

PRAVIDLA

Domova pro osoby se zdravotním postižením „SOKOLÍK“ v Sokolově, p.o.

Platnost od 1. 9. 2021

Obsah

1.	ÚVOD	Str. 3
2.	ZÁKLADNÍ INFORMACE	Str. 3
3.	KONTAKTY	Str. 4
4.	ZÁKLADNÍ ČINNOSTI	Str. 4
a)	Poskytnutí ubytování	Str. 4
b)	Poskytnutí stravy	Str. 5
c)	Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu	Str. 5
d)	Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu	Str. 6
e)	Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti	Str. 6
f)	Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím	Str. 6
g)	Sociálně terapeutické činnosti	Str. 7
h)	Pomoc při uplatňování práv oprávněných zájmů při obstarávání osobních záležitostí	Str. 7
	Fakultativní služby	Str. 8
5.	PRAVIDLA SLOUŽITÍ	Str. 8
	Stížnosti	Str.12
	Závažné porušení Pravidel DOZP	Str.12
6.	ZDRAVOTNÍ PÉČE	Str.13
7.	ÚHRADA ZA POSKYTOVANÉ SLUŽBY	Str.14
a)	Úhrada za ubytování	Str.14
b)	Úhrada za stravu	Str.14
c)	Úhrada za péči	Str.15
d)	Fakultativní služby	Str.17
e)	Přepjatky	Str.17
8.	FINANČNÍ PROSTŘEDKY KLIENTA	Str.18
9.	OSOBNÍ MAJETEK KLIENTA	Str.18

1. ÚVOD

Pravidla Domova pro osoby se zdravotním postižením „SOKOLÍK“ v Sokolově, p.o. (dále jen Pravidla) obsahují základní informace o rozsahu poskytované sociální služby, zdravotní péči, společenském soužití, právech klientů a úhrady za poskytované služby. Tato Pravidla jsou určena pro klienty, opatrovníky, rodinné příslušníky, návštěvy, zaměstnance a další osoby, např. dobrovolníky, studenty, stážisty a jiné.

Klienti a opatrovníci jsou s Pravidly seznámeni v rámci jednání se zájemcem o službu, dále pak průběžně 1x ročně nebo v případě jakýchkoliv změn. Pravidla jsou také k dispozici na internetových stránkách organizace www.sokolik-po.cz.

V Domově pro osoby se zdravotním postižením „SOKOLÍK“ v Sokolově, p.o. (dále jen Domov) nabízíme poskytování celoroční pobytové sociální služby jako důstojnou náhradu za přirozené sociální prostředí dospělým lidem se zdravotním postižením, kteří s ohledem na své potřeby nemohou žít v domácím prostředí a vyžadují nepřetržitou pomoc nebo podporu jiné osoby.

Uvědomujeme si ale, že nemůžeme klientům nahradit jejich přirozený domov, kontakt s rodinou a přáteli. Můžeme jim však nabídnout podporu a pomoc při zvládnutí běžných každodenních činností, přispět ke smysluplnému trávení volného času a individuálním přístupem jim zkvalitnit způsob jejich života.

Vycházíme z principů normality, snažíme se vést klienty k využívání běžně dostupných veřejných služeb.

2. ZÁKLADNÍ INFORMACE

Domov je příspěvková organizace, jejímž zřizovatelem je Karlovarský kraj a poskytuje klientům registrovanou pobytovou službu.

Domov se nachází v Sokolově, přímo na sídlišti „Michal“. Kapacita Domova je 34 lůžek a 1 lůžko pro akutní pomoc s maximální dobou využití 3 měsíců. Přímo v Domově je zahrada, altán, příjemné posezení a terasa. Díky umístění přímo v Sokolově je dostupný i nedaleký Areál zdraví.

Služba je poskytována dospělým lidem (mužům i ženám) s mentálním a kombinovaným postižením, kteří potřebují celodenní péči a podporu v běžných každodenních činnostech. Poskytovanou službu se snažíme vést tak, aby lidé mohli žít běžným způsobem života, nebo se mu alespoň přiblížili a byli přitom zohledněny jejich osobní potřeby. Službu poskytujeme 24 hodin denně 365 dní v roce.

O klienty pečuje pracovní tým složený z pracovníků v sociálních službách, aktivizační pracovníci, sociální pracovník a všeobecné sestry. Provoz Domova zajišťují také pracovníci administrativy, úklidu, kuchyně, prádelny a údržby.

