



# *Domácí řád*

## *Sociální služby poskytované ve zdravotnickém zařízení lůžkové péče*

Nemocnice Počátky, s.r.o., Havlíčkova 206, 394 64 Počátky

Vítáme Vás v Sociální službě poskytované ve zdravotnickém zařízení lůžkové péče (dále též Sociální lůžko) a děkujeme za důvěru, kterou jste nám projevili tím, že jste se svěřili do péče našeho pobytového zařízení.

Klidný a spokojený život uživatele Sociálního lůžka je dosahován nejen hmotným zabezpečením, ale i udržováním dobrých mezilidských vztahů. K tomu slouží tento Domácí řád, který obsahuje nejen zásady k zajištění klidného a přátelského života, ale i pořádku na Sociálním lůžku. Je závazný pro všechny uživatele a zaměstnance Sociálních lůžek.

### **Základní údaje**

Sociální služby poskytované ve zdravotnickém zařízení lůžkové péče byly zaregistrovány 31. 1. 2007 u Krajského úřadu kraje Vysočina na základě §§ 50 - 52 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Zřizovatelem této služby je Nemocnice Počátky, s.r.o., se sídlem Počátky, Havlíčkova 206, PSČ: 394 64, zastoupená jednatelem PharmDr. Jiřím Kortou a jednatelkou Ing. Marií Hrnčířovou.

### **Poslání**

Posláním Sociálních lůžek je zabezpečit kvalitní péči v důstojném a bezpečném prostředí osobám, které nemohou žít ve svém vlastním přirozeném prostředí z důvodu snížené soběstačnosti a omezené schopnosti sebezpěče a péče o domácnost, do doby, než je jim zajištěna odpovídající péče jinou osobou či sociální službou. Naší snahou je

zachovat či zlepšit jejich stávající soběstačnost a poskytovat službu dle jejich individuálních potřeb.

## **Cílová skupina**

Sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních lůžkové péče jsou typem zařízení sociálních služeb, kde poskytujeme pobytové služby osobám, které byly hospitalizovány na lůžku ústavní zdravotní péče, již další ústavní zdravotní péči nevyžadují, ale vzhledem ke svému dlouhodobě nepříznivému zdravotnímu stavu, snížené soběstačnosti v základních denních činnostech a nepříznivé sociální situaci nejsou schopny se obejít bez pomoci jiné osoby a nemohou být proto propuštěny ze zdravotnického zařízení ústavní péče do doby, než jim je zabezpečena pomoc osobou blízkou nebo jinou fyzickou osobou nebo zajištěno poskytování terénních nebo ambulantních sociálních služeb a nebo pobytových sociálních služeb v zařízeních sociálních služeb. Služba je určena pro dospělé osoby od 27 let s chronickým onemocněním.

## **Cíle služby**

- zachovat či zlepšit stávající soběstačnost uživatele poskytováním přiměřené péče podle jeho potřeb
- aktivně spolupracovat s uživatelem a jeho rodinou na tom, aby služba nebyla poskytována dlouhodobě a uživateli byla co nejdříve zajištěna odpovídající péče jinou osobou či sociální službou
- poskytovat kvalitní a bezpečnou službu prostřednictvím odborného a kvalifikovaného personálu

## **Rozsah poskytovaných služeb**

- poskytnutí celodenního ubytování
- poskytnutí celodenní stravy
- pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
- pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- sociálně terapeutické činnosti
- aktivizační činnosti
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

## **Základní rozsah činností sestává z následujících úkonů**

- ubytování
- úklid, praní a drobné opravy ložního a osobního prádla a ošacení, žehlení
- poskytnutí stravy: zajištění celodenní stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování, minimálně v rozsahu 3 hlavních jídel
- pomoc při úkonech osobní hygieny, pomoc při základní péči o vlasy a nehty, pomoc při použití WC
- pomoc a podpora při podávání jídla a pití, pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek, pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík, pomoc při vstávání z lůžka, uléhání, změna poloh, pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním i vnějším prostoru
- podpora a pomoc při využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů
- pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob
- sociálně terapeutické činnosti: socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob
- aktivizační činnosti: nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí: pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů

