

# Zkvalitnění sociálních služeb Ledax o.p.s., CSS Emausy s.r.o. a Ledax Vysoké Mýto o.p.s.

Registrační číslo projektu

**CZ.03.2.63/0.0/0.0/17\_071/0007725**

Společnost: **CSS Emausy s.r.o.**

Sociální služba: **Domov se zvláštním režimem**

**SQ4 Vnitřní pravidla poskytovatele**



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost

**Ledax**

## VNITŘNÍ PRAVIDLA POSKYTOVATELE

### ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Vnitřní pravidla obsahují postupy, pravidla, zásady pro zajištění klidného a spokojeného života a pořádku v Domově pro seniory a Domově se zvláštním režimem (dále jen „Domov“). Tato pravidla upravují vzájemné vnitřní vztahy mezi uživateli a pracovníky Domova při zachování lidských a občanských práv.
2. Pobytové služby jsou realizovány na základě Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a vyhlášky č. 505/2006 Sb. ***Naším cílem je vytvořit pro Vás důstojné prostředí, kde budeme respektovat Vaši individualitu, aktivně Vás budeme zapojovat do péče o sebe a do aktivit Domova, budeme Vás podporovat v kontaktu s rodinou a se společenským prostředím.***

### Článek I.

#### Ubytování v Domově

1. Poskytování sociální služby – Domov pro seniory nebo Domov se zvláštním režimem (dále jen „Domov“) je zahájeno na základě rozhodnutí uživatele, tedy na uzavření Smlouvy o poskytování sociální služby Centra sociálních služeb Emausy (dále jen „Smlouva“).
2. V den nástupu nebo při zahájení poskytování služby obdrží každý uživatel závazné dokumenty týkající se uživatelova pobytu v Domově. Uživatel se ubytovává za pomoci rodiny a pracovníků v sociálních službách v pokoji, který byl pro něj pracovníky Domova dle předchozí domluvy nebo návštěvy připraven. Za ubytování uživatel hradí cenu dle Smlouvy. Ošacení, které si s sebou uživatelé přinesou z předchozího domova je označeno jménem, aby nedošlo k jeho ztrátě či záměně. Za neoznačené ošacení ošetřující personál neručí. Při nástupu rodina pracovníkům Domova předá seznam věcí přivezených do Domova, který je uložen v sociální dokumentaci uživatele. Rodina má povinnost pracovníkům Domova nahlásit nově zakoupené či přivezené věci, aby mohl být seznam průběžně aktualizován.
3. Uživatel je povinen řádně užívat prostory vyhrazené k jeho ubytování, neprovádět v nich žádné zásadní změny bez souhlasu poskytovatele. Poskytovatel se zavazuje, pokud tomu nelze rozumně odporovat, souhlas s provedením změny dát, pokud to nebrání běžnému užívání či soužití. Pokud není případný nesouhlas sdělen do 10 dnů, ode dne požádání uživatele (k rukám ředitelky), má se za to, že poskytovatel souhlasí.
4. Po dohodě s poskytovatelem a s ostatními spolubydlícími si uživatel může na vlastní náklady vybavit místnost vlastním menším nábytkem, elektronikou (rádio, DVD aj., v běžném rozsahu). Elektroniku lze zapojit do sítě až po naplnění následujícího bodu – doložení platné/kladné revize daného spotřebiče.
5. Revizi elektrospotřebičů ve vlastnictví uživatele, užívaných v zařízení se souhlasem poskytovatele hradí uživatel. Nehradí-li revizi uživatel dobrovolně do 14 dnů od pořízení elektrospotřebiče a následně vždy 1x za 12 měsíců, je oprávněn poskytovatel revizi zajistit na

náklad uživatele. Úhradu provede uživatel do 10 kalendářních dnů od doložení účtenky, případně se provede započtení (jako u dluhu).

6. Případnou opravu vlastní elektroniky si uživatel hradí ze svých finančních prostředků. Ubytování může být vybaveno elektrospotřebiči ve vlastnictví poskytovatele. K takovému je uživatel povinen se chovat šetrným způsobem, aby nedošlo k jeho poškození. Revizi těchto elektrospotřebičů hradí poskytovatel.
7. Uživatel stvrzuje, že od poskytovatele převzal pokoj a lůžko ve stavu způsobilém k užívání. Pokud přestane být prostor způsobilý k užívání, zavazuje se to uživatel sdělit neprodleně poskytovateli (a to vč. důvodů, které k takové nezpůsobilosti vedly, pokud jsou uživateli známy). Poskytovatel se zavazuje neprodleně učinit úkony vedoucí k obnovení způsobilosti prostoru.
8. Uživatel má právo vlastnit klíč od svého pokoje a od nočního stolku v pokoji. Převzetí těchto klíčů uživatel stvrzuje svým podpisem v protokolu. V případě ztráty klíče je uživateli poskytnut klíč nový a uživatel uhradí klíč dle aktuální ceny klíče. Klíče od pokoje uživatele má i personál Domova. Seznam těchto pracovníků je u administrativní pracovnice. Náhradní klíč od pokoje uživatele jsou rovněž v uzamykatelné skříni na sesterně. V případě, že vznikne mimořádná (havarijní, nouzová) situace a uživatel není v Domově, mohou pracovníci použít k odemčení pokoje klíče z uzamykatelné skříně, s tímto mimořádným využitím (zajištěním) uživatel souhlasí. Pracovníci o tomto provedou zápis do sešitu k tomu určenému.
9. Uživatel souhlasí, aby cizí osoby, jejichž přítomnost je nutná z důvodu zajištění ochrany zdraví, hygieny a bezpečnosti uživatele (bezpečnostní technik, orgány Hasičského záchranného sboru, hygienické služby apod.) mohli vstoupit na užívaný pokoj v přítomnosti zaměstnance poskytovatele, v případě život ohrožující/zachraňující situace i bez přítomnosti zaměstnance poskytovatele (např. při hašení požáru).
10. V prostorách Domova je zakázáno uchovávat střelné zbraně, elektrické spotřebiče bez platných revizí, chemikálie či hygienicky závadné látky. Dále je zakázáno vyhazovat zbytky potravin z oken (např. zbytky jídla jako krmení pro ptáky) a krmit zvířata Domova.
11. Všechny prostory Domova jsou nekuřácké. Kouření je uživatelům povoleno pouze ve vyhrazených a k tomuto účelu uzpůsobených místech (zahrada, prostor před Domovem).
12. Uživatel se zavazuje dodržovat noční klid od 22:00 – 06:00 hodin. V době nočního klidu může uživatel sledovat TV, DVD, audio a video techniku ve společných prostorách, ale vždy jen tak, aby nebyli rušeni ostatní uživatelé. Na pokoji může užívat zařízení vytvářející světlo, zvuk, příp. vibrace jen se souhlasem spolubydlících. Uživatel se po tuto dobu vyvaruje tvoření činností rušící spánek dalších uživatelů (přesvětlování prostoru, hluk, otřesy atd.).
13. V prostorách Domova není možné chovat zvířata (vč. hmyzu). Zvířata je možné do prostor vnášet či vodit pouze návštěvně a za podmínek dále uvedených. Věci, které jsou prokazatelně prostorem pro zvířata (vč. hmyzu) se uživatel zavazuje zlikvidovat. Není-li toho schopen, likvidaci provede poskytovatel a zaznamená to do IP (př. vinné mušky na hničícím ovoci, květina plná hmyzu atd.).
14. Uživatel se zavazuje respektovat, že není oprávněn v prostorách Domova přechovávat nebezpečné předměty, zbraně, chemikálie či věci hygienicky závadné (mimo běžné vybavení domácnosti – např. čisticí prostředky).
15. Uživatel se zavazuje, že nebude v zařízení používat vlastní topná tělesa a elektrospotřebiče, s výjimkou televizí, lednic, rádií a DVD přehrávačů atd., k jejichž užívání dal souhlas poskytovatel.