3. KONTAKTY

Ředitelka	Mgr. Petra Sekáčová	731 549 161
Sociální pracovnice	Mgr. Romana Paňhová	731 549 163
Ošetrovatelské oddělení		702 248 308
1. Skupina 1 oddělení		702 244 775
2. Skupina 1 oddělení		702 244 937
3. Skupina 1 oddělení		734 522 054
Vedoucí sestra	Barbora Faflíková	728 277 086
Všeobecné sestry		731 549 162
Ekonomka	Bc. Tereza Nowaková Šimková	731 549 169
Mzdová účetní/pokladní	Taťána Balážová	731 549 164
Vedoucí kuchyně	Marie Drašarová	702 248 333

4. ZÁKLADNÍ ČINNOSTI

Služba je zajišťována 24hodinovým provozem. Zahrnuje tyto základní činnosti:

- a) poskytnutí ubytování,
- b) poskytnutí stravy,
- c) pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- d) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- e) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,
- f) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- g) sociálně terapeutické činnosti,
- h) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

a) Poskytnutí ubytování

Domov se nachází v jedné budově ve dvou patrech. V přízemí se nachází 1. oddělení, které se dělí na 3 samostatné domácnosti pro 20 klientů. 1. skupina je pro 6 klientů, 2. skupina je pro 8 klientů a 3. skupina je pro 6 klientů. V prvním patře se nachází Ošetrovatelské oddělení a je zde ubytováno 14 klientů.

Klienti jsou ubytováni v 1lůžkových nebo 2lůžkových pokojích.

K základnímu vybavení pokoje patří postel s matrací (včetně lůžkovin), šatní skříň, noční stolek, případně stůl se židlemi nebo křesílko.

Každá domácnost má společenskou místnost, která je vybavena televizí s možností přehrávání oblíbených pořadů nebo her. Součástí společenské místnosti je plně vybavený kuchyňský kout, jídelní stůl a židle.

Většina koupelen je vybavena bezbariérovou sprchou a dalšími pomůckami dle individuálních potřeb klientů dané domácnosti. Dále je na každém patře společná koupelna vybavena perličkovou vanou, na ošetřovatelském oddělení i mycí lůžko.

Na každé domácnosti je k dispozici také pračka a sušička. S podporou pracovníků je klienti využívají k praní svého prádla. Prací prostředky hradí Domov. Klientům, kteří si neperou své osobní prádlo sami nebo s podporou pracovníků, se pere prádlo v prádelně Domova. Z toho důvodu je nutné prádlo klientů označit, aby nedocházelo k jeho záměně. Značení je prováděno na skrytém místě. Stejně tak lůžkoviny a další objemné nebo silně znečištěné prádlo je práno v prádelně.

Prostory Domova jsou převážně bezbariérové, jednotlivá patra jsou propojeny výtahem a schodištěm.

Úklid společných prostor zajišťují provozní pracovníci v pracovních dnech. Úklidové a čisticí prostředky pro úklid se pořizují z finančních prostředků Domova. Pokoje klientů a oddělení jsou uklízeny denně pracovníky úklidu nebo pracovníky v sociálních službách. Je-li to v možnostech klientů, na úklidu svých pokojů a společných prostor se podílejí. Pracovníci v sociálních službách při úklidu poskytují klientům přiměřenou podporu.

b) Poskytnutí stravy

Domov zajišťuje celodenní stravu na základě individuálních potřeb klientů. Jídelní lístek, který je vyhotoven 3 týdny dopředu, je pro klienty k dispozici ve společné jídelně a na nástěnkách v domácnostech, a to v podobě, které rozumí.

Klienti mají možnost výběru u snídaně, u oběda a večeře prozatím nelze. Strava je vydávána v časech:

- Snídaně: 7:15 – 8:30 hod.
- Dopolnední svačina: 9:30 – 10: 30 hod.
- Oběd: 11:30 – 13:00 hod.
- Odpolední svačina: 14:30 – 15:30 hod.
- Večeře: 17:30 – 18:30 hod.

Pokud klient v těchto časech nechce jíst, pracovníci v sociálních službách mu stravu uloží v jídlonosiči na jeho domácnosti a může se najíst později.

Jídlo si klienti mohou odhlásit den předem do 10:00 hod, v případě víkendu nebo svátku nejpozději poslední pracovní den do 10:00 hod.

c) Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu

Klienti jsou v oblasti péče o sebe podporováni pracovníky v sociálních službách. Podpora klientů je nastavena individuálně, dle jejich potřeb, přání, možností a schopností.

Způsob podpory péče o sebe má každý klient popsán ve svém individuálním plánu, jako „Plán běžné podpory“.

V rámci této podpory je klient motivován a veden k samostatnosti a soběstačnosti. Klient je zapojován do péče o svou osobu aktivně dle svých možností, a také s využitím potřebných kompenzačních pomůcek a individuálních pomůcek podporující komunikaci konkrétního klienta.

d) Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu

Koupelny na domácnostech jsou vybaveny sprchovými kouty, společné koupelny jsou bezbariérové a jsou vybaveny perličkovou/masážní vanou, na ošetrovatelském oddělení je k dispozici mycí lůžko pro ležící klienty.

Osobní hygienu provádějí klienti dle své individuální potřeby, pomoc či podpora pracovníka je zajištěna pouze tam, kde je to nezbytně nutné. Pracovníci přitom v maximální možné míře respektují soukromí a intimitu klienta.

