

# ***Vnitřní pravidla poskytování pobytové sociální služby Domova seniorů Seč, s.r.o.***

**První aktualizace: 17.1.2018**

**S účinností od: 1.2.2018**

***Domov seniorů Seč, s.r.o. poskytuje, ve smyslu zákona číslo 108/2006 Sb.; o sociálních službách a v souladu s rozhodnutím o registraci KrÚ 62750 2015/OSV EO, z 2. 10. 2015, pobytovou a sociální službu.***

## **Úvod:**

*Vnitřní pravidla podrobněji upravují poskytování služeb zařízení Domov seniorů Seč, s.r.o., který je poskytovatelem pobytové sociální služby zájemcům o tuto službu na základě uzavřené „Smlouvy o poskytování sociálních služeb“.*

# 1. Cílová skupina, cíle a zásady poskytování pobytové sociální služby

Domov seniorů poskytuje pobytové a sociální služby osobám od 60-ti let věku, jejichž soběstačnost je snížena z důvodu věku nebo změn zdravotního stavu a vyžadují pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby.

## **Cílem služby je:**

- usnadnit proces životní změny
- spokojenost uživatele s důstojným způsobem života v pobytovém zařízení
- spokojenost uživatele s poskytovanými službami

V Domově seniorů Seč, s.r.o., jsou poskytovány sociální služby podporující soběstačnost uživatelů, zachovávající jejich důstojnost a samostatné rozhodování. Snahou je zajištění základních životních potřeb osobám, které se ocitly v nepříznivé sociální nebo životní situaci a tím jim umožnit prožití plnohodnotného aktivního stáří.

## 2. Zahájení pobytové sociální služby

Poskytování pobytové sociální služby je zahájeno uzavřením „Smlouvy o poskytování sociální služby“ (dále jen Smlouva) mezi poskytovatelem (Domov seniorů Seč, s.r.o.) a uživatelem. V případě, že uživateli byla omezena svéprávnost, zastupuje jej v jednání opatrovník nebo zmocněnec.

Smlouva obsahuje 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 vyhláškami a obecně závaznými právními předpisy.

### **3. Ubytování**

Ubytovací objekt Domova seniorů Seč, s.r.o., se nachází v obci Seč u Chrudimi, v rekreační lokalitě nedaleko vodní nádrže Seč. Budova prošla v roce 2015 celkovou rekonstrukcí a od října téhož roku jsou zde poskytovány pobytové sociální služby. Uživatelé jsou ubytováni v pokojích jednolůžkových, dvoulůžkových, třílůžkových, nebo v apartmánech.

Pokoje jsou plně vybaveny nábytkem, mají sociální zařízení, televizní přijímač, připojení na internet, vše v majetku Domova. Uživatel si může, po dohodě s vedením pobytového sociálního zařízení, do Domova vzít drobné oblíbené věci, které mu budou připomínat domácí prostředí (obrázky, fotografie, květiny apod.).

### **4. Individuální plánování sociální služby**

Účelem individuálního plánování je zajistit poskytování služby v souladu s předem vyjednanými individuálními požadavky a osobními cíli uživatele. Průběh služby si plánuje sám uživatel (nebo jeho zástupce) tak, aby poskytovaná služba v nejvyšší možné míře naplňovala jeho očekávání a cíle.

Při sestavování a vyhodnocování individuálního plánu uživateli poskytuje podporu a pomoc klíčový pracovník spolu se sociálním pracovníkem Domova seniorů Seč, s.r.o.

Uživatel, kterému se ze zdravotních důvodů nedaří vyjádřit vlastními slovy, či pochopit obsah otázek, slouží ke zjišťování očekávání, stanovení cílů a vyhodnocení individuálního plánu prostředky alternativního způsobu komunikace (fotografie, obrázky, názorné předměty a jiné).

Na plnění individuálního plánu uživatele se podílí tým pracovníků přímé péče pobytové služby domova pro seniory, sociální pracovník, zdravotní sestry a praktický lékař pro dospělé. O průběhu naplňování individuálního plánu je veden písemný záznam. Uživatel (nebo jeho zákonný zástupce) může do svého plánu kdykoliv nahlížet.

