

## SENIOR Otrokovice, příspěvková organizace

# PRAVIDLA POSKYTOVANÉ POBYTOVÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

s účinností od 1. 9. 2022

**Tento dokument je zpracován pro příspěvkovou organizaci  
SENIOR Otrokovice**

**Pravidla jsou určena klientům poskytovaných sociálních služeb:**

### Odlehčovací služba C

**Tento dokument nahrazuje v plném znění dokument ze dne 1. 3. 2021**

**Vypracoval:**

Mgr. Kristýna Žáková, Bc. Hana Jablonická, Bc.  
Alena Mrázková DiS., Barbara Zlámalová, DiS.

**Kontroloval:**

Bc. Jana Pospíšilová

**Schválil:**

Ing. Zdeněk Mikel, MBA

**Datum a podpis:**

**SENIOR Otrokovice** je příspěvková organizace poskytující sociální služby. Zřizovatelem příspěvkové organizace je město Otrokovice. Pravidla pobytu poskytované sociální služby, příspěvkové organizace SENIOR Otrokovice – budova C (dále jen „SENIOR C“), poskytované na ulici tř. Spojenců 1840 v Otrokovicích upravují:

- 🌿 základní podmínky soužití klientů služby
- 🌿 práva a povinnosti klientů služby
- 🌿 rozsah podpory a péče, poskytované klientům zaměstnanci SENIORu C

Zahájení služby klienta v zařízení se děje na základě **podpisu Smlouvy** o poskytování sociální služby mezi poskytovatelem (ředitelem organizace) a klientem (opatrovníkem, zmocněncem, ORP). Délka pobytu je dána potřebami klienta a pečujících osob, časově je omezena maximálně na tři měsíce (v odůvodněných případech může být prodloužena).

## **Článek 1.**

### **Ubytování**

- 1.** Ubytování se poskytuje klientům ve dvoulůžkových pokojích. Každý pokoj má svou vlastní koupelnu, WC a televizi, případně balkon.
- 2.** Vybavení pokoje si může klient doplnit vlastními drobnými předměty, jako jsou např. fotografie, obrazy, sošky, květiny, hrníčky a podobně.
- 3.** Součástí běžného úklidu pokoje klienta prováděného průběžně je úklid koupelny a WC, vytření podlahy, stírání prachu. Převlékání lůžkovin je prováděno min. 1x měsíčně (případně dle potřeby).
- 4.** Klienti služby si mohou podle délky plánovaného pobytu doplnit vybavení pokoje i vlastními drobnými elektrospotřebiči.
- 5.** Pokud si klient přeje využívat služeb prádelny organizace, je potřeba označení oblečení. K označení ošacení, které si s sebou klient přinese, má možnost využít služeb prádelny, kdy je prádlo zdarma označeno jmenovkou se jménem a příjmením klienta na skrytém místě štítkovacím strojem. Pokud si klient nepřeje tímto způsobem prádlo označit, je možno společně najít jiné řešení přijatelné pro obě strany. Zařízení nenese odpovědnost za ztrátu neoznačeného prádla.
- 6.** Každý pokoj je uzamykatelný a klient má právo klíč obdržet. V případě ztráty klíče od pokoje si však hradí náklady na pořízení nového klíče. Klient má na pokoji možnost uzamykat si skříň.
- 7.** Klienti si mohou nechat provést drobné opravy svého majetku, např. instalaci či přeladění televizoru atd. V případě potřeby se obrátí na sloužící personál, který tuto informaci předá pracovníkům údržby. Tato služba je hrazena klientem dle Sazebníku fakultativních služeb SENIORu.

8. Zákaz kouření a manipulace s otevřeným ohněm platí ve všech společných a ubytovacích prostorách domova. Kouřit lze jen v prostorách k tomu vymezených – kuřárna v zahradě domova.
9. Klienti jsou v průběhu pobytu seznamováni a informováni o tom, jak postupovat v případě, že nastane nečekaná mimořádná (havarijní nebo nouzová) situace.
10. Klienti nesmí do objektů SENIORu vnášet a držet v objektech SENIORu jakékoli nebezpečné předměty, zejména jakékoli zbraně (bodné, sečné, střelné apod.), nože, výbušniny, pyrotechniku, hořlaviny apod. Porušení tohoto zákazu je považováno za **zvlášť hrubé porušení Pravidel poskytované pobytové sociální služby** a může být důvodem pro výpověď smlouvy s klientem ze strany poskytovatele. Pracovníci SENIORu jsou oprávněni zajistit takovéto nebezpečné předměty klienta tak, aby nemohlo dojít ke škodě na zdraví či majetku SENIORu či třetí osoby.