Kadeřníka, kosmetiku, pedikúru a jiné služby mohou klienti využít v rámci veřejných služeb ve městě. Pokud klientův stav nedovolí využít veřejně dostupné služby ve městě, je tato služba pozvána do Domova a je prováděna v soukromí.

e) Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti

Klientovi je podpora nastavena vždy individuálně, dle jeho možností, potřeb, přání a schopností. Způsob podpory, kterou daný klient potřebuje, je popsán ve všech oblastech individuálního plánu každého klienta. Opatrovník má možnost spolupracovat na nastavení individuálního plánu, dávat podněty ke změně, nahlížet do dokumentace a vyhodnocovat cíle společně s klientem, sociálním pracovníkem a klíčovým pracovníkem.

Klienti jsou motivováni pracovníky k vykonávání běžných domácích prací. Společně s pracovníky se účastní úklidu pokoje, domácnosti, praní, nakupování, vaření aj. Klienti jsou do činností zapojováni dle svých individuálních schopností a možností.

f) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

V rámci trávení volného času klienti využívají běžné dostupné veřejné služby města Sokolova, ale i Karlových Varů nebo Chebu a dalších. Klienti běžně nakupují, dochází k lékaři, do terapeutických dílen. Navštěvují kina, divadla, koncerty, akce pořádané městem aj. Svůj čas si klienti plánují s podporou pracovníka.

V rámci kontaktu se společností se klienti dostávají do běžných situací, které s sebou přinášejí přirozená rizika. Pracovníci v sociálních službách pomáhají klientům tyto situace zvládat,

vnímat rizika jako běžnou součást života. Klíčoví pracovníci s riziky pracují i v rámci individuálního plánu. Společně s klientem předcházejí rizikům, případně zmírňují jeho možné důsledky.

Pracovníci klienty podporují např. v tom, aby se vhodně oblékli, dokázali se na aktivitu nebo situaci připravit. Pracovníci svým přístupem ke klientům pomáhají společnosti vnímat problematiku mentálního postižení jako součást běžného života všech.

Klienti jsou podporováni v trávení volného času se svou rodinou, blízkými a kamarády. Také je podporujeme v navazování nových vztahů nebo obnovovat kontakt např. s kamarády z dětství nebo rodinou. Pracovníci pracují s klientem na partnerském principu, nenahrazují mu rodinu.

Klient je přítomen při vyřizování záležitostí, které se týkají přímo jeho osoby, např. soudy, úřady, sociální šetření aj.

g) Sociálně terapeutické činnosti

Naši klienti rozvíjejí své sociální dovednosti v rámci nácviku běžných situací. Pracovníci podporují jejich dovednosti např. v oblasti zajišťování služeb, telefonování, placení v obchodech, cestování MHD a mnoho dalšího.

Pracovníci klienty podporují v uplatňování jejich práv a vlastní vůle, a to také za předpokladu hrozícího rizika.

h) Pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

Klienti jsou podporováni v uplatňování svých práv, ale také vedeni k povinnostem, které vyplývají např. ze společenského soužití s dalšími lidmi. Klient je vždy informován o všech záležitostech, které se ho týkají takovou formou, které rozumí. Jednáme v zájmu klienta.

Klienti i opatrovníci mají možnost využít základní sociální poradenství, které zajišťuje sociální pracovnice Domova. Sociální poradenství je poskytováno např. v případě vyřizování dokladů, dávek, komunikace s úřady aj.

Rozsah poskytované péče je popsán ve smlouvě o poskytování sociální služby a dále konkrétně specifikován v individuálním plánu každého klienta.

Každý klient má klíčového pracovníka. Klíčový pracovník je pracovník, jehož hlavním úkolem je koordinovat služby poskytované konkrétnímu klientovi, iniciativně si všímat jeho potřeb a spokojenosti, hájit jeho zájmy. Pokud klíčový pracovník klientovi nevyhovuje, může požádat o jeho změnu.

Pro případ své nepřítomnosti má každý klíčový pracovník svého zástupce. Klient samozřejmě s jakoukoli akutní potřebou se může obrátit i na kohokoliv z ostatních zaměstnanců dle své úvahy.

Klíčovým pracovníkem se nazývá zaměstnanec, který je na základě zákona o sociálních službách určen každému jednomu klientovi pro individuální plánování průběhu sociální služby a pro hodnocení naplňování osobních cílů.

Fakultativní služby

V rámci zajištění podpory a pomoci klientům za účelem sociálního začlenění a jako předcházení sociálního vyloučení, mají klienti možnost využití, kromě základních činností, také fakultativní službu – přepravu osobními auty organizace.

Úhrada přepravy je stanovena dle typu služebního vozidla za každý ujetý kilometr. Pokud se autem přepravuje více klientů, vzniklé náklady na jízdu se mezi klienty vydělí poměrnou částkou.

5. PRAVIDLA SOUŽITÍ

Ubytování

K základnímu vybavení pokoje patří postel s matrací (včetně lůžkovin), šatní skříň, noční stolek, případně stůl se židlemi nebo křesílko.

Každá domácnost má společenskou místnost, která je vybavena televizí s možností přehrávání oblíbených pořadů nebo her. Součástí společenské místnosti je plně vybavený kuchyňský kout, jídelní stůl a židle.

