



Centrum sociálních služeb Hrabyně



DOMÁCÍ ŘÁD

**Vnitřní pravidla pro poskytování
odlehčovací služby**

ÚVOD



Domácí řád – vnitřní pravidla o poskytování odlehčovací služby (dále jen domácí řád nebo vnitřní pravidla) upravuje práva a povinnosti uživatelů související se životem v Centru sociálních služeb Hrabyně (dále jen „poskytovatel“, „zařízení“ nebo „CSS Hrabyně“).

Tato vnitřní pravidla jsou zpracována v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění a vyhláškou č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, v platném znění, Standardy kvality sociálních služeb a vnitřními předpisy poskytovatele. Tato pravidla jsou předávány uživateli při podpisu smlouvy o poskytnutí odlehčovací služby.

Centrum sociálních služeb Hrabyně – je příspěvková organizace, jejímž zřizovatelem je Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR. Posláním odlehčovacích služeb je poskytovat pobytové služby osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, a o které je jinak pečováno v jejich přirozeném sociálním prostředí. Odlehčovací služba poskytuje podporu, možnost odpočinku a regenerace sil pečujícímu, případně rodině, která pečuje o osobu zdravotně postiženou nebo seniora. Posláním služby je podporovat uživatele služby k samostatnosti, k rozvíjení vlastních schopností při sebeobsluze či při péči o domácnost.

Uživatelům sociálních služeb (dále jen „uživatel“) poskytovatel v rámci sociální služby zajišťuje ubytování, celodenní stravu a potřebnou individuální péči, dále jsou uživatelům nabídnuty fakultativní a doplňkové činnosti, jako např. "přeprava bezbariérovým autem" a základní sociální poradenství. Kromě výše uvedených činností zajišťuje sociální služba také rehabilitaci, nezbytnou zdravotní péči vlastními kvalifikovanými zaměstnanci – všeobecnými sestrami a potřebnou lékařskou péči příp. poskytnutí doprovodu uživatelům k odborným lékařům, případně umožněním návštěvy externích odborných lékařů v ordinacích těchto lékařů, které se nacházejí v prostorech zařízení.

Poskytovatel dále zprostředkovává a pořádá společenské, kulturní a sportovní akce, terapie k zachování mentálních schopností a další akce a činnosti, jež mohou v případě zájmu uživatelé využívat.

Pravidla pro rezervaci odlehčovací služby – minimální délka pobytu je 5 dní a pro rezervaci pobytu je stanoven rezervační poplatek ve výši 2.000, -- Kč. Rezervační poplatek je nevratný, pouze v případě doložení skutečností rozhodných pro zrušení pobytu (hospitalizace ve zdravotnickém zařízení, úmrtí žadatele o odlehčovací službu), může být vrácen. Poplatek musí být uhrazen do 10 dní od schválení rezervace, po uplynutí této doby je rezervace zrušena a termín je nabídnut jiným zájemcům. Zájemce, který je zařazen do Seznamu žadatelů na odlehčovací službu, kontaktuje e-mailem náměstkyní sociálních služeb p. Knopp Tomáškovou na e-mailové adrese: tomaskova@csshrabyne.cz, kde bude uvedeno jméno, příjmení zájemce, termín rezervace pobytu, případně číslo pokoje, který by si žadatel přál. Poté zájemci budou e-mailem zaslány informace potřebné k úhradě rezervační zálohy a po uhrazení této částky bude rezervace závazná.

BYDLENÍ



Poskytovatel zajišťuje uživatelům ubytování v jednolůžkových pokojích. Pokoj je v jedné bytové buňce, která je tvořena 2 pokoji, předsíní, bezbariérovým WC a bezbariérovým sprchovým koutem. Pokoje jsou standardně vybaveny lůžkem, skříní, prádelníkem, stolem, televizí, lednicí a rádiem.

Uživatel je povinen řádně užívat prostory vyhrazené k ubytování a dále má právo a možnost využívat volně přístupné prostory zařízení i ostatní občanskou vybavenost v areálu i mimo areál Centra sociálních služeb Hrabyně. Uživatel může provádět v prostorech a v pokojích změny pouze se souhlasem poskytovatele.

V rámci ubytování je možné parkování vlastního automobilu na vyhrazených parkovacích místech u tzv. „METY“. Podrobnosti parkování vozidel uživatelů Centra sociálních služeb Hrabyně upravuje provozní řád parkovišť.



STRAVOVÁNÍ

Poskytovatel zajišťuje uživatelům stravování podle předem zveřejněného jídelního lístku, který je k dispozici na nástěnkách na jednotlivých patrech, v aplikaci pro objednávání stravy přes webové stránky poskytovatele www.csshrabyne.cz. Uživatelé si volí stravu pomocí čipové karty přímo na terminálech umístěných na 3. patře u kanceláře sociálních pracovníků nebo na chodbě před prostorem recepce, nebo online formou za použití přihlašovacího jména a hesla. Přihlášení či změny v objednaném jídle na určitý den je možné nejpozději 2 pracovní dny předem do 8:30 hodin. Uživatelé mají možnost si vybrat z následujících diet – racionální, diabetická a vegetariánská.

V případě potřeby a dle přání uživatele poskytovatel zajistí stravování podle jeho individuálního dietního režimu uživatele. Stravování může být rovněž na přání upraveno na mixovanou nebo mletou stravu. U uživatelů, kteří mají lékařem doporučeno přijímat stravu formou nutričních vaků, nebo enterální výživovou sondou, je stravování poskytováno na základě ordinace příslušného lékaře.

S ohledem na kvalitu poskytovaných sociálních služeb se mohou uživatelé vyjadřovat ke stravování na pravidelných patrových schůzkách uživatelů, které probíhají co 6 týdnů na jednotlivých patrech.

