

Vnitřní řád
Pobytového
zařízení
odlehčovacích
služeb
HEZKÉ DOMY
s.r.o.

Co je Vnitřní řád?

- Vnitřní řád upravuje pravidla soužití a poskytování služeb odlehčovací služby v prostorách objektu rezidence ORBIS na adrese Osvoboditelů 1228/30, 410 02 Lovosice, které provozuje společnost HEZKÉ DOMY s.r.o., Sebužínská 175, 403 21 Ústí nad labem (dále jen zařízení).

Co je odlehčovací služba?

- Odlehčovací služba (též se používá výrazu respitní péče) je sociální službou, kterou poskytuje zařízení na základě registrace dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění.

Jaké dílčí služby zahrnuje odlehčovací služba?

- ubytování
- stravování
- úkony péče (pečovatelská služba a ošetřovatelská péče)
- aktivizace
- rehabilitace
- další činnosti (tzv. fakultativní, tj. nepovinné, dobrovolné)

Co je cílem odlehčovací služby?

- Cílem odlehčovací služby je poskytnutí krátkodobého pobytu pro seniory nebo osoby se zdravotním postižením, jež mají sníženou soběstačnost a o které je jinak pečováno v jejich přirozeném sociálním prostředí. Pobyt je poskytován s cílem zajištění bezpečného a příjemného trávení času v době nepřítomnosti jeho pečovatele.

Co je posláním odlehčovací služby?

- Posláním služby je „odlehčit“ na přechodnou dobu osobám, které dlouhodobě pečují o seniora nebo osobu se zdravotním postižením v domácím prostředí a potřebují pomoci například z důvodu rekonstrukce bytu, dovolené, hospitalizace apod. Posláním služby je také „podpora“ pečujících osob v jejich úsilí pečovat o svého blízkého co nejdélejší možnou dobu v domácím prostředí. Dále slouží k rekonvalescenčním pobytům nebo v případě náhlého zhoršení zdravotního stavu nevyžadující trvalý lékařský dohled a hospitalizaci.

Co se rozumí pojmy „klient služby“ a „poskytovatel služby“?

- Klient služby je senior nebo osoba se zdravotním postižením, kterému je poskytována odlehčovací služba.
- Poskytovatel služby je HEZKÉ DOMY s.r.o., Sebužínská 175, 403 21 Ústí nad Labem, provozovna, Pobytové zařízení odlehčovacích služeb HEZKÉ DOMY s.r.o., Osvoboditelů 1228/30, 410 02 Lovosice

Co potřebujete vědět o ubytování?

- Nástup i ukončení odlehčovacího pobytu je možný kdykoliv, preferujeme v pracovní dny, vždy v předem domluveném termínu.
- Ubytování je poskytováno v 1 až 3lůžkových pokojích. Pokoje jsou vybaveny standardním nábytkem. Dle dohody s poskytovatelem je možné si pokoj dovybavit vlastními doplňky (např. chladnička). Ubytování zahrnuje také topení, teplou a studenou vodu, odběr elektrického proudu dle standardního vybavení pokoje, úklid, praní, žehlení a drobné opravy osobního a ložního prádla.
- Vždy 1 – 2 pokoje mají společné sociální zařízení (WC+ koupelnu).
- Společným prostorem pro klienty je jídelna s venkovní terasou, která slouží i k aktivizačním činnostem.
- Klient je povinen užívat prostory vyhrazené mu k ubytování a k užívání řádně; v prostorách nesmí klient bez souhlasu poskytovatele provádět žádné změny.
- Na pokojích nesmí být ukládány potraviny podléhající zkáze, k tomuto účelu slouží společná lednice umístěná v jídelně.
- Osobní oblečení a prádlo klienta, musí být viditelně a jasně označeno (např. tužkou na textil) z vnitřní strany oblečení. Oblečení jako jsou tesilové kalhoty, saka, vlněné deky apod. se perou ve smluvní prádelně.
- Množství věcí, které si klient na odlehčovací službu přináší, musí být přiměřené. Klient je však povinen si s sebou na odlehčovací pobyt vzít dostatečné množství hygienických pomůcek a léků, inkontinenční pomůcky, podložky atd., alespoň na dobu 5 dnů, další pak zajistí zařízení.