## **Článek 2.**

### **Odpovědnost za škodu**

1. Klient služby odpovídá za škodu, kterou úmyslně způsobil na majetku zařízení či na majetku ostatních klientů. V takovém případě je povinen uhradit náklady související s opravou nebo jeho náhradou. Způsobí-li škodu více klientů sociální služby, odpovídají za škodu společně.
2. Klienti služby jsou povinni chránit majetek SENIORu, případně upozornit zaměstnance na škodu, která vznikla nebo která hrozí.

## **Článek 3.**

### **Úschova cenných věcí**

1. Na žádost klienta (opatrovníka, zmocněnce) může převzít sociální pracovnice do úschovy jeho cennosti a peněžní hotovost. O této skutečnosti vede evidenci. SENIOR neodpovídá za věci a peněžní hotovost, které nepřevzal do úschovy.
2. Klient si může své osobní doklady uložit v odůvodněném případě, např. hrozí-li jejich ztráta, do úschovy v pracovně sester. Tam jsou mu přístupny celodenně a vydány kdykoliv na požádání.

## **Článek 4.**

### **Stravování**

1. Stravování probíhá na základě předem zveřejněného jídelního lístku, a to v rozsahu tří hlavních jídel (snídaně, oběd, večeře) a jednoho vedlejšího jídla (svačina).
2. V případě potřeby klienta zajistí organizace dietní stravu či mixovanou stravu. Pokud dietní strava vyžaduje jídlo navíc, rozšiřuje se rozsah stravy o druhou večeři, v případě mixované stravy o přesnídávku a druhou večeři.
3. Na základě změny nutričního stavu nebo nutnosti jiné mechanické úpravy stravy je v kompetenci lékaře, zdravotního personálu nebo nutričního terapeuta navrhnout klientovi dietní nebo mechanickou změnu stravy. Klient je patřičným způsobem o

návrhu informován a pokud souhlasí se změnou, je tato provedena v nejbližším možném termínu. Tyto změny se mohou měnit i v průběhu měsíce na základě vývoje nutričního stavu.

4. Strava v zařízení se podává dle volby klienta v jídelně či v pokoji klienta v následujícím časovém rozpětí:

**JÍDELNY – v patrech + pokoje klientů:**

snídaně	8.00-8.30 hod.
oběd	11.30-12.30 hod.
večeře	17.00-17.30 hod.

**Přesnídávka, svačina a druhá večeře** je servírována všem klientům na pokojích v následujícím čase:

přesnídávka	9.30 hod.
svačina	14.30 hod.
druhá večeře	19.30 hod.

V případě individuálních potřeb klienta je možné stravu odebrat v jiném klientem zvoleném čase.

5. Klienti v zařízení mají možnost uchovávat svoje potraviny v lednicích personálu, které jsou umístěny v provozních prostorech na každém patře (kuchyňka POP). Tyto prostory jsou volně přístupné klientům a mohou si své potraviny kdykoliv vzít, nebo jim je na jejich přání přinese personál
6. Klienti služby se mohou vyjadřovat ke kvalitě, složení a podávání jídla ústně (besedy s klienty, stravovací komise). Své stížnosti ke stravování mohou také vyjádřit písemně a vložit je do schránek na stížnosti umístěných v každém podlaží, případně připomínky a náměty sdělit denně sloužícímu personálu či je napsat na listy s Požadavky na kuchyni, které jsou na nástěnkách v jídelnách.
7. Jídelníček může být v rámci možností zařízení upraven dle přání klienta, které odráží dřívější životní zvyklosti, popř. aktuální zdravotní stav klienta. Své přání a potřeby má klient možnost řešit s nutriční terapeutkou.
8. „Kuchyňky“ v jídelnách na každém patře slouží pro potřeby klientů.

**Článek 5.****Péče o klienta**

1. **Ošetřovatelská péče** je poskytovaná nepřetržitě zdravotními sestrami na základě ordinace lékaře. Je tak poskytovaná kvalifikovaným personálem.
2. Po dobu, kdy je odlehčovací služba poskytována, je nutné mít zajištěnu dostačující zásobu léků. Je důležité také upozornit zdravotní personál na možné zdravotní

komplikace. Dále je třeba mít od praktického lékaře seznam užívaných léků a rozpis četností jejich užívání.

