

**Domov pro seniory
Elišky Purkyňové**

**VNITŘNÍ ŘÁD
POBYTOVÉ
SOCIÁLNÍ
SLUŽBY**

***Pozn.:** V textu vnitřního řádu je uživatel služby nazýván „obyvatelem“, Domov pro seniory Elišky Purkyňové „Domovem“ a z důvodů srozumitelnosti a přehlednosti není používán ženský rod. Děkujeme za pochopení.*

Text Vnitřního řádu nezohledňuje z důvodů srozumitelnosti a přehlednosti případy, kdy obyvateľ není způsobilý k právním úkonům. V těchto případech se pojmem „obyvateľ“ rozumí v rozsahu soudně stanoveném i jeho opatrovník.

Vnitřní řád nabývá platnosti dne 19.8.2011 a tímto dnem se ruší platnost předchozího znění.

Úvodní slovo ředitelky Domova

*Vážení zájemci,
žadatelé o službu,
stávající a budoucí obyvatelé Domova pro seniory Elišky Purkyňové,*

Dovolte mi Vám představit Vnitřní řád, který stanovuje pravidla našeho společného soužití v Domově.

Je nutné, aby se každý žadatel o pobytovou službu v Domově již během vyjednávání o službě pečlivě seznámil s tímto Vnitřním řádem, a to ještě před podpisem Smlouvy o poskytování pobytové služby. Svým podpisem se totiž ve Smlouvě posléze zavazuje k jeho dodržování. Při seznamování s obsahem Vnitřního řádu Vám ráda pomůže pracovnice oddělení Žádostí.

Obsah Vnitřního řádu vychází z našich dlouholetých zkušeností v poskytování pobytové služby a je v souladu s platným zákonem o sociálních službách.

Pravidla Vnitřního řádu mají za cíl zejména napomoci v poskytování kvalitní služby, v zajištění klidného a bezpečného vzájemného soužití v Domově a v udržování dobrých vztahů.

S jakýmkoli dotazy a připomínkami k Vnitřnímu řádu se obraťte při vyjednávání o službě na pracovníci oddělení Žádostí, na pracovníky Sociálních oddělení nebo přímo na mne.

Přeji všem příjemný pobyt v našem Domově,

Eva Kalhousová

ředitelka Domova pro seniory Elišky Purkyňové

OBSAH VNITŘNÍHO ŘÁDU

I. ÚVOD.....	4
II. KLÍČOVÝ PRACOVNÍK A INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ.....	5
III. UBYTOVÁNÍ.....	9
IV. STĚHOVÁNÍ V RÁMCI DOMOVA.....	12
V. ÚKLID.....	13
VI. POŠTOVNÍ ZÁSILKY.....	15
VII. NÁVŠTĚVY.....	15
VIII. STRAVOVÁNÍ.....	15
IX. LÉKAŘSKÁ SLUŽBA.....	16
X. PEČOVATELSKÁ SLUŽBA.....	18
XI. OŠETŘOVATELSKÁ PÉČE.....	21
XII. DOPLŇKOVÉ SLUŽBY.....	22
XIII. POBYT MIMO DOMOV.....	24
XIV. ÚHRADA ZA SLUŽBY.....	25
XV. CENÍK DOPLŇKOVÝCH SLUŽEB.....	28
XVI. CENNOSTI.....	31
XVII. ZAMĚSTNANCI DOMOVA.....	32
XVIII. UKONČENÍ SLUŽBY.....	32
XIX. ODBORNÉ PRAXE A DOBROVOLNICKÁ ČINNOST.....	33
XX. STÍŽNOSTI.....	33
XXI. DARY.....	37
XXII. DROBNÉ NÁKUPY.....	38
XXIII. DOPROVOD OBYVATELE.....	38

I. ÚVOD

Poslání Domov pro seniory Elišky Purkyňové v Praze 6

Domov poskytuje kvalitní a individuálně zaměřené sociální služby pražským seniorům, kteří mají zejména z důvodu věku sníženou soběstačnost a nezbytně potřebují pravidelnou podporu jiné osoby. Domov dbá na udržování přirozených vazeb, respektuje svébytný charakter každého člověka a jeho důstojnost

Komu je Domov určen

Seniorům, kteří dosáhli věku rozhodného pro přiznání starobního důchodu a byl jim přiznán příspěvek na péči. Zároveň nemohou žít v přirozeném domácím prostředí ani za podpory blízkých osob, rodiny a jiných sociálních služeb. Důvodem je zejména změna jejich zdravotního stavu v souvislosti s věkem, snížená úroveň soběstačnosti (schopnost zajistit si osobní péči) a ztížená sociální situace (opuštěnost, omezená schopnost používat veřejná místa a služby a uplatňovat svá práva a oprávněné zájmy).

Kdo je zřizovatelem Domova

Magistrát hlavního města Prahy, Domov je příspěvková organizace.

Domov poskytuje

Služby, které je povinen poskytovat ze zákona o sociálních službách (tzv. mandatorní), tj. ubytování, stravování, pečovatelskou a ošetřovatelskou službu.

Služby, které nejsou v zákoně přesně vymezeny (tzv. fakultativní či doplňkové). Pro srozumitelnost budou dále nazývány „Doplňkové“. Jejich rozpis je uveden v kapitole XVII. Doplňkové služby. Obyvatelé si z nich mohou libovolně

vybrat. Jakýkoli úkon či službu (včetně těch předem zvolených) mohou kdykoli odmítnout. Toto odmítnutí stvrdí svým podpisem v Sešitě odmítnutých služeb.

Průvodcem pobytem je každému obyvateli jeho Klíčový pracovník, jakýsi důvěrník, který je obyvateli přidělen nejpozději při nástupu do Domova.

Domov od svých obyvatelů očekává, že budou dodržovat zásady tohoto Vnitřního řádu a dalších směrnic, se kterými byli prokazatelně seznámeni.

II. KLÍČOVÝ PRACOVNÍK A INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ

Domov vnímá obyvatele jako rovnocenné partnery, kteří mají své specifické potřeby a různá očekávání. S identifikací, naplňováním potřeb a splněním očekávání obyvatelů pomáhá pracovník, který je obyvateli přidělen nejpozději při nástupu a funguje jako jeho důvěrník a styčný důstojník.

Nazýváme ho v Domově **Klíčovým pracovníkem**.

Klíčový pracovník

- provede obyvatele adaptačním procesem (seznámí ho s prostředím a personálem Domova)
- prosazuje obyvatelovy zájmy
- hovoří s obyvatelem o veškerých záležitostech spojených s jeho pobytem v Domově
- záležitosti, ke kterým je kompetentní, přímo řeší nebo zprostředkuje kontakt s pracovníkem s odpovídajícími pravomocemi
- na přání obyvatele komunikuje s jeho rodinou či blízkými
- pracuje s obyvatelem na Individuálním plánu, tj. na přizpůsobení služby v maximální možné míře obyvatelovým potřebám.

Individuální plán je plán osobních potřeb obyvatele. Vychází z osobního cíle obyvatele, z jeho potřeb a z možností Domova. Při tvorbě Individuálního plánu Klíčový pracovník vždy respektuje práva, vůli a rozhodnutí obyvatele a zároveň vychází z poslání, možností a vnitřních pravidel Domova.

Klíčový pracovník je jakýsi důvěrník a styčný důstojník uživatele, funguje jako "ochránce", který prosazuje zájmy uživatele. Komunikuje s uživatelem, popřípadě, je-li to v zájmu uživatele a ten souhlasí, s jeho rodinou nebo blízkými. Spolupracuje s dalšími odborníky v Domově. Klíčový pracovník při své práci respektuje práva, vůli a rozhodnutí uživatele a zároveň vychází z poslání, možností a vnitřních pravidel Domova.