Jaká je výše úhrady za ubytování?

- Výše úhrady za ubytování je 210,-Kč za den. Tato cena je také uvedena ve smlouvě o poskytnutí odlehčovací služby v zařízení.
- Úhrada za ubytování se stanoví tak, že denní úhrada se násobí počtem kalendářních dnů, po které byl klient na odlehčovací službě.
- Úhrada za ubytování se při krátkodobé nepřítomnosti klienta služby v zařízení nevrací.

Co potřebujete vědět o stravování?

- Poskytovatel poskytuje klientovi celodenní stravování (5x denně).
- Stravování probíhá na základě předem zveřejněného jídelního lístku (vyvěšen na nástěnce v jídelně a na pokojích klientů).
- Dietní strava se podává na základě doporučení lékaře.
- Poskytovatel je schopen zajistit stravu diabetickou, žlučnickovou, šetřící, dle potřeb klienta i stravu mletou.
- Jídlo se podává v jídelně. Pokud klientovi jeho zdravotní stav neumožňuje docházet do jídelny, jídlo je mu podáváno na pokoji.
- Návštěvy mohou svým blízkým přinášet potraviny odpovídající jejich zdravotnímu stavu – doporučujeme konzultovat konzumaci dalších potravin se zdravotnickým personálem.
- Vlastní potraviny je možné skladovat (za podmínky dodržení základních hygienických předpisů) ve společné ledničce v jídelně se jménem klienta (doporučujeme pro tyto účely pořídit dózu z umělé hmoty a opatřit ji jmenovkou).

Jaká je výše úhrady za stravování?

- Výše úhrady za stravu včetně pitného režimu je 170,- Kč za den. Cena je uvedena ve smlouvě o poskytnutí odlehčovací služby v zařízení.
- Úhrada za stravování se stanoví tak, že denní úhrada se násobí počtem kalendářních dnů, po které byl klient na odlehčovací službě.
- Úhrada za stravu se při nepřítomnosti klienta služby vrací, pokud je nepřítomnost nahlášena alespoň 24 hodin předem.

Co potřebujete vědět o úkonech péče?

- Zdravotní personál je k dispozici 12 hodin denně, dle aktuálního stavu klientů 24 hodin denně, pracovník v sociálních službách poskytuje péči v nepřetržitém provozu tedy 24 hodin denně.
- Při nástupu k pobytu na odlehčovací službu si musí klient nebo jeho pečující zajistit dostatečné množství léků, inkontinenčních pomůcek, podložek, hygienických mycích prostředků apod. (alespoň na 5 kalendářních dní). Inkontinenční pomůcky a hygienické prostředky může poskytnout zařízení za úhradu.
- V případě, že pečující osoba zajistí klientovi volně prodejné léky a jejich užívání nezkonzultují se zdravotním personálem zařízení, činí tak pouze na vlastní odpovědnost.
- Zařízení zajišťuje v rámci odlehčovací služby doprovod klienta do zdravotnických zařízení, pokud se nemůže postarat pečující osoba – rodina, a to pouze v indikovaných případech /jako je např. nemoc pečující osoby, lázeňský pobyt či dlouhodobé školení/, a to vždy po dohodě se sociálním pracovníkem. Na žádost můžeme zajistit i dopravu.

Poskytovatel se zavazuje, a je povinen, poskytovat klientovi úkony sjednané mezi klientem a jeho rodinou či pečující osobou a sociálním pracovníkem pobytového zařízení při sociálním šetření před přijetím klienta na odlehčovací službu nebo v den přijetí klienta do zařízení. Jejich seznam je uveden v Ceníku činností pečovatelských služeb, který je přílohou Smlouvy.

Jednotlivé úkony pečovatelských služeb se mohou měnit dle individuálních potřeb klienta. Četnost a konkretizace úkonů je specifikována v pečovatelském plánu klienta, který s ním sestavuje a v průběhu služby hodnotí sociální pracovník.