16. Uživatel se zavazuje dodržovat zákaz manipulace s otevřeným ohněm, zapalování svíček na pokojích i ve společných prostorách. Jednotlivé výjimky povoluje poskytovatel (např. v období „dušiček“).
17. Uživatel se zavazuje, že z bezpečnostních a hygienických důvodů nebude prát prádlo v pokoji a nebude sušit nic na radiátorech.
18. Poskytovatel si vyhrazuje právo přijímat v prostorách Domova pracovní návštěvy (sponzory, donátory, pracovníky místních samospráv, potencionální zájemce o službu, pracovníky jiných sociálních zařízení atd.) Při přijímání návštěv se poskytovatel zavazuje zajistit maximálně možný hladký průběh návštěvy a nejnižší možnou míru zasahování do běžného chodu Domova a soukromí uživatele.
19. Poskytovatel je povinen udržovat prostory k ubytování a k užívání ve stavu způsobilém pro řádné ubytování a užívání a zajistit nerušený výkon práv uživatele spojených s užíváním těchto prostor.
20. Pokud má uživatel právo na sníženou úhradu a na úhradě plných nákladů se nikdo další (např. rodina) nepodílí, dohodli se poskytovatel a uživatel na možnosti jeho přestěhování na vícelůžkový pokoj (pokud to umožňuje momentální situace a přestěhování by uživatele neohrozilo na zdraví či životě). S takovýmto přestěhováním v budoucnu uživatel předem souhlasí. Toto přestěhování se pouze oznamuje uživateli a zaznamenává se do jeho individuální dokumentace (není třeba dodatku).
21. Poskytovatel i uživatel se zavazují neužívat agresivní formu komunikace, jakkoliv omezovat nebo fyzicky napadat druhou stranu, sebe, kolegy, ostatní uživatele a jiné přítomné osoby ve službě (i mimo prostor Domova). Nechovat se způsobem, jehož záměr nebo důsledek, vede ke snížení důstojnosti fyzické osoby či osob jmenovaných v první větě. **Za nepřijatelné chování porušující smluvní ujednání je považováno zejména: agresivita, vytváření nepříjemného prostředí, omezování ostatních, vulgarity, osočování, prosazování se na úkor ostatních, větrání prostor nebo topení bez souhlasu spolubydlících, hlučnost, narušování intimity, poškozování majetku apod.**
22. Poskytovatel i uživatel se dohodli, že v rámci porušování Smlouvy budou považovat za nevhodné chování, které porušuje pravidla: vymáhání dáreků, drobností a pozorností (např. „žebrání“ cigaret), krádeže (i nepatrné hodnoty), fyzické, verbální a sexuální útoky na ostatní osoby.
23. Současně se obě strany zavazují nevytvářet nepřátelské, ponižující nebo zneklidňující prostředí.
24. Obě strany se zavazují dodržovat bezpečnostní a protipožární předpisy.
25. Uživatel si může v místě Domova zřídit trvalý pobyt.

## Článek II. Stravování v Domově

1. Stravování v Domově je celodenní - 3x hlavní jídlo, 2x svačina. Připravuje se strava racionální a dietně upravená. V případě zhoršení zdravotního stavu (na doporučení lékaře) je podávána dietní strava. Potřebu dietního stravování dle individuálního dietního režimu musí uživatel doložit písemným doporučením lékaře nebo nutričního terapeuta.
2. Uživatel Domova má právo odmítnout dietní stravu. O odmítnutí dietní stravy provede zdravotní sestra zápis do karty uživatele. Uživatel může ve výjimečných případech požádat o změnu

jídelníčku - vydání jiné náhradní stravy – studené, např. pečivo s máslem, se sýrem, se salámem, paštikou apod. a to po dohodě se sociálním pracovníkem, vedoucí zdravotního úseku. Sociální pracovník, vedoucí zdravotního úseku zprostředkuje komunikaci s dodavatelem stravy. Poskytovatel a uživatel se dohodli, že změna stravy nevede k vyhotovení dodatku ke Smlouvě, ale je proveden záznam do Individuálního plánu. Související změna úhrady za stravu je uživateli oznámena.

3. Uživatel má právo neodebírat stravu v době své nepřítomnosti v Domově. Změny je potřeba nahlásit pracovníkovi Domova a to do 10:00 hodin 2 pracovní dny předem. Pracovník Domova tuto informaci uvede do Cygnusu a informuje vedoucí zdravotního úseku.

Způsob odhlášení stravy je následující:

- **ústně** výhradně u vedoucí zařízení, v případě její nepřítomnosti u sociální pracovnice
- **telefonicky** na čísle: 778 482 408, 602 249 59
- **e-mailem:** info@cssemausy.cz

4. V případě náhlé hospitalizace je strava automaticky odhlášena od nejbližšího možného termínu, dle provozních možností Domova. Přeplatek za stravu, jedná se pouze o cenu nespotřebovaných potravin, je uživateli vrácen v rámci vyúčtování, nejpozději do patnáctého dne následujícího kalendářního měsíce.
5. Strava je vydávána dle aktuálního veřejně dostupného jídelního lístku, který je umístěn na nástěnce u jídelny a na každém patře u sesterny. Uživatelé mohou kdykoliv požádat pracovníky Domova, kteří jim jídelní lístek přečtou.
6. Strava je podávána v jídelně Domova nebo na pokojích uživatelů. Místo stravování si volí uživatel dle předchozí domluvy a je zaznamenáno v Individuálním plánu uživatele.
7. Na pokojích je strava podávána těm, jimž zdravotní stav nedovoluje stravovat se v jídelně.
8. Doba podávání stravy v jídelně:
  - snídaně: 8:00 – 9:00 hodin,
  - svačina: podávána při snídani,
  - oběd: 11:30 – 12:30 hodin (uživatelé),  
12:30 – 13:30 hodin (personál),
  - svačina: 14:30 hodin (svačina vydávána pouze na pokojích uživatelů),
  - večeře: 17:00 – 18:00 hodin.

Tekutiny jsou na patrech k dispozici po celý den (čaj, šťáva). Uživatelů, kteří potřebují pomoc s dodržováním pitného režimu, nabízejí a podávají nápoje pracovníci přímé péče.

9. Při nedodržení času stravy je strava dle hygienické vyhlášky bez náhrady zlikvidována. Domluví-li se uživatel s pracovníkem v sociálních službách, že během stravy bude mimo Domov (např. lékař), strava mu je schována na místě dle domluvy (např. lednička).
10. Uživatelé Domova se mohou vyjadřovat ke kvalitě, složení a způsobu podávání jídla a to buď ústně pracovníkům Domova, nebo anonymně do schránky, která je umístěna v přízemí.
11. Vlastní potraviny si mohou uživatelé Domova odložit jen na místa k tomu určená (společná lednička na patře), a to dle povahy potravin. Své potraviny v těchto chladničkách jsou uživatelé povinni si označit. Neoznačené a prošlé potraviny jsou likvidovány.
12. Uživatel má možnost dohodnout si jinou dobu vydání jídla a nelze-li tomu rozumně odporovat (např. z důvodu dodržení hygienických norem), poskytovatel se zavazuje vyhovět.