Většina koupelen je vybavena bezbariérovou sprchou a dalšími pomůckami dle individuálních potřeb klientů dané domácnosti. Dále je na každém patře společná koupelna vybavena perličkovou vanou, na ošetřovatelském oddělení i mycí lůžko.

Klient si může svůj pokoj vybavit dle svých přání a možností, vždy s ohledem na spolubydlícího v případě 2lůžkových pokojů. Majetek klienta je označen jeho jménem a příjmením na místě dosažitelném, ale nejméně viditelném. Majetek klienta je veden v programu, pokud přesahuje hodnotu 300 Kč, nebo se jedná o elektroniku.

Klient si zajišťuje náklady na revizi svých spotřebičů z vlastních nákladů. Revizi elektrospotřebičů provádí revizní technik, kterého zajišťuje Domov 1x ročně.

Pokud klient používá vlastní televizi nebo rádio, platí za ně opatrovník koncesionářské poplatky.

K přestěhování klienta do jiného pokoje může dojít v případě, bude-li se jednat o klientovo přání a bude to v možnostech daného oddělení. Se stěhováním musí vždy souhlasit zejména klient, případně spolubydlící. Sociální pracovník o této skutečnosti informuje opatrovníka. Přestěhování na jiný pokoj může proběhnout z provozních důvodů (opravy, havárie atd.), toto je však možno jen na nezbytně nutnou dobu.

Využívání společných prostor

Klienti mohou využívat společný prostory jako jsou např. dílny, snoezelen a nebo mohou navštěvovat jiné klienty Domova v jejich domácnostech nebo pokojích s jejich souhlasem.

Zajištění úklidu na pokojích

Úklid pokojů je zajištěn pracovníky úklidu. Tito pracovníci jsou povinni ve spolupráci s pracovníky v sociálních službách o úklidu informovat klienta dopředu. Pokud si klient nepřeje pokoj uklidit, nebo má pokoj uzamčen a není přítomen, úklid proběhne po následné dohodě s klientem.

Ochrana soukromí klientů

Klient má právo na volný pohyb mimo zařízení. Individuality klientů jsou zaznamenány v jejich individuálním plánování.

Brány Domova se uzavírají v 22:00 hod a znovu se otevírají v 6:00 hod.

Vstup do Domova v areálu je vždy uzavřen, V nočních hodinách je uzamčen. Klienti mají klíče od vstupních dveří.

Všechny pokoje jsou uzamykatelné, klienti mají k dispozici vlastní klíč od pokoje s ohledem na jejich aktuální dovednost s klíči zacházet. Pokud jejich zdravotní stav nedovoluje samostatné nakládání s klíči, pomáhají jim v ochraně soukromí pracovníci.

Zámky jsou opatřeny ochranným prvkem, aby v případě potřeby mohl personál služby otevřít dveře do pokoje klienta a pomoci mu. Při vstupu do pokojů klientů všichni pracovníci klepou na dveře a vyčkávají na svolení ke vstupu, je-li toho klient schopen.

Pracovníci mají povinnost respektovat soukromí klientů. Vstup do pokoje, WC nebo koupelny klienta je přijatelný jen s jeho souhlasem (vyjma nouzových a havarijních situací).

Pokud chce klient vstoupit do pokoje jiného klienta (do pokoje, který neobývá) nebo do prostor personálu, klepe na dveře a čeká na vyzvání. Bez svolení nevstupuje. Pracovníci klienta seznamují klienty s tím, jak vstupovat do jiných pokojů, jak reagovat na klepání vždy formou, které klienti rozumí.

Pobyť klientů mimo Domov

Klienty podporujeme v trávení času mimo Domov, u své rodiny, příbuzných či přátel.

Klienti mohou trávit čas mimo Domov dle svého přání. S ohledem na organizaci a zajištění potřebných formalit, je žádoucí, aby klienti či opatrovník o této skutečnosti informovali pracovníky alespoň dva dny dopředu.

Ochrana majetku klienta

Klienti si mohou uzamknout svůj pokoj, své osobní věci. Pokud klient tuto možnost nemá z důvodu zdravotního omezení, domluví se s pracovníkem na způsobu a míře podpory v oblasti péče a ochrany svých osobních věcí v rámci individuálního plánu. V případě, kdy klient klíč ztratí, nebo jinak poškodí zámek, úhradu hradí ze svých nákladů.

Návštěvy

Klienti Domova mohou přijímat své návštěvy bez předchozího ohlášení a však vždy s ohledem na své spolubydlící a pravidla soužití. Klient má právo rozhodnout, zda návštěvu přijme nebo nepřijme. Pracovník klientovo rozhodnutí akceptuje, bez ohledu na svůj vlastní názor.

Klient svou návštěvu přijímá vždy ve svém pokoji, pokud není z důvodu nepříznivé epidemiologické situace toto nepovoleno. V případě, že má klient spolubydlícího, svou návštěvu mu dopředu oznámí. Klienti mohou v rámci návštěvy využívat také zahradu Domova.