Uživatelé se stravují v hlavní jídelně v přízemí zařízení nebo v jídelně příslušného patra, eventuelně na pokoji. Strava se podává v následujících časových intervalech vždy s kladným přístupem k individuálním potřebám uživatele, pokud lze zajistit v rámci časových možností pečujícího personálu:

	Hlavní jídelna	Jídelna na patře	Na pokoji
Snídaně	07.00 - 08.00 hod.	07.30 - 08.30 hod.	07.30 - 08.30 hod.
Oběd	11.30 - 13.00 hod.	11.15 - 12.30 hod.	11.15 - 12.30 hod.
Večeře	17.00 - 18.00 hod.	17.00 - 17.45 hod.	17.00 - 17.45 hod.

Uživatelé mají na chodbě v přízemí CSS Hrabyně a na 8. patře k dispozici sifón.

Uživatelé mají možnost skladovat své potraviny v lednici na pokoji.

POSKYTOVÁNÍ PÉČE



Poskytovatel poskytuje uživatelům základní činnosti dle § 44 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění, a § 10 Vyhlášky 505/2006 Sb., kterou se provádí některá ustanovení zákona o sociálních službách, v platném znění. Každý uživatel má právo na poskytování služeb sociální péče v nejméně omezujícím prostředí.

Péče je poskytována dle individuálních potřeb a schopností uživatele. Poskytovatel zajišťuje v rámci sociální služby poskytování těchto činností a úkonů péče:

A) POMOC PŘI ZVLÁDÁNÍ BĚŽNÝCH ÚKONŮ PÉČE O VLASTNÍ OSOBU

- pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek,
- pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík,
- pomoc při vstávání z lůžka, uléhání, změně poloh,
- podpora a pomoc při podávání jídla a pití,
- pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním případně vnějším prostoru areálu Centra sociálních služeb Hrabyně a blízkého okolí.

B) POMOC PŘI OSOBNÍ HYGIENĚ NEBO POSKYTNUTÍ PODMÍNEK PRO OSOBNÍ HYGIENU

- pomoc při úkonech osobní hygieny,
- pomoc při základní péči o vlasy a nehty,
- pomoc při použití WC.

C) VÝCHOVNÉ, VZDĚLÁVACÍ, AKTIVIZAČNÍ A SOCIÁLNĚ TERAPEUTICKÉ ČINNOSTI

- nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností,
- volnočasové a zájmové aktivity.

D) ZPROSTŘEDKOVÁNÍ KONTAKTU SE SPOLEČENSKÝM PROSTŘEDÍM

- podpora a pomoc při využívání běžně dostupných informačních zdrojů, přístup k vnějším dostupným službám,
- pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začlenění osob.

E) POMOC PŘI UPLATŇOVÁNÍ PRÁV, OPRÁVNĚNÝCH ZÁJMŮ A PŘI OBSTARÁVÁNÍ OSOBNÍCH ZÁLEŽITOSTÍ

- pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů uživatele.



ZÁKLADNÍ SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ

Poskytovatel poskytuje zájemcům o sociální služby a uživatelům dle § 37 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění, a § 3 Vyhlášky 505/2006 Sb., kterou se provádí některá ustanovení zákona o sociálních službách, v platném znění

informace:

- směřující k řešení nepříznivé sociální situace prostřednictvím sociální služby,
- o možnostech výběru druhu sociálních služeb podle potřeb osob a o jiných formách pomoci, např. o dávkách pomoci v hmotné nouzi a dávkách sociální péče,
- o základních právech a povinnostech osoby, zejména v souvislosti s poskytováním sociálních služeb, a o možnostech využívání běžně dostupných zdrojů pro zabránění sociálního vyloučení a zabránění vzniku závislosti na sociální službě,
- o možnostech podpory členů rodiny v případech, kdy se spolupodílejí na péči o osobu.

Základní poradenství je poskytováno bezplatně.



FAKULTATIVNÍ A DOPLŇKOVÉ ČINNOSTI

Fakultativní služby jsou takové služby, které poskytovatel poskytuje nad rámec poskytovaných odlehčovacích služeb. Úhrada za tyto činnosti je uvedena v příloze č. 2

Fakultativní a doplňkové činnosti, tohoto dokumentu. Jedná se o:

- 1) přepravu bezbariérovým automobilem a autobusem,
- 2) soukromé telefonní hovory,
- 3) kopírování + tisk dokumentů.

K doplňkovým činnostem poskytovatele patří:

- 4) výpůjčka skútru – poskytováno bez úplaty.



DOSTUPNOST SLUŽBY

Ubytování, stravování, přiměřená podpora, pomoc a péče jsou poskytovány v prostorech poskytovatele podle profesí zaměstnanci CSS Hrabyně v příslušné pracovní době.

Úsek sociálních služeb

- sociální pracovníci 08:00 - 13:30 hod
- oddělení aktivizační 09:00 - 15:30 hod.
- oddělení sociálních služeb 00.00 - 24.00 hod.

Úsek zdravotní péče

- oddělení zdravotní 00.00 - 24.00 hod.
- rehabilitace 07.00 - 15.30 hod.

Úsek ekonomický

- pokladna

pondělí	08:00 - 11:30 hod.	12.15 – 13.30 hod.
úterý	08:00 - 11:30 hod	
středa	08:00 - 11:30 hod.	12.15 – 13.30 hod.
čtvrtek	08:00 - 11:30 hod.	
pátek	08:00 - 11:30 hod.	12.15 – 13.00 hod.

Úsek technický

- referent dopravy a odpadového hospodářství 08.00 - 13.30 hod.
- oddělení prádelny 08.00 - 14.00 hod.
- oddělení údržby 07.00 - 15.30 hod.

BEZPEČNOST A ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU



Při nástupu do zařízení obdrží uživatel od vedoucí oddělení sociálních služeb případně sociálního pracovníka klíč od pokoje a uzamykatelné skříňky v pokoji.

Poskytovatel nenese odpovědnost za finanční hotovost a cennosti, uložené na pokoji uživatele. Uživatelé mají možnost předat do úschovy zařízení cenné věci, vkladní knížky a peněžní hotovost. Cenné věci a vkladní knížky převezme od uživatele do úschovy během své pracovní doby pokladní zařízení. Řádně označené je uloží do trezoru věcných depozit ve své kanceláři a vystaví uživateli potvrzení o převzetí – složní list. Peněžní hotovost pokladní zařízení uloží na depozitní účet uživatele a vystaví uživateli potvrzení – příjmový pokladní doklad.