Klíčový pracovník je každému uživateli přidělen Koordinátorem klíčových pracovníků nejpozději v den nástupu do Domova.

Práva uživatele vůči Klíčovému pracovníkovi

- právo na soukromí a diskrétní přístup ze strany KP
- právo na profesionální přístup a slušné chování od KP
- právo na rozhovor s KP
- právo kdykoliv změnit osobní cíl
- právo odmítnout plánování služby
- právo si stěžovat
- právo nahlížet do své dokumentace
- právo sdělit své potřeby
- právo odmítnout sestavit individuální plán
- právo vyžadovat to, co je v individuálním plánu
- právo vědět, kdy slouží jeho KP
- právo mít KP
- právo být rovnocenným partnerem v jednání

- právo požadovat změnu KP

Povinnosti uživatele vůči Klíčovému pracovníkovi

- dodržovat pravidla slušného chování
- zvážit, které služby skutečně potřebuje a nevyžadovat služby, které nepotřebuje (zvládá sám nebo rodina)
- respektovat dohodnutý čas poskytování služby
- dodržovat Vnitřní řád pobytové sociální služby
- respektovat pracovníka jako partnera

Práva Klíčového pracovníka vůči uživateli

- právo si zvolit jiného uživatele
- právo očekávat a vyžadovat slušné chování od uživatele
- právo říci "NE"
- vyžadovat dodržování dojednaných hranic
- neplnit povinnosti rodiny (nezastupovat ji)
- mít čas na práci KP
- odmítnout některé nákupy - alkohol, drogy, velké nákupy
- být mluvčím uživatele v týmu
- právo jednat s rodinnými příslušníky
- přednést a obhajovat individuální plán, který si s uživatelem stanovil
- chránit hranice svých vlastních práv
- vyhradit si na uživatele čas (to neznamená vždy "teď, hned")

Povinnosti Klíčového pracovníka vůči uživateli

- znát zásady poskytování sociálních služeb v souladu se standardy kvality sociálních služeb,

- znát postupy související s plánováním a poskytováním sociálních služeb platné v organizaci
- koordinovat individuální plánování sociální služby s uživatelem, včetně sestavení první
- verze individuálního plánu s osobními cíli do 3 měsíců po nástupu uživatele do služby,
- znát umění naslouchat, zjišťovat požadavky a přání uživatele a pomáhat mu je prosadit,
- tvořit individuální plán a dohlížet na jeho realizaci
- umět komunikovat s kolegy a pružně informovat tým o potřebách uživatele a jejich změnách
- spolu s uživatelem navrhovat postup plnění osobního cíle
- chovat se k uživateli slušně
- dodržovat mlčenlivost
- jednat v zájmu uživatele
- aktivně se vzdělávat
- účastnit se schůzek Klíčových pracovníků s Koordinátory klíčových pracovníků
- umět získávat, shromažďovat a vyhodnocovat informace o plnění individuálního plánu získané od ostatních pracovníků,
- umět komunikovat s uživatelem, vést rozhovor, motivovat jej
- znát uživatele a jeho potřeby
- respektovat plány ostatních Klíčových pracovníků a popřípadě zastoupit kolegu
- být diskrétní, mít citlivý přístup a pochopení
- vést klienta k aktivizaci

- konzultovat individuální plán s týmem
- podporovat uživatele k formulaci jeho potřeb, v jeho samostatném myšlení, rozhodování a uplatňování jeho vlastní vůle v souvislosti s řešením jeho životní situace
- držet se dohodnutých plánů
- zajistit soukromí při rozhovoru

III. UBYTOVÁNÍ

Ubytování je v Domově poskytováno v jednolůžkových, dvojlůžkových, případně třílůžkových pokojích vybavených základním nábytkem.

Z důvodů nedostatku jednolůžkových pokojů jsou tyto pokoje přidělovány obyvatelům podle pořadníku čekatelů, a to na základě podání žádosti o jednolůžkový pokoj. Žádost je možné podat již při nástupu do Domova na Sociálním oddělení nebo kdykoli během pobytu.

Uvolněné jednolůžkové pokoje se zaplňují chronologicky dle pořadníku. Pokud obyvatel, který je na řadě, z jakýchkoli důvodů pokoj odmítne, získává ho obyvatel, který následuje v pořadníku za ním. Obyvatel, který pokoj odmítl, může v pořadníku zůstat, ale přesouvá se na jeho konec.

Po dohodě s vedením Domova je možné pokoj dovybavit vlastními doplňky např. závěsy, květinami, lampičkou, obrazy. Větší části nábytku lze do pokoje nastěhovat jen po dohodě. Ve společných prostorách Domova není možné bez souhlasu provádět žádné změny.

Za úhradu dle ceníku doplňkových služeb je možné mít vlastní televizi, ledničku (viz kapitola XV. Ceník doplňkových služeb).

V ceně za ubytování jsou zahrnuty veškeré provozní režie, tj. náklady na topení, teplou a studenou vodu, odběr el. energie dle standardního vybavení pokoje,

běžný a generální úklid, praní a žehlení, drobné opravy ložního a osobního prádla.

Bez úhrady je možné mimo pokoje v objektu v Šolínově ulici využívat jídelny, společenskou místnost s knihovnou, kavárnu, malý bufet a zahradu. V Thákurově ulici je možné využívat kuchyňku, která je na každém patře, klubovnu, jídelny a zahradu.

Pronajatý pokoj a společné prostory může obyvatel využívat pouze ke smlouvenému účelu. Pronajatý prostor je nutné udržovat po celou dobu nájmu minimálně ve stavu, v jakém byl pronajat, udržovat ho uvnitř i vně v pořádku a čistotě a dodržovat všechny bezpečnostní, požární a hygienické normy.

Každý obyvatel má na pokoji k dispozici vlastní uzamykatelnou část nábytku na své osobní věci.

Obyvatel si může na pokoji na vlastní náklady a ve vlastní režii zřídit a následně zrušit pevnou telefonní linku. Je však třeba vzít v úvahu možnost přestěhování na jiný pokoj ze závažných důvodů. O přestěhování rozhoduje lékař (zdravotní důvody) nebo vedení Domova (problémy v soužití). Vždy musí s přestěhováním souhlasit všechny strany, kterých se týká.

Používání mobilních telefonů není omezeno, ale Domov za ně nenese odpovědnost.

Obyvatel má právo se rozhodnout, zda bude či nebude kouřit. Kouří se pouze ve vymezených prostorech, které jsou označeny visačkou **Kuřárna**. Kromě vyznačených prostor je možné v objektu Šolínova kouřit v kavárně a v obou objektech i na zahradě. Pro imobilní kuřáky jsou vyjednány podmínky asistence při dopravě do kuřárny a následně zaznamenány v Individuálním plánu. Vždy je při jednání zvažována požadovaná frekvence a reálné možnosti personálu Domova.

Drobné závady na pokoji i na oddělení hlásí obyvatel ošetřovatelskému personálu ve službě, který je eviduje v Sešitě údržby.

Obyvatel po předchozí domluvě a za své přítomnosti umožní pracovníkům Domova (údržbářům) odstranění závad na pokoji.

Obyvatel po vzájemné dohodě a za své přítomnosti umožní vstup do pokoje lékaři vykonávajícímu hygienický dozor.

V celém objektu Domova není dovoleno používat lihové a propanbutanové spotřebiče. Na pokojích není možné používání elektrických vařičů a elektrických spirál. Z elektrospotřebičů může mít obyvatel na pokoji televizi, rádio, počítač, CD přehrávač, varnou konvici, lednici, mikrovlnnou troubu. Elektrické vařiče jsou k dispozici na společných kuchyňkách a chodbách. Jejich vypnutí průběžně kontroluje personál ve službě a funkčnost pravidelně revidují pracovníci Hospodářské správy.