Klienti mohou přijímat návštěvy neomezeně s ohledem na obecně stanovený noční klid, tj. od 22:00 hod do 6:00 hod.

Pokud bude klient s návštěvou mimo Domov, je nutné, aby o tom informoval příslušné pracovníky.

Ve zvlášť výjimečných případech (např. přijetí nového klienta, nastavení alternativního způsobu komunikace, návratu klienta z nemocnice, kdy mu chce být blízký člověk na blízkou, návštěva rodiny zdaleka apod.) je možné přespání rodinného příslušníka na pokoji klienta (v případě jednolůžkového pokoje). O možnosti přespání rozhoduje ředitelka Domova.

Dodržování nočního klidu

Klienti jsou povinni se chovat v době nočního klidu tiše a ohleduplně s ohledem na své spolubydlící. Doba nočního klidu je stanovena dle obecních zvyklostí od 22:00 hodin do 6:00 hodin.

Klienti mohou trávit čas dle svých přání, ale takovým způsobem, který nebude omezovat další klienty.

Klienti mohou trávit čas také na zahradě – např. večerní grilování, oslavy, akce Domova apod.

Kouření

S ohledem na bezpečnost a práva všech klientů je zakázáno kouřit ve vnitřních prostorech Domova. Kouření je povoleno na vyhrazených místech, která jsou označena a vybavena popelníky.

Chov domácích zvířat

Klient ve svém pokoji může chovat drobná zvířata. Pokud využívá dvoulůžkový pokoj, je možné mít zvíře se souhlasem spolubydlícího. Odpovědnost za péči o zvíře a veškeré náklady s pořízením zajišťuje klient z vlastních finančních zdrojů.

Zajištění osobní hygieny a intimity

Klienti jsou pracovníky podporováni v oblasti intimity a hygieny vždy dle svých individuálních potřeb, zvyklostí či rituálů.

Pracovník může klientovi doporučit způsob nebo četnost provádění hygieny. Pokud to klient potřebuje, pracovník dbá na zajištění intimity během všech úkonů hygieny či potřeb.

Pracovník vede klienty k respektování intimity ostatních klientů takovou formou, které klient rozumí.

V koupelně nebo na toaletě je vždy jeden klient. Pokud klient potřebuje, je přítomen pracovník, který mu pomáhá s úkony hygieny.

Klient má možnost se v koupelně nebo toaletě zamknout. V případě, že neumí zamknout dveře, požádá pracovníka, který mu zajistí soukromí.

Stravování

Klienti mají zatím možnost z výběru pouze u snídaně. V případě, že některé z jídel v jídelním lístku nechce, má možnost si jídlo předem odhlásit a zajistit si stravu dle své volby.

Klienti jsou pracovníky vedeni k přípravě jídel. Dle svých schopností a možností se učí v rámci přípravy jídel správně stolovat, krájet a mazat pečivo, vařit čaj, kávu, připravovat pomazánky, vařit polévky, hlavní jídla atd.

Klienti jsou zapojováni do všech činností, které běžný život přináší. Nácvik samostatnosti v oblasti stravování mají klienti individuálně nastaveny ve svých individuálních plánech. V rámci nácviku přípravy jídel se klienti učí používat AAK formu komunikace, která vede k jejich samostatnosti.

Odpovědnost za škodu

Klienti, zaměstnanec, nebo i jiná osoba jsou povinni upozornit ředitelku Domova na škodu, která vznikla.

Pokud je za škodu odpovědný klient, hradí škodu ze svých nákladů.

Hlášení poruch, závad a nedostatků je řešeno elektronickou formou. V případě zjištění závady podává informaci pracovník elektronickou formou (nebo i ústně) ekonomce Domova, tak pak zajistí opravu.

Klientům není dovoleno používat elektrické spotřebiče, které neprošly kontrolou revizního technika (pokud se nejedná o zcela nové spotřebiče se záručním listem). Všechny elektrospotřebiče, které klient nově přinesl, oznámí pracovníkovi domácnosti, který zajistí evidenci.

Stížnosti

Pokud jsou klienti, opatrovníci či rodinný příslušníci s něčím nespokojeni, mají právo podat stížnost. Stížnost je možné podat písemně nebo ústně. S formulováním písemné stížnosti může pomoci pracovník, ale také kterákoliv jiná osoba, kterou si k tomu zvolíte.

Jak a komu si stěžovat?

- Písemně na adresu: DOZP „SOKOLÍK“ v Sokolově, p.o., Slavičkova 1701, Sokolov, 35601,
- Elektronicky na: dozp@sokolik-po.cz nebo sekacova@sokolik-po.cz,
- Telefonicky: ředitelce na 731 549 161 nebo sociální pracovníci na 731 549 163,
- Ústně: jakémukoliv pracovníkovi v přímé péči
- Anonymně do schránky viditelně označené symbolem stížnosti
- Zřizovateli (Karlovarský kraj), na MPSV, na úřad veřejného ochránce práv

Postup při řešení stížnosti

Pokud s tím bude stěžovatel souhlasit, ústní stížnost vyřídí pracovník okamžitě. V případě, že takové řešení nepovede k nápravě nebo s ním stěžovatel nebude spokojen, předá pracovník jeho stížnost ředitelce Domova. Každá stížnost je zaznamenána. O průběhu a postupu řešení je stěžovatel informován, lhůta pro její vyřešení je 30 dní.

