

## **Podrobné základní informace pro zájemce o službu v SdF**

V Ubytovacím řádu se snažíme informovat klienty a veřejnost o poskytované sociální službě v SENIOR domu FELICITA (dále jen SdF). Jsou v něm obsažena vnitřní pravidla, práva a povinnosti všech zainteresovaných osob a slouží k zachování dobrých mezilidských vztahů mezi zaměstnanci, klienty a návštěvníky.

Ubytovací řád je soubor pravidel závazný v SdF pro všechny zaměstnance, klienty, návštěvníky a všechny osoby spolupracující s SdF. Ctí zejména zásadu, že práva každého člověka končí tam, kde začínají práva člověka jiného.

### **Přijetí a nástup do SdF**

Klienti jsou přijímáni na základě smlouvy o poskytování sociálních služeb uzavřené mezi poskytovatelem a klientem, která musí být v písemné formě a ve dvou originálech (1x pro poskytovatele, 1x pro uživatele služby).

### **Pobyt mimo SdF**

Klienti mohou opouštět SdF podle svých přání, potřeb a zájmů.

Při odchodu informují vedoucí osobu konající službu SdF.

Při odchodu na dovolenou je klient povinen vedení SdF dva dny předem nahlásit svoji nepřítomnost, aby mu mohla být vyplacena náhrada za stravu.

**Sociální služba je poskytována na základě individuálně určených potřeb klientů.**

**SdF poskytuje a zajišťuje službu klientům na základě uzavřené smlouvy, a to v rozsahu těchto činností:**

- poskytnutí ubytování,
- poskytnutí stravy,
- pomoc při osobní hygieně ,
- pomoc při zvládnání běžných úkonů o vlastní osobu,
- sociálně terapeutické činnosti,
- aktivizační činnosti,
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí,
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím.

Jelikož naše poskytovaná služba je úhradová, tak si tyto služby hradí klient ze svých finančních příjmů a příspěvků na péči. Rozsah péče je poskytována podle ROZHODNUTÍ výše přiznaného příspěvku.

### **Poskytnutí úkonů v případě, že osoba není příjemcem příspěvku na péči**

SdF nabízí za úhradu poskytnutí úkonů základních činností osobám bez příspěvku na péči. Klient si však tyto poskytované služby uhrazuje ze svých finančních zdrojů. O rozsahu (nutnosti) této péče informují zdravotní úsek SdF ošetřující lékaři.

### **Návštěvy**

- Návštěvníci oznamují příchod a odchod na vedoucímu směny SdF a jsou zapsáni do návštěvní knihy.
- **Návštěvy svým chováním nesmí rušit a omezovat klienty SdF.**
- **Ředitel nebo smluvní lékař má právo zrušit či omezit návštěvy z důvodu možného ohrožení zdraví nebo životů klientů.**

### **Práva klientů:**

- právo na soukromí,
- právo na důstojné jednání,
- právo na osobní svobodu, svobodnou volbu a rozhodnutí, právo na volný pohyb,
- právo na osobní vlastnictví,
- právo na kontakt s rodinou a blízkými,
- právo na ochranu před zneužitím,
- právo na ochranu osobních údajů a nahlížení do osobní dokumentace, právo na bezpečné služby,
- právo na bezpečnost vnitřních služeb (např. podávání stravy, zajišťování nákupů) a vnějších služeb (např. výlety, kulturní akce a služby (např. pedikury, masáže apod.),
- právo na informace.

### **Povinnosti klientů:**

- dodržovat Ubytovací řád a jeho dodatky + další vnitřní směrnice týkající se provozu v SdF,
- užívat prostory vyhrazené klientovi k ubytování a účelu, k němuž jsou určeny,
- uhradit v plné výši platbu za poskytovanou službu sjednanou v termínu a čase uvedenou ve smlouvě,
- uhradit zprostředkované fakultativní služby přímo poskytovateli těchto služeb a vyžádat si od něho doklad za takto poskytnutou službu, předat tento doklad zaměstnanci SdF případně svému klíčovému pracovníkovi,
- dodržovat zákaz kouření ve všech vnitřních prostorách SdF, rovněž tak ve venkovních prostorech SdF,
- v době nočního klidu je třeba se po chodbách chovat ohleduplně a nerušit hlukem. TV a rozhlasové přijímače přiměřeně ztlumit tak, aby vysílání nerušilo ostatní klienty.

### **Povinnosti a práva poskytovatele sociální služby:**

- uzavřít s klientem smlouvu nejpozději v den nástupu do SdF,
- poskytovat sociální službu v rozsahu smlouvy a v odpovídající kvalitě,
- vyžadovat dodržování Ubytovací řád,
- vypovědět klientovi smlouvu.