13. Uživatel je povinen upozornit na nutnost speciální stravy, na alergii na některé potraviny nebo zvláštní stravovací nároky.
14. Uživatel má právo mít vlastní potraviny. Zavazuje se však, že je bude ukládat pouze na místa k tomu určená (např. lednice na pokoji či v kuchyňce, která je pouze pro uživatele, ve vyčleněné spíží skříňce či v kuchyňské lince) a v rozsahu odpovídajícím hygienickým normám.
15. Uživatel se zavazuje nepřechovávat zbytky jídla na pokojích (mimo běžné uskladnění v lednici 1 – 2 dny starého nedojedeného jídla, či rozdělaného másla, mléka apod.), chodbách, balkonech ani na jiných místech Domova. Zároveň se uživatel zavazuje nevyhazovat žádnou stravu ani její zbytky z oken a balkonů nebo jimi krmit místní zvířata (kočky, psy, holuby aj.), popř. pohazovat v okolí Domova.

### Článek III.

#### Individuální plánování v Domově

1. Sociální služba je uživateli poskytována podle jeho osobního Individuálního plánu. Tento plán vychází z individuálních přání, potřeb a zvyklostí uživatele.
2. Individuální plán sestavuje spolu s uživatelem sociální pracovník, vedoucí pečovatelského úseku a klíčový pracovník. Individuální plán péče vychází z osobního cíle uživatele uvedeného ve Smlouvě a jeho dalších osobních cílů, které si bude v průběhu poskytování sociální služby tvořit za podpory klíčového pracovníka.
3. Každý uživatel má přiděleného klíčového pracovníka, zaměstnance, který je s uživatelem po dobu své služby nejvíce v kontaktu. Společně s uživatelem plánují činnosti dle individuálních potřeb uživatele a sestavují Individuální plán. Ten v případě potřeby mění a hodnotí, zda bylo dosaženo stanovených cílů.
4. Uživatel si během dne určuje program dle svého přání a podle svých potřeb, schopností a dovedností. Je však povinen respektovat vnitřní předpisy poskytovatele
5. Při práci na plánování a naplňování individuálních plánů je vždy respektován názor, přání a možnosti uživatele. V případě, že je uživateli soudem ustanoven jeho zástupce, je mu poskytnuta možnost vyjádřit se k probíhajícímu procesu individuálního plánování.
6. V případě, že si uživatel a klíčový pracovník nebudou vyhovovat, je možné kdykoliv zažádat o výměnu.
7. Plán péče je zpracován písemně, založen ve složce uživatele a je průběžně vyhodnocován, aktualizován a naplňován.
8. Poskytovatel a uživatel si dohodli provádět **změny v rozsahu služeb** (péče, strava, bydlení, vč. úklidu) na základě ústní, e-mailové, telefonické nebo písemné žádosti doručené poskytovateli:

- a) **Jednostranně na žádost uživatele:** uživatel může samostatně požádat o změnu rozsahu poskytovaných služeb, pokud této změně rozumí, je schopen takového jednání a změna je potřebná k jeho rozvoji, zachování důstojnosti či podpoře zdravotního stavu a to i v případě, že je omezen ve svéprávnosti nebo má zástupce a nejde o přepěči.

Poskytovatel změnu zaznamená do Individuálního plánu a počne s poskytováním neprodleně, není třeba dodatku, ale je možné změnu přiložit ke Smlouvě (pro přehlednost).

**V případě, že má uživatel zástupce,** konzultuje se změna i se zástupcem. Má-li změna vliv na úhradu, je třeba zástupcova souhlasu, pokud k tomu má zástupce oprávnění a případné neudělení souhlasu není v přímém rozporu s potřebami uživatele.

Přednostní je potřeba uživatele, pokud má schopnost těmto drobnostem rozumět. V případě omezení svéprávnosti takovéto jednání se strany dohodly, že se považuje za jednání v běžných záležitostech každodenního života (dle § 64 občanského zákoníku).

**Za uživatele může jednostranně jednat i jeho zástupce**, pokud toho není uživatel sám schopen a změna je potřebná k jeho rozvoji, zachování důstojnosti, či podpoře zdravotního stavu apod. Dále se postupuje obdobně dle předchozího bodu.

- b) Jednostranně ze strany rozhodnutí poskytovatele:** pokud uživatel není schopen požádat o změnu rozsahu služeb (např. z důvodu **zhoršení jeho zdravotního stavu**, během kterého nebude fakticky schopen vyjádřit své přání), dovodit ji, nemá zástupce a nutně změnu rozsahu potřebuje ke svému rozvoji, zachování důstojnosti či podpoře zdravotního stavu, může poskytovatel jednostranně upravit rozsah služby.

**Takovéto opatření lze učinit jen ve prospěch uživatele.** Opatření je případně odůvodněno i lékařským posouzením či doporučením.

**Změna se zaznamenává do Individuálního plánu, neprovádí se dodatek ke Smlouvě.** Dle předchozího bodu lze postupovat i v případě, že uživatel není schopen o tuto změnu požádat, dovodit ji, má zástupce, ale ten je se schválením v prodlení nebo není možné čekat na zástupcovu reakci.

- c) Dohodou poskytovatele a uživatele:**

**Uživatel i poskytovatel se dohodli, že není nutné sepisovat písemný dodatek této Smlouvy a dostačuje pouhé naplňování požadavku a zaznamenání v Individuálním plánu neboť nemají vliv na úhradu.**

#### Článek IV.

#### Zdravotní a ošetrovatelská péče

1. Zdravotní péči poskytovatel zajišťuje pomocí zvláštní ambulantní péče.
2. Domov poskytuje uživatelům ošetrovatelskou péči odpovídající jejich zdravotnímu stavu nepřetržitě po 24 hodin denně prostřednictvím odborně kvalifikovaných zaměstnanců.
3. Lékařská péče je v Domově zajišťována smluvním praktickým lékařem v pravidelných intervalech dle ordinačních hodin. Ordinační hodiny lékaře jsou každé úterý od 13:00 do 16:00 hodin, v sesterně na příslušném patře. V případě potřeby se ordinační hodiny přizpůsobují zdravotnímu stavu uživatelů. V odpoledních a nočních hodinách, o víkendech a svátcích je dle potřeby zajišťována lékařská péče formou Zdravotnické záchranné služby.  
Psychiatr do Domova dochází 1x měsíčně (čtvrtek) na základě předchozí dohody.
4. V Domově je uplatňováno právo svobodné volby lékaře. Zůstane-li uživatel registrován u svého praktického lékaře, zajišťuje si lékařské ošetření, vyšetření, aktuální rozpis léků, léky, inkontinenční pomůcky, „*Příkaz k transportu nemocného*“ sám nebo s pomocí svých blízkých. V tomto případě je povinen si zajistit a předat zdravotní sestře Výpis ze své zdravotnické dokumentace včetně medikace a zajistit průběžné informování o změně svého zdravotního stavu či medikace. Pokud by se zdravotní stav uživatele zhoršil natolik, že není schopný předávat ošetřujícímu personálu výše popsané informace, je po vzájemné dohodě převeden k smluvnímu lékaři v Domově.
5. Vlastní úraz nebo úraz jiné osoby hlásí uživatelé, příp. osoby zúčastněné, ihned, a to službu konajícímu personálu.