Užívání elektrických spotřebičů je upraveno v pokynu Používání soukromých elektrických spotřebičů na pokojích uživatelů. Uživatelé se musí při mimořádných událostech řídit pokyny odpovědných zaměstnanců.

Uživatelé zařízení jsou povinni dodržovat bezpečnostní předpisy zařízení. Při mimořádných událostech se řídí vnitřními bezpečnostními předpisy. Uživatelé sociální služby jsou povinni šetřit majetek zařízení a dbát, aby nebyl úmyslně poškozen. Uživatel odpovídá podle občanského práva za úmyslně způsobenou škodu a za škodu z nedbalosti na majetku poskytovatele nebo majetku jiných osob využívajících sociální služby. Za úmyslně způsobenou a zaviněnou škodu se považuje hmotná škoda na majetku a lze ji vyjádřit finanční částkou. Uživatel je povinen nahlásit způsobenou škodu zaměstnancům zařízení, aby mohla být okamžitě odstraněna a nedošlo k dalším škodám na majetku a zdraví. Uživatel je povinen zaplatit poskytovateli škodu v plné výši. V případě odstranění škody (opravy) zaměstnanci poskytovatele, uhradí uživatel cenu použitého materiálu a náklady na počet odpracovaných hodin. Ředitelka CSS Hrabyně rozhodne o případném oprávněném nároku a o způsobu a výši úhrady úmyslně způsobené škody nebo příp. o nahlášení orgánům činným v trestním řízení.

OSOBNÍ HYGIENA A HYGIENA PROSTŘEDÍ



Uživatelé ve svém vlastním zájmu a podle svých schopností pečují o osobní hygienu, čistotu šatstva, prádla a obuvi, dbají o čistotu kompenzačních pomůcek a o udržování čistoty a pořádku v pokojích, předsíňkách i společných prostorech zařízení.

Udržování čistoty a pořádku



Udržování čistoty ve společných prostorech a v pokojích zajišťuje úklidová firma. Udržování čistoty a pořádku na pokoji je zájmem uživatele. Běžný úklid společných prostor je zajišťován úklidovou službou každý den. Do zásuvek, nočních stolků a skříní uživatelů nesmí personál nahlížet bez jejich souhlasu a jejich přítomnosti.

Na pokojích uživatelů nelze z hygienických důvodů chovat zvířata, volně skladovat nebezpečné chemikálie, rychle se kazící potraviny, věci hygienicky závadné. Z těchto důvodů je nutné, aby uživatelé umožňovali vstup zaměstnanců zařízení do svých pokojů a respektovali jejich doporučení.

Osobní hygiena



Hygiena je důležitou součástí osobní pohody. Proto se doporučuje všem uživatelům dbát na osobní hygienu i čistotu svého okolí. O osobní hygienu pečují uživatelé sami nebo s podporou či pomocí pracovníků v sociálních službách.

K osobní hygieně patří také úprava a stříhání vlasů, holení, péče o nehty. Uživatelé mají možnost využívat externích služeb kadeřnictví a pedikúry. Osobní hygiena uživatelů probíhá na základě individuální potřeby a osobního plánu péče každého uživatele a provozních možností zařízení. Nezbytná hygiena je provedena bezodkladně.

Praní prádla



Praní prádla je zajišťováno v prádelně zařízení. Současně s praním a žehlením jsou v případě potřeby prováděny i drobné opravy prádla, které jsou zahrnuty v ceně ubytování. Na žádost uživatele zaměstnanci prádelny označí jeho osobní oděv a prádlo.

ZDRAVOTNÍ SLUŽBY



Zařízení v rámci uceleně poskytované služby a pocitu bezpečí nabízí uživatelům možnost využívat na základě ordinace příslušného lékaře nezbytnou zdravotní péči a ošetrovatelskou péči odpovídající jejich zdravotnímu stavu.

Lékařské služby zajišťují externí všeobecní praktičtí a odborní lékaři, kteří ordinují v ordinaci v prostorech zařízení v ordinčních hodinách, viz. Ordinační hodiny univerzální ambulance CSS Hrabyně – tento rozpis je zveřejněn na nástěnkách každého patra.

V zařízení uživatelům, na základě jejich současného zdravotního stavu, poskytují zdravotní služby kvalifikovaní zdravotničtí pracovníci dle zákona č.96/2004 Sb., o nelékařských povoláních, v platném znění. Uživatelé mohou na doporučení příslušného lékaře využívat možností rehabilitace, je nutná žádanka praktického lékaře pro dospělé (VZP-06k-Poukaz na ošetření/vyšetření) pro neurologa nebo rehabilitačního lékaře, který stanoví rehabilitační procedury.

Léčivé přípravky, které si uživatel přinese s sebou, má možnost předat na zdravotní oddělení. Léčivé přípravky užívá uživatel zcela sám nebo za asistence zaměstnanců zdravotního oddělení. Doplatek za léčivé přípravky si hradí každý uživatel ze svých prostředků.

Uživatel, u něhož je podezření na infekční onemocnění, předpokládající hospitalizaci, je na základě rozhodnutí příslušného lékaře hospitalizován na příslušném oddělení nemocnice.

SPOLEČNÉ SOUŽITÍ



Návštěvy

Návštěvy mohou uživatelé přijímat každý den kdekoliv, zejména v prostorech recepce, v čítárně nebo ve společenské místnosti na 6. patře, a to v době od 6:00 do 21:00 hod., na pokojích uživatelů od 9:00 do 21:00 hod. K pobytu návštěv po 21 hod. se přistupuje individuálně se souhlasem náměstkyně sociálních služeb, náměstkyně zdravotní péče a ředitelky zařízení. Návštěvy po 21 hod. řeší příkaz ředitelky Zákaz vstupu do CSS po 21 hod.