### **Noční zdravotní kontroly**

Noční zdravotní kontroly na pokojích klientů jsou prováděny pravidelně podle harmonogramu nočních směn.

Noční zdravotní kontroly nejsou prováděny pouze v případě výslovného přání klientů. Pokud si na více lůžkovém pokoji jeden z klientů kontrolu přeje, kontrola se provádí.

### **Fakultativní služby - Ostatní služby**

SdF vytváří podmínky pro další poskytovatele služeb: kadeřnictví, pedikúra, masérka.

Jedná se však o službu za poplatek, která je zprostředkována klientovi na jeho žádost nad rámec základních činností. Služby je možno objednat u příslušné vedoucí směny nebo za asistence svého K.P. Nabídka a cena fakultativních služeb může být poskytovatelem v průběhu služby měněna.

### **Součinnost klientů s vedením SdF**

Klienti mají možnost podílet se na činnosti SdF. V SdF se dle potřeb schází klienti a klíčoví pracovníci klientů. Tito se vyjadřují k aktuálnímu dění v SdF, předkládají náměty a stížnosti a navrhují řešení problémových situací. Tito se pak scházejí jednou za měsíc vždy na společném setkání s ředitelem SdF a projednávají své náměty k aktuálnímu dění v SdF. Mají tak možnost

vyjádřit svá přání a připomínky a příp. navrhnout řešení.

## **Bezpečnost**

Při mimořádných situacích se klienti řídí pokyny zaměstnanců SdF.

Mimořádné situace (např. požár) řeší požární poplachová směrnice. O nouzových a havarijních situacích informují bezprostředně vedení službu konající zaměstnanci a zaznamenávají tyto situace písemně i v příslušných tiskopisech SdF.

- Z bezpečnostních důvodů není dovoleno vyhazovat předměty z oken.
- Klientům není z bezpečnostních důvodů povolen vstup do provozních prostor (např. kuchyň, prádelna apod.).
- V jídelně z hygienických důvodů není dovolen vstup klientům do prostoru přípravy a výdeje jídla.
- Kouření je zakázáno ve všech místnostech SdF.
- Klienti v případě, že používají své elektrické přístroje (např. elektrický holící strojek, rádio apod.), musí dodržovat bezpečné zacházení a dodržovat stanovené předpisy při zacházení s elektrickými spotřebiči. Elektrické spotřebiče podléhají pravidelným revizím. Revize vlastních spotřebičů hradí klienti ze svých prostředků.
- Zjištěné závady hlásí klienti a zaměstnanci vedoucí směny, případně službu konajícímu personálu.
- Všechny osoby pohybující se v prostorách SdF jsou povinny dodržovat předpisy a pravidla požární ochrany, bezpečnosti a ochrany zdraví, a chovat se tak, aby nezavdaly příčinu ke vzniku požáru nebo úrazu.

## **Ochrana osobních údajů klientů**

SdF je oprávněn žádat osobní údaje klienta, který žádá o poskytnutí sociálních služeb. Veškeré údaje jsou důvěrné a zaměstnanci, kteří k nim mají přístup, jsou povinni zachovávat mlčenlivost, která je uvedena v pracovní smlouvě.

Klient či jeho zákonný zástupce, případně kontaktní osoba, stvrzuje svým podpisem souhlas s používáním osobních údajů výhradně k účelu pobytu klienta, zároveň má kdykoliv možnost nahlédnout do písemností jeho se týkajících.

- SdF shromažďuje a zpracovává nezbytné údaje o klientech, které umožňují poskytování bezpečné, odborné a kvalifikované sociální služby. Shromažďování a zpracování osobních údajů odpovídá platným obecně závazným normám (zákon č.110/2019 o zpracování osobních údajů).

Veškeré osobní písemnosti jsou uschovány jednotlivým klientům podle vnitřní směrnice k archivaci podle spisového a skartačního řádu. Přístup k nim má pouze pověřený pracovník.

## **Dodržování a porušení Domácího řádu**

Za hrubé porušení Domácího řádu se považuje zejména kouření na pokojích, krádeže, agresivní chování apod. Z každého takového jednání je pořízen písemný záznam, který je uložen v osobní dokumentaci klienta. Může být rovněž za takové porušení ukončena služba v SdF.

## **Poskytované služby**

Poskytované služby vycházejí z individuálních schopností klientů zvládat úkony péče o vlastní osobu, úkony soběstačnosti a z aktuálního stavu klienta a jsou nedílnou součástí smlouvy o poskytování sociálních služeb.