Pokud má obyvatel zájem o **přihlášení trvalého bydliště** na adresu Domova, sociální pracovnice s jeho souhlasem přihlášení zajistí.

Pokud si obyvatel přeje, je jeho občanský průkaz a průkaz zdravotní pojišťovny uložen na příslušné sesterně proti jeho podpisu. Obyvatel může kdykoliv požádat o jeho vydání.

V době nočního klidu nejsou obyvatelé rušeni, s výjimkou ošetrovatelských úkonů, kontrol a podávání léků, a to na základě souhlasu obyvatele, který je součástí Individuálního plánu. Zvláštní výjimku představuje akutní zhoršení zdravotního stavu.

Před vstupem do pokoje obyvatelů pracovníci Domova klepou na dveře a čekají na vyzvání. Bez vyzvání nevstupují. Výjimku tvoří indispozice obyvatele (sluchová nebo řečová), v tomto případě jsou v rámci Individuálního plánu vyjednány podmínky, za kterých může personál do pokoje vstoupit bez vyzvání. Výjimkou pro vstup do pokoje je akutní zhoršení zdravotního stavu obyvatele.

Každý obyvatel vlastní klíč od svého pokoje a může pokoj zamknout. Zevnitř zamčený pokoj, který znemožní vstup personálu, však může znamenat ohrožení

na zdraví obyvatele. Obyvatel převezme klíče proti podpisu protokolu, kterým na sebe bere rizika spojená se zevnitř zamčeným pokojem.

Bezpečnostní předpisy, požární a poplachové směrnice a evakuační plány jsou vyvěšeny na jednotlivých odděleních. V případě mimořádné situace jsou obyvatelé povinni dodržovat pokyny pracovníků, kteří zajišťují evakuaci.

Obyvatelům není dovoleno přinášet do Domova věci nebezpečné (např. střelné a bodné zbraně), zdravotně závadné (např. omamné látky, množství alkoholu převyšující běžnou spotřebu) nebo věci vzbuzující odpor (např. věci z kontejnerů).

Je důležité, aby se obyvatelé vyhnuli chování, které by narušovalo poklidný pobyt v Domově, aby každý bral ohledy na ostatní spolubydlící a respektoval jejich potřeby v rámci běžného mezilidského soužití.

V Domově je dodržován noční klid v době od 22.00 do 6.00 hodin. Pokud v této době obyvatelé sledují televizi, činí tak jedině s použitím sluchátek.

Imobilní obyvatelé mají k dispozici elektronický systém sloužící pro případ nouzového volání. S jeho používáním jsou seznámeni ošetřovatelským personálem.

IV. STĚHOVÁNÍ V RÁMCI DOMOVA

Žádost o přestěhování na jednolůžkový pokoj lze na sociální oddělení podat kdykoliv ode dne nástupu do Domova. Žádosti jsou v sociální oddělení evidovány, pořadník je vyvěšen v přízemí a je zároveň k nahlédnutí na Sociálním oddělení.

O nutnosti přestěhování obyvatele na jiný pokoj ze zdravotních důvodů, tj. např. na pokoj zvýšené péče, který je umístěn blíže k místnosti ošetřovatelského personálu, rozhoduje lékař a jeho rozhodnutí je závazné.

Obyvatelé mohou být i bez jejich souhlasu po předchozím upozornění přestěhováni na jiný pokoj z provozních důvodů (např. malování, stavební úpravy, opravy apod.), a to jen na nezbytně nutnou dobu.

S jiným přestěhováním musí všichni, jichž se to týká, souhlasit.

Pokud dochází k neshodám mezi obyvateli na vícelůžkovém pokoji, které se nepodaří žádným jiným způsobem vyřešit (dohodou, konzultací, mediací, odborným poradenstvím), rozhodne vedení Domova, kdo a kam bude přestěhován. Vše přitom taktéž proběhne za souhlasu všech obyvatelů, kterých se to týká.

V. ÚKLID

Je nutné, aby obyvatelé na pokojích udržovali v rámci běžného společenského soužití a svých možností pořádek, úmyslně nepoškozovali vybavení a způsobené škody nahlásili službu konajícímu personálu.

V případě úmyslného poškození vybavení nebo poškození vybavení z nedbalosti, uhradí obyvatel účelně vynaložené náklady na uvedení vybavení do původního stavu.

Ve všech místnostech Domova, ve skříních, nočních stolcích apod. je potřeba udržovat pořádek a čistotu.

Obyvatelé umožní zaměstnancům Domova provedení úklidu v potřebném rozsahu jak na pokoji tak ve skříní, nočním stolku i v lednici. Skříň, noční stůl, lednice se uklízí vždy za přítomnosti obyvatele. O časech úklidu jsou obyvatelé předem informováni.

Obyvatelé mají povinnost dodržovat zásady hygieny (osobní čistota, čistota prostředí, šatstva, ložního prádla a obuvi).

Je nepřípustné skladovat zbytky jídla a odpadky ve skříních, nočních stolcích, za oknem pokoje nebo na balkoně. Je nepřípustné sušit staré pečivo (z důvodu možného šíření plísňových onemocnění).

Z hygienických důvodů se nedoporučuje odnášet zbytky jídel mimo stravovací prostory. Personál může při porušení hygienických zásad skladování s vědomím obyvatele a za jeho přítomnosti zlikvidovat zkažené potraviny. V případě dlouhodobé nepřítomnosti obyvatele (hospitalizace, pobyt mimo Domov) může personál vstoupit do pokoje bez přítomnosti obyvatele.

Na pokojích nelze ukládat potraviny podléhající zkáze. K tomuto účelu slouží soukromé lednice na pokojích obyvatelů, popř. společné lednice na patrech. Každá potravina ve společné lednici by měla být viditelně označena jménem.

Běžný úklid – úklid podlahových ploch, vynesení odpadků, vyčištění WC a umyvadla, otření parapetů - se provádí 1x denně, popř. dle individuální potřeby, a to v předem určených a obyvatelům známých časech. Obyvatel může být úklidu přítomen.

Generální úklid – mytí oken, dveří, svítidel, praní záclon – se provádí 2x ročně, a to v předem určených a obyvatelům známých časech. Obyvatel může být úklidu přítomen.

Oblečení si obyvatel může nechat prát v prádelně Domova, cena za tuto službu je zahrnuta v ceně za ubytování. Osobní oblečení a prádlo musí být pro prádelnu viditelně a jasně označeno (použití fixu na textil, vyšití jména, našití jmenovek apod.). Oblečení jako jsou vlněné svetry, kalhoty, tesilové kalhoty, saka, vlněné deky apod. se v prádelně Domova neperou. V případě, že praní oblečení zajišťuje rodina nebo blízcí a obyvatel nevyužívá služeb prádelny, nevzniká mu nárok na snížení platby za ubytování.

VI. POŠTOVNÍ ZÁSILKY

Z provozních důvodů přebírají veškerou poštu k tomu pověřené pracovnice. Samotné doručení pošty obyvatelům je pak neprodleně zajišťováno prostřednictvím Sociálních oddělení. Doporučená pošta je obyvateli doručovatelkou předána osobně, pokud si písemně nepřeje jinak.

Zaměstnanci Domova respektují listovní tajemství, dopisy doručují obyvatelům neotevřené a nevedou o nich žádnou evidenci.

Peněžní zásilky přijímají pro obyvatele pověřené zaměstnankyně Domova (pokladní), včetně následných výplat obyvatelům, o čemž je vedena řádná pokladní a účetní evidence.

VII. NÁVŠTĚVY

Návštěvní doba je denně od 7.00 do 19.00 hodin. Návštěvu mimo tuto dobu je potřeba oznámit na ošetřovatelském úseku.

Pravidla pro návštěvy obsahuje Návštěvní řád, který je vyvěšen u recepcí v obou budovách Domova.

