



Městské středisko sociálních služeb Oáza
T. G. Masaryka 1424
549 01 Nové Město nad Metují
IČO: 62730631

VNITŘNÍ PRAVIDLA ZAŘÍZENÍ

1. Uznávané principy poskytování sociální služby v MSSS Oáza

- zachování maximální soběstačnosti klienta
- dodržování lidských práv a zachovávání lidské důstojnosti
- poskytování služby podle individuálních potřeb klienta
- přiměřený způsob komunikace směrem ke klientovi i spolupracovníkům
- zachování mlčenlivosti o osobních a citlivých údajích klientů a vnitřních záležitostech organizace
- zvyšování odbornosti zaměstnanců

2. Práva klienta

- právo na informace
- právo na dodržování lidských práv a svobod a na zachovávání lidské důstojnosti
- právo na ochranu osobních údajů, pověsti a cti
- právo využívat nabízené činnosti Domova pro seniory
- právo využívat nabízené fakultativní a návazné služby
- právo nahlédnout do své osobní a zdravotní dokumentace
- právo stanovit osoby, které jsou oprávněné nahlížet do dokumentace klienta
- právo vypovědět smlouvu bez udání důvodu
- právo na podání a řádné vyřízení stížnosti (viz Vnitřní pravidla pro podávání stížností na kvalitu nebo způsob poskytování služeb)
- právo na nakládání s osobními údaji klienta v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů
- právo vytvářet a přehodnocovat svůj Individuální plán služeb a Osobní cíle za pomoci klíčového pracovníka
- právo na přiměřené riziko
- právo požádat o ubytování na jiném pokoji; poskytovatel může, pokud mu to kapacitní a provozní podmínky umožní, této žádosti vyhovět; v takovém případě hradí klient vymalování pokoje a jeho příslušenství, a to ve výši skutečných nákladů
- právo na vydání klíče od pokoje, ve kterém bydlí a vchodu do budovy Domova pro seniory
- právo hospodařit se svými finančními prostředky dle vlastního uvážení
- právo na přijímání návštěv podle své volby v rozsahu návštěvních hodin stanovených níže

3. Povinnosti klienta

- respektovat ustanovení uvedená ve Vnitřních pravidlech zařízení, Smlouvě o poskytování služby
- platit úhradu za služby v dohodnutém termínu a výši
- respektovat práva ostatních obyvatel zařízení
- užívat zapůjčený majetek poskytovatele ohleduplně a šetrně
- nahlásit škodu způsobenou na majetku MSSS personálu
- uhradit plnou náhradu za škodu, kterou klient způsobil na majetku MSSS
- uhradit plnou náhradu škody způsobené ztrátou svěřeného majetku MSSS
- uzamykat si svůj pokoj v době nepřítomnosti a chránit si tím svůj majetek; zařízení neodpovídá za případné ztráty v garsoniéře
- dodržovat zákaz kouření v budově Domova pro seniory, mimo vyhrazené prostory tj. terasa u jídelny, prostor před hlavním a vedlejším vchodem do budovy, zahrada Oázy; pro klienty 2. patra - balkon náležející k pokoji klienta
- hlásit zdravotnímu personálu změnu užívání léků doporučenou lékařem
- ukládat osobní doklady (tj. průkaz totožnosti, kartička zdravotní pojišťovny) na smluvené místo
- hlásit změnu adresy a telefonního čísla kontaktní osoby (osob)
- ohlásit déletrvající nepřítomnost v zařízení (po 22. hod.)
- odkládat rychlovarnou konvici mimo její elektrický zdroj
- doložit poskytovateli výši svého příjmu rozhodného pro stanovení úhrady za ubytování a stravu na Domově pro seniory, pokud by klientovi po zaplacení úhrady za ubytování a stravu v zařízení nezůstalo alespoň 15 % jeho příjmu, a dále neprodleně oznamovat poskytovateli změny v příjmu, které mají vliv na výši této úhrady (podle zákona č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu, ve znění pozdějších předpisů)
- zajistit revizi elektrospotřebičů, které bude klient v zařízení používat a dále doložit platnou revizi vlastních i zapůjčených elektrospotřebičů 1x za 2 roky – tyto revize hradí klient ze svých prostředků.
- hradit koncesionářské poplatky za vlastní televizní nebo radiový přijímač
- podle svých možností se spolupodílet na třídění odpadu
- neuchovávat v zařízení věci nebezpečné (zbraně, plynové vařiče, pyrotechnika), zdravotně závadné a odpor vzbuzující předměty (různé napodobeniny hmyzu apod.)
- neuchovávat v zařízení nábytek napadený dřevokazným hmyzem nebo houbou
- určitá práva a povinnosti klienta i Domova pro seniory vyplývají ze statutu MSSS jako zařízení sociálních služeb. Domov pro seniory se zavazuje poskytnout klientovi odbornou péči, a proto v případě klientem podepsaného odmítnutí hospitalizace (reverzu), již tomuto závazku nemůže dostát (vzhledem k veřejně vyhlášeným možnostem zařízení)