### **5. Osobní věci uživatele**

Veškeré ošacení uživatele je označeno pracovníky obslužné péče při nástupu do Domova seniorů Seč, s.r.o. Tímto označením se předchází záměně ošacení uživatelů. Ošacení je označeno na vnitřní straně, aby se uživatel necítil žádným způsobem ponižován. Uživatel má k dispozici uzamykatelnou skříňku, od které obdrží jeden klíč. Druhý klíč je uložen v kanceláři prokuristky Domova.

Osobní doklady mohou být, po dohodě s uživatelem nebo jeho zákonným zástupcem, uloženy v uzamykatelné skříni v kanceláři sociálního pracovníka. Uživatel podepíše písemný souhlas s uložením dokladů. Takové osobní doklady jsou uživateli nebo jeho zástupci vydány na jeho žádost, nebo pokud jsou potřebné k jednání na úřadech, zajištění lékařské péče, při plánovaném opuštění Domova a podobně. Realizace tohoto opatření má předejít ztrátě dokladů a následným komplikacím.

Podobně je možno uschovat v trezoru, u vedení pobytového sociálního zařízení finanční prostředky, vkladní knížky a cennosti.

Pokud se uživatel rozhodne, že si ponechá osobní doklady, cennosti a finanční prostředky, nenese za jejich případnou ztrátu Domov seniorů Seč, s.r.o. odpovědnost.

## 6.Finanční záležitosti

Výše úhrady za poskytovanou službu je specifikována ve Smlouvě o poskytování sociální služby.

Příspěvek na péči, přiznaný uživateli Úřadem práce, náleží poskytovateli ode dne zahájení poskytované služby.

Ve Smlouvě je uvedeno číslo bankovního účtu poskytovatele péče k zasílání smluvně sjednané úhrady. Úhrada za ubytování a stravu je stanovena do 20. dne v příslušném měsíci.

Pokud uživateli po úhradě poplatku za ubytování a stravu nezůstane minimálně 15 % jeho příjmu, podle zákona č. 108/2006 Sb., §73, čl. 3, stanoví se úhrada ve snížené výši. Vzniklý rozdíl mezi sníženou úhradou a úhradou stanovenou bude uživatelem nebo osobou blízkou doplacen z dalších finančních zdrojů (např. z úspor uživatele, z příjmu manžela nebo manželky, z příjmů jeho dětí nebo osob blízkých). K vyrovnání úhrady dojde po vzájemné domluvě na základě písemné dohody („Dohoda o spoluúčasti“).

Způsoby úhrady za poskytované služby:

- v hotovosti do pokladny Domova seniorů Seč, s.r.o.
- bezhotovostně z osobního účtu

Vedení Domova upřednostňuje provedení úhrady bezhotovostně.

Pokud nastane případ, kdy uživatel bude mít za dané zúčtovací období úhrady neodebranou stravu (například při plánovaném opuštění Domova, hospitalizace apod.), dojde v následujícím měsíci k vyrovnání a finanční prostředky budou vloženy přímo uživateli na jeho depozitní účet v DSS.

Sjednaná částka za pobyt se v nepřítomnosti uživatele v Domově seniorů Seč, s.r.o. z důvodu hospitalizace apod. nesnižuje.

Výplata důchodu, prostřednictvím služby pošty, je provedena osobně uživateli nebo sociální pracovníci. Finanční prostředky jsou následně vloženy na depozitní účet uživatele v Domově seniorů Seč, s.r.o.

Individuální listovní zásilky jsou předávány uživatelům průběžně po doručení poštou. Doporučené zásilky si uživatel převezme osobně od poštovní doručovatelky nebo prostřednictvím sociální pracovníce.

## 7. Hygiena a hygienické podmínky

Uživatel služeb Domova seniorů Seč, s.r.o., dbá v rámci svých možností a schopností na osobní hygienu. V případě, že uživatel není schopen si sám osobní hygienu zajistit, poskytnou pomoc pracovníci v přímé péči. Zaměstnanci Domova podporují dodržování osobní hygieny a čistoty oblečení u každého uživatele. Dbají na to, aby uživatelé byli vždy čistě a vkusně oblečení. Hygienické a kosmetické prostředky si uživatel zajišťuje průběžně, dle své potřeby z vlastních finančních zdrojů.

