŽBY
DOMOVA PRO SENIORY



Mgr. Marek Tejzr, MBA
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	9
10. Aktivizační činnosti	10
11. Fakultativní služby	10
12. Pobyt klientů mimo Domov Sluníčko a odhlášení stravy	11
13. Návštěvy	12
14. Vzájemné vztahy	12
15. Bezpečnost a odpovědnost za způsobenou škodu	13
16. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb	14
17. Výpovědní důvody a výpovědní lhůty	14
18. Závěrečné ustanovení	14

1. Cílová skupina klientů, cíle a zásady pobytové sociální služby

POSLÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Naše služba je určena seniorům, kteří se ocitli v nepříznivé sociální situaci, a to z důvodu věku, snížené schopnosti zvládat základní životní potřeby nebo zdravotního stavu, který jim už neumožňuje žít v dosavadním prostředí, potřebují podporu nebo pomoc při naplňování důstojného, plnohodnotného a aktivního života. Klientům je poskytována taková míra podpory (sociální, ošetřovatelská a rehabilitační péče), která jim umožňuje co nejpřirozenější začlenění do běžného života s ohledem k respektování svobodné vůle, vlastního rozhodnutí, individuálních potřeb a přání, to vše s přihlédnutím k limitu vlastních možností.

CÍLOVÁ SKUPINA

Senioři od 65-ti let věku *) se sníženou schopností zvládat základní životní potřeby, kteří při péči o vlastní osobu potřebují pravidelnou a stálou podporu, dohled nebo pomoc jiné osoby z důvodů:

- absence rodiny či jiných blízkých osob,
- snížené schopnosti rodiny zajistit péči v potřebné míře,
- nedostačujících, nevyhovujících, místně, finančně či jinak nedostupných terénních služeb (pečovatelská služba, osobní asistence, centra denních služeb, denní a týdenní stacionář, aj.).

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

V pobytové službě domova pro seniory neposkytujeme službu:

- osobám, které nedosáhly věku 65-ti let (seniorský věk daný registrem poskytovatelů sociálních služeb *),
- seniorům, kteří jsou schopni za pomoci rodiny a jiných sociálních služeb nadále pobývat ve svém domácím prostředí,
- seniorům, jejichž zdravotní stav vyžaduje poskytnutí ústavní péče ve zdravotnickém zařízení,
- seniorům závislým na návykových látkách – alkoholismus, toxikomanie,
- seniorům s onemocněním – schizofrenie, psychotické poruchy, paranoidní poruchy osobnosti,
- seniorům s vrozeným mentálním onemocněním – mentální retardace, Downův syndrom, apod.,
- seniorům trpícím Alzheimerovou chorobou či jinou formou demence.

***) 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 zvládání 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

CÍLEM SOCIÁLNÍ SLUŽBY je senior:

- kterému se s potřebnou podporou daří udržovat si stávající schopnosti v péči o svou osobu,
- 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 s ohledem na aktuální potřeby klienta,
- zjišťováním přání, zájmů a zálib seniorů prostřednictvím rozhovorů, či jinou formou komunikace (*obrázky, fotografie, předměty*),
- motivováním seniorů k využívání nabídky aktivizačních činností,
- úpravou prostředí k vytvoření podmínek přibližujících se běžnému způsobu života v přirozeném prostředí,
- 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 ve využívání běžných veřejných služeb,
- podporou při udržování sociálních kontaktů a vazeb s vlastní rodinou a osobami blízkými,
- poskytováním poradenství, případně pomoci při uplatňování práv a oprávněných zájmů.

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 jednolůžkovém nebo dvoulůžkovém pokoji se sociálním zařízením (*WC, umyvadlo, sprcha na každém pokoji*). Pokoj je vybaven polohovací postelí, komodou, nočním stolem 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 „Individuálních plánech“ klienta. Zakázka je součástí „Smlouvy“. 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, 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 pro seniory – sociální pracovníci, pracovníci v sociálních službách, fyzioterapeut/ ergoterapeut, 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 náhradní klíč je uložen v uzamykatelné skřínce v pracovně přímé péče. Klíč od této skříňky je k vyzvednutí na recepci, kde se o zapůjčení klíče provádí písemný 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 přiznaného 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 poskytovatele 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.

Klient má možnost založit si depozitní účet, na který mu může být zůstatek důchodu průběžně ukládán. Při založení depozitního účtu mohou být klientovi poskytovány finanční operace dle vzájemné dohody. Ty jsou prováděny na základě vyplnění formuláře „*Nabídka finančních služeb*“ 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 pro seniory.

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 pro seniory.

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, balkónech i v ostatních vnitřních prostorách. Všechny místnosti jsou vybaveny protipožárními čidly reagujícími na kouř. Pro kouření je vyhrazeno jedno místo v rámci zahrady domova.