4. Práva a povinnosti poskytovatele a jeho zaměstnanců

- vytvářet při poskytování sociálních služeb takové podmínky, které umožní klientovi naplňovat lidská i občanská práva
- měnit vnitřní předpisy v souladu s platnými právními normami a povinnost s těmito změnami uživatele seznámit
- dbát na individuální přístup ke každému klientovi
- chránit klienta před jakoukoliv formou diskriminace a zneužívání v souvislosti s poskytováním služby

- plánovat průběh poskytování sociální služby podle osobních cílů, potřeb a schopností klienta, vést písemné individuální záznamy o průběhu poskytování sociální služby a hodnotit průběh poskytování sociální služby za účasti klienta
- přijmout a vyřídit jakoukoliv stížnost klienta na kvalitu, rozsah a průběh poskytovaných služeb; poskytovatel dbá, aby klient nebyl podáním stížnosti jakkoliv znevýhodněný nebo ohrožený (více viz Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností v MSSS Oáza)
- Uhradit klientovi škodu způsobenou prokazatelně pracovníkem, u úkonu praní prádla uhradit prádlo postrádané více než 3 týdny
- zaměstnanci poskytovatele mají právo:
 - na důstojnost – nejen zaměstnanci ke klientovi, ale také klient k zaměstnancům se chová tak, aby se necítili poníženi, trapně, nedůstojně
 - na bezpečí – zaměstnanec má právo na práci v bezpečném prostředí
 - na soukromí – klient respektuje, že mimo pracovní dobu mají zaměstnanci právo na soukromý život (netelefonuje jim, nevyžaduje návštěvy nebo poskytování služby mimo pracovní dobu)

5. Pravidla pro soužití obyvatel

a) zdržet se takového chování, které by narušovalo kolektivní soužití tzn.:

- narušování soukromí ostatních klientů
- agresivního slovního nebo fyzického chování vůči třetí osobě/osobám
- narušování soukromí a společného soužití obyvatel zařízení svými zájmovými činnostmi (nadměrný hluk)
- obtěžování sousedů zápachem (klient opakovaně odmítá dodržovat základní hygienické návyky, úklid v domácnosti)
- obtěžování nebo ohrožování sousedů nebo zaměstnanců v důsledku požívání alkoholických nápojů nebo jiných omamných látek
- nevhodných projevů chování (hlučnost, vulgárnost, nevhodné oblékání - např. pohybovat se po chodbách bez oděvu nebo ve spodním prádle)
- dožadování se autoritativně pomoci od ostatních obyvatel

b) dodržování nočního klidu

- od 22 – 6 hod.
- v době nočního klidu mohou klienti (potichu nebo do sluchátek) poslouchat rádio nebo TV tak, aby nerušili ostatní
- během nočního klidu nesmějí být klienti rušeni s výjimkou nutnosti podávat léky nebo jim poskytnout nutnou ošetrovatelskou nebo lékařskou péči, pokud si to sami nepřejí jinak (noční monitoring, dřívější vstávání)