V celém objektu sociálního zařízení je nutno udržovat pořádek a čistotu. Na pokojích není možno skladovat potraviny, ani zbytky jídel. Potraviny podléhající zkáze, které uživateli donese návštěva, uloží službu konající personál do sáčku, označí je jménem, datem spotřeby a uloží do ledničky. V případě, že uživatel nespotřebuje potraviny do konce záruční doby (resp. data uvedeného na sáčku), personál prošlé potraviny odstraní z ledničky. Uživatelé si udržují, v rámci svých možností, pořádek na svém pokoji. Úklid pokojů a přilehlých prostor, zajišťuje personál Domova seniorů Seč, s.r.o.

Veškeré prostory, ve kterých je služba poskytována, jsou čisté, upravené a esteticky dotvářené. Snahou zaměstnanců je udržování Domova seniorů Seč, s.r.o. bez biologických zápachů. Osvětlení a vytápění budovy splňuje požadované normy, pravidelně je prováděna revize.

**Kouření v zařízení DSS není dovoleno z důvodu zajištění objektu protipožárními čidly.**

V případě zájmu uživatele zajišťuje provozovatel Domova zprostředkování kadeřnických a pedikérských služeb.

## 8. Stravování

Poskytovatel zajišťuje uživatelům celodenní stravu odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního režimu.

### **Strava je poskytována v rozsahu a čase:**

|         |               |
|---------|---------------|
| Snídaně | 08:00 - 08:45 |
| Svačina | 09:45 - 10:00 |
| Oběd    | 11:15 - 12:30 |
| Svačina | 14:00 - 14:15 |
| Večeře  | 17:15 - 18:00 |

Večeře pro diabetiky je roznášena na pokoje ve 21:00 hodin

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

Výše úhrady za stravu je sjednána ve Smlouvě. Strava se podává ve společné jídelně. Pokud dojde ke zhoršení zdravotního stavu uživatele je mu strava donesena na pokoj.

V případě, že zdravý uživatel bude požadovat donášku stravy na pokoj, bude účtována částka v souladu s ceníkem DSS.

## 9. Zdravotní péče

Zdravotní péče je uživatelům DSS zajišťována v souladu se zákonem 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění. Právo uživatele na volbu praktického lékaře pro dospělé, či odborného lékaře není dotčeno.

O případné hospitalizaci ve zdravotnickém zařízení rozhoduje se souhlasem uživatele praktický lékař pro dospělé, případně odborný lékař.

Zdravotní péče je uživatelům DSS zajištěna smluvním lékařem, případně dalšími externími lékaři. Ošetrovatelská péče, kterou vykonávají registrované všeobecné sestry je poskytována smluvně Domácí péčí MUDr. Svoboda, Třemošnice

Zdravotnický personál péči poskytuje od 6,30 do 18,30. V době od 18,30 do 6,30 v případě potřeby kontaktuje pracovník v sociálních službách pohotovostní sestru. Přímou péči zajišťují pracovníci v sociálních službách. Rehabilitace je na základě doporučení lékaře zajištěna externě.

Léky jsou podávány odborným zdravotnickým personálem. Vyzvednutí předepsaných léků zajišťuje DSS, případné doplatky za léky jsou následně vyúčtovány uživateli. Domov respektuje právo uživatele odmítnout předepsané léky. Pokud je odmítáním léků ohroženo zdraví nebo život uživatele, je o této okolnosti bez zbytečného odkladu informován příslušný praktický lékař.

Při přijetí do Domova je uživatel povinen podrobit se vstupní lékařské prohlídce a při pobytu v Domově preventivním prohlídkám a doporučeným vyšetřením, která mají za účel předcházet ohrožení ostatních uživatelů a zaměstnanců Domova infekčními nebo jinými snadno se šířícími chorobami.

V případě úrazu nebo náhlého zhoršení zdravotního stavu jsou zaměstnanci Domova povinni provést potřebná opatření, případně přivolat lékaře. Pokud chce uživatel odmítnout potřebnou pomoc, musí být u tohoto odmítnutí vždy přítomen lékař (záchranná služba - tel.155), který seznámí uživatele s možnými riziky takového postupu.

## **10. Aktivizační činnosti**

V průběhu poskytované služby mohou uživatelé využít nabídku aktivizačních a sociálně terapeutických činností, které jsou v DSS realizovány v souladu s individuálními plány uživatelů. S konkrétní nabídkou je každý uživatel seznámen před nástupem do zařízení.