## **Zásady poskytování sociální služby**

- zachovávat lidskou důstojnost a soukromí uživatele
- respektovat přání a potřeby uživatele
- zastávat ohleduplný, vstřícný a laskavý postoj ke všem uživatelům
- podporovat uživatele při vyjádření jeho osobního, subjektivního názoru
- dodržovat Etický kodex zaměstnanců a sociálních pracovníků, a Listinu základních práv a svobod

## **Službu nemůžeme poskytnout**

- osobě, která nesplňuje cílovou skupinu
- osobě, jejíž zdravotní stav vyžaduje akutní odbornou zdravotnickou péči
- osobě s infekční nemocí, pro kterou není schopna pobytu v sociálním zařízení
- osobě s duševní chorobou, která je ohrožující pro společné soužití s ostatními uživateli
- osobě se závislostí na návykových látkách či alkoholu, která narušuje soužití s ostatními uživateli
- osobě, která žádá o poskytnutí stejné sociální služby poté, co jí byla před méně jak 6 měsíci vypovězena smlouva na tuto službu pro porušování povinností vyplývajících ze smlouvy

## **Vstup uživatele do služby**

Vstup uživatele do služby se řídí zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. V zařízení je konkretizován a podrobně upraven standardy kvality poskytovaných služeb a interními normami.

V případě zájmu o umístění podává občan písemnou žádost na adresu Sociálních lůžek, kterou si lze vyzvednout na sociálním oddělení Sociálních lůžek, nebo stáhnout na webových stránkách na adrese: <http://www.ldn-pocatky.cz>. Součástí žádosti je vyjádření ošetřujícího lékaře, příp. kopie posledního výměru důchodu a kopie rozhodnutí o příspěvku na péči.

Na základě těchto informací projednává žádost Komise pro posuzování žádostí o přijetí na Sociální lůžko a rozhodne o zařazení či nezařazení žádosti do pořadníku čekatelů. Před předpokládaným nástupem je žadatel opětovně kontaktován a upozorněn na pravděpodobný termín nástupu.

V den nástupu na Sociální lůžko, nebo již dříve, uzavře sociální pracovnice, jako zástupce ředitele zařízení, s novým uživatelem Smlouvu o poskytování sociální služby (s obsahem této smlouvy je uživatel seznámen již dříve, spolu s Domácím řádem zařízení).

Mezi poskytovatelem a uživatelem je tak uzavřena jednoznačná a srozumitelná smlouva o druhu poskytované služby, která obsahuje zejména:

- vnitřní pravidla Sociálního lůžka

- práva a povinnosti uživatele
- práva a povinnosti poskytovatele
- cenu za službu a způsob její úhrady

Nový uživatel je po podepsání smlouvy ubytován. Následně je seznámen s vedoucí stanice, se svými spolubydlícími, a postupně i s dalšími zaměstnanci Sociálních lůžek, kteří se o něj budou starat. Dále je mu přidělen klíčový pracovník, který ho provází celým procesem adaptace a sestavuje s ním individuální plán jeho cílů, potřeb a přání.

## **Poskytování zdravotní a ošetrovatelské péče**

Sociální lůžko poskytuje uživatelům nepřetržitou ošetrovatelskou péči vycházející z individuálních potřeb uživatelů. Ošetrovatelskou péči zajišťuje Sociální lůžko prostřednictvím svých vlastních zaměstnanců (všeobecné sestry způsobilé k výkonu povolání bez odborného dohledu a pracovníků přímé péče, kteří jsou řádně proškoleni).

Lékařská péče je poskytována ošetrojícím lékařem, který do zařízení dojíždí jednou týdně. Léčiva jsou uživatelům předepisována na recept a potřebné hygienické pomůcky na poukaz.