6. Pravidla pro ubytování klienta

- pokoje jsou jednolůžkové, pouze pro ubytování manželské nebo partnerské dvojice jsou pokoje dvoulůžkové
- smlouva je s klientem uzavírána na určitý pokoj
- úhrada za ubytování je stejná pro všechny typy pokojů
- každý klient při nástupu obdrží proti podpisu klíč od svého pokoje a vchodu od budovy
- klienti si zpravidla vybavují pokoj vlastním nábytkem a zařízením

- před stěhováním do Domova předá sociální pracovnice seznam potřebných věcí, podle kterého se klient pro pobyt vybaví dostatečným množstvím osobních věcí
- klient si značí prádlo a oblečení (doporučujeme označit příjmením na rubové straně a to výšivkou nebo fixou na látky tak, aby nebylo při nošení vidět); důvodem je prevence záměny oblečení při praní (nezvládne-li označení sám či nemá rodinu, požádá o pomoc pradelnu)
- v prostorách pokoje a zařízení nesmí klient bez souhlasu poskytovatele provádět žádné změny (vrtání do zdí, výměna obkladů, apod.; pokud klient chce podobné změny v bytě provést, obrátí se na ředitele
- v průběhu pobytu si klient může podat písemnou žádost o přestěhování do jiného pokoje; o vyřízení žádosti rozhoduje ředitelka MSSS podle kapacitních a provozních podmínek zařízení a podle potřeby nově projednávaných žadatelů o službu
- více o ubytování viz materiál a Co do s sebou do Domova pro seniory

7. Majetek

- klient si s finanční hotovostí zpravidla hospodaří sám; pokud to již jeho zdravotní stav nedovoluje, může využít pomoci při hospodaření (viz Vnitřní směrnice o uložení a vedení hotovosti klienta)
- v případě poškození majetku klienta zaměstnancem při výkonu práce uhradí MSSS klientovi vzniklou škodu

8. Pobyt mimo Domov pro seniory

- klienti se mohou pohybovat mimo areál Oázy podle svého přání
- pokud má klient sníženou schopnost orientace, MSSS mu ve sjednaném rozsahu zajistí přiměřený dohled a doprovod
- v zájmu vlastní bezpečnosti je klientům doporučováno oznámit personálu, že odcházejí a nahlásit přibližnou dobu návratu
- klient má povinnost hlásit svou déle trvající nepřítomnost (po 22. hodině, přes noc)
- klient si může na tuto dobu odhlásit jídlo, nejméně jeden pracovní den předem do 7 hodin, viz Pravidla pro vyjednávání a odhlašování stravy

9. Otevírání a zavírání budovy Domova pro seniory, zamykání obytné jednotky

- dům se z bezpečnostních důvodů na noc zamyká (kolem 21. hodiny v letním a 17. hodiny v zimním období)
- ráno jej personál odemkne kolem 6. hod.
- klienti Domova mají vlastní klíč od budovy
- návštěvy, které přišly v době uzavření budovy, si mohou zvonkem u dveří přivolat personál nebo po domluvě s ředitelkou mohou příbuzní klienta proti podpisu obdržet klíče od budovy
- po uzavírací době mají všichni příchozí nebo budovu opouštějící klienti povinnost dveře zajistit - zamknout nebo oznámit personálu, že opouštějí budovu
- klíče nesmějí být přidělovány bez svolení ředitelky
- situaci „ztráta klíče“, řeší dokument Nouzové a havarijní situace

10. Přijímání návštěv v Oáze

- klienti mohou přijímat návštěvy každý den, pokud neplatí mimořádný zákaz návštěv, (vyžadují-li to hygienicko-epidemiologické důvody nebo jiné závažné provozní důvody); o začátku a ukončení těchto opatření jsou informováni klienti i návštěvy