Pro aktivizační činnosti jsou v domově využívány, následující prostory - společenské místnosti, jídelna, tělocvična, terasa a přilehlá zahrada.

Poskytovatel podporuje uživatele v možnosti využití vhodných aktivit i mimo zařízení, formou nabídek a zprostředkování služby.

## **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. Tyto služby hradí uživatel z vlastních zdrojů. Uživatel nabízené služby může a nemusí využít. Uživatelům nabízíme zprostředkování kadeřnických a pedikérských služeb, dle ceníku dodavatele. Uživatelé si mohou zakoupit pití, sladkosti a jiné pochutiny, nebo jim je zajištěn nákup, dle jejich vlastního přání.

Standardně je uživatelům strava (snídaně, oběd, večeře) podávána v jídelně. Pokud si uživatel nepřeje do jídelny docházet a není to z důvodu akutního zhoršení zdravotního stavu potvrzeného ošetřujícím lékařem, pak za donášku a podání stravy hradí částku ve výši 40,- Kč.

Na základě individuálních potřeb uživatele je možné k vyřizování osobních záležitostí na úřadech a institucích (obecní úřad, soudy, notářství, OSSZ, pošta, banka apod.), využít doprovod a dopravu služebním autem. Tato služba je zpoplatněna částkou 50 Kč,- /hod. a podle ujeté vzdálenosti částkou 16,- Kč/km.

DSS zajistí, na náklady uživatele, pravidelné roční revize osobního elektrospotřebiče.

## **12.Pobyt uživatelů mimo DSS**

Krátkodobý odchod z DSS uživatel vždy oznámí službu konajícímu personálu. Dlouhodobý pobyt mimo Domov je potřeba předem (minimálně dva dny před odchodem z DSS), z důvodu odhlášení objednané stravy a výpočtu finanční náhrady, oznámit prokuristce nebo sociální pracovníci. V případě umístění uživatele ve zdravotnickém zařízení, dochází k odhlášení stravy automaticky na celou dobu, kdy uživatel pobývá mimo DSS.

Pobyt uživatelů mimo DSS není vhodný v případech, kdy má uživatel lékařem stanoven klidový režim nebo pokud dochází ke zhoršení psychických a zdravotních schopností uživatele.



## **13.Návštěvy**

Domov seniorů Seč, s.r.o. není zařízením, které omezuje dobu návštěv - návštěvy jsou zde naopak vítány. Doba návštěv je omezena pouze v době tzv. "nočního klidu", to je v čase 22:00 - 07:00 hodin.

Návštěvy mají respektovat soukromí všech uživatelů DSS. K návštěvám má organizace vyhrazeny prostory (společenská místnost, jídelna, společenská místnost v přízemí). Návštěva na pokoji je možná po dohodě se spolubydlícím nebo pracovníky v sociálních službách. Žádáme, aby hosté respektovali pokyny personálu, pokud návštěva probíhá v čase vyhrazeném DSS pro snídani, oběd nebo večeři.

## **14.Vzájemné vztahy**

Základní podmínkou společného soužití v sociálním zařízení Domov seniorů Seč, s.r.o. je dodržování zásad občanského soužití. Uživatel si plánuje využití každého dne, podle svého přání, možností, schopností a dovedností. Uživatelé DSS a jejich návštěvy musí však respektovat Domácí řád a další vnitřní předpisy zařízení Domov seniorů Seč, s.r.o. Tyto dokumenty jsou veřejně přístupné na informační tabuli.

Uživatelé, jejich návštěva i personál se k sobě chovají slušně, nepoužívají nevhodných výrazů, násilí a jiných nestandardních praktik.

## **15.Bezpečnost a odpovědnost za škodu**

V DSS jsou dodržována standardní bezpečnostní opatření, podrobněji popsána ve vnitřních předpisech Domova.

Za úmyslně způsobenou škodu se považuje i ta, která je způsobena porušením domácího řádu nebo dalších vnitřních předpisů. Každá osoba je povinna nahlásit zjištěnou škodu zaměstnancům Domova, aby mohla být neprodleně přijata opatření k zamezení vzniku dalších škod na majetku nebo zdraví, případně opatření k likvidaci vzniklé škody. Personál domova je kdykoliv nápomocen poradit a pomoci klientům v rámci prevence těchto škod.