Noční klid

Nočním klidem se rozumí doba určená k spánku a regeneraci organismu, která je stanovena na dobu od 22:00 do 6:00 hod. Za porušení nočního klidu se považuje hlasitá reprodukce hudby a mluveného slova, hlučné nebo agresivní chování pod vlivem alkoholu či jiných návykových látek. Společenské akce přesahující hodinu nočního klidu lze pořádát se souhlasem ředitelky zařízení nebo jím pověřeného zaměstnance a pouze ve vybraných prostorech.

Kouření a užívání návykových látek



V zařízení je kouření povoleno pouze v prostorech vyhrazených pro kuřáky v kuřárnách na 5. a 7. patře nové budovy. V jiných prostorách objektu je kouření uživatelům přísně zakázáno. V celém objektu zařízení platí přísný zákaz užívání a přechovávání omamných a psychotropních látek, a také nepřiměřené požívání alkoholických nápojů.

Patrové schůzky



Patrové schůzky slouží k vzájemné informovanosti mezi poskytovatelem a uživateli. Konají se podle předem zveřejněného harmonogramu schůzek uživatelů na patře, a to vždy 1x za 2 měsíce na příslušném patře. Patrovou schůzku vede sociální pracovník, schůzky se dále účastní vedoucí oddělení sociálních služeb a uživatelé sociálních služeb na daném patře.

Volný čas



Zařízení nabízí uživatelům pravidelné aktivity (nabídka je rozmanitá a reaguje na aktuální potřeby a přání uživatelů, v jednom roce nemusí zařízení organizovat všechny uvedené aktivity).

Aktivizační činnosti a zájmové aktivity:

- oddělení aktivizační (výtvarná, textilní a keramická dílna),
- aktivizační činnosti zaměřené na danou tematiku (výtvarné, hudební dopoledne, vaření, hraní společenských her apod.),
- solná jeskyně, filmová místnost,
- canisterapie,
- společenská odpoledne.

Uživatelé mají možnosti využívat knihovnu, a to každý pátek v místnosti knihovny 7. patra. Televizory jsou instalovány na jednotlivých patrech a dataprojektor v čítárně a Zeleném salonku.

Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:

- autobusové zájezdy do okolí,
- rekondační zájezd zahraniční, tuzemský – v případě že to umožní finanční prostředky od sponzorů v rezervním fondu zařízení,
- kulturní a společenské akce – divadelní představení, koncerty, besedy a autogramiády – dle aktuální nabídky.
- sportovní a společenské aktivity –Miniabilympiáda, Boccia, vědomostní soutěže apod.

Uživatel se samostatně rozhoduje o trávení svého volného času, je však přitom povinen respektovat vnitřní pravidla poskytovatele. V případě soukromé akce uživatele je nutné si předem domluvit rezervaci a využití čítárny s oddělením aktivizace.

Uživatelé mohou neomezeně využívat nabídky akcí i dalších subjektů, které sídlí v areálu i mimo areál CSS Hrabyně. V areálu se dále nacházejí další služby, jako např. obchod, lékárna, servis invalidních vozíků, pobočka České pošty, restaurace atd.

POBYT MIMO ZAŘÍZENÍ



Uživatelé mohou kdykoliv opustit zařízení. Při odchodu se doporučuje, aby uživatel z provozních a bezpečnostních důvodů nahlásil zaměstnanci vykonávajícímu směnu na daném patře, kde jde a kdy přibližně plánuje návrat.

Dlouhodobý pobyt mimo zařízení (odchod i návrat) by měl uživatel nahlásit nejpozději v den odchodu či odjezdu. Pobyt mimo zařízení o víkendu a státním svátku ve vztahu k odhlášení stravy by měl uživatel nahlásit nejpozději dva pracovní dny, předcházející dni odchodu či odjezdu. Oznamování pobytu mimo zařízení je doporučeno z provozních důvodů (odhlášení stravy, výpočet úhrad za pobyt a za poskytnutou péči) a z bezpečnostních důvodů. Uživatel, opatrovník nebo rodinný příslušník nahlásí pobyt mimo zařízení zaměstnanci vykonávajícímu službu – pracovníkovi v sociálních službách, sociálnímu pracovníkovi nebo vedoucí oddělení sociálních služeb. Při dlouhodobějším pobytu uživatele mimo zařízení vydává uživateli, popř. jeho opatrovníkovi, zaměstnanec zdravotního oddělení léčivé přípravky.

POŠTOVNÍ ZÁSILKY



Poštovní zásilky (obyčejné, doporučené, peněžní poukázky) určené pro uživatele přebírá na pobočce České pošty, Hrabyně 3, pověřený zaměstnanec zařízení - pokladní, v době nepřítomnosti její zástupce. Poté pokladní nebo její zástupce předává na pokladně zásilky uživateli zařízení, který zprostředkovává rozvoz pošty ostatním uživatelům. Před rozdělením poštovních zásilek adresátům - konkrétním uživatelům, předá uživatel zásilky sociálnímu pracovníkovi, který rozdělí poštovní zásilky podle příslušných pater, na kterých uživatelé bydlí.

Doporučené zásilky si poté adresát – uživatel přebírá osobně proti podpisu v pokladně zařízení. V případě, kdy uživatel není schopen se podepsat, doporučenou zásilku si rovněž převezme osobně v pokladně zařízení, a to za přítomnosti dvou svědků, kteří převzetí potvrdí svými podpisy. Balíky přejímá v závislosti na svých individuálních schopnostech a možnostech uživatel osobně na poště.

STÍŽNOSTI, PODNĚTY A PŘIPOMÍNKY



Stížnosti, podněty a připomínky na kvalitu nebo způsob poskytovaných služeb či na kteréhokoliv zaměstnance zařízení je oprávněn podat kdokoliv (uživatel, opatrovník, rodina atp.). Postup pro vyřizování stížností se řídí směrnicí ředitelky Vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb. Základní pravidla pro vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytovaných služeb jsou přílohou č. 3 Základní pravidla pro vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytovaných sociálních služeb tohoto dokumentu.

