**Vnitřní pravidla č.21/2019(SQ-4)**

**PRO POSKYTOVÁNÍ POBYTOVÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY DOMOVA PRO SENIORY**

1. **Cílová skupina klientů, cíle, zásady poskytované pobytové sociální služby**

**Cílová skupina klientů**

osoby:

* se sníženou schopností zvládat základní životní potřeby a potřebují při péči o svou osobu pomoc nebo podporu jiné osoby.
* které nemohou využít jiný typ sociální služby ve svém přirozeném prostředí
* absence rodiny či jiných blízkých osob
* snížení schopnosti rodiny zajistit péči v potřebném rozsahu

**Věková struktura cílové skupiny:**

* dospělí od 55 let\*)
* mladší senioři od 65 do 80 let
* starší senioři nad 80 let

**Sociální službu neposkytujeme**

osobám:

* které nedosáhly věku 55 let\*)
* které jsou schopny za pomocí rodiny nebo jiné sociální služby žít ve svém přirozeném prostředí
* s infekčním onemocněním
* jejichž zdravotní stav vyžaduje péči zdravotnického zařízení nebo nepřetržitou přítomnost lékaře
* jejichž chování by narušilo kolektivní soužití – těžké mentální postižení, závažné psychiatrické onemocnění, nestabilizované duševní onemocnění, demence, Alzheimerova choroba

**Cíle sociální služby**

* udržet a rozvíjet schopnosti a dovedností klienta
* zachovávat a rozvíjet kontakty klienta se svou rodinou nebo jinými blízkými osobami a společenským prostředím
* udržovat schopnosti klienta v uplatňování svých zájmů
* zachovávat nezávislost a svobodné rozhodování klienta

**Cílů je dosahováno**

* Kvalitním poskytováním sociální a ošetřovatelské péče
* Zjišťováním konkrétních zájmů a přání klienta a to i alternativní formou komunikace
* Individuálním plánováním služby
* Podporou při udržování kontaktů s rodinou a společenským prostředím
* Podporou při zapojení do aktivit, které zařízení nabízí
* Poskytováním poradenství a pomoci při uplatňování práv a zájmů klientů
* Úpravou prostředí, které se co nejvíce přibližuje k domácímu způsobu života
* Podporou při využívání běžných služeb

**Zásady poskytované sociální služby**

* Respektování základních lidských práv klientů
* Ochrana osobní svobody, soukromí
* Ochrana před předsudky a negativním hodnocením ze strany veřejnosti
* Plánování služby s ohledem na přání, potřeby klientů a s ohledem na dosavadní způsob života
* Poskytování sociální služby v souladu s vnitřními předpisy pravidly, pokyny a nařízeními.
* Individuální přístup ke každému klientovi
* Dostupnost sociální služby – územní (spojení MHD dopravou, časová – každodenní, celodenní péče, ekonomická - výše úhrady je v souladu ustanovení zákona o sociálních službách)
* Zajištění služby odborně způsobilým personálem a zajištění vzdělávání pracovníků v souladu se Zákonem č. 108 Sb., o sociálních službách v platném znění
* V zařízení je preferován sociální model poskytování sociální služby. V rámci tohoto modelu zajišťuje a garantuje kvalitu poskytované služby vedoucí pobytové služby (sociální pracovník) v návaznosti na metodické vedení týmu pracovník v sociálních službách a zdravotních sester.

**Pobytová služba zahrnuje tyto základní činnosti:**

* poskytnutí ubytování
* poskytnutí stravy
* pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
* pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu
* zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
* sociálně terapeutické činnosti
* aktivizační činnosti
* pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

# Zahájení pobytové sociální služby

Pobytová sociální služba je zahájena uzavřením „Smlouvy o poskytování pobytové sociální služby v Domově pro seniory LADA“ mezi poskytovatelem-LADASENIOR s.r.o., a klientem (opatrovníkem, zmocněncem).

Smlouva obsahuje vymezení podmínek, průběhu a rozsahu poskytovaných služeb.