Vyžaduje-li zdravotní stav uživatele lůžko akutní péče, je přepraven na pokyn lékaře do zdravotnického zařízení.

Jelikož jsou Sociální lůžka součástí budovy Geriatrického zařízení, je lékařská péče u uživatelů v případě potřeby nepřetržitá. To je velkou výhodou našeho zařízení.

Zajišťování ostatních služeb (administrativa, úklid, technická správa...) mají na starosti pracovníci, kteří jsou součástí Geriatrického zařízení.

## **Hygiena**

Uživatel pečuje o svoji hygienu v rámci svých možností a schopností sám. Při nezvládnutí osobní hygieny je mu nápomocen personál poskytovatele. Osobní i ložní prádlo uživatelů se vyměňuje podle potřeby a to nejméně jednou týdně. Praní, žehlení a drobné opravy osobního prádla zajišťuje dodavatelská prádelna.

Ranní úprava uživatelů se provádí denně. Koupání se provádí nejméně jedenkrát týdně a dle potřeby. Pokud to zdravotní stav uživatele nedovoluje, hygienická péče se provádí na lůžku.

Na žádost uživatele může poskytovatel zajistit další služby, jako např. stříhání vlasů, manikúru, pedikúru apod. Tyto služby jsou hrazeny přímo uživatelem.

## **Hygiena prostředí**

Zachování čistoty v zařízení zabraňuje novým onemocněním a zároveň je součástí léčení uživatelů služby. Proto je nutné zachovávat čistotu v celém zařízení, hlavně pak v pokojích, chodbách a koupelnách.

Každý uživatel s ohledem na své schopnosti a zdravotní stav udržuje pořádek jak ve svém pokoji a osobních věcech, tak ve společně užívaných prostorách.

Úklid pokojů a společných prostor provádí uklízečka dle potřeby, minimálně však dvakrát denně. Větrání pokojů se provádí dle klimatických venkovních a vnitřních podmínek několikrát za den, a to vždy se souhlasem uživatelů na pokoji. Větrání na pokojích s imobilními uživateli zajišťuje ošetrovatelský personál.

## **Ubytování**

Sociální lůžka poskytují sociální služby maximálně 20 uživatelům na dvoulůžkových, třílůžkových a čtyřlůžkových pokojích. Pokoje jsou vybaveny polohovacími lůžky, nočním stolkem, stropním světlem a televizním přijímačem. Mimo pokoj může uživatel obvyklým způsobem užívat společně s ostatními uživateli jídelnu, zahradu, sociální zázemí (bezbariérové WC, bezbariérový sprchový kout, automat na kávu a telefon).

Ubytování zahrnuje mj. topení, teplou a studenou vodu, elektrický proud, úklid, praní a drobné opravy ložního prádla.

Uživatelé si mohou pokoj vybavit dle svého vkusu vlastními drobnými předměty (obrazy, květiny, hodiny, sošky atd.), včetně vlastního rádia. Nastěhování vlastního nábytku je možné jen s předchozím souhlasem Poskytovatele. Připevňování vlastních polic a obrazů na zdi je možné jen na základě předchozí dohody a v součinnosti se správcem budovy. Přemísťování nábytku mezi jednotlivými pokoji není povoleno.

V budově Sociálních lůžek je zakázáno přechovávat zvířata, nebezpečné chemikálie, topná tělesa, zbraně, hygienicky závadné předměty a používat otevřený oheň (např. svíčky, kouření na pokoji atp.). Kouření je povoleno pouze na určeném místě na otevřeném prostoru mimo budovu Sociálních lůžek.

Společné ubytování mužů a žen na jednom pokoji není přípustné. Výjimkou jsou manželé, partneři a uživatelé v příbuzenském poměru.