Připomínky, náměty a stížnosti může uživatel sdělit osobně, prostřednictvím svého opatrovníka, prostřednictvím klíčového pracovníka, případně prostřednictvím jiného uživatele nebo zaměstnance, kterému důvěřuje. Stížnosti, požadavky, problémy a připomínky mohou uživatelé přednést na pravidelných patrových schůzkách. Uživatelé mohou své stížnosti, náměty a připomínky podávat také prostřednictvím několika schránek, a to konkrétně schránky v suterénu recepce, schránky na 2. patře a schránky na 8. patře, kterou vybírají vždy dva pověření zaměstnanci zařízení.

Stížnosti, podněty a připomínky lze podat písemně, ústně, telefonicky nebo emailem. Stížnost podanou písemně je povinna osoba, která ji přijala písemně zaznamenat a požádá-li o to uživatel, vydat mu jednu kopii záznamu o přijetí stížnosti. Stížnost je povinen přijmout každý pracovník zařízení a předat ji osobě oprávněné k vyřízení stížnosti.

UKONČENÍ POBYTU, VÝPOVĚDNÍ DŮVODY A VÝPOVĚDNÍ LHŮTY



Obě smluvní strany mohou ukončit smlouvu o poskytování odlehčovací služby (dále jen smlouva) vzájemnou dohodou ke sjednanému datu. Dohoda musí být dána písemně a doručena druhé straně.

Uživatel může smlouvu ukončit písemnou výpovědí bez udání důvodu. Výpovědní lhůta činí 1 kalendářní měsíc, a to od 1. dne kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, v němž byla tato výpověď poskytovateli doručena nebo podle dohody.

Poskytovatel může písemně vypovědět smlouvu s uživatelem z těchto důvodů:

- změnou zdravotního stavu uživatele – uživatel se stává okruhem osob, kterým nemůže být poskytována služba sociální péče,
- uživatel způsobí škodu na majetku poskytovatele
- nezaplacením stanovené úhrady za ubytování, stravování a péči, nebo nezaplacením vzniklé škody způsobené na majetku poskytovatele po dobu delší než 60 dnů po splatnosti,
- opětovné hrubé narušení mezilidských vztahů, zejména pak vulgární napadání jiných osob, neslušné chování, narušení sousedských vztahů, porušení dobrých mravů,
- fyzické napadení, obtěžování, sledování v jakékoliv formě či týrání jiných uživatelů služby, zaměstnanců či návštěvníků Centra sociálních služeb Hrabyně,
- jestliže uživatel i po opětovném napomenutí hrubě poruší povinnosti, které vyplývají z domácího řádu a smlouvy a poskytovatel již vyčerpal všechny způsoby nápravy, kterými jsou písemné „Upozornění vedoucího zaměstnance“ a písemné „Upozornění ředitelky“,
- diskriminační chování z hlediska rasové, národnostní, etnické, náboženské a osobnostní (např. věk, pohlaví, vzdělání, vizáž, zdravotní stav) odlišnosti vůči jiným uživatelům služby, zaměstnancům či návštěvníkům,
- opětovné hrubé porušení příkazu ředitelky O zákazu kouření v soukromých a společenských prostorech CSS s výjimkou prostorů pro kouření vyhrazených,
- opětovné hrubé porušení příkazu ředitelky O zákazu vstupu cizích osob do CSS Hrabyně po 21:00 hodině,
- opětovným porušením těchto vnitřních pravidel a nařízení, která jsou součástí smlouvy, tzn. domácího řádu,
- jednáním v rozporu s obecně platnými právními předpisy,
- žebvání a obtěžování jiných osob nacházejících se v prostorech CSS Hrabyně a RÚ Hrabyně za účelem získání finančního obnosu či jiné výhody,
- přechovávání jakýchkoliv zbraní dle zákona o střelných zbraních a střelivu, jakož i všechny typy chladných zbraní na pokojích a v prostorách CSS Hrabyně.

Výpovědní lhůta v tomto případě činí 1 kalendářní měsíc, a to od 1. dne kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, v němž byla tato výpověď uživateli doručena. Pro případ, že se zásilka vrátí zpět odesilateli jako nedoručená nebo v případě, že si ji adresát odmítne převzít, má se za to, že zásilka byla doručena druhý den po dni odeslání.

Poskytovatel se zavazuje poskytovat uživateli pobytové odlehčovací služby, nejdéle po dobu dvou měsíců ode dne nástupu. Na základě žádosti uživatele, lze prodloužit poskytování odlehčovací služby o 1 měsíc, v případě, že má poskytovatel volnou kapacitu.

VÝKLAD DALŠÍCH POJMŮ



Potřebami poskytovatele pro použití fotografie podle smlouvy se rozumí použití fotografie pořízené na kulturních, společenských a sportovních akcích na nástěnky v zařízení, intranet, webové stránky zařízení a poskytnutí těchto fotografií médiím na základě písemného souhlasu uživatele.

ZÁVĚREČNÉ USTANOVENÍ



Je na vůli každého uživatele, aby si uvědomil, že svým vystupováním a chováním reprezentuje nejen sám sebe, ale rovněž přispívá svým dílem k pověsti celého zařízení.

Domácí řád je předáván uživateli při podpisu smlouvy o poskytnutí odlehčovací služby, ustanovení řádu v platném znění jsou závazná pro všechny uživatele zařízení. Domácí řád je k dispozici u sociálních pracovníků, na sekretariátu, je umístěn na informační nástěnce na každém patře, ve vstupní hale v prostoru recepce a obdrží ho každý uživatel při nástupu.

V Hrabyni dne 31. 01. 2024

Tento vnitřní předpis nabývá účinnosti dne 01. 02. 2024

Aktualizovala: Bc. Renáta Temrová

Mgr. Andrea Knopp Tomášková, DiS.