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 2 vedlejší jídlo - **strava normální**
- 3 hlavní a 2 vedlejší jídlo – **strava šetřící**
- 3 hlavní a 3 vedlejší jídla - **strava diabetická**
- 3 hlavní a 3 vedlejší jídla - **strava výživná**
- Alternativní druh stravy - **strava 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 pro seniory. 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 :

Snídaně	7,30	-	9,00	hodin
Přesnídávka	10,00			hodin
Oběd	11,30	-	12,30	hodin
Svačina	15,00			hodin
Večeře	17,30	-	18,30	hodin
II. Večeře	20,00			hodin

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 dne vystavení potvrzení lékařem. 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, zmocněnce) 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 pro seniory 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 a odhlášení stravy

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

Delší pobyty mimo domov doporučujeme nahlásit pracovníkům úseku tři 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.

Odhlášení stravy:

V případě, že si klient bude přát odhlásit stravu při pobytu v domově, musí takto provést minimálně 3 pracovní dny před dnem odebrání stravy u vedoucího úseku (do počtu dní se nezapočítávají soboty, neděle a svátky). Odhlášení stravy je možné v kombinaci: snídaně a přesnídávka, oběd, svačina a večeře.

Finanční náhrada hodnoty stravy se provádí následujícím způsobem:

V případě předem oznámeného pobytu mimo Domov Sluníčko nebo odhlášení stravy se provádí finanční náhrada.

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

■ <u>strava normální (denní úhrada) -</u>	156,- Kč
- za snídani a přesnídávku	45,- Kč
- za oběd	54,- Kč
- za svačinu a večeři	57,- Kč
■ <u>strava šetřící (denní úhrada) -</u>	156,- Kč
- za snídani a přesnídávku	45,- Kč
- za oběd	54,- Kč
- za svačinu a večeři	57,- Kč
■ <u>strava diabetická (denní úhrada) -</u>	166,- Kč
- za snídani a přesnídávku	45,- Kč
- za oběd	54,- Kč
- za svačinu, večeři, druhou večeři	67,- Kč

■ <u>strava výživná (denní úhrada) -</u>	167,- Kč
- za snídani + výživný doplněk	46,- Kč
- oběd	54,- Kč
- svačina, večeře, druhou večeři	67,- 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 92,- Kč denně za stravu normální, šetrící, výživnou a diabetickou.

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 i jednolůžkových 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 přespání návštěvy klienta je v Domově Sluníčko k dispozici hostinský pokoj za úhradu.

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 určena doba pro dodržení nočního klidu (podle pravidel Občanského zákoníku).

15. Bezpečnost a odpovědnost za způsobenou škodu

Klienti jsou povinni řídit se bezpečnostními předpisy, kterými jsou nouzové a havarijní situace a provozní řád Domova Sluníčko. Klienti jsou s nimi pravidelně a prokazatelně seznamováni. Tyto předpisy jsou také dostupné na nástěnkách jednotlivých úseků.

Při mimořádných událostech se řídí pokyny službu konajícího personálu.

Pokud klient úmyslně nebo z nedbalosti způsobí škodu na majetku jiných osob nebo majetku Domova Sluníčko, je povinen ji v plné výši uhradit na základě účetního dokladu dodavatelské organizace.

V souladu s typem poskytované služby, podmínkami služby a 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 80 cm (32“ palců), organizace zabuduje podle přání klienta jím zakoupenou statickou nebo výklopnou konzolu, která po ukončení služby zůstane instalována v pokoji*).
- bezdrátová sluchátka
- rozhlasový přijímač,
- počítač
- přehrávač (DVD)
- stolní lampu
- elektrický ventilátor
- elektrickou kulmu
- fén
- elektrický holicí strojek
- prodlužovací šňůru
- rychlovarnou konvici (při manipulaci nutno dbát zvýšené opatrnosti)

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 pro seniory k věcným škodám, bude odstranění těchto škod plně hrazeno klientem.

V pobytové službě domova pro seniory je možno po dohodě s provozně technickým vedoucím používat chladničky typu: objem 46-50 l, spotřeba energie do 0,4 kW, hlučnost do 40 dB, jakékoliv značky. Chladnička není součástí zařízení pokoje a klient si ji zakoupí ze svých prostředků.

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 pro seniory i ostatní občané jsou v jejich zájmu oprávněni podávat podněty nebo stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytovaných služeb, a to ústně do formuláře, 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 individuálních řízených rozhovorů.

Klienti s vysokou mírou závislosti na službě (nekomunikující, upoutání na lůžko) mohou stížnost či podnět podávat prostřednictvím vedoucí 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 tlumočníka.

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“.

18. Závěrečné ustanovení

Aktualizovaná Vnitřní pravidla pro poskytování pobytové služby domova pro seniory nabývají účinnosti **1. 5. 2025**.