Uživatele je možné přestěhovat na jiný pokoj:

- na nezbytně nutnou dobu z provozních důvodů (např. malování, stavební úpravy nebo opravy)
- v případě, kdy by mezi ním a dalšími uživateli docházelo k závažnějším neshodám či konfliktům (pokud je volné místo)
- předcházelo-li umístění na jiný pokoj posouzení zdravotního stavu uživatele, schopnosti soužití s dalšími uživateli, bylo přihlédnuto ke stanovisku ošetřujícího lékaře a byly zhodnoceny další okolnosti umístění a možností zařízení

Poskytovatel je povinen udržovat prostory k ubytování a k užívání ve stavu způsobilém pro řádné ubytování a užívání a zajistit nerušený výkon práv uživatelů spojených s užíváním těchto prostor.

Uživatel má povinnost pomáhat udržovat svoje bydlení, podle svých možností, v pořádku a čistotě. Věci přidělené zařízením, zůstávají majetkem Sociálních lůžek. Uživatelé jsou povinni s nimi šetrně zacházet a při ukončení pobytu na Sociálním lůžku je vrátit ve stavu, který odpovídá délce jejich používání. Pokud dojde k záměrnému poškození majetku Poskytovatele uživatelem, úhradu a opravu hradí vždy uživatel.

## **Úhrada za pobyt**

Výše a způsob úhrady je stanoven ve Smlouvě. Každý uživatel je povinen zaplatit úhradu za ubytování a stravu dle sazebníku úhrad. Dále je uživatel povinen podle tohoto zákona zaplatit za poskytování péče za kalendářní měsíc částku ve výši přiznaného příspěvku na péči. Při nástupu na Sociální lůžko je proto každý uživatel povinen doložit výši příjmu a dále nahlásit jakoukoli změnu.

Příjmy uživatelům (důchod starobní, invalidní, příspěvek na péči) chodí buď na adresu Sociálních lůžek poštovní poukázkou, na číslo účtu Sociálních lůžek, nebo je rodina vkládá v hotovosti na pokladnu. Na konci účtovaného měsíce si Poskytovatel odečte z účtu uživatele předepsanou úhradu za pobyt vyplývající ze Smlouvy. Zbývající částka zůstává uživatelům na jejich bezplatném účtu a oni s ní mohou jakkoli naložit.

Poplatky za léky a poukazy na inkontinentní pomůcky se nevztahují na úhradu za pobyt, a každý uživatel si je tak musí hradit zvlášť z vlastních prostředků.

## **Úschova cenných a jiných věcí**

Při nástupu do zařízení a kdykoliv během pobytu je možné požádat staniční sestru o uschování cenných věcí (větší obnos peněz, vkladní knížky...) v trezoru zařízení. Při předání těchto věcí je sepsán protokol o převzetí, jeden pro uživatele a jeden pro Poskytovatele, který ho řádně uloží a zdokumentuje. Hrozí-li nebezpečí poškození, zničení nebo ztráty cenných věcí, převezme je zařízení do úschovy z vlastního podnětu. Uživatel má právo nechat si cenné věci (vkladní knížky, peněžní hotovost, šperky...) u sebe, Sociální lůžka ale za tyto věci, které nebyly dány do úschovy, neodpovídají.

Vedení Sociálních lůžek doporučuje, aby hotovost pro aktuální potřebu uživatele služby, volně uložené v jeho nočním stolku, z bezpečnostních důvodů nepřesáhla hodnotu 200,- Kč. Uživatel je poučen přijatelnou formou, že jde o preventivní opatření proti ztrátě jeho peněz a osobních předmětů.

Každý uživatel může ve stanovenou dobu peníze ze svého účtu vybírat, peníze ukládat nebo s nimi jinak disponovat, má právo nahlížet do evidence. Vyzvedávání peněz a cenných věcí příbuznými lze pouze s písemným souhlasem uživatele.

Předměty předané do úschovy budou vydány na základě žádosti uživatele, nebo při jeho propuštění ze Sociálního lůžka.