6. Na přání uživatele jsou léky dle ordinace praktického lékaře Domova zajišťovány Domovem. Doplatky za léky jsou účtovány měsíčně zpětně. Na základě vystaveného dokladu z místně příslušné lékárny jsou se souhlasem uživatele úhrady léčiv přičítány k nákladům spojených s úhradou za poskytnutí služby. Náklady spojené s přivezením léku uživatel nehradí.
7. Uživatel má svobodnou vůli si léky samostatně chystat i užívat. V případě, že se uživatel takto rozhodne, nepřebírá Domov zodpovědnost za újmu na zdraví, kterou si špatným dávkováním nebo opomenutím užití léků způsobí.
8. Uživatel, u něhož je podezření, že onemocněl infekční chorobou, bude po konzultaci s ošetřujícím lékařem hospitalizován v nemocnici.
9. Při poskytování služby je snaha o předcházení použití opatření omezující pohyb uživatelů. V případě, že se uživatel dostane do situace, která by ohrozila jeho zdraví a život nebo zdraví a život jiné osoby, mohou pracovníci použít opatření na omezení pohybu, ale pouze na dobu nezbytně nutnou, která je potřebná k odvrácení této situace. O použití opatření omezujících pohyb se provede písemný záznam do dokumentace uživatele.
10. Odborné rehabilitační úkony jsou uživatelům poskytovány dle indikace lékaře a dle možnosti Poskytovatele
11. Uživatel může z důvodu zhoršení své hybnosti požádat o možnost využívat kompenzační pomůcky Domova, a to na dobu, než mu bude odborným lékařem předepsána vlastní vhodná kompenzační pomůcka. Uživatel si v Domově může na nezbytně nutnou dobu a dle kapacitních možností Domova zdarma vyzkoušet libovolnou kompenzační pomůcku.

## **Článek V.**

### **Jednání a odpovědnost zástupce, opatrovníka, zmocněnce nebo pracovníka obce**

1. Dojde-li k ustanovení opatrovníka, zástupce nebo podpůrce, je tento povinen doložit poskytovateli své oprávnění (s nabytím právní moci) jednat za nebo s uživatelem. Pokud je uživatel současně omezen ve svéprávnosti, je povinen opatrovník předložit i rozsah uživatelova omezení.
2. Dojde-li k ustanovení zvláštního příjemce, příp. procesního opatrovníka, je tento povinen doložit poskytovateli své oprávnění (s nabytím právní moci) jednat za nebo s uživatelem.
3. Úkony a jednání ovlivňující Smlouvu může činit pouze osoba, která tuto činnost chápe, rozumí ji a rozlišuje důsledky svého jednání. V právních věcech, pro které má zástupce oprávnění, jedná zástupce za uživatele.
4. V případě, že je uživatel zastoupen, lze z podnětu uživatele přijmout jeho jednání jen v jeho prospěch a ke zlepšení kvality jeho užívání služby a žití. Všechny úkony a jednání spojené s právním naplňováním Smlouvy musí stvrdit nebo učinit zástupce, je-li k tomu zmocněn nebo oprávněn z titulu výkonu své funkce, není-li ve Smlouvě ujednáno odlišně.
5. Kde se ve Smlouvě hovoří o zástupci, má se na mysli zástupce, zmocněnec, opatrovník a případně zástupce obce dle § 91 odst. 6 zákona o sociálních službách.
6. V případě, že má uživatel zástupce, má se za to, že ve Smlouvě a vnitřních pravidlech hovoříme vždy k uživateli v rozsahu, kterému rozumí s vědomím souhlasu a informovanosti zastupujících či zmocněných osob, které jsou povinny s obsahem těchto pravidel uživatele seznámit a náležitě mu obsah pravidel přiblížit a napomáhat s jejich dodržováním a naplňováním. V ostatních případech je zavázán přímo zástupce, nejde-li o osobní výkon. Kde se hovoří o uživateli, obdobně práva a povinnosti přísluší i jeho zástupci, je-li to účelné a



odpovídající situaci (př. uživatel si rozhoduje sám, zvládá-li to; opatrovník má právo obdržet vyúčtování shodně jako uživatel, když k tomu má oprávnění).

7. Kde je vyžadován osobní výkon práv či povinností uživatelem, stvrzuje zastupující či zmocněný svým podpisem této Smlouvy, že uživatele náležitě upozorní, poučí a zároveň dohlédne na skutečné naplnění těchto ustanovení, je-li to vzhledem ke zdravotnímu postižení uživatele možné.
8. Zástupce je plně odpovědný za pochybení při správě majetku uživatele, za nekontrolování naplňování Smlouvy, za nehrzení úhrady za uživatele včas a řádně atd.
9. Dotýká-li se zanedbání povinností zástupce práv uživatele, může poskytovatel pomoci uživateli tyto práva vymáhat (např. sdělením na soud, podáním podnětu na úřad či na soud apod.). K tomuto dává uživatel i zástupce výslovný souhlas.
10. Neplnění povinností zástupce v neprospěch uživatele může vést až k vypovězení Smlouvy (např. pro zadržování úhrady).

## **Článek VI. Doplňkové činnosti**

1. Doplňkové činnosti (činnosti poskytované za zvláštní úhradu, které nejsou základní a běžnou činností poskytovatele), které poskytovatel nabízí, poskytuje poskytovatel v místě a čase sjednaném dle potřeb uživatele.
2. Objednávka služeb je závislá na aktuálním požadavku uživatele a personálních možnostech poskytovatele. Tento požadavek může být vznášen uživatelem ústně, e-mailem i písemně a bude zaznamenáván do Individuálního plánu.
3. Doplňkové činnosti vymezuje Příloha, kterou uživatel obdrží při podpisu Smlouvy. Tato příloha neurčuje jejich objednaný rozsah a stanovuje výši úhrady pouze ke dni podpisu Smlouvy.
  - a) Aktuální výši úhrady sdělí poskytovatel uživateli při objednání vybrané služby.
  - b) Aktuální výše úhrady za doplňkové služby jsou vyvěšeny ve veřejných prostorách Domova.
4. Pro objednání jednotlivých služeb se poskytovatel i uživatel dohodli, že není třeba dodatků Smlouvy, ale dodržení bodu č. 3 tohoto článku.
5. Objednání rozsahu, času a místa doplňkové služby, případně zrušení této služby se řídí obdobně ujednáními o základních činnostech (způsob odhlašování, přihlašování apod.).
6. Uživatel se v případě zájmu o některou z uvedených doplňkových činností obrátí na svého klíčového pracovníka, který mu pomůže požadovanou službu zprostředkovat nebo se obrátí přímo na sociální pracovníci, která dodatečně informuje klíčového pracovníka.
7. Způsob vyúčtování, úhrada a pravidla poskytování doplňkových služeb se řídí obdobnými pravidly jako poskytování základních činností (péče).

## **Článek VII. Úschova cenných věcí (vkladní knížka, hotovost)**

1. Poskytovatel umožňuje uživateli uložit si své příjmy, úspory, vkladní knížky, cenné věci, šperky apod. na depozitním účtu či v trezoru poskytovatele, který je spravován poskytovatelem. Pokud uživatel nebude tohoto uložení samostatně schopen, souhlasí s provedením takového uložení poskytovatelem, který je dále vázán zásadami dobré správy. Poskytovatel odpovídá za to, že

hospodaření s prostředky uživatele bude průkazné a transparentní. Uživatel, má plné právo nahlížet a kontrolovat.