VIII. STRAVOVÁNÍ

Domov poskytuje obyvatelům celodenní normální stravování a dietní stravování dle indikovaného režimu. Stravu je možné podávat i mletou.

Není v provozních možnostech Domova poskytovat vegetariánskou a makrobiotickou stravu ani výběr z více jídel.

Jídelní lístek je zveřejněn vždy týden předem. Je vyvěšen na všech patrech a jídelnách. Za jeho skladbu a nutriční složení zodpovídá nutriční terapeutka,

které mohou obyvatelé sdělovat své náměty, připomínky či pochvaly. Je vhodné tak činit při pravidelných posezeních s paní ředitelkou (1 x za 14 dní).

Diabetická, dietní strava a strava výživovou sondou se podává na základě doporučení lékaře. Obyvatel má právo ordinovanou dietu odmítnout. V takovém případě o tom musí obyvatel své rozhodnutí potvrdit podpisem na k tomu určeném tiskopise, jehož součástí je informace, že Domov nemá odpovědnost za případné poškození jeho zdraví v důsledku nedodržování předepsané diety.

Jídlo se podává v jídelnách. Pokud obyvateli zdravotní stav neumožňuje docházet do jídelny, jídlo je mu podáváno na pokoji v době jídla pečovateli.

Časový harmonogram podávání jídel:

Snídaně 7.30 – 8.00

Oběd 11.30 – 12.00

Večeře 17.00 – 17.30

Po vzájemné dohodě mezi obyvatel a pečovatelským personálem ve službě je možné uchovat stravu Domova na pozdější dobu (v rámci hygienických norem), pokud obyvatel ví, že jídlo ve stanovenou dobu z vážných důvodů (např. návštěva u lékaře) nestihne.

IX. LÉKAŘSKÁ SLUŽBA

Domov je sociálním zařízením. Poskytované ošetrovatelské služby svým rozsahem neodpovídají zdravotnickým službám, které jsou poskytovány například léčebnách pro dlouhodobě nemocné, na geriatrických klinikách nebo v nemocnicích.

Lékařská péče je v Domově zajišťována externím lékařem a zdravotnickou záchrannou službou.

Do obou objektů Domova dochází ve stanoveném režimu smluvní praktický lékař pro dospělé, u kterého se mohou obyvatelé zaregistrovat. V rámci prevence a v případě potřeby se konají návštěvy praktického lékaře obyvatel také na pokojích.

Po přijetí do Domova je obyvatel povinen se podrobit vstupní prohlídce u praktického lékaře a v průběhu pobytu preventivním lékařským prohlídkám.

Obyvatelé, kteří se nezaregistrují u smluvního praktického lékaře v Domově, se podrobí lékařské prohlídce u svého praktického lékaře a do Domova od něho při nástupu přinesou výpis ze zdravotní dokumentace, popis terapie a režim užívání léků. Kontakt na svého praktického lékaře sdělí vedoucí ošetrovatelského úseku.

Tento lékař pak bude obyvatelům předepisovat léky, zdravotnické a inkontinentní pomůcky, zajišťovat vyšetření, převozy a řešit jejich zdravotní problémy. Domov jim zajišťuje pouze neodkladnou (akutní) péči. Návštěvy lékaře si zajišťuje obyvatel sám (popř. ve spolupráci s rodinou).

Lékařské výkony smluvního lékaře v Domově jsou hrazeny zdravotní pojišťovnou.

V případě doplatku na předepsané léky a pomůcky si doplatek hradí obyvatel z vlastních prostředků. Předepsané léky jsou vyzvedávány pracovníky Domova hromadně.

Léky, které si obyvatel přináší do Domova, předloží zároveň se svou zdravotní dokumentací.

Potřebu lékařského vyšetření nebo ošetření hlásí obyvatel službu konajícímu ošetrovateli. Na odborná vyšetření jsou obyvatelé objednáváni na základě doporučení svého praktického lékaře. Pokud je nutný doprovod k lékaři mimo budovu Domova, zajišťuje jej v první řadě rodina či blízcí. Osamělým obyvatelům doprovod zajistí Domov.

Pokud nemá obyvatel nárok na odvoz sanitkou, je možné za úplatu zajistit dopravu automobilem Domova (viz kapitola XII. Doplnkové služby).

Vlastní úraz nebo úraz jiné osoby hlásí obyvatel neprodleně službu konajícímu zaměstnanci ošetrovatelského úseku.

V nutných případech je ošetřujícím personálem povolána rychlá záchranná služba (155).

V případě, že rodina či známí zajistí obyvateli volně prodejné léky, činí tak pouze na vlastní odpovědnost.

X. PEČOVATELSKÁ SLUŽBA

Domov je sociálním zařízením, které v rámci svých služeb poskytuje 24 hodin denně pečovatelské služby.

Pečovatelská služba je poskytována každému obyvateli dle jeho potřeb, minimálně v rozsahu stanoveném výší jemu přiznaného ***Příspěvku na péči***.

Pečovatelskou službu poskytují v Domově pracovníci v sociálních službách a sociální pracovnice.

Jednotlivé úkony péče se mohou dle individuálních potřeb obyvatele, příp. dle jeho aktuálního stavu lišit či prolínat.

Pracovníci v sociálních službách poskytují služby zejména v oblasti hygienického a stravovacího režimu v Domově.

Jde např. o dodržování pitného režimu*, dovoz a podávání stravy nemobilním obyvatelům, krmení výživovou sondou**, ranní a večerní toaletu (zubní hygiena 2x denně), holení, koupání ve vaně nebo sprše 1x týdně a pak dle potřeby, umývání vlasů 1x týdně, výměnu ložního prádla 1x za 14 dní nebo dle potřeby, pomoc při úpravě lůžka, výměnu pomůcek pro lehkou inkontinenci, pomoc při

vstávání, pomoc při oblékání, doprovod na toaletu, pomoc při přemístění na mobilní toaletu, výměnu plenkových kalhotek.

** V případě odmítání příjmu tekutin ze strany obyvatele a prohlubování dehydratace následuje převoz do nemocničního zařízení (Domov není schopen – jako zařízení sociální péče – zajistit v případě dehydratace zavedení infuze k zavodnění).*

***V případě dlouhodobého odmítání příjmu potravy a při hrozbě podvýživy Domov zajistí převoz obyvatele do nemocničního zařízení. Pokud lékař v nemocnici rozhodne o zavedení výživové sondy, je po návratu obyvatelovi poskytována strava výživovou sondou.*

Omezující prostředky, např. postranice u postelí obyvatelů, jejichž přímým ohrožením je jejich vlastní zdravotní stav, nejsou v Domově užívány jen za účelem omezení obyvatelů. Jsou používány pouze v souladu s právními předpisy a jen na písemné doporučení lékaře. S tímto doporučením je seznámen i obyvatel, který použití musí stvrdit i svým podpisem. Pokud obyvatel není schopen podpisu, postačí ústní souhlas vyjádřený před nejméně 2 svědky, kteří o události provedou zápis.

Sociální pracovníci se zaměřují na psychosociální podporu obyvatelů. Zajišťují pomoc v komunikaci s úřady a institucemi při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí (např. zvýšení příspěvku na péči, přihlášení k trvalému pobytu), organizují a realizují společenské a kulturní aktivity pro obyvatele, tréninkové programy a aktivizační a sociálně terapeutické činnosti s ohledem na individuální potřeby. Zajišťují kontakt se společností. Povídají si s obyvateli, zkoumají jejich spokojenost v Domově, pomáhají při řešení konfliktů a každodenních záležitostí.

Součástí služby je i činnost Klíčového pracovníka, který provází obyvatele adaptačním procesem a následně i celým pobytem. Pracuje s obyvatelem na Individuálním plánu, stanovování osobních cílů, jejich plnění a revize,

plánování účasti v aktivitách, zprostředkování dobrovolníků, zajištění duchovní podpory, pomáhá při řešení veškerých záležitostí souvisejících s pobytem obyvatele v Domově.