Zemře-li uživatel, pořídí staniční sestra nebo její zástupkyně za účasti dvou svědků z řad zaměstnanců soupis jeho cenných 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.

## **Stravování**

Uživatelům je poskytováno celodenní stravování, což zahrnuje snídani, svačinu, oběd, svačinu, večeři a druhou večeři pro diabetiky. Celodenní strava je dovážena z místní kuchyně.

Strava na Sociálním lůžku je přizpůsobena svým složením, množstvím a způsobem úpravy věku a zdravotnímu stavu uživatele. Stravu a dietu uživatele určuje lékař. Uživatel by měl doporučenou dietu respektovat, porušování dietních předpisů narušuje léčebný režim uživatele. V případě, že uživatel dietu odmítá, je seznámen s následky nedodržování diety a rozhodnutí je ponecháno na uživateli.



Rodinní příslušníci a jiné návštěvy mohou uživateli donést potraviny, které jsou pak uloženy v lednici umístěné na oddělení. Ponechávání a uschovávání jídla na pokoji není vhodné. Taktéž nejsou vhodné potraviny podléhající rychlé zkáze a potraviny, které se neslučují s doporučenou dietou.

Strava je podávána v následujícím časovém režimu:

Snídaně	7:30 – 8:00
Svačina	9:30 – 10:00
Oběd	11:30 – 12:00
Svačina	14:30 – 15:00
Večeře	16:30 – 17:00
Druhá večeře	19:00 – 19:30 (u diabetiků)

Mobilním uživatelům je podávána strava ve společné jídelně, imobilním uživatelům, v závislosti na soběstačnosti, je strava podávána na pokojích. Odnášet teplá jídla, nádobí a příbory z jídelny na pokoje není povoleno. Pokud uživatel neodebere stravu ve výše uvedenou dobu, má možnost po dohodě se službu konajícím personálem odebrat stravu později. Personál přihřeje jídlo v mikrovlnné troubě.

Na jednotlivé pokoje uživatelů jsou denně rozdávány konvice s čajem dle diety. O dostatečný příjem tekutin se stará pečující personál, který dbá na dodržování pitného režimu.

Jídelní lístek na celý týden je k nahlédnutí na nástěnkách, na recepci, event. na internetu [www.ldn-pocatky.cz/kuchyne](http://www.ldn-pocatky.cz/kuchyne). Uživatelé se mohou ke kvalitě, složení a způsobu podání jídla vyjadřovat přímo obsluhujícímu personálu nebo vedoucí kuchyně. Své připomínky lze vyjádřit písemně a předat je staniční sestře nebo anonymně vhodit do schránky umístěné na chodbě.

V případě pobytu uživatele mimo Sociální lůžko (dovolenka, hospitalizace ve zdravotnickém zařízení) se za každý den uživateli vrací částka ve výši hodnoty neodebrané stravy.

## **Klid na Sociálním lůžku**

Zásady občanského soužití a zajištění nezbytného klidného prostředí a úrovně kulturního bydlení vyžadují, aby se uživatelé chovali tak, aby bez oprávněného důvodu neobtěžovali spolubydlící a ostatní uživatele Sociálních lůžek nadměrným hlukem.

Doba nočního klidu je na Sociálním lůžku stanovena od 22:00 do 6:00 hodin. Rozhlas a televizi může uživatel užívat bez omezení. V době klidu by měli s použitím přijímače souhlasit i ostatní uživatelé na pokoji. Zvuk přijímače by neměl rušit uživatele na jiných pokojích. V době nočního klidu nesmí být uživatelé rušeni, s výjimkou podávání léků, ošetrovatelských úkonů, akutní lékařské péče a kontrol zdravotnického personálu.

Dobu odpoledního klidu zachovávají uživatelé od 12:00 do 13:00 hodin. Odpolední odpočinek uživatelů respektují zaměstnanci Sociálních lůžek, a proto provádí jen neodkladné úkony.