Pracovníci respektují svobodnou vůli klienta a jeho právo na soukromí. Pokud klient nechce být v určité době ve svém pokoji rušen, prostřednictvím dveřní visačky na svoji potřebu upozorní a tato je od zaměstnanců respektována.

Klient je povinen užívat prostory vyhrazené mu k ubytování a k užívání řádně, plně v souladu s Domácím řádem. V prostorách SdF nesmí klient bez souhlasu poskytovatele provádět žádné změny, nesmí zasahovat do technologií a instalací, klient má povinnost vyhnout se chování, které by mohlo vést k omezení nerušeného výkonu práv jiných klientů nebo ke škodám na majetku poskytovatele nebo třetích osob.

O případné změně ubytování (pokoje nebo lůžka na přání klienta, nebo z jiných důvodů) společně rozhodují po předchozím projednání s klientem přidělený K.P. klienta. Změnu schvaluje ředitel SdF.

Klient je povinen umožnit vstup do pokoje pověřeným zaměstnancům poskytovatele, a to i v době své nepřítomnosti, a dále třetím osobám, jejichž přítomnost je nutná z důvodu zajištění ochrany zdraví, hygieny nebo bezpečnosti klienta – klient je pak vždy informován o této kontrole a o jménech osob, kteří tuto kontrolu prováděli a za jakým účelem.

### **Péče o vlastní osobu**

SdF poskytuje podle míry zvládnutí úkonů péče o vlastní osobu klientům pomoc při oblékání, svlékání, pomoc při přesunech na lůžku a vozíku, pomoc při vstávání z lůžka, uléhání, změnách poloh, dále zajišťuje pomoc a podporu při podávání jídla a pití.

Každý klient SdF má určeného klíčového pracovníka, který se mu věnuje individuálně. Pomáhá s nácvikem sebeobsluhy, samostatného pohybu a prostorové orientace, s nácvikem práce s kompenzačními pomůckami, zařizuje osobní přání a pomáhá při adaptaci po zahájení služby a nástupu do SdF.

### **Pomoc při osobní hygieně**

- Klienti podle svých schopností dodržují osobní hygienu.
- Klienti SdF přiměřeně svým schopnostem pečují o svůj zevnějšek a čistotu svého prádla, šatů a obuvi.
- Neumožňuje-li zdravotní stav klienta samostatné provádění osobní hygieny, ošetřující personál poskytuje pomoc při úkonech osobní hygieny, pomoc při základní péči o vlasy a nehty a pomoc při použití toalety.
- Podle potřeby klienta probíhá koupání za asistence a pomoci personálu, minimálně však 1x týdně. U klientů, kteří jsou odkázáni na zvýšenou péči, provádí běžnou denní hygienu a celkovou koupel ošetřující personál také na lůžku.

### **Úklid**

- Ve všech prostorách SdF je pravidelně udržován pořádek a čistota.
- Úklid pokojů klientů a ostatních prostor je prováděn v souladu s platnými předpisy.
- Klient je povinen dodržovat pořádek a čistotu v rozsahu jeho schopností.
- Úklid osobních věcí a předmětů si zajišťuje klient, případně za asistence personálu.
- Rozsah úklidu prováděného domovem je vázán na potřeby a samostatnost klienta.
- Úklid skříní, stolků, osobních předmětů a věcí je prováděn personálem pouze s výslovným souhlasem klienta nebo v případě nesoběstačnosti.
- Potraviny podléhající zkáze ve skříních a nočních stolicích nelze skladovat, ošetřující personál je oprávněn zbytky jídla a předměty odporující zásadám hygieny odejmout a zlikvidovat.

## **Praní a drobné opravy osobního prádla a ošacení, žehlení**

- Praní, žehlení osobního prádla i ložního prádla zabezpečuje SdF. Výměna ložního prádla se provádí podle potřeby klienta, nejpozději však každý čtvrtý týden.
- Osobní prádlo a ošacení klienta je označeno při zahájení služby a vždy při jakékoliv obměně. Pro předcházení záměny osobního prádla a ošacení je klient povinen nahlásit jakékoliv změny příslušné vedoucí směny.
- Drobné opravy osobního prádla a ošacení zajišťuje SdF.
- Případné reklamace, které se týkají prádla (ať už poškození nebo ztráta), vyřizuje příslušný vedoucí směny.