Obyvatelé Domova mají právo na duchovní život a uspokojení duchovních potřeb. Domov zaručuje každému obyvatele plnou svobodu náboženského vyznání a projevu v souladu se zněním platných právních dokumentů. Každý z obyvatelů Domova má právo při nástupu nebo kdykoli v průběhu pobytu v rámci Individuálního plánování sdělit Klíčovému pracovníkovi svá přání, potřeby a cíle, kterých chce v zařízení dosáhnout v souvislosti s náboženským životem (zajištění návštěv duchovních, poskytování duchovní literatury, právo na užívání vnějších náboženských symbolů).

Aktivizační pracovníce zajišťují v Domově společenské aktivity (hudební produkce, vystoupení dětí z mateřských a základních škol, divadelní představení, přednášky, apod.). Obyvatelé se mohou volně účastnit těchto představení na základě své volby.

Aktivizační pracovníce organizují i výlety (příroda, kulturní představení) a výjezdy mimo objekt Domova, účast na nich je rovněž dobrovolná.

V Domově probíhají pravidelně i jednorázově skupinové i individuální aktivity, které respektují iniciativu a zájmy obyvatelů a vychází z jejich potřeb změněných věkem nebo onemocněním. Aktivity probíhají v Domově i mimo objekt Domova (např. předčítání na pokojích, povídání si, hraní her apod.).

Účast na aktivitách je dobrovolná, každý si může vybrat, co ho zajímá. Plán účasti na aktivitách je součástí Individuálního plánování, na kterém pracuje každý obyvatele se svým Klíčovým pracovníkem.

Informace o nabídce aktivit získají obyvatelé

- u aktivizačních nebo sociálních pracovníků
- na nástěnkách na patrech,

- v časopise „U nás doma“,
- v den konání jsou vyhlašovány místním rozhlasem.

Aktivizační skupinové činnosti, do kterých se obyvatelé mohou zapojit:

muzikoterapie (léčba hudbou), petterapie (terapie pomocí malých zvířat), canisterapie (terapie pomocí psa), arteterapie (výtvarné činnosti), trénování paměti, hraní společenských her, společné sledování promítání filmu, poslech předcítání na pokračování, společné soutěže (Bingo, pexeso, kuželky apod.), společné procházky a výlety.

Obyvatelé, pobírající PnP, mají tyto aktivizační činnosti z PnP hrazeny, obyvatelé bez PnP hradí aktivizační činnosti dle ***Ceníku doplňkových služeb, kapitola XV.***

V Domově je obyvatelům k dispozici knihovna.

Obyvatelé mají možnost odebírat soukromě kterýkoliv tisk a časopisy, které si hradí ze svých prostředků.

Obyvatelé mají právo podávat návrhy na náplň aktivit prostřednictvím aktivizačních a sociálních pracovníků.

Obyvatelé mají právo účast na aktivitách odmítnout a mohou odejít i v průběhu konání aktivity.

XI. OŠETŘOVATELSKÁ PÉČE

Ošetřovatelská péče je poskytována registrovanými zdravotními sestrami, které postupují podle ošetřovatelského plánu stanoveného ošetřujícím lékařem, a to 24 hodin denně.

Ošetřovatelská péče se zaměřuje na zdravotní stav obyvatele a zahrnuje činnosti typu: podávání léků, měření tlaku a teploty, péče o vývody, aplikace insulínu, s.c. a i.m. injekcí a ostatních léčiv, sledování vyprazdňování, speciální

ošetřovatelská péče v rámci prevence vzniku proleženin u těžce imobilního obyvatele (polohování na lůžku), ošetření drobných poranění apod.

Ošetřovatelská péče je hrazena ze zdravotního pojištění obyvatelů.

V Domově je rovněž poskytována rehabilitační péče: skupinové a individuální cvičení, vodoléčba, elektroléčba, magnetoterapie, parafinové zábaly. Rehabilitační péče je poskytována obyvatelům pouze na základě ordinace lékaře a je hrazena z jejich zdravotního pojištění.

XII. DOPLŇKOVÉ SLUŽBY

Výše úhrad Doplnkových (fakultativních) služeb se řídí *Ceníkem doplňkových služeb, kapitola XV.*

Kadeřnictví, pedikúra

V obou objektech Domova je pro hůře mobilní obyvatele možné využít služeb kadeřnice nebo pedikérky. Tyto služby si plně hradí obyvatel sám, popř. jsou mu po domluvě zaúčtovány při měsíční platbě.

V případě, že zdravotní stav obyvatele nedovoluje dostavit se ke kadeřnici nebo pedikérce osobně, požádá svého Klíčového pracovníka, aby mu zprostředkoval návštěvu kadeřnice nebo pedikérky na pokoji.

Mobilním obyvatelům je doporučeno, aby využívali kadeřnické, pedikérské a podobné služby sídlící mimo Domov.

Doprava automobilem Domova

Pokud obyvatel potřebuje využít dopravu automobilem Domova, je toto zpoplatněno dle *Ceníku automobilové dopravy, kapitola XVI.*

Doprava se využívá především na kontrolu k lékaři. Obyvatel o službu požádá ošetřovatelský nebo sociální personál.

Nakupování

V přízemí objektu Šolínova je možné každý den dopoledne od 9.30 do 10.30 zakoupit některé druhy potravin a nápojů.

V přízemí objektu Thákurova je zajišťován doplňkový prodej nápojů (minerální voda, nealkoholické nápoje) každé pondělí a pátek od 9 do 11 hodin.

V přízemí obou objektů je u recepce k dispozici automat na kávu.

V obou objektech jsou zajišťovány drobné nákupy potravin pravidelně 1x týdně. Během dopoledne je možné sdělit objednávku pověřenému zaměstnanci Domova, který odpoledne nákupy vydává v jednotlivých pokojích.

Nákupy jsou zajišťovány pouze v obchodech nacházejících se v bezprostřední blízkosti objektů Domova.

Donáška nákupu je:

1x měsíčně zdarma pro obyvatele s příspěvkem na péči I. kategorie

2 x měsíčně zdarma pro obyvatele s příspěvkem na péči II. a III. kategorie

4x měsíčně zdarma pro obyvatele s příspěvkem na péči IV. kategorie.

Každá další donáška nákupu je účtována dle ***XV. Ceníku doplňkových služeb.***

Doprovod obyvatele

Jedná se o doprovod k lékaři, na úřad a k zajištění osobních záležitostí mimo Domov.

1x měsíčně zdarma pro obyvatele s příspěvkem na péči I. kategorie

2 x měsíčně zdarma pro obyvatele s příspěvkem na péči II. a III. kategorie

4x měsíčně zdarma pro obyvatele s příspěvkem na péči IV. kategorie.

Každý další doprovod je účtována dle ***XV. Ceníku doplňkových služeb.***

Objednávání léků ordinovaných praktickým lékařem

Léky předepsané lékařem Domova jsou objednávány a dováženy z lékárny hromadně.

Léky, které užívají obyvatelé trvale, se objednávají čtvrtletně, má-li obyvatel zájem o jinou variantu, je možná domluva.

Regulační poplatky a doplatky na předepsané léky či zdravotnické pomůcky si hradí obyvatel z vlastních finančních prostředků formou strhávání při měsíčním vyúčtování.

Léky předepsané odbornými lékaři mimo Domov a regulační poplatky se obyvatelé mohou hradit sami nebo jsou jim odečteny při měsíčním vyúčtování.