Ošetřovatelská péče

Z veřejného zdravotního pojištění je hrazena tato péče:

- kontrola zdravotního stavu, měření fyziologických funkcí (krevní tlak, pulz, teplota)
- aplikace léčebné terapie (podání léků jakékoliv formy, aplikace injekce)
- péče o rány – ošetření chronických kožních defektů, akutních ran
- zavádění permanentních katétrů u žen a klyzma, laváže a péče o permanentní katétr
- ošetření stomií (PEG)
- vyšetření stavu uživatele přístrojovou technikou – glykemie.
- odběr biologického materiálu, event. jeho orientační vyšetření
- aplikace inhalační léčebné terapie
- ve výjimečných případech infuzní hydratační či analgetická terapie
- ošetřovatelská rehabilitace.

Veškeré výkony účtované zdravotním pojišťovnám musí být ordinovány praktickým lékařem, u kterého je klient odlehčovací služby registrován. Indikace (předpis) výkonů musí být na formuláři – poukaz na vyšetření / ošetření ORP.

Jaká je výše úhrady za úkony péče?

- Úhrada za pečovatelské služby je vypočtena dle skutečně čerpaných úkonů a času.

Ceník pečovatelských služeb

- Je samostatnou přílohou Vnitřního řádu a Smlouvy o poskytování odlehčovací služby v pobytovém zařízení HEZKÉ DOMY s.r.o.

Co jsou fakultativní činnosti (služby)?

- Fakultativní činnosti nebo fakultativní služby, jsou takové služby, které klient může nebo nemusí využívat – jsou nepovinné, dobrovolné.
- Podrobný rozpis těchto služeb je uveden v Ceníku fakultativních služeb.

Jaké ostatní služby máte možnost v zařízení využívat?

- kadeřnice
- pedikúra
- masáž šíje a zad

Tyto služby jsou k dispozici v prostorách zařízení. V jejich zajištění Vám pomůže sociální pracovník nebo zdravotní sestra. Klient si tyto služby plně hradí sám dle sazebníku externího pracovníka.

Klienti mohou využívat také nabídky skupinových volnočasových aktivit a aktivizací připravovaných v rámci zařízení. Informace o nabídce volnočasových aktivit získají klienti u aktivizačního nebo sociálního pracovníka. Nabídka činností je také vyvěšena na nástěnkách na patrech.

Z čeho se skládá konečná cena za poskytnutí odlehčovací služby?

Konečná cena za poskytnutí odlehčovací služby se skládá z celkové částky za:

- stravování,
- ubytování,
- úkony sociální péče (pečovatelské služby),
- fakultativní činnosti (pokud byly poskytnuty).

Jak a kde můžete uhradit celkovou částku za poskytnutí odlehčovací služby?

- Klient je povinen zaplatit úhradu za sjednané a provedené pečovatelské služby dle stanoveného ceníku a skutečného času poskytovaných úkonů.
- Úhrada za ubytování a stravování se hradí zálohově, vždy na období:
 - od prvního do posledního dne příslušného měsíce,
 - ode dne nástupu do konce příslušného měsíce nebo
 - na smluvně dané období.
- Úhrada za pečovatelské služby se provádí zpětně za minulé období (minulý měsíc) na základě písemného vyúčtování, které je součástí faktury.
- Fakultativní služby a další nedoplatky budou klientovi zaúčtovány do zálohové faktury na následující měsíc.

- Při ukončení pobytu z odlehčovací služby bude v den ukončení pobytu vystaveno vyúčtování včetně fakultativních služeb. Tato platba bude klientem uhrazena:
 - v den odchodu nebo
 - nejpozději do tří dnů po ukončení pobytu.
- V případě přímé úhrady hotovost klient zaplatí v kanceláři u sociálního pracovníka nebo ředitelky pobytového zařízení. V případě platby převodem na účet nebo složenkou se za rozhodující považuje datum podání na poštovní přepážce a datum podání příkazu k úhradě.
- Při ukončení pobytu klienta je poskytovatel služby povinen provést konečné vyúčtování služeb a případný přeplatek vyplatit klientovi v den odchodu nebo nejpozději do 3 dnů od ukončení pobytu. Klientovi bude přeplatek odeslán na účet nebo mu bude vyplacen v hotovosti.
- Faktura včetně vyúčtování je klientovi (zástupci) předána v písemné podobě na adrese zařízení nejpozději do 7. dne fakturačního období, splatnost faktury je stanovena na 7 kalendářních dní, není-li domluveno jinak.
- Možnosti úhrady:
 1. **převod** částky na účet zařízení, číslo účtu **2800351721/2010**, jako **variabilní** symbol uveďte celé **rodné číslo klienta bez lomítka** nebo datum narození ve tvaru „DDMMRRRR“
 2. **v hotovosti**, přímo v objektu zařízení u ředitele nebo sociálního pracovníka
 3. **poštovní poukázkou**, kterou na požádání vydáme v kanceláři

Jaká jsou pravidla pro pobyt mimo objekt zařízení?