Schválila: Mgr. Jarmila Absolonová, MBA
ředitelka

Přílohy domácího řádu

- Příloha č. 1 Způsoby, výše úhrady a vratky za doby nepřítomnosti
- Příloha č. 2 Fakultativní a doplňkové činnosti
- Příloha č. 3 Základní pravidla pro vyřizování stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb
- Příloha č. 4 Práva a povinnosti uživatelů odlehčovací služby



PŘÍLOHA č. 1 ZPŮSOBY, VÝŠE ÚHRADY A VRATKY ZA DOBU NEPŘÍTOMNOSTI

Uživatel hradí úhradu za ubytování, stravování a péči za odlehčovací službu zálohově, a to do jednoho týdne od nástupu do zařízení. Výše zálohy za ubytování a stravu je stanovena podle doby, na kterou je sjednaná smlouva o poskytnutí odlehčovací služby (dále jen smlouva) a záloha za péči je stanovena na základě platného Ceníku úhrady za úkony odlehčovací služby, který je přílohou smlouvy.

Úhradu za pobyt v CSS Hrabyně lze provádět těmito způsoby:

- a) bezhotovostním převodem z účtu uživatele na účet CSS Hrabyně – číslo účtu 3732821/0710,
- b) hotovostní úhradou v pokladně CSS Hrabyně v době pokladních hodin.

Poskytovatel je oprávněn jednostranně změnit výši úhrady za ubytování a výši úhrady za stravu, ale jen za podmínek a v rozsahu stanoveném v právních předpisech, a dále v případě změny jiných okolností, které mají vliv na výši této úhrady.

Změna úhrady za ubytování nebo stravu bude uživatelům vždy předem oznámena a to buď na schůzi s ředitelkou CSS Hrabyně, na nástěnkách umístěných na jednotlivých patrech, případně sdělením této informace sociálním pracovníkem.

Úhrada za	Kč/1 den	Poznámka
Ubytování	280,--Kč	Úhrada za ubytování zahrnuje topení, teplou a studenou vodu, elektrický proud, běžný úklid, praní, drobné opravy ložního a osobního prádla a ošacení a žehlení.
Celodenní stravování	234,--Kč	Úhrada za stravu zahrnuje tzv. režii a náklady na potraviny

Vratky za dobu nepřítomnosti
Vratka za celodenní stravu v době nepřítomnosti činí 234,--Kč. Nepřítomností se rozumí celý kalendářní den, kdy uživatel pobývá mimo zařízení, a to od 00.00 hod. do 24.00 hod.

ÚHRADA ZA POSKYTOVANOU PÉČI

CENÍK ÚHRADY ZA ÚKONY ODLEHČOVACÍ SLUŽBY

Úkony	Výše úhrady max. do:
pomoc a podpora při podávání jídla a pití	145 Kč/hod.
pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek	145 Kč/hod.
pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru	145 Kč/hod.
pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík	145 Kč/hod.
pomoc při úkonech osobní hygieny	145 Kč/hod.
pomoc při základní péči o vlasy a nehty	145 Kč/hod.
pomoc při použití WC	145 Kč/hod.
doprovázení k lékaři, na zájmové a volnočasové aktivity, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět	145 Kč/hod.

pomoc při obnovění nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob	145 Kč/hod.
socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob	145 Kč/hod.
pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů	145 Kč/hod.
pomoc při vyřizování běžných záležitostí	145 Kč/hod.
nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností	145 Kč/hod.

Úhrada za úkony se počítá podle skutečně spotřebovaného času nezbytného k zajištění úkonů. Pokud poskytování těchto úkonů, včetně času nezbytného k jejich zajištění, netrvá celou hodinu, výše úhrady se poměrně krátí.

Skutečně odebrané úkony péče v rozsahu nepřevyšujícím 80 hodin měsíčně se poskytují za úhradu 145,-- Kč za hodinu a v rozsahu vyšším než 80 hodin měsíčně se poskytují za úhradu 135,-- Kč za hodinu.

PŘÍLOHA č. 2 FAKULTATIVNÍ A DOPLŇKOVÉ ČINNOSTI

Přeprava bezbariérovým automobilem, autobusem:



Přeprava uživatelů na dovolenku, na nákupy, kulturní akce atd. Způsob využití služby a její úhrada je upravena v Ceníku přepravného na území ČR a v zahraničí. Tento ceník je k dispozici u dopravního referenta a na internetových stránkách www.csshrabyne.cz.

Soukromé telefonní hovory:



Služba je určena uživatelům, kteří chtějí pro své soukromé odchozí telefonní hovory využít pevnou telefonní linku dostupnou ve vestibulu zařízení. Hovory zaznamenávají písemně zaměstnanci recepcy do evidence v rozsahu: datum, kdo volal a délka hovoru a následně 1. pracovní den následujícího měsíce vyúčtuje asistentka ředitelky dle záznamu ústředny, písemného záznamu recepční a platného tarifu poskytovatelů telefonních služeb a předá na pokladnu uživateli k úhradě.

Kopírování a tisk dokumentů



Služba je určena uživatelům, kteří potřebují okopírovat či vytisknout dokument a nemají k využití vlastní počítač, tiskárnu apod. Tisk a kopírování je prioritně možný v kanceláři sociálních pracovníků, ve velmi naléhavých případech lze též využít sekretariát poskytovatele. Vytisknuté či okopírované dokumenty se zaznamenávají do archu se jménem uživatele, počtem vytištěných/okopírovaných stran a částkou, která je za tento tisk uhrazena. Ceník kopírování a tisku je k dispozici v kanceláři sociálních pracovníků a na sekretariátu.

Výpůjčka skútru:



Uživatelé, jenž nejsou nikterak omezeni na svéprávnosti, a jejichž fyzický a mentální stav je na takové úrovni, že jsou schopni řídit a ovládat skútr určený k provozu osob s fyzickým omezením, jsou oprávněni si skútr krátkodobě vypůjčit. Výpůjčka je realizovaná na základě smlouvy o výpůjčce, ve které jsou stanoveny další podmínky zapůjčení. Rozhodnutí komu, a po jakou dobu skútr bude zapůjčen, je na dohodě mezi poskytovatelem a uživatelem.



PŘÍLOHA č. 3

ZÁKLADNÍ PRAVIDLA PRO VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Uživatelé mají právo obracet se na zaměstnance CSS Hrabyně se stížnostmi, podněty a připomínkami na kvalitu nebo způsob poskytované sociální služby.