XIII. POBYT MIMO DOMOV

Pobyt mimo Domov v rámci dne

Obyvatelé mohou volně a bez omezení pobývat přes den mimo areál Domova. Je ale v zájmu jejich bezpečnosti doporučeno informovat o vycházce mimo Domov ošetrovatelský personál a oznámit jim dobu návratu. Zaměstnanci Domova mohou nedoporučit vycházku, je-li ohrožena bezpečnost obyvatele, jeho život nebo zdraví.

Pobyt obyvatel mimo Domov je možný i na více dní, obyvatel tuto skutečnost předem nahlásí službu konajícímu ošetrovatelskému personálu.

Obyvatel se nemůže zdržovat mimo Domov po dobu více jak 90 kalendářních dní v průběhu jednoho roku. Do celkové doby pobytu mimo Domov se nezapočítávají dny, kdy se jednalo o pobyt ve zdravotnickém zařízení.

XIV. ÚHRADA ZA SLUŽBY

Úhrada za pobyt v Domově se skládá z úhrady za ubytování, stravu, pečovatelskou službu, úhrady za léky a za zvolené doplňkové služby.

Každému obyvatele musí po zaplacení úhrady za ubytování a stravu za kalendářní měsíc zůstat částka ve výši alespoň 15 % jeho měsíčního příjmu. V opačném případě se předpis úhrady sníží a obyvatel platí tzv. sníženou úhradu. Takový obyvatel nemá nárok na vratky za nevyužitou stravu.

Obyvatel je povinen doložit poskytovateli výši svého příjmu ve smyslu § 7 zákona č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu. Výši příjmu je obyvatel povinen doložit při nástupu do Domova a dále vždy při každé změně příjmu. Oznámení o změně ve výši příjmu musí Domov obdržet nejpozději do 8 pracovních dnů.

Zamlčí-li obyvatel skutečnou výši svého příjmu, je povinen doplatit úhradu do částky stanovené podle skutečné výše jeho příjmu, zaplatit Domovu pokutu ve výši 2000,- Kč a úhradu skutečných nákladů za vymáhání pohledávky.

Obyvatelé mají právo na vyúčtování zálohových plateb na služby a dle skutečných nákladů na ně vynaložených na vrácení přeplatků.

Úhrada za ubytování

Výše denní úhrady za ubytování je uvedena ve Smlouvě (liší se dle objektu a počtu lůžek na pokoji), je splatná do posledního dne kalendářního měsíce, za který náleží, a při nepřítomnosti obyvatele v Domově se nevrací.

Úhrada za stravování

Výše denní úhrady za stravování (normální, diabetické, výživovou sondou) je uvedena ve Smlouvě a je splatná do posledního dne kalendářního měsíce, za který náleží.

V případě včas nahlášené celodenní nepřítomnosti je obyvatelům účtován za stravu v čase nepřítomnosti pouze režijní poplatek ve výši 35% z ceny nevyužitého jídla. Řeší se strava za celý den, nikoli jednotlivá jídla.

Včas nahlášená nepřítomnost: obyvatel informuje službu konající ošetrovatelský personál **nejpozději do 20.00 hodin dne předcházejícího nepřítomnosti**. Tato podmínka neplatí v případě náhlé hospitalizace.

Úhrada za pečovatelskou službu

Úhrada za úkony péče se hradí ve výši přiznaného příspěvku na péči a je splatná do posledního dne kalendářního měsíce, za který náleží.

V případě, že je obyvatel příjemcem příspěvku na péči a dojde u něho ke zhoršení zdravotního stavu, který vyžaduje zvýšenou péči, zprostředkuje sociální pracovnice podání žádosti o zvýšení příspěvku na péči. Při přiznání vyššího příspěvku na péči bude doplatek za dobu od podání žádosti na zvýšení příspěvku na péči náležet Domovu.

V situaci, kdy obyvatel pobývá mimo Domov (vyjma hospitalizace), se úhrada za péči v hodnotě příspěvku na péči obyvateli nevrací. Důvodem tohoto pravidla jsou neměnní se finanční náklady Domova na personální zajištění péče.

Způsob úhrady poplatků za pobyt

Záleží na obyvateli; lze zajistit s písemným souhlasem stvrzeným podpisem obyvatele, aby byl zasílán přímo z Úřadu městské části příslušného trvalému bydlišti obyvatele přímo na účet Domova.

Způsob úhrady ostatních výdajů (ubytování, stravné, doplňkové služby, léky) zvolí obyvatel před podpisem Smlouvy, a to z následujících možností:

- **srážka částky přímo z důchodu** u obyvatelů, kteří se rozhodnou a stvrdí rozhodnutí svým podpisem, že jejich důchod bude chodit z České správy sociálního zabezpečení tzv. hromadným příkazem přímo na účet Domova

- **platba v hotovosti** na pokladně Domova
- **bezhotovostní bankovní převod** částky na účet Domova pro seniory Elišky Purkyňové, č.ú.: 2001300004 kód banky 6000 pod variabilním symbolem - rodné číslo obyvatele bez diakritických znamének
- **poštovní složenska** na adresu Domova.

Úhrada, kterou obyvatel neprovede v měsíci, za který náleží, se převádí do dalších měsíců jako dlužná částka. Klíčový pracovník vyjedná s obyvatelem způsob splácení (např. splátkový kalendář).

Zůstatky z důchodů obyvatelů, kterým se sráží částka za pobyt v Domově z důchodu, který zasílá Česká správa sociálního zabezpečení přímo hromadným příkazem na účet Domova a vratky za odhlášenou stravu se vyplácí (dle rozhodnutí obyvatele stvrzeného podpisem):

- **v hotovosti** v pokladně Domova nebo na pokoji za přítomnosti pokladní a sociální pracovnice; převzetí peněz v hotovosti obyvatel služby potvrdí svým podpisem a za vyplacené zůstatky z důchodů k rukám obyvatelů již Domov neodpovídá.
- **převodem** na obyvatelův depozitní nebo běžný účet (každý obyvatel si může v pokladně Domova zřídit osobní (depozitní) účet, na který jsou mu zasílány zůstatky z důchodu. Z depozitního účtu může peníze vybírat pouze sám obyvatel, popř. osoba pověřená jeho úředně ověřenou plnou mocí).

Výplata zůstatků z důchodů a vratek za odhlášenou stravu se provádí vždy k 15. dni každého měsíce. Pokud připadá patnáctého na sobotu, je zůstatek vyplácen v pátek, pokud patnáctého připadá na neděli, je zůstatek vyplácen v pondělí.

Zůstatky v hotovosti lze vyplácet jiným osobám pouze na základě úředně ověřené plné moci od obyvatele.

Bez úředně ověřené plné moci obyvatele nemohou s majetkem ani s finančními prostředky manipulovat příbuzní obyvatele ani jiné osoby. Těmto osobám nejsou bez souhlasu obyvatele sdělovány ani informace o majetkových poměrech a stavu finančních prostředků obyvatele.

Finanční prostředky pro potřeby obyvatele mohou být zaslány na účet 2001300020/6000, variabilní symbol je rodné číslo obyvatele.