Pobytová sociální služba je poskytována v souladu se Zákonem č.108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění, s navazujícími prováděcími vyhláškami a obecně právními předpisy.

1. **Ubytování**

Ubytování je zajištěno na jednolůžkovém nebo dvoulůžkovém pokoji. Sociální zařízení se nachází mimo pokoje, je součástí každého oddělení.

Pokoje jsou vybaveny polohovacím lůžkem, skříní nebo komodou, policí, uzamykatelným nočním stolkem. Klient si může dovybavit pokoj vlastními drobnými předměty, obrázky apod.

Soukromí na dvoulůžkovém pokoji je zajištěno žaluzií.

Klient může mimo svůj pokoj využívat i společné prostory (jídelny, chodby, terasy)

Do ubytování je zahrnuto topení, potřeba studené a teplé vody, elektrická energie, praní a žehlení prádla, úklid.

Klient může mít na pokoji vlastní rádio a televizi, hradit poplatky za užívání je povinnost klienta. Na dvoulůžkovém pokoji je poslech umožněn přes sluchátka.

Přeje-li si klient přestěhování na jednolůžkový pokoj, vedoucí pobytové služby zapíše jeho požadavek do Seznamu zájemců o jednolůžkový pokoj. Seznam zájemců o jednolůžkový pokoj nemá pro poskytovatele závazný charakter a nezakládá právo klienta k přestěhování. Pokud je klient přestěhován na jednolůžkový pokoj, změna bude zaznamenána formou Dodatku ke smlouvě.

1. **Individuální plánování služby**

Poskytovatel se snaží zajistit klientovy poskytování sociální služby dle předem vyjednaných přání a potřeb.

Klient si plánuje průběh služby tak, aby byly naplněny jeho očekávání a cíle. Klientovi je při sestavování a vyhodnocování individuálního plánu nápomocen klíčový pracovník a sociální pracovník pro aktivizace a individuální plánování.

Pokud klient není schopen verbálně komunikovat, jsou využívány prostředky alternativní komunikace a informace referujících osob.

Na přání klienta se na sestavení individuálního plánu mohou podílet i osoby blízké. Na naplňování individuálního plánu se podílí: pracovníci v sociálních službách, sociální pracovník pro aktivizace a individuální plánování, vedoucí pobytové služby, všeobecná zdravotní sestra a jiné osoby.

O průběhu naplňování individuálního plánu jsou vedeny záznamy, klient má právo do svého individuálního plánu nahlížet.

1. **Osobní věci klientů**

# Zájemce o službu při informativní schůzce obdrží orientační seznam ošacení a osobní předmětů. Klient nebo rodinný příslušník označí ošacení jména klienta na skrytém místě.

Každý klient má na pokoji uzamykatelný noční stolek k úschově cenností. Pokud si klient své cennosti a finanční hotovost do uzamykatelného stolku neuloží, nenese při ztrátě poskytovatel zodpovědnost. Občanský průkaz a kartu zdravotní pojišťovny má každý klient u sebe.

1. **Finanční záležitosti**

Výše úhrady za sociální službu je specifikována v Kalkulaci, která je přílohou Smlouvy o poskytování pobytové sociální služby.

Při zahájení služby v průběhu měsíce, je klientovi stanovena poměrná část úhrady za ubytování a stravu. Od následujícího měsíce hradí klient plnou výši úhrady.

Pokud klientovi po úhradě ubytování a stravy nezůstane 15% jeho příjmu, je se souhlasem osoby blízké sepsána „ Dohoda o finanční spoluúčasti“, pokud k dohodě nedojde, klientovi je stanovena úhrada ve snížené výši. Klient může platit úhradu osobně v hotovosti, nebo převodem na účet poskytovatele. Individuální peněžní i listovní zásilky předává přímo pracovník pošty klientovi.

1. **Osobní hygiena, hygienické podmínky**

Každý klient pečuje o svou hygienu a čistotu oblečení dle svých možností a schopností. V Domově LADA zprostředkovávána pravidelně návštěva kadeřnice a pedikérky. Při úklidu pokoji je klientům doporučena jejich přítomnost.