- Pobyt klienta odlehčovací služby mimo zařízení je možný i na více dní.
- Každý odchod mimo zařízení na tzv. propustku je však třeba předem nahlásit službu konající zdravotní sestře, a to nejméně 24 hodin předem, pokud chce klient odhlásit stravu.
- Pokud v den odchodu nebo návratu odebere klient alespoň jedno jídlo denně, nebude mu vrácena částka úhrady za stravu.
- Odchod na vycházky je nutné hlásit zdravotní sestře. V zájmu klienta doporučujeme hlásit předpokládaný návrat a místo vycházky. V případě nehody tyto informace mohou pomoci v úspěšnosti pátrání po klientovi.

Jaké jsou Vaše povinnosti na odlehčovací službě?

- Na svém pokoji udržovat pořádek, úmyslně nepoškozovat jeho vybavení a způsobené škody nahlásit pracovníkovi v sociálních službách (pečovatelce) nebo zdravotní sestře.
- Umožnit pracovníkům zařízení odstranění závad na pokoji.
- Předem projednat s ředitelkou zařízení nebo sociálním pracovníkem úmysl provést úpravu vybavení nebo zařízení pokoje.
- V případě úmyslného poškození vybavení nebo poškození vybavení z nedbalosti, uhradit účelně vynaložené náklady na uvedení vybavení do původního stavu.
- Dodržovat pořádek nejen na pokojích, ale i v umývárkách a společných prostorech, rovněž tak v okolí zařízení (např. neshromažďovat a nevyhazovat věci na chodbu nebo z okna).

- Nenarušovat poklidný pobyt a brát ohledy na ostatní spolubydlící a respektovat jejich potřeby. Při sledování televize a poslechu rozhlasu či reprodukované hudby na pokoji používat sluchátka (pokud se spolubydlící nedohodnou jinak).
- Dodržovat v celém objektu takové chování, které neohrozí bezpečnost a zdraví klienta ani ostatních klientů nebo personálu (např. nekonzumovat nadměrné množství alkoholických nápojů s ohledem na bezpečnost a zdravotní stav).
- Dodržovat noční klid v době od 22:00 do 6:00 hodin.
- Dodržovat pravidla pro provoz jídelny-společenské místnosti a sledování společné televize na jídelně-společenské místnosti.
- Zajistit, aby po celou dobu návštěvy nenarušovaly klid spolubydlících.
- Zajistit, aby osoby přicházející na návštěvu opustili objekt zařízení nejlépe do 20:00 hodin. Po domluvě s personálem a případným spolubydlícím je možné návštěvy prodloužit i po 20:00 hodině.
- Platit v řádném termínu úhrady za pobyt.
- Dodržovat bezpečnostní předpisy, dodržovat zákaz kouření v celé budově.
- Dodržovat zákaz používání elektrických vařičů, varných konvic, žehliček, fénů, kávovarů a dalších spotřebičů na pokoji. Dodržovat zákaz používání lihových a propanbutanových spotřebičů v celém objektu.
- V případě požáru se řídit poplachovými směrnicemi vyvěšenými v budově, případně evakuačním plánem a především pokyny pracovníků, kteří zajišťují evakuaci.
- Nahlašovat vycházky mimo zařízení.
- Dodržovat zákaz skladování a odkládání věcí ve společných prostorách.
- Dodržovat zákaz přinášení věcí nebezpečných, zdravotně závadných nebo vzbuzujících odpor.
- Dbát na uzamykání svých cenností, peněz a dokladů v zásuvce - trezorku na pokoji.
- Používat výtah dle jeho technických parametrů (tzn. nepřetěžovat). Doporučujeme výtah používat v doprovodu personálu.
- Dodržovat tento Vnitřní řád odlehčovací služby a ostatní vnitřní pravidla.