- Po dobu, kdy je odlehčovací služba poskytována, je nutné mít zajištěn dostatek inkontinenčních pomůcek (pokud je klient potřebuje).
- Nedoporučujeme plánovat lékařská vyšetření na dobu pobytu na odlehčovací službě, nejsou-li nezbytná.
- Při zahájení poskytování služby je klientovi doporučeno donést si kompenzační pomůcky, kterou je zvyklý používat (hůl, chodítka a podobně).
- Obstarávání **osobních záležitostí** na úřadech a poště může na základě požadavku klienta zabezpečit sociální pracovník.
- Nákup věcí denní potřeby, pokud tak neučiní příbuzní, se uskutečňuje 1x týdně pověřenou pracovnící.
- Kadeřnické a pedikérské služby jsou zajištěny externími fyzickými osobami, které docházejí do zařízení a mají svůj ceník služeb. Informace o těchto službách lze najít ve společných prostorách (chodby – nástěnka). Klienti si tyto služby objednávají prostřednictvím službu konajících zaměstnanců.
- Do zařízení dochází zástupci církve římsko-katolické. V rámci duchovních aktivit se koná 1x měsíčně bohoslužba, 1x měsíčně jsou dojednány návštěvy katechetkou na pokoji klienta, dle potřeby klienta je zprostředkována i návštěva kněze na pokoji. Dle zájmu zajistíme možnost duchovních aktivit i z jiných církví, případně individuální návštěvu.

## **Článek 6.**

### **Doba klidu**

- Doba nočního klidu v SENIORu C je stanovena od 22.00 hod. do 6.00 hod. V době nočního klidu nejsou klienti služby rušeni, s výjimkou úkonů péče, podávání léků nebo kontrol dohodnutých předem s klientem v plánu péče.

## **Článek 7.**

### **Odchod ze zařízení**

- Klienti mohou volně a bez omezení pobývat mimo areál budovy C. V zájmu jejich bezpečnosti je vhodné, aby o svém odchodu informovali službu konající zaměstnance na svém patře a oznámili pravděpodobnou dobu návratu. K odchodu z budovy je třeba používat hlavní vchod u recepcce.
- Zaměstnanci mohou klientovi procházku nedoporučit, je-li ohroženo jeho zdraví z důvodu nemoci, nepříznivého počasí (náledí), nedostatečného oblečení apod.
- Klientům, u kterých hrozí např. riziko bloudění, je zajištěn při procházce mimo budovu doprovod zaměstnance či dobrovolníka.
- Příkazem ředitele organizace na základě platného usnesení Vlády České republiky může být dočasně vydán zákaz vycházení klientů ze zařízení.

## **Článek 8.**

### **Pobyt klienta mimo zařízení (hospitalizace, dovolená – odhlášení/objednání stravy)**

1. Klient může pobývat přechodně mimo zařízení. Při pobytu mimo zařízení se část úhrady za neodebranou stravu vrací ve výši nákladů na potraviny. Částka se vrací pouze za předpokladu, že byl tento pobyt předem nahlášen službu konajícímu personálu, který odhlásí klientovi stravu v kuchyni zařízení. Stravu lze odhlásit pouze při pobytu mimo zařízení.
2. Přihlašování/odhlašování zajišťuje zdravotnický personál, na který se může obrátit s požadavkem klient či rodinný příslušník.  
Přihlašování/odhlašování stravy při zahájení nebo ukončení poskytování sociální služby zajišťuje sociální pracovnice.
3. Předem nahlášený pobyt mimo zařízení je tehdy, odhlásí-li se klient z pobytu a stravy jeden den předem do 10:00 hod. To platí pro odhlášení na úterý, středu, čtvrtek, pátek a sobotu. V pátek do 10:00 hod. je třeba stravu odhlásit na neděli a pondělí (stejně tak i v době státních svátků).
4. Pobyt mimo zařízení z důvodu umístění ve zdravotnickém zařízení je vždy považován za předem oznámený pobyt, a proto za něj náleží finanční náhrada (náklady na potraviny).
5. Před odchodem klienta mimo zařízení mu budou předány potřebné léky a doklady – pokud je klient nemá u sebe.
6. Výše vratky a způsob vyplácení je podrobně řešen ve smlouvě.

## **Článek 9.**

### **Návštěvy**

1. Klienti služby mohou přijímat návštěvy v době od 8.00 hod. do 18.00 hod.
2. Spolupráce s rodinou při poskytování služeb klientovi je přínosná a pozitivní. Vážíme si jí, přesto má v otázce volby konečné slovo vždy klient. Respektujeme přání klienta i v případě, že je v rozporu s přáním jeho rodinných příslušníků.
3. Návštěvám se doporučuje ohleduplnost k ostatním klientům v době podávání jídla a provádění hygienických úkonů zaměstnanci.
4. Rodina může pro návštěvu využít i jiných prostor než pokoj klienta, např. společenský sál, kavárnu v přízemí domova, jídelnu na podlaží, „obyváček“ na žlutém podlaží, zahradu atd.
5. Příkazem ředitele organizace na základě platného usnesení vlády České republiky může být dočasně vydán zákaz návštěv klientů v zařízení.