## **Návštěvy**

Návštěvní doba na Sociálním lůžku není pevně stanovena, ale návštěvníci musí respektovat denní rytmus jednotlivých uživatelů a tento Domácí řád. Uživatelé mohou přijímat návštěvy ve společenských místnostech, na chodbách nebo na pokoji (pokud s tím spolubydlíci souhlasí), nebo za příznivého počasí mohou uživatelé s návštěvou využít zahradu Sociálních lůžek.

Návštěvy nesmí rušit klid a pořádek na Sociálních lůžkách nebo narušovat léčebný dietní režim uživatele. Na Sociálním lůžku nelze návštěvě poskytnout stravu ani ubytování.

Při mimořádných událostech (např. výskyt epidemie) jsou návštěvy v zařízení zakázány. O důvodu, počátku a ukončení zákazu návštěv jsou uživatelé i návštěvy informováni vývěskami.

Ředitel společnosti může v odůvodněných případech jednotlivým návštěvníkům zakázat vstup na Sociální lůžka, pokud došlo při jejich předchozí návštěvě k nepřístojnostem a stížnostem na jejich chování.

## **Vycházky**

Vycházky mobilních a orientovaných uživatelů probíhají v areálu zařízení samostatně. Je vždy ale povinností uživatele nahlásit sestře, že odchází z oddělení. Vycházky částečně či zcela imobilních uživatelů v areálu zařízení zajišťuje buď ošetrovatelský personál, nebo rodinní příslušníci uživatele.

Uživatelé mají možnost svobodného a volného pohybu po Sociálních lůžkách i mimo něj. Vycházky mimo areál budovy může lékař nebo staniční sestra ze zdravotních důvodů omezit nebo zakázat. V případě, že

lékař nedoporučí uživateli vycházet mimo Sociální lůžka samostatně, jsou vycházky povoleny pouze s doprovodem personálu, rodinných příslušníků nebo přátel.

## **Kulturní život**

Sociální lůžka zajišťují kulturní a zájmovou činnost, která je nedílnou součástí péče o uživatele a důležitá pro rozvoj jejich schopností, dovedností, estetického cítění a zapojení do společenského života, přičemž vychází z aktuálních potřeb každého uživatele, ctí přitom jeho individualitu, soukromí a zájmy. Kulturní a zájmové činnosti jsou poskytovány pouze na základě dobrovolné účasti a jsou závislé na věku, zdravotním stavu a schopnostech uživatelů.

Z knihovny zařízení mají uživatelé možnost půjčit si knihu prostřednictvím určeného pracovníka. Uživatelé mají též možnost odebírat soukromě tisk, který hradí ze svých prostředků. Odběr zajistí po dohodě s uživatelem staniční sestra nebo sociální pracovnice. Ve společenských místnostech a na pokojích mají uživatelé k dispozici televizi a připojení na internet.

Uživatel se může věnovat své zájmové činnosti, pokud tato činnost nebo její rozsah nejsou na úkor jeho zdraví, nenarušuje klid nebo neohrožuje zdraví ostatních uživatelů, a pokud konkrétní zájmovou činnost podmínky Sociálních lůžek dovolují.

Každý týden se konají kognitivní tréninky, které jsou dobrovolné. Obsahem této činnosti je procvičování paměti, poznávacích procesů, jemné motoriky, spolupráce a sociální interakce. Uživatelé zde malují, počítají, píšou, zpívají si, povídají, vzpomínají atd. Kromě kognitivních tréninků se na Sociálních lůžkách realizuje i mnoho dalších činností a aktivit.

K nejširšímu uspokojení individuálních zájmů uživatelů a udržení jejich aktivity, které rozvíjí soběstačnost a zlepšují kvalitu života, má každý uživatel svého klíčového pracovníka, který zodpovídá ve spolupráci se sociální pracovnicí za vytvoření, aktualizaci a realizaci individuálního plánu. Pravidelně se s uživatelem schází a sleduje jeho zájmy a potřeby, průběžně vyhodnocuje, zda jsou naplňovány osobní cíle uživatele.