Závažné porušení Pravidel Domova

Za závažné porušení těchto Pravidel Domova se považují následující situace:

1. Klient opakovaně fyzicky napadá ostatní klienty a pracovníky Domova,
2. klient se opakovaně chová zvláště hrubým způsobem, který narušuje vzájemné soužití v Domově, vulgárně slovně napadá ostatní klienty a pracovníky, vyhrožuje jim,
3. klient opakovaně a závažně poškozujee majetek poskytovatele a majetek ostatních klientů, dopouští se opakovaných krádeží věcí ostatních klientů,
4. klient nerespektuje a opakovaně narušuje noční klid,
5. klient nerespektuje a opakovaně vážně narušuje soukromí ostatních klientů.

Na porušování Pravidel Domova jsou povinni reagovat všichni pracovníci. Pracovníci jsou povinni klienty vést k tomu, aby sami tyto situace rozpoznali a dokázali na ně reagovat a to takovým způsobem, kterému klienti rozumí (snadné čtení, AAK). Záznamy z těchto situací jsou vedeny dle svého obsahu jako Stížnost nebo Mimořádná situace.

Po oznámení skutečnosti je proveden záznam sociální pracovníci v rámci rozhovoru s oznamovatelem. V případě, kdy informuje o skutečnosti klient, využívá sociální pracovnice komunikační pomůcky.

Dále jsou k rozhovoru vyzváni všichni přítomní incidentu a vše je písemně zaznamenáno a přítomnými podepsáno.

Na společném setkání s ředitelkou Domova a účastníky incidentu je sjednána náprava a bude písemně upozorněn klient i opatrovník. Písemné sdělení je podepsáno ředitelkou Domova.

V případě, kdy klient neumí číst, je mu sdělení poskytnuto ve formě snadného čtení či formou piktogramů. Klíčový pracovník klientovi vyjádření vysvětlí.

6. ZDRAVOTNÍ PÉČE

Klienty podporujeme, aby navštěvovali lékaře a zdravotnická zařízení.

Klient má právo se rozhodnout, zda bude respektovat lékařem stanovené doporučení. Pracovníci a zdravotní personál jsou povinni klientovi osvětlit důsledky, které mohou z jeho rozhodnutí plynout (např. stanovená dieta).

Všeobecné sestry jsou ve službě k dispozici od 7:00 do 19:00 hodin. Všeobecné sestry zajišťují ošetrovatelskou péči dle zákona č. 96/2004 Sb., zákon o nelékařských zdravotnických povoláních, o podmínkách získávání a uznání způsobilosti k výkonu nelékařských zdravotnických povolání a k výkonu činnosti souvisejících s poskytováním zdravotní péče, v platném znění.

Všeobecná sestra se ve spolupráci s lékařem nebo zubním lékařem podílí na preventivní, léčebné a diagnostické, paliativní, neodkladné nebo dispenzární péči. Všeobecné sestry klientům služby zajišťují, objednávají a evidují léky, inkontinenční, protetické, ortopedické a jiné pomůcky zdravotní techniky. Informace týkající se ošetrovatelské péče o klienta, podává opatrovníkům všeobecná sestra nebo vedoucí sestra. Informace o zdravotním stavu klienta, podává ošetřující lékař.

Doprovod klientů k lékařskému ošetření (praktický nebo odborný lékař) zajišťují všeobecné sestry. Doprovod k operačním výkonům a na některá invazivní lékařská vyšetření zajišťuje opatrovník. V případě, že opatrovník není schopen se dostavit jako doprovod klienta k plánovanému výkonu, či vyšetření, může po náležitém vyřízení informovaného souhlasu s vyšetřením, nebo operačním výkonem klienta (po domluvě se zdravotnickým zařízením), požádat Domov o doprovod pracovníkem přímé péče, avšak nejpozději 10 dnů před datem výkonu, nebo vyšetření.

7. ÚHRADA ZA POSKYTOVANÉ SLUŽBY

Úhradu nákladů za poskytované služby hradí klient ve výši, která byla sjednána ve Smlouvě o poskytování sociální služby. Výše úhrady za stravu a ubytování je stanovena vyhláškou č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, v platném znění.

a) Úhrada za ubytování

Úhrada za poskytnutí ubytování/den

1. pro obytnou místnost s jedním klientem ve výši 175,- Kč denně,
2. pro obytnou místnost se dvěma klienty ve výši 165,- Kč denně (pokoj se sociálním zařízením a/nebo, kuchyňkou),
3. pro obytnou místnost se dvěma klienty ve výši 147 Kč denně (pokoj bez sociálního zařízení a/nebo, bez kuchyňky),

b) Úhrada za stravu

Úhrada za poskytnutí stravy/den

Strava:	Stravovací jednotka:	Režie:	Včetně provozních nákladů:
snídaně	13,- Kč	14,- Kč	27,- Kč
svačina	4,- Kč	5,- Kč	9,- Kč
oběd	35,- Kč	35,- Kč	70,- Kč
svačina	5,- Kč	6,- Kč	11,- Kč
večeře	25,- Kč	28,- Kč	53,- Kč
celodenní	82,- Kč	88,- Kč	170,- Kč

Úhrada za celodenní stravu činí 170,- Kč.