2. Při převzetí věcí do úschovy je administrativní pracovník (sociálním pracovníkem) sepsán a podepsán protokol o převzetí, opatřený podpisem uživatele. Při převzetí hotovosti vydá pokladní propis (kopii) příjmového pokladního dokladu. Vše pokladní (sociální pracovník) vede v programu Cygnus.
3. Při nástupu nebo také v průběhu pobytu ve službě může uživatel požádat o převzetí dalších movitých majetkových hodnot do správy nebo úschovy poskytovatele, který ale není povinen úschovu poskytnout.
4. Poskytovatel nabízí zajištění uživatelových plateb (např. v lékárně, v obchodě) na základě platného dokladu z úspor uživatele. Uživatel na začátku pobytu složil na tyto účely zálohu ve výši 1000 Kč. V dalším průběhu poskytování služby se zavazuje vkládat na depozitní účet (do trezoru) prostředky v dostatečné výši na úhradu těchto potřeb. Není-li toho schopen samostatně, žádá, aby toto prováděl poskytovatel (např. z 15% zůstatku příjmů).
5. S ohledem na pracovní dobu pracovníků, je možné finanční transakce uskutečňovat pouze v jejich pracovní době. Cenné věci, vkladní knížky, doklady apod. do úschovy přebírá pouze administrativní pracovník (pokladní).
6. Bez souhlasu uživatele nemohou příbuzní s penězi ani cennostmi manipulovat. Nebudou jim ani sděleny informace o stavu účtu uživatele. Jedná-li se o uživatele částečně nebo zcela nezpůsobilého k právním úkonům, rozhoduje o manipulaci s penězi a cennostmi opatrovník (zástupce).
7. Hrozí-li nebezpečí poškození, zničení nebo ztráty cenností, které má uživatel u sebe nezabezpečené (např. z důvodu dlouhodobé hospitalizace, zhoršení psychického, zdravotního stavu aj.) převezme poskytovatel s případným souhlasem uživatele, je-li toho schopen (vždy proti podpisu a přiložení dokladu) věci do úschovy, které uloží do trezoru v kanceláři poskytovatele. V případě, že uživatel souhlas vyslovit nemůže (např. zhoršení zdravotního stavu) je tato úschova provedena za přítomnosti svědků nebo na základě domluvy se zástupcem. Pominou-li důvody takového převzetí, poskytovatel uživateli tyto cennosti neprodleně vrátí.
8. Poskytovatel upozorňuje, že v rámci naplnění obecného předcházení škodám, by nemusel v plném rozsahu odpovídat za ztrátu či poškození majetkové hodnoty uživatele, které nepředal do úschovy podle předchozích odstavců, ačkoliv má tuto možnost.

### **Článek VIII.**

#### **Odpovědnost obyvatel za způsobenou škodu a za svěřené věci**

1. Uživatel odpovídá za škodu, kterou úmyslně nebo z nedbalosti způsobil na majetku Domova, na majetku nebo zdraví ostatních uživatelů, zaměstnanců nebo jiných osob přicházejících do Domova.
2. Věci poskytnuté uživateli zůstávají majetkem služby (např.: vybavení pokoje, předměty pro jemnou motoriku, rehabilitační pomůcky apod.). Uživatel je povinen s nimi zacházet šetrně, hospodárně, aby na věci nevznikla škoda, a při ukončení Smlouvy je vrátit ve stavu, který odpovídá délce jejich užívání a běžnému opotřebení.
3. Uživatel je povinen nepoškozovat (ani nedbalostně) majetek Domova a to ani mimo svůj pokoj (např. provozem elektrického vozíku odírat stěny).

4. Uživatel je povinen neznečišťovat prostory Domova a to ani mimo svůj pokoj.
5. Vědomě či zanedbáním poškozený majetek služby hradí uživatel v rozsahu a za podmínek stanovených občanským zákonem jako náhradu škody.
6. Pokud kterákoliv ze stran zjistí způsobení škody, je povinna bezodkladně oznámit tuto skutečnost druhé straně.
7. Úmyslné poškození posuzuje vedení Domova. Při hodnocení situace se vždy bere ohled na zdravotní stav uživatele a jeho schopnost posoudit následky dané situace, při které škoda vznikla.
8. V případě úmyslného poškození majetku mají uživatelé povinnost vzniklou škodu uhradit nebo uvést věc do původního stavu do termínu stanoveného v písemném záznamu.
9. **Poskytovatel i uživatel odpovídají za způsobené škody dle obecných pravidel občanského zákoníku.**
10. Poskytovatel je pojištěn pro případ odpovědnosti za škodu způsobenou při poskytování sociálních služeb v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

#### **Článek IX. Přímá sociální péče**

1. Sociální služby v Domově, poskytované pracovníky v sociálních službách, jsou zajišťovány v rozsahu těchto úkonů a v rozsahu uživateli přiznané výše příspěvku na péči. Ostatní uživatelé bez přiznaného příspěvku na péči a bez podané žádosti si níže uvedené služby hradí dle aktuálního sazebníku poskytovatele.

Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu zahrnuje:

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

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.

Při těchto úkonech musí být ze strany pracovníků v sociálních službách vždy dodržena intimita uživatele a Individuální plán uživatele.

2. Koupání se provádí minimálně 1x týdně, dle potřeby i častěji. Uživatelé se mohou koupat sami nebo s pomocí ošetřujícího personálu. Hygienické potřeby (mýdlo, zubní pastu, šampon na vlasy, krém na obličej, tělo a ruce, toaletní papír) si pořizuje a hradí uživatel sám nebo může využít služeb poskytovatele.
3. Základní hygiena zahrnuje úpravu vlasů, zastřížení vlasů, holení a péče o nehty na ruce i nohou. V Domově je možné využívat služby pedikérky a kadeřnice. Objednávání těchto služeb zajišťuje vedoucí pracovníků v sociálních službách dle přání a potřeb uživatelů.
4. Znečištěné prádlo předává uživatel Domova kompetentnímu pracovníkovi na vyprání, použité inkontinentní pomůcky a jiné odpady musí být ukládány do obalů a prostoru k tomu určenému.

## **Článek X. Doba klidu v Domově**

1. Polední klid je stanoven od začátku výdeje stravy do 13:30 hod. V této době by neměl být uživatel rušen (pracovníci neuklízají uživateli na pokoji, neprovádějí koupele uživatelů, apod.).
2. Doba nočního klidu je stanovena od 22:00 hod. do 6:30 hod. V této době není uživatel rušen s výjimkou nutnosti podání léků, poskytnutí nutné lékařské a ošetrovatelské péče nebo na přání uživatele.

## **Článek XI. Volnočasové, aktivizační a kulturní činnosti**

1. Uživatel se podle svého zájmu a zdravotního stavu může účastnit kulturních akcí pořádaných Domovem včetně organizovaných zájezdů nebo jiných akcí pořádaných jinými organizacemi.
2. Uživatel má možnost využívat např. výtvarné či rukodělné aktivity, různé terapie, navštěvovat přednášky, trávit čas se zvířaty Domova či sledovat televizi.
3. Duchovní podpora – v Domově se konají pravidelné bohoslužby. Rozpis bohoslužeb je k dispozici u sociálního pracovníka. V případě přání lze zajistit přítomnost faráře individuálně, na pokojích uživatelů.
4. Každý uživatel si může na své náklady objednat deníky nebo časopisy. Domov zajistí jejich předání objednateli.
5. V prostorách Domova žijí kočky a okrasní ptáci - andulky a zebřičky. Uživatelé mají možnost podílet se na péči o zvířata.
6. Knihy si mohou uživatelé samostatně zapůjčovat v knihovničkách v jídelně a ve výklencích v chodbách mezi patry.
7. TV a volně dostupný počítač s internetem jsou v jídelně v přízemí.