Jaký je postup při úschově cenností, peněz a dokladů?

- Klientům se doporučuje, aby si na pobyt odlehčovací služby nebrali cennosti a velké finanční částky zbytečně. Možnosti poskytovatele pro jejich úschovu jsou omezené.
- Klient si může cennosti a peníze uložit v uzamykatelné zásuvce-trezorku na pokoji. V tomto případě poskytovatel neručí za jejich ztrátu a poškození. Za cenné se považují věci v minimální hodnotě 500,- Kč nebo ty, které poskytovatel či klient za cenné označí.
- Pokud si klient přeje, může je také proti podpisu předat do úschovy do trezoru ředitelky zařízení, v případě její nepřítomnosti dočasně uložit u zdravotní sestry, která zajistí předání cenných věcí ředitelce nebo sociálnímu pracovníkovi zařízení, ti je uloží do trezoru. Vyzvednutí cenností a peněz z trezoru je pak možné jen v pracovní dny.
- Pokud si klient přeje, může proti podpisu předat do úschovy i osobní doklady, a to zdravotní sestře, která je uloží do uzamykatelné skříně na sesterně.

Vyzvednutí osobních dokladů je možné u zdravotní sestry, v případě její nepřítomnosti (19 – 7h) u pracovníka v sociálních službách (pečovatelky).

Jaké jsou další předpisy, kterými se řídí chod zařízení?

- V tomto zařízení respektujeme řadu etických předpisů, které přispívají k řádnému chodu celého objektu.
- Klienti odlehčovací služby se stávají součástí zařízení jen na dobu přechodnou, proto jsou ve Vnitřním řádu jen ta pravidla, která považujeme za nejdůležitější. Personál se řídí vlastním etickým kodexem, který je závazný pro všechny pracovníky.
- K dodržování těchto předpisů nelze nikoho nutit, jsou jen běžnými „lidskými“ pravidly, jak se správně chovat.
- Klient je při nástupu seznámen s veškerými informacemi potřebnými k řádnému poskytnutí sociální služby a podepisuje informovaný souhlas související s odpovědností za škodu, s odpovědností za sebe při opuštění zařízení, s fotografováním a zveřejňováním fotografií z akcí pořádaných v zařízení, s podáváním informací třetím osobám atd.)

Jaká je odpovědnost za škodu?

- Klient odpovídá za škodu, kterou způsobil na majetku poskytovatele, jiné organizace nebo na majetku nebo zdraví spoluobyvatel, pracovníků nebo jiných osob. Způsobí-li škodu více klientů, odpovídají za ni podle své účasti.
- Vznikne-li škoda na majetku klienta, poskytovatel je povinen vzniklou škodu nahradit.

Jaký je případný postup vedení zařízení při opakovaném porušování Vnitřního řádu ze strany klienta?

- Při prvním porušení Vnitřního řádu je klient ústně upozorněn a požádán o sjednání nápravy – pokud je to možné, je do řešení situace zapojena také pečující osoba, která může být nápomocna ke smírnému a nekonfliktnímu řešení.
- Při dalším porušení Vnitřního řádu následuje první písemné upozornění na opakované porušování Vnitřního řádu s poučením, že další opakování bude mít za následek druhé písemné upozornění a další porušení Vnitřního řádu může být důvodem k návrhu na ukončení pobytu v zařízení.
- Při dalším porušení Vnitřního řádu následuje druhé písemné upozornění na opakované porušování Vnitřního řádu s poučením, že při dalším porušení bude následovat návrh na ukončení pobytu v zařízení.
- Krajním řešením je návrh na ukončení pobytu klienta v zařízení, o kterém rozhodne ředitelka zařízení.

Jaká jsou Vaše základní práva na odlehčovací službě?

- Základní práva klientů se řídí všeobecnými dokumenty o ochraně a podpoře základních lidských práv a svobod. Personál zařízení tato práva chrání a podporuje v souladu s metodikami a vnitřními předpisy pro sociální službu a pro ošetrovatelský úsek.
- Do těchto základních práv patří zejména právo na zachování intimity a studu při vyšetření, ošetření, hygieně a převlékání, nedotknutelnost soukromých

prostor v pokoji (lůžko, noční stolek, skříň) bez svolení klienta, dále také například klepání na dveře apod., právo na svobodu volby v otázce jídla (náhradní strava, odmítnutí), právo na přiměřené riziko (např. v případě pádu odmítnutí přivolání RZP, právo odmítnout koupání), právo na důstojné zacházení atd.