XV. CENÍK DOPLŇKOVÝCH SLUŽEB

vlastní televizor na pokoji	100 Kč za měsíc
vlastní chladnička na pokoji	100 Kč za měsíc
zajištění nákupu	20 Kč za nákup (nad limity „zdarma“)
zajištění pochůzky	10 Kč za pochůzku (pokud nepobírá PnP)
doprovod do 1 hodinu	135 Kč (nad limity „zdarma“)
doprovod delší než hodinu	335 Kč (nad limity „zdarma“)
aktivizační činnost	10 Kč za aktivitu

Ceník automobilové dopravy dle místa a cíle

Místo	km	jedna cesta Kč	obě cesty Kč	Místo	km	jedna cesta Kč	obě cesty Kč
Apolinář, P2	8	112	224	Na Mičánce	3	61	122
Bechyňova	1	40	80	Nár. Obrany	1	40	80
Bohnice	14	173	346	Nové Butovice	8	112	224
Bulovka	9	122	244	Palackého	8	112	224
Čkalova	2	50	100	Papírenská	3	61	122
Čs. Družiny	2	50	100	Pod Marijánkou	4	71	142
Čsl. armády	1	40	80	Podbabská	2	50	100
Vlastina	6	91	182	Řepy- Žufanova	10	132	264
Dejvická	2	50	100	Stamicova	5	81	162
Dlouhý Lán	4	71	142	Svatovítská	1	40	80
Eliášova	2	50	100	Šrobárova	12	152	304
Jug. Partyzánů	2	50	100	Thákurova	1	40	80
Karlovo nám.	6	91	182	U Hráze	13	163	326
K Brusce	4	71	142	Vítězné nám.	1	40	80
Kyjevská	1	40	80	Voj. nemocnice	6	91	182

Nemocnice Pod Petřínem	5	81	162	Nemocnice Na Františku	4	71	142
Nemocnice Motol	6	91	182	Nemocnice Na Homolce	6	91	182

Ceník automobilové dopravy dle vzdálenosti

km	jedna cesta Kč	obě cesty Kč	km	jedna cesta Kč	obě cesty Kč
vzdálenost 1	40	80	vzdálenost 11	142	284
vzdálenost 2	50	100	vzdálenost 12	152	304
vzdálenost 3	61	122	vzdálenost 13	163	326
vzdálenost 4	71	142	vzdálenost 14	173	346
vzdálenost 5	81	162	vzdálenost 15	183	366
vzdálenost 6	91	182	vzdálenost 16	193	386
vzdálenost 7	101	202	vzdálenost 17	203	406
vzdálenost 8	112	224	vzdálenost 18	214	428
vzdálenost 9	122	244	vzdálenost 19	224	448
vzdálenost 10	132	264	vzdálenost 20	234	468

Poplatek za 1 hodinu čekání vozu: 150 Kč.

XVI. CENNOSTI

Cenné předměty a vkladní knížky má obyvatel možnost dát do úschovy v trezoru Domova. Cenné předměty jsou ukládány na základě Složních listů, které jsou řádně evidovány. Jedno vyhotovení Složního listu obdrží obyvatel a jedno sociální pracovnice. Jednotlivé cennosti jsou zapečetěné a řádně označené v obálkách. Stejně tak jsou i jednotlivé vkladní knížky uloženy na základě Složního listu a řádně vedeny v evidenci.

Peníze a cenné předměty, dané do úschovy Domova, jsou pak obyvateli vydány na základě jeho žádosti nebo při odchodu z Domova. Za majetek, který si obyvatel přinesl a ponechal si u sebe na pokoji, Domov neručí.

Při hospitalizaci obyvatele se o případném nálezů cenností či financí provede soupis, a cennosti i finance jsou uloženy do trezoru. Jednolůžkový pokoj se při hospitalizaci obyvatele „zapečetí“. Ve vícelůžkovém pokoji se při hospitalizaci obyvatele zapečetí jeho noční stolek, uzamykatelná část nábytku, která je mu k dispozici, a skříně.

Při úmrtí obyvatele pořídí úseková ošetřovatelka se sociální pracovnicí a za přítomnosti rodinného příslušníka soupis věcí a finančních prostředků. Tyto cenné věci a finanční prostředky jsou předmětem pozůstalostního řízení a vydávají se oprávněným osobám na základě rozhodnutí soudu, které nabylo právní moci.

Při úmrtí obyvatele jsou peníze na depozitním účtu nebo cennosti a vkladní knížky uložené v trezoru předmětem dědického řízení; osobní věci obyvatele na pokoji mají rodinní příslušníci povinnost vyklidit do 7 dnů. Pokud tak neučiní, věci vyklidí sociální pracovnice a umístí je do k tomu určených prostor. Písemně o tom uvědomí rodinné příslušníky a uvede termín, do kdy je nutno věci odvézt. Nestane-li se tak v termínu, sociální pracovnice věci zlikviduje.

XVII. ZAMĚSTNANCI DOMOVA

Zaměstnanci Domova mají k výkonu své práce patřičnou kvalifikaci a pracují na základě pracovní smlouvy. Dodržují povinnosti uvedené v Zákoníku práce, pokyny svých nařízených a etický kodex.

Zaměstnanci Domova se zdržují všech činností, které by bránily obyvateli řádně užívat pronajaté prostory v souladu s předmětem uzavřené Smlouvy.

Pokud dochází vůči zaměstnancům Domova ze strany obyvatelů k hrubému a agresivnímu jednání, které ohrožuje jejich lidskou důstojnost a bezpečí, klíčový pracovník o tom informuje sociální oddělení a společně domluví další postup, který by nejpravděpodobněji vedl k odstranění takového chování (může jít o rozhovor sociální pracovnice s obyvatelem, příp. i za účasti Klíčového pracovníka, nebo např. o moderovanou schůzku všech dotčených osob). Pokud se takové chování opakuje i přes pokusy o nápravu, vedoucí sociálního oddělení písemně upozorní obyvatele, že jeho chování může vést k ukončení služby. Pokud se takové chování opakuje i nadále, má vedení Domova právo ukončit pobyt obyvatele.

Zaměstnanci Domova dodržují vůči obyvatelům všechna pravidla a zásady standardů kvality sociálních služeb v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. K obyvatelům se chovají ohleduplně a jsou vstřícní k jejich oprávněným potřebám.

XVIII. UKONČENÍ SLUŽBY

Obyvatel může službu ukončit kdykoli, a to

- písemně podáním adresovaným sociálnímu oddělení nebo paní ředitelce

- ústně za přítomnosti alespoň dvou svědků, kteří o tom učiní zápis, který stvrdí svými podpisy.

Důvody pro ukončení služby nemusí obyvatel uvádět.

Oznámit své rozhodnutí a místo příštího pobytu musí obyvatel sociálním pracovním minimálně 15 dní předem. Výpovědní lhůta pro výpověď obyvatelem činí 30 dní, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.

Domov může obyvatele ukončit službu z následujících důvodů:

- neplacení služeb ani po opakovaných upozorněních
- opakované porušování Vnitřního řádu
- pravomocné odsouzení k nepodmíněnému trestu a odchod do vězení nebo do nařízené ochranné ústavní léčby.

XIX. ODBORNÉ PRAXE A DOBROVOLNICKÁ ČINNOST

Na základě vzájemné spolupráce se středními, vyššími odbornými a vysokými školami se sociálním zaměřením umožňuje Domov na základě Smluv o vykonání odborné praxe studentům těchto škol krátkodobé či dlouhodobé praxe. Studenti pomáhají především v rámci skupinových a individuálních aktivit.

Domov také spolupracuje s dobrovolníky, kteří projdou zaučením a jejichž činnost probíhá na základě Smlouvy o dobrovolné činnosti, která vymezuje jejich práva a povinnosti. Jsou smluvně zavázáni mlčenlivostí.

XX. STÍŽNOSTI

Obyvatelé si mohou stěžovat na kvalitu či způsob poskytování sociálních služeb, aniž by tím byli jakkoli ohroženi. Domov nevnímá stížnosti pouze jako

vyjádření nespokojenosti ale jako vodítko k zamyšlení, zda určitý způsob poskytování služby není třeba zlepšit či změnit.

Podmínky přijímání a řešení stížností jsou nastaveny tak, aby podání stížnosti nebylo na újmu toho, kdo ji podal, aby stížnost nesnižovala důstojnost stěžovatele a neovlivňovala nežádoucím způsobem vztahy v Domově.

Všichni pracovníci spojení se stížnostním procesem (přebírající i řešitel) jsou vázáni absolutní mlčenlivostí. Vyřizováním stížností není pověřen pracovník, na kterého se stížnost vztahuje.