## **Článek XII. Návštěvy**

1. Návštěvní doba v Domově není pevně stanovena. Doporučena je doba denně mezi 8:00 až 20:00 hodin, a to vzhledem k dennímu rytmu jednotlivých uživatelů.
2. Návštěva může přivést zvíře, které musí být zajištěné tak, že nebude ohrožovat zdraví a život kohokoliv v okolí a nebude narušovat chod služby. Za zajištění tohoto bodu přebírá odpovědnost uživatel.
3. Návštěvy je možné uskutečňovat ve vnitřních i venkovních prostorách poskytovatele. Na vícelůžkovém pokoji lze návštěvu uskutečnit jen po dohodě se spolubydlíci, pokud jsou přítomni. Poskytovatel a Uživatel se dohodli, že za porušení ujednání ze Smlouvy bude bráno i nevhodné chování návštěv, může-li je uživatel ovlivnit. Nemůže-li je uživatel ovlivnit, může poskytovatel jednostranně zakázat návštěvě vstup do prostor Domova. Za nevhodné chování je považováno vše jako u nevhodného chování uživatele (agresivita, vytváření nepříjemného prostředí, omezování ostatních, vulgarity, osočování, prosazování se na úkor spolubydlících, větrání prostor nebo topení bez souhlasu spolubydlících, hluchost, narušování intimity, poškozování majetku apod.).
4. Uživatel má na vícelůžkovém pokoji právo generálně i individuálně odmítnout návštěvy ostatních uživatelů. Tento nesouhlas (a jeho důvody) je s uživatelem v rámci dobrých vtaů

projednán je zaznamenán do Individuálního plánu. Následně je sdělen spolubydlícímu. Uživatel se zavazuje hledat možnosti, jak si se spolubydlícími vyjít vstříc v možnosti tolerování návštěv. Neochota řešit situaci k vícestranné spokojenosti se bere jako narušení vzájemného soužití.

5. Uživatel se zavazuje respektovat odmítnutí spolubydlícího.
6. Uživatel se zavazuje neposkytovat návštěvám nocleh v prostorách, které užívá.
7. Při poskytování péče je návštěva požádána o opuštění pokoje (k zajištění intimity, k provedení ošetřovatelských úkonů apod.).
8. Vzájemné návštěvy uživatelů na pokojích jsou běžné. Jejich chování musí být takové, aby případně nerušilo ostatní spolubydlící.
9. Návštěvám (rodinným příslušníkům) těžce nemocných a uživatelů v terminálním stavu je nabídnuta možnost noclehu na rozkládacím lůžku, a to v pokoji uživatele. O poskytnutí noclehu a jeho délce rozhoduje sociální pracovník Domova, kterému je nutné pobyt rodinného příslušníka vždy nahlásit. Po dobu pobytu je rodinnému příslušníku nabídnuta možnost odběru celodenní stravy dle platného sazebníku. Domov neodpovídá za rodinné příslušníky, neřeší případné úrazy, hádky, aj.
10. Při mimořádných událostech (karanténa aj.) mohou být návštěvy zakázány. Vydá-li vedení zákaz návštěv v Domově, je tento zákaz vyvěšen i na webových stránkách Domova. Také uživatel by neměl v takovém případě libovolně opouštět areál Domova.
11. Návštěvám není dovoleno vstupovat do prostor určených k provozním účelům

### **Návštěvy se psem**

1. V Domově je povoleno návštěvám přivést si s sebou psa a přechovávat jej v době od 9:00 do 20:00 hodin (s přihlédnutím k dennímu režimu uživatelů).
2. Pes musí mít platná očkování – doložená zdravotním průkazem.
3. Pes musí být čistý.
4. Pes má povoleno se volně pohybovat v soukromých prostorách uživatele. Při pohybu ve společných prostorách Domova je nutné, aby byl na vodítku, měl náhubek a byl v doprovodu uživatele nebo jiné kompetentní osoby.
5. Pes nesmí narušovat soukromí ostatních uživatelů Domova (zbytečně štěkat, skákat po ostatních uživatelích apod.).
6. Majitel psa má plnou zodpovědnost za psa v Domově, je povinen nahradit všechny škody, které zvíře v Domově způsobí, a to do 30 dnů od vzniklé škody.
7. Při venčení psa v zahradě Domova a okolí je majitel psa povinen zabezpečit úklid exkrementů.
8. V případě nedodržování pravidel sociální pracovník jednou připomene nedodržování dohodnutých pravidel, udělá záznam. Bude-li se opakovat nedodržování dohodnutých pravidel, Domov má právo návštěvu psa plně zakázat.

### **Článek XIII. Úklid**

1. Úklid na pokoji uživatele bez jeho přítomnosti lze provádět pouze s jeho svolením, pokud se uživatel výslovně nevyjádří jinak.

2. Uživatel je povinen v rámci svých možností a schopností provádět úklid v prostorách, které užívá samostatně. Uživatel je dále povinen dbát o osobní hygienu a zachování čistoty společného prostoru.
3. Zanášení vlastního i společného prostoru odpadky a nadměrným množstvím vybavení a majetku (i nepatrné hodnoty) je považované za porušení ujednání plynoucí ze Smlouvy.
4. Běžné úklidové práce budou prováděny dle potřeby, alespoň 1x denně.
5. Praní ložního, osobního prádla a ošacení, žehlení a drobné opravy prádla bude prováděno dle potřeby, alespoň 1x týdně.
6. Výměna osobního prádla je uživateli zajištěna dle jeho potřeb. Uživatel má možnost odevzdat znečištěné prádlo ihned k vyprání. Praní prádla, jeho oprava a žehlení je upraveno v interním předpisu vydávaným poskytovatelem. Vyprané prádlo je neprodleně vydáváno uživateli po vyprání a vyžehlení.
7. V případě nepřítomnosti uživatele ve službě z důvodu řádně ohlášeného pobytu (např. z důvodu pobytu v nemocničním zařízení), bude proveden úklid po odchodu ze služby a před plánovaným návratem, pokud nebude domluveno jinak. Praní ložního, osobního prádla a ošacení, jeho drobné opravy a žehlení bude provedeno po odchodu ze služby v běžném termínu, kdy tyto služby bývají plánovány. Další poskytnutí služeb bude zajištěno až po návratu uživatele.
8. Pokud uživatel či jeho rodina chce zajistit úklid, praní, žehlení svépomocí, může, ale jen za podmínek udržení čistoty prostoru uživatele dle hygienických norem.

#### **Článek XIV. Pobyt mimo Domov**

1. Uživatel služby může kdykoli opustit zařízení (vycházka, návštěva nebo celodenní výlet), doporučujeme však, aby ve vlastním zájmu a pro jeho bezpečnost ohlásil odchod službu konajícímu pracovníkovi, který je povinen uživatele seznámit s mírou přiměřeného rizika, která z vycházky pro něho může vyplývat. Současně doporučujeme pracovníkovi sdělit, kam uživatel odchází a přibližnou dobu návratu. V případě, že by zdravotní stav (problémy s orientací, zhoršení paměti...) mohl uživatele při opuštění zařízení ohrozit, je mu nabídnuta podpora, dohled či doprovod.
2. Službu konající pracovník sociálních služeb věnuje uživateli využívající službu Domov se zvláštním režimem zvýšený dohled - monitoring v rámci plné míry podpory a zároveň navrhuje uživateli způsob udržení bezpečí při opuštění zařízení (doprovod, označení trasy, dohled, časová orientace, prostorová orientace).
3. Za pobyt mimo Domov se považuje každý ohlášený pobyt uživatele mimo Domov, včetně pobytu ve zdravotnickém nebo lázeňském zařízení.
4. Pokud se uživatel vrátí z vycházky v podnapilém stavu, zapíše personál toto do knihy Hlášení. V případě konfliktu opilého uživatele s ošetřujícím personálem nebo s jiným uživatelem bude přivolána Policie ČR a uživatel může být převezen na záchytnou stanici.
5. Pokud uživatel pobývá mimo Domov, je mu doporučeno, aby uzamkl svůj pokoj, na dvoulůžkovém pokoji skříň nebo noční stolek. Pokud je to možné provádí toto za přítomnosti pracovníka v přímé péči nebo zdravotní sestry. Klíč od pokoje či nočního stolku si může vzít s sebou nebo ho zalepí do obálky, podepíše a nechá uložit do trezoru u službu konající zdravotní sestry.