## 16. Řešení stížností

Stížnost na kvalitu a způsob poskytovaných služeb v DSS může uplatnit každý uživatel nebo jeho rodinný příslušník ústní nebo telefonickou či písemnou formou. Jednotlivé osoby mohou využít i možnosti anonymního podání stížností, připomínek a námětů.

Ústní, telefonickou a písemnou stížnost lze podat prostřednictvím sociální pracovnice nebo přímo ředitelce (prokuristce) Domova. Ze stížností, připomínek a námětů podaných ústní formou, je proveden písemný zápis.

Stížnosti, připomínky a náměty podané písemnou formou, podepsané nebo anonymní, je možno vhadzovat do schránky označené „**Schránka důvěry**“ umístěné v jídelně na nultém patře a na II.patře – na chodbě u informační tabule.

Stěžovatel má právo si svobodně zvolit zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat nebo doprovázet. Způsob řešení stížnosti musí být známému stěžovateli oznámen písemně srozumitelným způsobem, do 30 dnů od podání stížnosti. Pokud jde o anonymní stížnost, je vyrozumění o řešení vyvěšeno na informačních tabulích v Domově.

**Všechny stížnosti jsou řádně evidovány v Knize stížností,** která se nachází v kanceláři sociální pracovnice.

Ústní připomínky a náměty lze uplatnit u kteréhokoliv zaměstnance domova. Pokud je v pravomoci dotyčného zaměstnance realizovat patřičná opatření, neprodleně tak učiní, v opačném případě informuje bez prodlení svého přímého nadřízeného.

## 17. Výpovědní důvody a výpovědní lhůty

### **Podmínky ukončení poskytování sociální služby:**

Podmínky ukončení služby ze strany poskytovatele sociální služby jsou uvedeny ve Smlouvě o poskytování sociálních služeb.

### **Výpovědní důvody a výpovědní lhůty:**

**Klient** může Smlouvu vypovědět bez udání důvodu a to písemně s uvedením data ukončení čerpání služeb. Výpovědní lhůta pro ukončení Smlouvy činí 30 dní a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, v němž byla výpověď doručena DSS, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.

**Domov seniorů Seč, s.r.o.** může Smlouvu vypovědět pouze z těchto důvodů: „Jestliže, klient hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze Smlouvy, Domácího řádu, či jiných vnitřních předpisů DSS.“

\*Pokud podle vyjádření ošetřujícího lékaře, není DSS schopen zabezpečit dostatečnou, kvalitní a bezpečnou ošetrovatelskou péči, vzhledem k diagnóze klienta (týká se zejména osob, jejichž zdravotní stav vyžaduje specializované léčení a trvalé odborné ošetřování).

\*Pokud klient přestane být cílovou skupinou DSS.

Výpovědní lhůta pro výpověď danou zařízením Domov senioru Seč, s.r.o. uživateli, z důvodů uvedených výše, činí 20 dní a počíná běžet od prvního dne kalendářního měsíce následujícího, po kalendářním měsíci, v němž byla tato výpověď klientovi (nebo jeho opatrovníkovi) doručena, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.

## **18. Kde nás najdete:**

## **19. Kontaktní údaje:**

**Domov seniorů Seč, s.r.o.**

**Seč 526**

**538 07 Seč**

**e-mail: [info@dssec.cz](mailto:info@dssec.cz)**

**web: [www.dssec.cz](http://www.dssec.cz)**

**Prokuristka: Renáta Hanausková**

**Tel: 725 500 661**

**Sociální pracovnice: Bc. Kateřina Větrovská**

**Tel: 702 164 882**

**Pracovníci v přímé péči**

**Tel: 702 164 883, 720 962 609**

**Zdravotní sestry**

**Tel: 703 141 993**

**Časová dostupnost služby:**

Služba uživatelům je poskytována celoročně 24 hodin denně.

**Telefonní kontakt pro zájemce:**

**Tel: 702 164 882**

Dotazy zájemců o poskytování služby PO - PÁ 7:00 - 15:00

Prohlídka Domova seniorů Seč, s.r.o. po předcházející domluvě.