- klient s návštěvou může obvyklým způsobem využívat také společné prostory MSSS
- po dohodě s ředitelkou je možné využít společného prostoru k rodinné oslavě klienta (např. Dílna 4.08 a aktivizační kuchyň ve 3. patře)
- časové vymezení návštěv: denně v době od 7 – 22 hod.; pokud přijme klient návštěvu v době uzamčení budovy, je povinen její příchod i odchod oznámit službu konajícímu personálu
- návštěvy nesmí rušit klid a pořádek v Domově nebo narušovat léčebný režim klientů
- návštěvám, které nejsou klienty MSSS Oáza, nemohou být poskytovány sociální služby MSSS Oáza, tedy ani ubytování a strava

11. Nouzové a havarijní situace

- klienti MSSS Oáza jsou povinni podle svých možností předcházet vzniku takových situací a dodržovat doporučení a pravidla pro jejich řešení
- dokument Nouzové a havarijní situace je klientovi předán a je i volně přístupný na nástěnce ve 2. patře DS

12. Malování pokojů – bytových jednotek

- při nástupu klienta je pokoj předán vymalovaný a uklizený; doporučená doba pro další vymalování bytu jsou 4 roky
- náklady na malování a úklid hradí zařízení, z důvodu stěhování na jiný pokoj na vlastní žádost si hradí klient sám ve výši skutečných nákladů
- barva pro výmalbu pokojů je bílá

13. Návazné služby

- Klient může využít nabídky kadeřnictví a pedikúry v MSSS poskytované jinými subjekty. Služby si hradí z vlastních zdrojů podle ceníku. Poskytovatel neodpovídá za kvalitu poskytovaných služeb.

14. Chování domácích zvířat

- v bytě DS může klient chovat pouze akvarijní rybičky
- MSSS zajišťuje chov drobného ptactva a morčat s využitím pro sociálně terapeutické činnosti
- při dodržení pravidel vzájemného soužití je možné, aby návštěvy s sebou přivedly obvyklé a ukázněné domácí zvíře (pes, kočka apod.); majitel odpovídá za dodržování pořádku po svém zvířeti

15. Kulturní výbor

- společenské a kulturní akce zajišťují aktivizační pracovníce ve spolupráci s ředitelem, sociálními pracovníky a vedoucí ošetřovatelek. Na schůzi KV (cca 1x měsíčně) naplánují a odsouhlasí program akcí i jejich rozpočet.
- Klienti DS a zaměstnanci MSSS platí 30Kč měsíčně do Fondu obyvatel, ze kterého jsou hrazeny kulturní akce pro klienty, občerstvení a květiny na Narozeninová odpoledne i smuteční věnce pro zesnulé klienty DS.
- Účetnictví a stav pokladny ve Fondu obyvatel je kontrolován 1x měsíčně nezávislou osobou, která je vybrána z řad rodinných příslušníků klientů DS. Nezávislý kontrolor Fondu obyvatel je volen na schůzce obyvatel většinovým počtem hlasů klientů DS.

- Kulturní akce, jejíž plánovaný rozpočet přesáhne částku 2.640Kč (tj. výběr do Fondu za jeden měsíc), musí být předem odsouhlasena nezávislým kontrolorem.
- Klienti mají možnost se na plánování a přípravě akcí spolupodílet.

16. Poštovní zásilky klientů

- Poštovní doručovatelka předává zásilky do kanceláře sociálních pracovníků, které je během dne roznesou klientům do bytů.
- Denní tisk a časopisy jsou vyzvedávány z poštovní schránky MSSS aktivizačními pracovníky, které je roznesou dotyčným klientům
- Peněžní zásilku může převzít na přání klienta zaměstnanec ekonomického úseku, který je kompetentní k vedení hotovosti klienta
- Odesílání osobní korespondence klienta zajišťuje sociální nebo aktivizační pracovníci (poštovné si hradí klient sám)

17. Nerespektování Vnitřních pravidel zařízení

- při hrubém porušení Vnitřních pravidel zařízení, může poskytovatel odstoupit od Smlouvy o poskytování služeb (dle podmínek v ní stanovených)