## **Článek XV. Poštovní zásilky**

1. Poštovní zásilky pro uživatele jsou doručovány každý pracovní den přímo do Domova. Balíky, doporučené dopisy a peněžní poukázky jsou zapisovány do knihy došlé pošty a předávány uživatelům. Veškeré zásilky jsou vydávány administrativním pracovníkem, balíky, doporučené dopisy a peněžní poukázky jsou vydávány uživatelům proti podpisu.
2. V případě, že uživatel není schopen podpisu, potvrdí převzetí doporučené zásilky sociální pracovník a svědek.
3. Odeslání obyčejných poštovních zásilek a obstarávání dalších osobních záležitostí na poště lze v případě potřeby provádět prostřednictvím administrativního pracovníka.

## **Článek XVI. Nakupování**

1. Nákupy léků a léčiv zajišťuje vedoucí zdravotního úseku objednááním v lékárně.
2. Ostatní nákupy koordinuje klíčový pracovník dle potřeb uživatelů.

## **Článek XVII. Podněty a stížnosti**

1. Podněty a stížnosti na kvalitu nebo rozsah poskytované služby může uplatnit kterýkoliv uživatel Domova nebo jeho rodinný příslušník. Uživatel je při nástupu do Domova s Pravidly pro podávání stížností seznámen, při podpisu Smlouvy mu jsou Pravidla pro podávání stížností předána v tištěné podobě. S případnými stížnostmi se uživatel může obrátit na jakéhokoliv zaměstnance Poskytovatele, který je povinen stížnost zapsat a řešit, pokud není k tomu oprávněný, informuje sociálního pracovníka. Stížnost lze podat rovněž anonymně a to do schránky, která je umístěna v přízemí.

## **Článek XVIII. Informace o poskytované službě**

1. Základní informace o poskytované sociální službě jsou vyvěšeny na informačních nástěnkách a pravidelně aktualizovány. Domov má své webové stránky: [www.cssemausy.cz](http://www.cssemausy.cz). Bližší informace o poskytované službě podává sociální pracovník osobně, telefonicky (tel.: 778 482 408) nebo e-mailem [info@cssemausy.cz](mailto:info@cssemausy.cz)

## **Článek XIX. Podmínky vyklizení**

1. Uživatel souhlasí, že po ukončení pobytu ve službě (dohodou, výpovědí, zánikem či jiným způsobem) je povinen k témuž datu (datu posledního dne využití služby) vyklidit své věci z prostor služby.
2. Pokud tak neučiní, dává uživatel souhlas poskytovateli učinit soupis (např. písemný a obrazový záznam) věcí a právo zlikvidovat tyto věci.
  - a) Je-li to účelné, poskytovatel svůj postup likvidace zváží a může po přiměřenou dobu uživateli věci uschovat pro pozdější vyzvednutí (v prostorách tomu odpovídajících).

Nedojde-li však k vyzvednutí (dle uvážení poskytovatele), platí souhlas uživatele s likvidací.

3. Výdej věcí po smrti uživatele:

- a) Pokud uživatel zemře, dává předem tímto ujednáním souhlas k vydání věcí drobné povahy po jejich sepsání osobě zastupující a jednající za uživatele v době jeho života. Současně bude soupis s potvrzením, komu byly věci vydány, zaslán notáři, který bude spravovat pozůstalostní řízení.
- b) Pokud není zastupující osoby, dává uživatel za svého života právo poskytovateli po své smrti přesunout věci, tak aby nebránily dalšímu užívání prostor.
- c) Pokud bude řádně ukončeno dědické řízení a věci zemřelého uživatele nebudou do 30 dnů od ukončení tohoto řízení vyzvednuty, dává uživatel za svého života poskytovateli právo pro případ své smrti, tyto věci zlikvidovat.
- d) Výše uvedenými body se nenahrazuje závěť.

4. Uživatel i poskytovatel se dohodli, že náklady likvidace či přesunu a uskladnění (v přiměřené výši) nese uživatel. Pohledávka za takovéto náklady může být započtena, pokud vzniká při vyúčtování za službu přeplatek, případně měl uživatel u poskytovatele depozita. Uživatel dává výslovně svolení tyto prostředky využít k úhradě pohledávky a to i v případě, že bude účtována až po jeho smrti.

## **Článek XX.**

### **Práva, povinnosti a závazky poskytovatele**

- Jednat s uživatelem jako s rovnoprávným člověkem, posilovat jeho sebevědomí, respektovat jeho lidskou důstojnost a pouze na základě zákona omezovat zasahování do jeho práv.
- Poskytovat uživateli sjednanou sociální službu v souladu s příslušnými právními předpisy zejména se zákonem o sociálních službách v platném znění a při poskytování uplatňovat standardy kvality sociálních služeb.
- Respektovat právo uživatele na podání stížnosti.
- Vyřizovat stížnosti na kvalitu služby řádně a včas podle pravidel, se kterými je uživatel seznámen. Poskytovatel dbá, aby uživatel nebyl podáním stížnosti jakýmkoliv způsobem ohrožen.
- Podporovat uživatele přiměřeně k míře jeho postižení k co největší samostatnosti a k co nejmenší závislosti na okolí, podporovat ho v oblasti péče o vlastní osobu a osobních věcí.
- Spolupracovat s uživatelem a podporovat ho při tvorbě Individuálního plánu, hodnotit a aktualizovat Individuální plán.
- Poskytnout základní ošetřovatelskou péči v souladu s § 22, písm. d) a e) zákona č. 48/1997 Sb., v platném znění, která bude zajištěna odborně způsobilými zaměstnanci poskytovatele a to na základě předpisu ošetřujícím lékařem.
- Zprostředkovat poskytnutí lékařské péče.
- Informovat bez zbytečného odkladu zástupce, případně další osobu jmenovanou uživatelem o případném zhoršení zdravotního stavu. Tato osoba/osoby je/její vymezena/y v příloze č. 4.
- Pomáhat chránit a respektovat soukromý majetek uživatele a učinit taková opatření, aby se minimalizovalo nebezpečí jeho odcizení nebo zničení.
- Poskytovatel je povinen zajišťovat službu pro uživatele podle principů dobré a bezpečné praxe, odborně a prostřednictvím kvalifikovaného personálu.
- Poskytovatel má povinnost chránit v souvislosti s výkonem služby uživateli osobní svobodu, soukromí a osobní údaje.



