



## 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 a citlivými údaji v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 679/2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů
- 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 bytě
- dodržovat zákaz kouření v budově Domova pro seniory, mimo vyhrazené prostory tj. prostor před hlavním a vedlejším vchodem do budovy, zahrada Oázy
- hlásit zdravotnímu personálu změnu užívání léků doporučenou lékařem
- ukládat osobní doklady (tj. průkaz totožnosti, kartička zdravotní pojišťovny) na smluvené místo do žlutých desek
- hlásit změnu adresy a telefonního čísla kontaktní osoby (osob)
- ohlásit déletrvajících 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

- 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, pro ubytování manželské nebo partnerské dvojice nebo ve výjimečných případech mohou být zařízeny jako dvoulůžkové, každý pokoj je vybaven požárním hlásičem
- 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 pradlenu)
- 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 potřebnosti nově projednávaných žadatelů o službu

- více o ubytování viz materiál a Co do s sebou do Domova pro seniory
- v prostorách zařízení je zákaz manipulace s otevřeným ohněm (zapalování svíček apod.)

## **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)
- za majetek klienta v bytě nenese MSSS Oáza odpovědnost. Pouze v případě prokazatelného poškození věci zaměstnancem je věc řešena s vedením MSSS Oáza.

## **8. Pobyť 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 kočky, 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. Fond obyvatel**

- klient je během nástupu do Domova pro seniory sociální nebo klíčovou pracovníci seznámen s tvorbou fondu obyvatel (dále jen Fond), do kterého pravidelně měsíčně přispívají klienti i zaměstnanci částkou Kč 30,--. Klient dává písemný souhlas k přispívání do Fondu, příspěvek bude zaznamenán v měsíčním vyúčtování úhrad za služby
- z Fondu je hrazeno např. pohoštění a květiny u příležitosti konání čtvrtletních narozeninových oslav, dárky pro obyvatele, kteří slaví významné jubileum, smuteční kytice, příspěvky na výlety, nebo dárky a cestovné pro vystupující. Výše čerpání z Fondu na jednotlivé akce jsou dohodnuty v Kulturním výboru.
- s Fondem hospodaří zvolený pokladník, který jednou ročně předkládá jeho vyúčtování
- s výsledky ročního hospodaření Fondu jsou klienti seznámeni na společné schůzi na začátku následujícího roku
- občerstvení při některých aktivizačních programech není z Fondu hrazeno. V takovém případě je klient o výši úhrady za občerstvení předem informován a úhrada bude provedena buď klientem osobně nebo z hotovosti klienta uložené v trezoru MSSS Oáza. Doklad pro tuto úhradu předloží aktivizační pracovníce
- Fond je veden odděleně od účetnictví MSSS Oáza

## **16. Poštovní zásilky klientů**

- poštovní doručovatelka předává zásilky, denní tisk a časopisy do kanceláře sociálních pracovníků, které je během dne roznesou klientům do bytů
- 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 porušování Vnitřních pravidel zařízení, může poskytovatel odstoupit od Smlouvy o poskytování služeb (dle podmínek v ní stanovených)

Aktualizace: Lucie Malá, DiS.

Dne: 13. 1. 2020

Schválila a vydala: Mgr. Jana Balcarová

Účinnost od: 13. 1. 2020