Úhrada za ubytování a stravu se vypočítává následovně:

Úhrada za ubytování a stravu je vypočtena podle skutečných dní v kalendářním měsíci.

Ubytování (dle typu pokoje viz. výše) + strava x počet kalendářních dnů v měsíci

Po úhradě za ubytování a stravu musí klientovi zůstat alespoň 15 % jeho příjmu. Příjmem se rozumí příjmy uvedené v zákoně č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu, ve znění pozdějších předpisů (např. důchod).

V případě, že by klientovi nezůstala částka alespoň 15 % jeho příjmu, bude mu stanovena snížená úhrada za ubytování. Zůstatek 15 % se zaokrouhluje vždy nahoru ve prospěch klienta. V tomto případě je klient povinen doložit všechny své příjmy. Pokud klient nepřízná všechny

své příjmy a Domov tuto informaci získá, stane se tato skutečnost důvodem pro jednání o stanovení plné úhrady.

Úhradu za ubytování a stravu hradí klient

Náklady za ubytování jsou vždy hrazeny v plné výši, která je uvedena ve smlouvě o poskytování sociální služby každého klienta, a to i v případě, že se klient nachází mimo službu (např. pobyt u rodiny, rekreace, hospitalizace apod.).

Úhradu za ubytování platí klient dle vzájemné dohody nejpozději do 20. dne v měsíci, a to na účet poskytovatele 268645408/0300.

Výše úhrady a podmínky stravování jsou stanoveny ve smlouvě o poskytování sociální služby klienta.

Úhradu za stravu platí klient dle vzájemné dohody nejpozději do 20. dne v měsíci, a to na účet poskytovatele 268645408/0300.

Úhrada za ubytování a stravu při úmrtí klienta

Při úmrtí klienta je úhrada vypočtena podle skutečných kalendářních dnů pobytu v Domově, včetně dne, kdy zemřel.

Obecné zásady

Změní-li se podmínky pro změnu úhrady v průběhu kalendářního měsíce, úhrada se nově stanoví od počátku následujícího kalendářního měsíce. Změny budou provedeny formou písemných dodatků ke smlouvě mezi klientem a poskytovatelem.

Snížená úhrada za ubytování a stravování se klientovi vypočítává také v situaci, kdy nastupuje do služby v průběhu měsíce (pokud by mu nezůstalo alespoň 15 % z jeho příjmu – vypočteno s ohledem na platbu za celý měsíc).

Úhrada za stravování v den nástupu je vypočítána podle skutečně odebrané stravy (např. klient nastoupí dopoledne, strava se počítá od oběda).

c) Úhrada za péči

Úhrada za poskytovanou péči je upravena § 73 odst. 4 písm. a) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Úhrada za péči se stanoví ve výši přiznaného příspěvku na péči.

Úhradu za péči hradí klient dle vzájemné dohody nejpozději do 20. dne v měsíci, na který je platba určena, a to na účet poskytovatele č. 268645408/0300 pod variabilním symbolem – datum narození klienta, např 15101963 (den/měsíc/rok).

Při úmrtí klienta bude příspěvek vyúčtovávat k datu úmrtí, jeho poměrnou část vyúčtujeme a vrátíme na účet zemřelého.

V případě, že dojde k navýšení příspěvku na péči, náleží poskytovateli celá částka příspěvku i za zpětně přiznané měsíce.

Seznam úkonů péče

1. Poskytnutí ubytování:

- a) ubytování,
- b) úklid, praní a drobné opravy ložního a osobního prádla a ošacení, žehlení.

2. Poskytnutí stravy:

- a) zajištěna celodenní strava odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování, minimálně v rozsahu 3 hlavních jídel.

3. Pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu:

- a) pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek,
- b) pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík,
- c) pomoc při vstávání z lůžka, ulehání, změna polohy,
- d) pomoc a podpora při podávání stravy a pití,
- e) pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním i vnějším prostoru.

4. Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu

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

5. Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:

- a) pracovní výchovná činnost,
- b) nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností,
- c) vytvoření podmínek pro zajišťování přiměřeného vzdělávání nebo pracovního uplatnění,

d) volnočasové aktivity.

6. Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:

- a) podpora a pomoc při využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů.
- b) pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc při dalších aktivitách podporující sociální začleňování osob.

7. Sociálně terapeutické činnosti:

- a) sociálně terapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních dovedností podporující sociální začleňování osob.

8. Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:

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

Každému klientovi jsou z výše uvedeného seznamu poskytovány pouze ty úkony, které nezbytně využívá na základě svých individuálních potřeb.

d) Fakultativní služby

Pokud jede klient v autě sám (spolu s pracovníkem), částka za přepravu se stanoví násobkem počtu ujetých kilometrů a cena za kilometr (dle platné vnitřní směrnice).

Pokud jede v autě více klientů, částka za přepravu se stanoví násobkem počtu ujetých kilometrů a ceny za 1 kilometr (dle platné vnitřní směrnice). Celkové náklady se pak dělí počtem klientů, kteří přepravu využili.

e) Přeplatky

V případě, že klient si řádně odhlásí jednotlivá jídla, náleží mu vrácení části finančních prostředků za neodebranou stravu.

V tomto případě mu bude vrácena úhrada maximálně do výše zaplacené úhrady za suroviny (tedy úhradu po odečtení úhrady za režijní náklady, která se klientovi nevrací a zůstává Domovu).

V případě, že strava není řádně odhlášena, nárok na vyplacení vratky zaniká.

V případě náhlé hospitalizace klienta hradí neodhlášenou stravu Domov.

V případě nepřítomnosti klienta v Domově, poměrná částka příspěvku na péči se z rozhodnutí zřizovatele Domova nevrací.

Za ubytování se úhrada nevrací.

Způsob zasílání přeplatku

Finanční přeplatek za neodebranou stravu se vrací klientovi na jeho účet uvedený ve smlouvě.

8. FINANČNÍ PROSTŘEDKY KLIENTA

Po úhradě ubytování a stravování zůstává klientovi alespoň 15 % z příjmu pro vlastní potřebu. V případě, že jeho příjem nedosahuje částky nutné k pokrytí celé úhrady, je dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, stanovena snížená úhrada.

Klienti Domova mají v DOZP „SOKOLÍK“ v Sokolově, p. o zřízený depozitní účet, na který jim opatrovník zasílá finanční prostředky, aby mohli hradit své běžné výdaje.

Číslo depozitního účtu je: 268645408/0300. S finančními prostředky hospodaří klient s podporou klíčového pracovníka, umožňuje-li mu to jeho zdravotní stav, přičemž proces hospodaření s financemi má každý klient individuálně popsán ve svém IP (individuální plán).

Klíčový pracovník musí mít přehled o klientových příjmech a pravidelných výdajích, aby věděl, s jakou finanční částkou mohou spolu s klientem během měsíce disponovat. Za běžné výdaje jsou považovány nákupy v obchodech např. potravin, oblečení, elektra aj. Také platby za léky, kompenzační pomůcky, vstupné na kulturní, společenské nebo sportovní akce, platby za poskytnuté služby např. kadeřník, pedikúra, kosmetika, masáže aj.

Klient spolu s klíčovým pracovníkem hospodaří se svými finančními prostředky tak, jak mu to jeho zdravotní stav dovolí. Klíčový pracovník vede klienta k efektivnímu hospodaření (soulad mezi příjmy a výdaji), avšak nenáleží mu hodnotit, co si klient za své prostředky chce koupit.

V rámci individuálního plánování má každý klient, jehož zdravotní stav mu to umožňuje, nastaven nácvik hospodaření se svými finančními prostředky.

Veškeré nákupy jsou evidovány v programu eEquip a dokládány účtenkami. Mzdová účetní/pokladní zaznamenává v programu eEquip každý pohyb klientových finančních prostředků (příjmový a výdejový doklad). Každý klíčový pracovník je povinen v pokladně řádně vyúčtovat klientovi finanční prostředky, bezprostředně po nákupu a provádět taková opatření, aby nedošlo ke zneužití finančních prostředků klienta.

9. OSOBNÍ MAJETEK KLIENTA

Klient si může svůj pokoj vybavit dle svých přání a možností, vždy však s ohledem na spolubydlícího v případě dvojlůžkového pokoje. Majetek klienta je označen jeho jménem a příjmením na dosažitelném, ale méně viditelném místě. Majetek klienta je veden v programu, pokud přesahuje hodnotu 300 Kč, nebo pokud se jedná o elektroniku.

Klient si zajišťuje náklady na revizi svých spotřebičů z vlastních nákladů. Revizi elektrospotřebičů provádí revizní technik, kterého zajišťuje Domov 1x ročně.

Pokud klient používá vlastní televizi nebo rádio, platí za ně opatrovník koncesionářské poplatky.

V rámci vnitřního kontrolního systému provádíme namátkové kontroly soupisu osobních věcí klientů tak, abychom minimalizovali možnosti zneužití těchto věcí.

Vyřazování poškozených, obnošených a znehodnocených věcí se provádí dle potřeby na základě vyřazovacího protokolu. Návrh sepisuje klíčový pracovník.

V případě ztráty nebo poškození cenných předmětů (elektronika, telefon, šperky, hodinky) oznamuje tuto skutečnost sociální pracovníci klíčový pracovník.

V případě úmrtí klienta sepíše klíčový pracovník (případně pověřený pracovník) za účasti sociální pracovnice majetek klienta a uschová majetek do prostor k tomu určených.