## **Vzdělávací a aktivizační činnosti**

- SdF zajišťuje nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností, organizuje volnočasové a zájmové aktivity.
- Klienti mají možnost využívat lednic v přípravě stravy.
- Klienti pořádají individuální oslavy podle svých přání, podílí se na přípravě oslav Vánoc, Velikonoc a dalších svátků – výroba dárků, výzdoba SdF apod.

SdF poskytuje doprovody podle možností SdF a individuálních přání klientů (nákupy potřebných věcí a oblečení, čtení a psaní dopisů, vyřizování osobních soukromých záležitostí, vyřizování přihlašování k pobytu, příplatků na péči, průkazek ZTP, ZTP/P, sociální dávky, kompenzační pomůcky a další).

## **Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím**

- SdF podporuje a pomáhá klientům při využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů. SdF v případě volné kapacity svých pracovníků zajišťuje sociální asistenty pro pomoc a doprovody na kulturní a společenské akce např. koncerty, vystoupení umělců, výlety, vycházky, divadla, poznávací zájezdy, výstavy, rekreace, muzea apod.
- Klienti mají k dispozici na pokojích na vyžádání televizor, ve společenské místnosti televizor CD přehrávač s rádiem, dále pak DVD a malou knihovnu.
- SdF se snaží vytvářet podmínky a pomáhat při obnově nebo upevnění kontaktů s rodinou a přáteli klientů.

## **Sociálně terapeutické činnosti**

- SdF zajišťuje sociálněterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních sociálních schopností a dovedností.
- SdF nabízí další terapeutické aktivity: trénování paměti, canisterapie, muzikoterapie, kondiční cvičení, čtení novin a časopisů, poslech hudby apod.

**Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.** Pomoc při komunikaci s mobilním telefonem, rádiem, obsluhou televizoru, čtecích lup apod.

## **Peněžní služby**

- Zůstatky z příjmů po úhradě pobytu v SdF jsou vždy na přání klientů ukládány na depozitní účty klientů v souladu s obecně platnými právními předpisy. Depozitní účty klientů jsou vedeny v pokladně SdF.
- SdF ručí pouze za finanční hotovost a cennosti uložené v trezoru pokladny.

**Úřední hodiny finančního úseku: Pondělí 10.30 – 15.30, Čtvrtek 10.30 – 15.30**

## **Pomoc v případě zájmu klienta o zprostředkování zdravotní péče přímo v SdF.**

- Zdravotní péči v SdF zajišťují smluvní lékaři zdravotních pojišťoven. Zdravotní péče je poskytována na základě indikací lékařů a je hrazena ze zdravotního pojištění klienta.
- V SdF je uplatňováno právo svobodné volby lékaře. Každý klient může být i nadále registrován u svého praktického lékaře.
- Podle potřeby je pro klienty zajišťována hospitalizace v nemocnici, popř. v jiném zdravotnickém zařízení.
- Ošetrovatelskou péči provádí ošetřující personál SdF podle ordinace lékaře 24 hodin.
- Záznamy o předepsaných a vydaných lécích jsou nedílnou součástí zdravotnické dokumentace jednotlivých klientů, kterou si vedou smluvní lékaři SdF.
- Se souhlasem praktického lékaře a dle ordinace lékaře si klient bere léky sám (personál jen dohlíží), v případě nesoběstačnosti asistuje nebo podává léky ošetřující personál (zdravotní sestra).
- Zdravotní péče řeší nejen akutní a chronické stavy, ale je zaměřena zejména na jejich prevenci.
- Doprovody na odborná vyšetření mimo SdF jsou plně indikovány smluvním praktickým lékařem, který zajišťuje standardní lékařskou péči. Doprava, případně převoz k lékaři, zajišťují rodinní příslušníci.

## **Dovoz léků a donáška nákupů mimo areál SdF**

- SdF zajišťuje na základě požadavků klientů hromadný dovoz léků z nejbližší lékárny.
- Klienti si hradí doplatky na léky na základě informace a dohody s lékařem a podle ceníků zdravotních pojišťoven.
- Doplatky za léky na základě vystaveného účetního dokladu, jména klienta, názvu a množství léku a výše doplatku se hradí bezhotovostně z depozitních účtů klientů.

## **Základní sociální poradenství**

- SdF zajišťuje informace směřující k řešení nepříznivé sociální situace prostřednictvím sociální služby.
- Poskytuje informace o možnostech výběru druhu sociálních služeb podle potřeb osob a o jiných formách pomoci.
- Poskytuje informace 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 snaží se tak pokud to klient zvládne zabránění vzniku závislosti na sociální službě.
- Poskytuje informace o možnostech podpory členů rodiny v případech, kdy se spolupodílejí na péči o osobu.