Stížnost lze podat:

- ústně,
- písemně – poštou; do označené schránky na 2. patře, v přízemí a na 8. patře CSS Hrabyně; elektronicky e-mailem,
- telefonicky,
- anonymně.

Stížnost je možno předat zaměstnancům zařízení, např.:

- ředitelce CSS Hrabyně Mgr. Jarmile Absolonové, MBA
e-mail: absolonova@csshrabyne.cz, tel.: 553 607 816
- vedoucí oddělení sociálních služeb Darině Buriánové, DiS.
e-mail: burianova@csshrabyne.cz, tel.: 553 607 829
- náměstkyni sociálních služeb Mgr. Andrei Knopp Tomáškové, DiS.
e-mail: tomaskova@csshrabyne.cz, tel.: 553 607 876
- náměstkyni zdravotní péče Mgr. Bc. Petře Kutálkové, MBA
email: kutalkova@csshrabyne.cz, tel. 553 607 825
- ekonomické náměstkyni Ing. Blance Langrové,
e-mail: langrova@csshrabyne.cz, tel.: 553 607 811
- technickému náměstkovi Bc. Zdeňku Trojkovi,
e-mail: trojek@csshrabyne.cz, tel: 553 607 836.

Stížnost mohou uživatelé sdělit:

- osobně,
- prostřednictvím svého opatrovníka,
- prostřednictvím klíčového pracovníka,
- prostřednictvím jiného uživatele nebo zaměstnance, kterému důvěřují,
- na patrových schůzkách,
- prostřednictvím označené schránky na 2. patře, v přízemí a na 8. patře CSS Hrabyně.

Uživatelé sociálních služeb mohou své připomínky, náměty a stížnosti na způsob a kvalitu poskytovaných služeb sdělovat rovněž **ANONYMNĚ**. Stížnost anonymně sdělená se považuje za námět nebo připomínku, protože v tomto případě není komu odpovědět. Odpověď na anonymní stížnost je

vyvěšená na nástěnkách na jednotlivých patrech, aby s výsledkem a projednáním stížnosti byl seznámen případný stěžovatel.

Vedoucí zaměstnanec, který obdrží stížnost, je povinen ji řešit neprodleně, nejdéle pak v těchto stanovených lhůtách:

a) Stížnost se vyřizuje okamžitě, nejdéle do 15 dnů.

b) Složitější stížnost se vyřizuje do 30 dnů.

O vyřízení stížnosti bude uživatel v této lhůtě písemně vyrozuměn. Všechny stížnosti jsou uloženy na sekretariátu ředitelky. Při řešení stížnosti se mohou vyjádřit všechny osoby, kterých se stížnost bezprostředně týká (uživatel, zaměstnanec atd.). Při vyřizování stížnosti má uživatel právo si přizvat nezávislého zástupce či blízkou osobu, popřípadě tlumočníka, pokud se jedná o cizince nebo osobu, která komunikuje ve znakové řeči.

Pokud uživatel není spokojen s vyřízením stížnosti, může požádat nadřízený orgán, aby prošetřil způsob vyřízení stížnosti:

1) **Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, Na Poříčním právu 1, 128 01 Praha 2**

Tel.: (+420) 221 921 111, e-mail: posta@mpsv.cz

2) **Veřejný ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno**

Tel.: (+420) 542 542 888, e-mail: podatelna@ochrance.cz

3) **Český helsinský výbor, Štefánikova 261/21, 150 00 Praha 5.**

Tel.: (+420) 257 221 141, e-mail: info@helcom.cz



PŘÍLOHA č. 4 PRÁVA A POVINNOSTI UŽIVATELŮ ODLEHČOVACÍ SLUŽBY

Práva uživatelů sociální služby

Právo na soukromí a nedotknutelnost osoby – Uživatel má právo na ochranu svého soukromí a zaměstnanci jsou povinni toto plně respektovat. Zaměstnanci rovněž hájí uživatelské právo na respektování studu.

Právo uživatele na vlastní rozhodování, na uplatňování vlastní vůle – Každý uživatel je svobodný občan ve všech směrech svého konání. Jediné, co jej může omezit, jsou zákony. Každý uživatel má právo realizovat své potřeby, tužby a přání.

Právo na přiměřené riziko – Uživatel má právo si vybrat způsob svého života, je zachována jeho jedinečnost dle jeho fyzických i duševních možností, a to i za cenu určitého rizika. Je však nutné, aby byl o tomto riziku informován.

Právo uživatele na individuální utváření denního programu – Každý uživatel má právo na utváření svého vlastního denního programu. Uživatelé mají stanoveny základní principy režimu dne, dané chodem a provozem zařízení.

Právo na kontakt s ostatními lidmi a komunitou – Uživatel má možnost setkávání se s návštěvami. Uživatelům jsou nabízeny kulturní i společenské akce mimo zařízení, kam je jim v případě potřeby zajištěn i doprovod zaměstnanci.

Právo na ochranu osobních údajů – Každý uživatel má právo na ochranu osobních údajů a ochranu před jejich zneužitím. Veškerá dokumentace uživatele vedená zaměstnanci Centra sociálních služeb Hrabyně je zabezpečena proti neoprávněnému nahlížení a zneužití třetí osobou.

Právo si stěžovat – Každý uživatel, opatrovník, rodina či blízcí uživatele mají právo podávat stížnosti. Uživatel si může stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb, aniž by byl jakýmkoli způsobem ohrožen.

Právo na kvalifikovanou zdravotní péči – Zdravotní péče je zajištěna kvalifikovaným zdravotnickým personálem. Lékařské služby zajišťují externí všeobecní praktičtí a odborní lékaři, kteří ordinují v ordinaci v prostorech zařízení v pravidelných ordinačních hodinách. V akutních případech přivolá personál rychlou záchrannou službu. Každý uživatel má právo na výběr svého praktického a odborného lékaře.