## **Stížnosti a připomínky**

Všichni uživatelé Sociálních lůžek mají možnost se vyjadřovat ke kvalitě a způsobu poskytovaných služeb. Stížnosti a připomínky slouží ke

zlepšení kvality poskytovaných služeb. Stížnosti může podávat uživatel služby, jeho zákonný zástupce, rodinní příslušníci nebo nezávislá osoba. Stížnost může být podána písemně či ústně a doručena na adresu poskytovatele služby, předána staniční sestře, vrchní sestře, primářce, sociální pracovníci nebo ředitelce Sociálních lůžek, a nebo i v případě anonymní stížnosti, vhozena do schránky, která je k tomu určena na chodbě oddělení.

Každá stížnost je písemně evidována. Ústní stížnost se eviduje v písemné podobě a předává ředitelce Sociálních lůžek. Stížnosti jsou pak uloženy u ředitelky Sociálních lůžek.

Poskytovatel služby je povinen na stížnosti a připomínky odpovědět vždy písemně do 30 dnů od jejich zaevidování. Pokud není stěžovatel spokojen s vyřízením stížností, má možnost obrátit se na nezávislý orgán.

## **Ukončení poskytované služby**

Ukončení pobytu na Sociálním lůžku, zejména výpovědní důvody a výpovědní lhůty, se řídí ustanoveními Smlouvy a zákonem o sociálních službách.

Uživatel může Smlouvu vypovědět kdykoli bez udání důvodu. Výpovědní lhůta pro výpověď uživatele činí 14 dní. Před ukončením ubytování jsou vyrovnány veškeré závazky a pohledávky.

Poskytovatel může Smlouvu vypovědět pouze z těchto důvodů:

- jestliže uživatel hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze Smlouvy.

Za hrubé porušení Smlouvy se považuje zejména:

1) zamlčení příjmů nebo jeho změn

2) úmyslné nezaplacení úhrady za bydlení, stravu a služby po dobu delší než 2 měsíce

3) zamlčení závažných informací o svém zdravotním stavu, které by při uvedení měly za následek odmítnutí uzavření smlouvy

- jestliže i po písemném či jinak pro uživatele srozumitelným způsobem učiněném napomenutí opakovaně porušuje stejným způsobem pořádek na Sociálním lůžku stanovený tímto Domácím řádem

- jestliže uživatel zvláště hrubým způsobem narušil soužití ostatních uživatelů. Za zvláště hrubý způsob narušení je považováno zejména:

1) agresivní napadení nebo opakované agresivní slovní napadání ostatních uživatelů, pracovníků poskytovatele či návštěvníků Sociálních lůžek, pokud není způsobeno akutní změnou jeho zdravotního stavu

- 2) vyhrožování fyzickým napadením, které může důvodně vzbudit obavy u jiného uživatele i u pracovníků poskytovatele či návštěvníků
- 3) sexuální obtěžování případně jiné deviantní chování a jednání směrem k ostatním uživatelům, pracovníkům poskytovatele či návštěvníků Sociálních lůžek, pokud není způsobeno akutní změnou jeho zdravotního stavu
- 4) diskriminační chování z hlediska rasové, národnostní, etnické, náboženské a osobnostní (např. věk, pohlaví, vzdělání, vizáž, zdravotní stav...) odlišnosti vůči ostatním uživatelům, pracovníkům poskytovatele či návštěvníkům Sociálních lůžek
- 5) vpuštění cizí osoby do objektu Sociálních lůžek za účelem jejího přespání zde či páchání jiného jednání nebo chování popsaného v odstavci 1-5
- 6) opakované nevhodné chování návštěvy uživatele, narušující soukromí ostatních uživatelů, klid a pořádek na Sociálním lůžku nebo jiné jejich jednání popsané v odstavci 6
- 7) opakované porušení zákazu kouření na pokoji
- 8) opakované úmyslné rušení nočního klidu nebo rušení nočního klidu v opilosti
- 9) opakovaný příchod v podnapilém stavu nebo pod vlivem jiných návykových látek
- 10) spáchání přestupku nebo trestného činu na Sociálním lůžku nebo v souvislosti s pobytem na Sociálním lůžku