## **Článek 10.**

### **Společenská a zájmová činnost**

1. Zařízení poskytuje klientům příležitost k volnočasovým aktivitám, ke společenskému a kulturnímu vyžití:

- ✿ **volnočasové aktivity** – nabídka skupinových volnočasových aktivit a informace o termínech jejich uskutečnění je možné najít na nástěnkách na každém patře domova
  - ✿ **společenský a kulturní život** – domov pro své klienty připravuje zajímavé společenské a kulturní akce pořádané přímo v zařízení i mimo něj. O všech pořádaných akcích jsou klienti informováni prostřednictvím zaměstnanců a plakátů na nástěnkách v každém patře
2. Pro zvýšení informovanosti všech klientů se konají pravidelně besedy s klienty.
  3. Součástí zařízení je knihovna – modré patro, kde se konají i programy s duchovní tematikou.

### **Článek 11.**


#### **Poštovní zásilky**

1. Poštovní zásilky jsou klientům doručovány každý pracovní den přímo do zařízení. Předány jsou klientům prostřednictvím doručovatele či pověřeného pracovníka zařízení.
2. K odesílání obyčejných poštovních zásilek slouží klientům poštovní schránka umístěná v přízemí zařízení – obsah schránky je vybírán každý pracovní den pověřeným pracovníkem.
3. Obstarávání jiných osobních záležitostí na poště lze provádět prostřednictvím služeb sociálních pracovníků.

### **Článek 12.**

#### **Porušování Pravidel poskytované pobytové sociální služby**

1. Klienti by neměli úmyslně nebo např. pod vlivem alkoholu, popřípadě jiných návykových látek, narušovat soužití ostatních klientů a svým chováním zasahovat do klidného chodu zařízení.
2. **Úmyslným narušováním soužití klientů a klidného chodu zařízení se rozumí zejména:** krádež majetku SENIORu či ostatních klientů, slovní napadání druhých klientů i zaměstnanců, nevybíravé nadávky, neslušné označování klientů či zaměstnanců, rušení klidu a pořádku, potřeba péče z důvodu požití alkoholických nápojů apod.
3. V případě **opakovaného porušování Pravidel poskytované pobytové sociální služby** je SENIOR oprávněn smlouvu s klientem vypovědět za podmínky předchozího jednání s klientem. O tomto jednání je učiněn záznam a klient je písemně upozorněn na porušování pravidel, včetně uvedení hrozící výpovědi ze smlouvy při dalším porušování Pravidel poskytované pobytové sociální služby.
4. **Zvláště hrubé porušení Pravidel poskytované pobytové sociální služby** může být důvodem k okamžité výpovědi smlouvy o poskytování sociální služby ze strany poskytovatele. V případě takovéto okamžité výpovědi smlouva o poskytnutí sociální

 <p><b>SENIOR</b> Otrokovice SENIOR Otrokovice příspěvková organizace</p>	<p>Pravidla poskytované pobytové sociální služby</p>	<p>Počet stran: 8 Strana číslo: 8</p>
--	--	---

služby zaniká uplynutím výpovědní lhůty v délce 14 kalendářních dnů ode dne doručení výpovědi.

### **Článek 13.**

#### **Stížnosti**

Všichni klienti služby si mají možnost kdykoliv podat stížnost na kvalitu a způsob poskytování služby. K podání stížnosti je oprávněn nejen klient, ale v jeho zájmu i jakýkoliv občan.

Stížnost je možno uplatnit následujícími způsoby:

- 🐛 písemnou formou – umístěním do schránky na stížnosti (v každém podlaží budovy), zaměstnanci pověřenému evidencí stížností, kterémukoliv službu konajícímu zaměstnanci v přímé obslužné péči, popřípadě řediteli organizace či zaslat elektronicky na email pracovníkovi organizace,
- 🐛 ústní formou – v tomto případě zaměstnanec stížnost písemně zaznamená na tiskopis „Stížnost“ a klient potvrdí podpisem věcnou správnost obsahu. Ústně je stížnost možno podat zaměstnanci pověřenému evidencí stížností, kterémukoliv službu konajícímu zaměstnanci v přímé obslužné péči, popřípadě řediteli organizace,

Není-li klient schopen stížnost vyjádřit a na jeho chování je viditelné, že je s poskytováním služby nespokojen, je personál povinen pracovat i s takovou stížností.

### **Článek 14.**

#### **Závěrečná ustanovení**

1. Tato Pravidla poskytované sociální služby byla schválena ředitelem SENIORu Otrokovice, p. o. a nabývají účinnosti dnem 1. 9. 2022.
2. S Pravidly pobytové sociální služby jsou seznámeni všichni klienti služby a zaměstnanci SENIORu C.