Stížnost může podat nejen obyvatel, ale v jeho zájmu i jakýkoli občan. Stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování služby je možné uplatnit formou ústní nebo písemnou. Písemné stížnosti lze podávat podepsané nebo anonymní.

Pro podání stížností slouží označené schránky pro názory, připomínky, pochvaly a stížnosti umístěné u vrátnic v přízemí obou objektů Domova. Vybírání schránky zajišťují vždy dva k tomu určené pracovníci. K anonymní stížnosti Domov přistupuje jako k prostředku, který napomáhá zlepšit poskytovanou službu a zajišťovat větší spokojenost obyvatelů i pracovníků Domova.

Pokud si obyvatel přeje podat stížnost písemně, ale vzhledem k jeho schopnostem to není možné, pomůže mu stížnost sepsat jeho Klíčový pracovník nebo jiná osoba, kterou zvolí. Písemné podání stížnosti se vyhotovuje s kopií, kterou si u sebe nechá stěžovatel.

Podepsané písemné stížnosti mohou být podávány do schránek pro stížnosti, zasílány poštou nebo osobně předávány na sociální oddělení nebo ředitelce.

Anonymní stížnosti mohou být podávány do schránek pro stížnosti nebo zasílány poštou na sociální oddělení nebo paní ředitelce.

Ústní stížnosti mohou být podávány na sociálním oddělení nebo paní ředitelce.

Uvědomit o úmyslu podat stížnost může obyvatel také ošetřovatelský nebo jiný personál. Ten tuto zprávu dle jejího charakteru tlumočí sociálnímu oddělení nebo paní ředitelce.

Stížnost není svěřena k vyřízení osobě, proti které směřuje nebo která by mohla být jiným způsobem osobně zainteresována na tom, jakým způsobem se stížnost vyřídí. Tam, kde nelze určit vůči komu nebo čemu stížnost směřuje, vyřídí ji ředitelka Domova. Směřuje-li stížnost na ředitelku Domova, postoupí ji ředitelka k vyřízení zřizovateli.

Nejpozději do 28 kalendářních dnů od obdržení stížnosti je stěžovatel písemně vyrozuměn o přijatých opatřeních.

V případě anonymního podání stížnosti se text odpovědi na stížnost vyvěšuje na nástěnky sociálního oddělení v přízemí obou objektů. V případě stížnosti, u které je pravděpodobné, že ji podával zástupce veřejnosti (například z komunity obyvatel Prahy 6), může být odpověď na stížnost publikována také v časopise Šestka nebo může být vyvěšena na vstupních dveřích Domova.

Vždy je přitom respektována ochrana lidských práv, osobních a citlivých údajů dotčených osob.

V případě, že vyřízení stížnosti není možné zajistit ve stanovené maximální lhůtě 28 kalendářních dnů, je o tom stěžovatel vyrozuměn a je mu sdělen další postup včetně časového horizontu vyřízení stížnosti.

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti má stěžovatel právo odvolat se proti způsobu vyřízení žádosti a požádat o prošetření postupu při vyřizování stížnosti nadřízený nebo nezávislý orgán.

Stěžovatel je při podávání stížnosti poučen o tom, že si může pro vyřizování své stížnosti vybrat nezávislého zástupce. Nezávislým zástupcem může být fyzická osoba (příbuzný, přítel apod.) nebo právnická (např. občanská poradna), stojící mimo strukturu zařízení.

V případě, že je stěžovatelem člověk neslyšící, má možnost si přizvat tlumočníka (např. Centrum denních služeb Svazu neslyšících a nedoslýchavých v České republice, Stacionář pro neslyšící a nedoslýchavé, Darwinova 24, 143 12 Praha 12- Modřany, Telefon: 241 774 754, Telefon – fax: 241 774 757, e-mail: stacionarpraha@volny.cz).

V případě, že stěžovatel bude občan cizí národnosti, bude kontakt dle aktuální situace na cizojazyčného tlumočníka nalezen na internetu sociální pracovnící.

Kontakty na nadřízené a nezávislé orgány

Magistrát hlavního města Prahy

vedoucí oddělení sociálních služeb

Charvátova 9/145

110 00 Praha 1

Český helsinský výbor

Štefánikova 216/21

150 00 Praha - Smíchov

Telefon: +420 257 221 141

Fax: +420 220 515 223

E-mail: sekr@helcom.cz

<http://www.helcom.cz>

Asociace průvodců v problematice rizikového chování

Vídeňská 986/22, 779 00 Olomouc

Telefon: +420 585 225 337

Mobil: +420 724 335 109

E-mail: pogodova@seznam.cz

<http://www.restrikce.cz>

Ministerstvo práce a sociálních věcí

Na Poříčném právu 1/376

128 01 Praha 2

Telefon: +420221921111

Fax: +420224918391

<http://www.mpsv.cz>

Veřejný ochránce lidských práv

Údolní 39, 602 00 Brno

E-mail: podatelna@ochrance.cz

Telefonická informační linka: (+420) 542 542 888

Telefon: (+420) 542 542 111

Fax: (+420) 542 542 112

<http://www.ochrance.cz>

Liga lidských práv

Burešova 6, 602 00 Brno

Telefon: +420 545 210 446

Fax: +420 545 240 012

E-mail: brno@llp.cz

<http://www.llp.cz>

<h2>XXI. DARY</h2>

Domov nemůže přijímat věcné ani finanční dary od obyvatelů Domova a jejich rodinných příslušníků a blízkých před nástupem do služby a v jejím průběhu.

XXII. DROBNÉ NÁKUPY

Drobné nákupy a jejich donášku zajišťují pracovníci Domova v rámci Pečovatelské služby a činí tak na požádání obyvatelů dvakrát měsíčně. Jedná se o nákupy drobných věcí, zejména potravin a nápojů, které lze pořídit v bezprostředním okolí Domova.

Úhrada za donášku nákupů

V rámci přiznaného příspěvku, který určuje výši úhrady za Pečovatelskou službu, poskytuje Domov obstarání a donášku drobných nákupů v následujícím režimu:

Obyvatelům s příspěvkem na péči I. kategorie je v rámci Pečovatelské služby zajištěno obstarání a donáška 1 drobného nákupu měsíčně.

Obyvatelům s příspěvkem na péči II., III. a IV. kategorie je v rámci Pečovatelské služby zajištěno obstarání a donáška 2 drobných nákupů měsíčně.

Obstarání a donáška každého dalšího nákupu nad uvedený rámec je považováno za doplňkovou (fakultativní) službu a zpoplatněno částkou 20 Kč (dle kapitoly XV. *Ceník doplňkových služeb*).

Cenu objednaného a zakoupeného zboží si hradí obyvatelé.

XXIII. DOPROVOD OBYVATELE

Doprovod obyvatele zajišťují klíčoví pracovníci, pracovníci v sociálních službách, zdravotníci a sociální pracovníci v případě, že obyvatel není schopen pochůzku realizovat sám či za podpory rodiny. Jedná se o doprovod k lékaři, na úřad a k zajištění osobních záležitostí mimo Domov.

Úhrada za doprovod obyvatele

V rámci přiznaného příspěvku na péči, který určuje výši úhrady za Pečovatelskou službu, poskytuje Domov doprovod obyvatele v následujícím režimu:

Obyvatelům s příspěvkem na péči I. kategorie je v rámci Pečovatelské služby zajištěn doprovod 1x měsíčně.

Obyvatelům s příspěvkem na péči II. a III. kategorie je v rámci Pečovatelské služby doprovod 2x měsíčně.

Obyvatelům s příspěvkem na péči IV. kategorie je v rámci Pečovatelské služby zajištěn doprovod 4x měsíčně.

Zajištění doprovodu nad uvedený rámec je považováno za doplňkovou (fakultativní) službu a zpoplatněno finanční částkou dle kapitoly XV. Ceník doplňkových služeb.