Právo na zachování lidské důstojnosti, osobní cti, dobré pověsti a ochranu jména – Uživatel má právo na zachování a ochranu své osobní důstojnosti, a to i v situaci závislosti na péči jiné osoby. Uživatel má právo na respektování osobní cti, na respektování vlastní historie života a prožitků, na respektování dobré pověsti, má právo vyžadovat ochranu svého jména. Uživatelé služeb ani zaměstnanci zařízení nemají právo jinou osobu v zařízení ponižovat, nerespektovat, křičet na ni, fyzicky a psychicky ji

ohrožovat. Důstojné zacházení zabezpečuje také důstojné oslovování. Uživatelé služeb a zaměstnanci zařízení respektují přání uživatele, jak si přeje být oslovován.

Právo na zachování a podporu samostatnosti – Zaměstnanci poskytují různou míru asistence a podpory uživatelům, a to v závislosti na míře jejich soběstačnosti. Zaměstnanci uživateli umožňují využívat své schopnosti (např. uvařit si, přichystat si snídani, večeři atp.). Zaměstnanci nedělají za uživatele to, co je uživatel schopen udělat sám. Zaměstnanci uživatele motivují k samostatnosti. Míru podpory a pomoci ze strany zaměstnanců si uživatel zvolí sám a je uvedena v individuálním plánu uživatele. Výjimkou je situace, kdy si uživatel přeje samostatně vykonávat něco, co ho ohrožuje na životě či zdraví a současně nemá náhled na svou situaci a své chování a nedokáže posoudit míru rizika.

Právo na kvalitní a profesionální pomoc a podporu – Pomoc a podpora je uživateli poskytována zaškolenými zaměstnanci, kteří mají odpovídající vzdělání a zároveň vhodné osobnostní charakteristiky a dovednosti pro výkon své profese.

Právo na individuální přístup – Zaměstnanci respektují individuální potřeby a přání uživatele. S uživatelem je vypracován a aktualizován individuální plán, který individuální potřeby a přání uživatele odráží. Při poskytování služby zaměstnanci berou zřetel na fyziologické, psychické a jiné zvláštnosti uživatele (např. zvyklosti). Zaměstnanci nepřistupují ke všem uživatelům stejně, ale rovně.

Právo na rovné zacházení, být respektován a přijímán – Zaměstnanci přistupují k uživatelům rovným způsobem. Zaměstnanci žádného uživatele neupřednostňují a žádného neignorují (např. uživatele s problémy v komunikaci), věnují každému stejnou míru pozornosti, ovšem s přihlédnutím k individuálním potřebám uživatelů. Zaměstnanci respektují individuální zvláštnosti, zvyky, názory a zkušenosti uživatelů.

Právo vlastnit majetek – Každý uživatel má právo vlastnit majetek a libovolně s ním disponovat.

Právo na nedotknutelnost obydlí – Bez zaklepání na pokoj zaměstnanci nevstupují. Uživatelé mají možnost vlastnit klíče od svých pokojů a skříní, mají možnost si je zamykat.

Právo na listovní a telefonní tajemství – Zaměstnanci nesmí porušit listovní tajemství ani tajemství jiných písemností či záznamů. Soukromá pošta je předávána přímo uživateli. Pokud si uživatel přeje, může mu zaměstnanec dopis přečíst.

Právo na osobní svobodu a svobodu pohybu – Zaměstnanci respektují osobní svobodu a svobodu pohybu uživatele a uživatele v této oblasti podporují. Každý uživatel má zaručenou svobodu pohybu. Uživatel může využívat všechny prostory jemu určené, ve vnitřních i vnějších prostorách zařízení. Zaměstnanci za uživatele nepřebírají absolutní zodpovědnost. Uživatel má právo kdykoli dle své vůle opustit budovu zařízení.

Právo odmítnout pomoc a podporu konkrétního zaměstnance – Uživatel má právo odmítnout podporu nebo pomoc konkrétního zaměstnance, jeho přání je respektováno (např. uživatel si nepřeje, aby mu konkrétní pracovník asistoval při hygieně).

Svoboda myšlení, svědomí a náboženského vyznání a jeho projevu – Uživatelé nejsou ve svobodě myšlení a náboženského vyznání omezováni.

Právo podílet se na správě veřejných věcí přímo nebo svobodnou volbou – Uživatelé jsou vždy informováni o volbách a referendech, v případě jejich zájmu je jim poskytnuta asistence či jiná pomoc. Výběr není zaměstnanci ovlivňován. Uživatelé omezení ve svéprávnosti/zbavení či omezení ve způsobilosti k právním úkonům mají stejná základní práva a svobody jako lidé plně způsobilí. Opatrovník zastupuje uživatele omezené ve svéprávnosti/zbaveného způsobilosti k právním úkonům nebo omezeného ve způsobilosti k právním úkonům pouze v činnostech, vyjmenovaných v soudním usnesení.

Povinnosti uživatelů sociální služby

Povinnost dodržovat vnitřní pravidla, Domácí řád atd. – Povinnost poskytnout poskytovateli osobní údaje potřebné k sepsání smlouvy o poskytnutí odlehčovací služby.

Povinnost dodržovat závazky vyplývající ze smlouvy – Povinnost hradit každý měsíc v řádném termínu a výši smlouvou ujednanou úhradu za poskytované služby.

Povinnost slušného chování – Povinnost chovat se k ostatním uživatelům služby, zaměstnancům zařízení a ostatním lidem v rámci poskytování sociální služby tak, aby neporušoval jejich základní lidská práva.

Oznamovací povinnost – Uživatel je povinen, onemocní-li akutní infekční nemocí, tuto skutečnost oznámit zaměstnanci zařízení nebo náměstkyni zdravotní péče v Centru sociálních služeb Hrabyně. Uživatel je povinen neprodleně nahlásit škodu či závadu zaměstnanci zařízení nebo na škodu, která by mohla vzniknout, upozornit, aby mohly být učiněny kroky, které povedou k jejímu odstranění či odvrácení.

Povinnost dodržovat bezpečnost a požární ochranu – Uživatel je povinen dodržovat přísný zákaz manipulace a použití otevřeného ohně v celém objektu zařízení, včetně kouření. Uživatel za žádných okolností nezasahuje do elektrické rozvodné skříně.