- Mimo to má klient právo ukončit pobyt v rámci odlehčovací služby v zařízení písemně bez udání důvodu s výpovědní lhůtou 48 hodin, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.
- Klient má také právo podávat stížnosti na kvalitu poskytovaných služeb a očekávat jejich prověření a návrhy opatření. Kompletní písemná pravidla pro podávání stížností jsou uložena u sociálního pracovníka, který je na vyžádání zapůjčí. Z těchto pravidel jsou ve Vnitřním řádu uvedena jen ta nejdůležitější. Další jsou uvedena ve Vnitřních pravidlech o vyřizování stížností.

Jakým způsobem si můžete stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování odlehčovací služby?

- Stížnost na kvalitu poskytované služby může klient podat ústně nebo písemně, osobně, prostřednictvím jiné osoby nebo anonymně.
- K přijetí stížnosti jsou oprávněni všichni zaměstnanci pobytového zařízení odlehčovacích služeb HEZKÉ DOMY s.r.o. Všechny přijaté stížnosti jsou poskytovatelem evidovány v kanceláři sociálního pracovníka. Pro anonymní podání slouží označená schránka (Stížnosti, připomínky, pochvaly atd.) v přízemí naproti hl. vchodu do zařízení. Její vybírání zajišťuje sociální pracovník nebo jím pověřená osoba.
- Pokud si klient přeje podat stížnost písemně, ale vzhledem k jeho schopnostem to není možné, pomůže mu stížnost sepsat sociální pracovník nebo pracovník v sociálních službách (pečovatelka) či zdravotní sestra.
- Stížnost může podat nejen klient služby, ale v jeho zájmu i jakýkoli občan.
- K prošetření stížnosti jsou pověřeni: sociální pracovník, ředitelka zařízení
- Stížnost je zpravidla vyřízena písemně do 30 dnů.
- Při prošetřování stížnosti je respektováno soukromí a lidská práva klienta, stížnost je poskytovatelem vnímána jako podnět ke zlepšení služby.
- Podrobný způsob řešení stížností upravuje vnitřní předpis poskytovatele.

Na koho se obrátit?

Veřejný ochránce práv – OMBUDSMAN
adresa: Údolní 39, 602 00 Brno
telefon: 542 542 777
e-mail: podatelna@ochrance.cz

Asociace občanských poraden
adresa: Tachovské náměstí 649/3, 130 00 Praha 3 - Žižkov
telefon: 774 529 966, 222 280 599
e-mail: aop@obcanskeporadny.cz

Město Lovosice
odbor sociální péče a zdravotnictví - oddělení sociálních služeb
adresa: Školní 407/2, 41030 Lovosice
e-mail: meulovo@meulovo.cz

Krajský úřad Ústeckého kraje
odbor sociálních věcí
adresa: Velká Hradební 3118/48, 40002 Ústí nad Labem
e-mail: urad@kr-ustecky.cz

Ministerstvo práce a sociálních věcí
adresa: Na Poříčním právu 1/376, Praha 2, 128 01
web: www.mpsv.cz

Jakým způsobem můžete ohodnotit kvalitu poskytovaných služeb?

- Hodnotit kvalitu poskytovaných služeb mohou jak sami klienti, tak osoby, které o ně pečují, a to především prostřednictvím pravidelných rozhovorů s klíčovými pracovníky v rámci hodnocení individuálního plánu péče.
- Poznámky, připomínky, doporučení nebo pochvaly jsou vítaným zdrojem pro zlepšování kvality služeb, které zařízení poskytuje, v písemné podobě je klienti mohou házet do schránky (označené Stížnosti, připomínky, pochvaly atd.) v přízemí naproti hlavnímu vchodu do budovy.

Jaké má zařízení vnitřní předpisy pro poskytování služeb?

- Zařízení má vypracovaný soubor vnitřních předpisů, které pomáhají stanovit minimální mez kvality všech poskytovaných služeb.
- Pokud se s jejich zněním chcete seznámit, požádejte o to personál zařízení.