- Poskytovatel má povinnost chránit uživatele před jakoukoliv formou diskriminace a zneužívání v souvislosti s poskytováním služby.
- **Poskytovatel má právo na přechodnou dobu omezit návštěvy osob přicházejících za uživatelem, vyžadují-li to hygienicko-epidemiologické důvody, nebo jiné závažné provozní důvody.**

### **Článek XXI. Povinnosti a závazky uživatele**

- Seznámit se s cíli služby, kterou bude využívat. Aktivně se podílet na realizaci a hodnocení Individuálního plánu.
- Podávat náměty, připomínky a stížnosti na kvalitu poskytované služby.
- Dodržovat ustanovení vnitřních předpisů Domova, se kterými byl seznámen.
- Zaplatit úhradu za poskytovanou sociální službu ve sjednané výši a v dohodnutém termínu.
- Chovat se ohleduplně a s respektem k ostatním uživatelům i k zaměstnancům Domova, respektovat soukromí a osobní vlastnictví ostatních uživatelů a zaměstnanců Domova.
- Vyvarovat se slovních hádek, napadání, plivání, drobných fyzických útoků apod.
- Chovat se tak, aby předcházel vzniku jakýchkoliv škod na majetku vlastním, na majetku ostatních uživatelů i majetku poskytovatele a škodám na zdraví.
- Uživatel se zavazuje nevstupovat do pokojů ostatních uživatelů a do prostor vyhrazených výhradně zaměstnancům služby bez jejich souhlasu (či proti jejich vůli).

### **Článek XXII. Práva uživatele Domova**

*Právo na důstojnost, právo na svobodu projevu a svobodu myšlení/uvědomění: přesvědčení, kultura, víra:*

- Máte právo na respektování lidské důstojnosti bez ohledu na věk, rasovou příslušnost, barvu pleti, etnický nebo sociální původ, majetkové poměry, politické a náboženské vyznání nebo přesvědčení, pohlaví, sexuální orientaci nebo identitu a rozsah péče a pomoci, který potřebujete.
- Máte právo na to, aby pečující osoby s Vámi jednaly ohleduplně, s citem, taktně.
- Máte právo na ochranu před předsudky, negativním hodnocením a diskriminací.
- Máte právo na to, aby byly uznávány Vaše životní hodnoty, přesvědčení nebo náboženská či politická svoboda bez ohledu na to, zda Vaše hodnoty sdílejí lidé, kteří Vám pomáhají a pečují o Vás.
- Máte právo na úctu a vzájemnou toleranci.

*Právo na fyzické a duševní zdraví, bezpečí:*

- Máte právo na respektování fyzického zdraví a ochranu před všemi formami fyzického násilí, a to: týrání, špatného zacházení a zanedbávání, podvýživy a dehydratace, vyčerpání, vystavení extrémnímu chladu nebo horku a též jakémukoliv onemocnění, jemuž se dá předcházet, ochranu před infekcí.
- Máte právo na respektování a ochranu duševní a citové sféry života a ochranu před jakýmkoli formami psychického a emocionálního zneužívání nebo týrání.
- Máte právo na ochranu před jakýmkoli formami sexuálního zneužívání nebo týrání.
- Máte právo na ochranu před všemožnými formami finančního a materiálního zneužití.

- Máte právo na ochranu před zanedbáváním a nedostatkem pečlivosti při poskytování pomoci a péče.

#### *Právo na svobodu pohybu:*

- Máte právo kdykoliv opustit svůj pokoj i budovu Domova.

#### *Právo na sebeurčení (volnost rozhodování a respektování svobodné vůle):*

- Máte právo na to, abyste si sám/sama určoval/a a nezávisle volil/a způsob svého života podle svých fyzických a mentálních možností, a právo na to, aby se Vám při tom dostalo rady a podpory.
- Máte právo na to, aby Vám při rozhodování bylo dáno dost času na důkladné promyšlení; aby Vám byly zpřístupněny veškeré relevantní dokumenty, a abyste zakládal/a své rozhodnutí na nezávislé informaci, radě, poučení.
- Máte právo na to, aby Vaše názory, přání a volby byly respektovány okolím i v tom případě, kdy nebudete schopni se vyjádřit.
- Máte právo rozhodnout se, zda chcete bydlet na jednolůžkovém či dvoulůžkovém pokoji.
- Máte právo na odmítnutí služby, podpory nebo pomoci.
- Máte právo na přiměřené riziko, pokud tím neohrožujete život svůj nebo někoho ze svého okolí.

#### *Právo na soukromí:*

- Máte právo na to, aby byla respektována Vaše potřeba soukromí.
- Máte právo na soukromou korespondenci, právo telefonovat bez přítomnosti dalších osob.
- Máte právo na styk s rodinou, přáteli, známými a duchovními, pokud není porušeno právo na soukromí jiných osob.
- Máte právo na ochranu před hlukem a rušením nočního klidu.

#### *Právo na vysoce kvalitní péči, dle individuálních potřeb:*

- Máte právo zvolit si rozsah služeb, které Vám budou v rámci individuálního plánování poskytovány.
- Máte právo na svobodnou volbu rozvržení harmonogramu svého dne.
- Jste oprávněn/a využít všech prostředků pro prevenci zhoršení Vašeho zdravotního stavu nebo zlepšení zdravotní kondice, a tím dosáhnout co největší soběstačnosti.
- Máte právo na to, aby Vám pomoc a podpora byla poskytována kvalifikovaným personálem.

#### *Právo na informaci, radu:*

- Máte právo na to, abyste byl/a informován o svém zdravotním stavu a o možnostech péče.
- Máte právo na ochranu osobních údajů, nahlédnutí do své osobní dokumentace.
- Máte právo na informaci a konzultaci o všech možných volnočasových aktivitách.
- Máte právo na sociální poradenství.
- Váš informovaný souhlas musí být součástí všech rozhodnutí týkajících se poskytované pomoci a péče. Máte právo znát jméno lékaře, zdravotnických pracovníků a všech ostatních pracovníků, kteří Vás ošetřují, pomáhají Vám, pečují o Vás.

#### *Právo komunikovat a podílet se na kulturním životě společnosti:*

- Máte právo volného pohybu, abyste mohl/a realizovat své zájmy a aktivity. Při zhoršené schopnosti pohybu máte právo na doprovod.

- Máte právo na přístup k novým technologiím a ke vzdělávání v oblasti jejich používání.
- Máte právo i nadále užívat všech svých občanských práv, včetně práva účastnit se politických voleb.
- Máte právo na pomoc nebo odmítnutí pomoci kdykoli se ocitnete v situaci, kdy budete týráni nebo s Vámi bude špatně zacházeno.
- Máte právo nahlásit špatné zacházení či jednání, aniž byste museli mít obavy z jakýchkoli negativních následků. Máte právo podávat si stížnosti a připomínky na kvalitu a způsob poskytování našich služeb při garanci své vlastní pohody a pocitu bezpečí.
- Máte právo na náhradu škody - v případě poničení osobního vybavení a majetku způsobenou činnostmi pracovníků Domova

### **Článek XXIII. Závěrečná ustanovení**

1. Další pravidla pro poskytování pobytové sociální služby jsou k dispozici u sociálního pracovníka.
2. Obě smluvní strany berou na vědomí, že služba je poskytována v zařízení, které musí být přívětivé pro všechny osoby užívající službu. Strany jsou omezeny tím, že nejde o individuální a samostatné bydlení, ale o poskytování komplexu služeb, které lze poskytovat jen v podnětném a klidném prostředí. V zařízení je nutno respektovat pravidla kolektivního soužití a to i na úkor jednotlivých osobnostních práv (např. svoboda projevu, pohybu – kdykoliv kdekoliv, ale stále tak, aby nebyli omezováni druzí).
3. V případě opakovaného nedodržování výše sepsaných pravidel, narušování společného soužití opakovaným rušením nočního klidu, hrubým, neslušným a agresivním chováním vůči uživatelům i pracovníkům, nevhodným jednáním pod vlivem alkoholu bude takovéto jednání s uživatelem projednáno, z jednání bude pořízen písemný záznam, který bude uložen ve složce uživatele. Výše zmiňovaná provinění mohou být důvodem ukončení poskytování sociální služby.

Schválila: Ing. Irena Lavická