- v případě zhoršení zdravotního stavu uživatele, který vyžaduje poskytnutí zdravotní ústavní péče ve zdravotnickém zařízení, přesahující rámec péče stanovený Smlouvou. V takovém případě lze v návaznosti na aktuální zdravotní stav Smlouvu vypovědět ve lhůtě nezbytné pro zajištění odpovídající zdravotní péče

- přemístěním uživatele do jiného zařízení (domov pro seniory, návrat do vlastního domácího prostředí...)

- úmrtím uživatele

- dojde-li od podpisu smlouvy k takové změně podmínek, že nelze po Poskytovateli požadovat, aby službu uživateli nadále poskytoval

- dojde-li k ukončení poskytování této služby

Výpovědní lhůta pro výpověď danou poskytovatelem z výše uvedených důvodů činí 14 dní. Lhůta pro výpověď danou Poskytovatelem či uživatelem počíná běžet následujícího dne po doručení výpovědi druhé smluvní straně.

## **Provozní pravidla**

- chovat psy, kočky, akvarijní rybky, ptactvo a jiné drobné zvířectvo v prostoru Sociálních lůžek je uživatelům zakázáno
- uživatelé mají zakázáno vstupovat bez důvodu do služebních místností sester nebo lékařů, sociální pracovnice, do místní kuchyně a kuchyňek na oddělení, skladovacích a úklidových prostor, kotelny a prostor údržby, márnice a recepce
- kouření je povoleno pouze ve vyhrazených prostorách, na pokojích a ve vnitřních prostorách budovy je kouření zakázáno
- karetní a jiné hazardní hry o peníze jsou zakázány
- je zakázáno donášet do zařízení návykové látky a alkoholické nápoje ve větší míře. Používání alkoholických nápojů je povoleno v omezeném množství, vždy na základě zdravotního stavu uživatele.
- výtah je uživateli doporučeno používat v doprovodu ošetrovatelského personálu
- informace o zdravotním stavu podává pouze ošetřující lékař. Kontakt na lékaře předá klíčový pracovník nebo staniční sestra.
- informace o umístění na Sociální lůžko a úhradách za pobyt podává sociální pracovnice
- o každém uživateli je vedena dokumentace, do které má právo uživatel nahlížet. Rodinným příslušníkům je dovoleno nahlížet do dokumentace uživatele pouze s jeho souhlasem. Osobní spis uživatele je k nahlédnutí u sociální pracovnice a ošetrovatelská dokumentace, dokumentace pro záznam zdravotní sestry, zdravotní dokumentace je uživateli k nahlédnutí pouze v přítomnosti staniční sestry.
- uživatelé dbají zásad etiky, snášenlivosti a ohleduplnosti vůči ostatním uživatelům a spolupracují podle svých možností na vytváření hezkého a příjemného společenství

## **Závěrečná ustanovení**

- Domácí řád je závazný pro všechny uživatele služby, pracovníky a návštěvníky Sociálních lůžek.
- Seznámení s Domácím řádem provádí u nových uživatelů sociální pracovnice.
- Domácí řád je přílohou Smlouvy

- Domácí řád je k dispozici v kanceláři staniční sestry, a také v kanceláři sociální pracovnice. Je též vyvěšen ve společných prostorách Sociálních lůžek
- Domácí řád nabývá platnosti a účinnosti 1. února 2018

V Počátkách 25. 5. 2018

PharmDr. Jiří Korta

jednatelé společnosti

Ing. Marie Hrnčířová