Hygienické pomůcky si zajišťuje a hradí klient, může využít nákupu zprostředkovaného pracovníkem domova.

Klienti jsou informování o nutnosti udržování čistoty na pokojích i ve společných prostorách domova. Vlastní donesené potraviny, které klient onačí svým jménem, si může uložit do lednice určené pro klienty domova. Pokud klient nedodržuje hygienické předpisy, má na pokoji nebo v lednici uloženy zkažené potraviny a ohrožuje jiné klienty zápachem, infekcí, sjedná vedoucí pobytové služby nápravu.

Kouření je v prostorách zařízení zakázáno.

Všechny prostory v zařízení jsou osvětlené, vytápěné. Úklid je prováděn tak, aby prostory byly čisté a esteticky upravené.

# Stravování

Poskytovatel zajišťuje uživatelům celodenní stravu, strava je dodávána externím dodavatelem a je odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování.

Strava je poskytována v následujícím rozsahu:

* 3 hlavní a 1 vedlejší jídlo - **strava normální (racionální)**
* 3 hlavní a 1 vedlejší jídlo - š**etřící**
* 3 hlavní a 3 vedlejší jídla - **strava diabetická**

Výše úhrady za stravu je specifikována v Kalkulaci, která je přílohou Smlouvy o poskytování pobytové sociální služby. Jídelní lístek je vyvěšen na nástěnkách jednotlivých oddělení. Klient má k dispozici jídelníček týden předen k vlastnímu výběru jídla. Strava je klientům podávána na jídelnách jednotlivých oddělení, nebo s ohledem na zdravotní stav klienta na pokoji.

**Strava je podávána v tomto časovém rozmezí:**

Snídaně od 8,00 hodin

Přesnídávka pro diabetiky od 10,00hodin

Oběd od 12,00 hodin

Svačina od 15,00 hodin

Večeře od 17,30 hodin

Diabetický přídavek od 20,00 hodin

1. **Zdravotní péče**

Zdravotní péče je klientům zajištěna prostřednictvím praktického lékaře, popř. jinými externími lékaři. Ošetřovatelskou péči poskytuje registrovaná zdravotní sestra, přímou obslužnou péčí zajišťují pracovníci v sociálních službách dle§116a).

O hospitalizaci rozhoduje praktický lékař, případně odborný lékař. Předepsané léky si může klient vyzvednout ve zvolené lékárně sám, popř. mu vyzvednutí zajistí ve smluvní lékárně poskytovatel.

1. **Aktivizační činnost**

Klienti mohou využívat nabídku aktivizačních činností, které pravidelně v zařízení probíhají. Aktivizační programy probíhají v souladu s individuálními plány klientů. K těmto činnostem je vymezen prostor jídelen na každém oddělení, terasy, zahrada. Poskytovatel klienty podporuje ve využití vhodných aktivit.

#  Fakultativní služby

Dle zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, mohou být poskytovány sociální služby nad rámec základních činností. Jedná se o fakultativní služby, zda je bude klient využívat, záleží na jeho rozhodnutí.

1. **Ostatní služby**

Poskytovatel zprostředkovává na přání klienta nákup pracovníkem zařízení. Garantuje klientovi nákup 1x týdně – 1nákupní taška.

Po domluvě s vedoucí pobytového zařízení je možné zprostředkovat výměnu občanského průkazu. V zařízení zprostředkováváme služby kadeřnice a pedikérky.

1. **Pobyt klienta mimo zařízení**

Klienti mohou opouštět zařízení dle své svobodné vůle. Krátkodobé opuštění zařízení je vhodné nahlásit personálu. Delší pobyt doporučujeme nahlásit vedoucí pobytové služby. Toto nahlášení slouží jako podklad pro odhlášení stravy. Přeplatek za odhlášenou stravu je vrácen klientovi

Pobývá-li klient nepřetržitě mimo zařízení po dobu delší než **30 dnů**, má se za to, že pominuly důvody pro poskytování pobytové sociální služby a poskytovatel může odstoupit od „Smlouvy o poskytování pobytové sociální služby“.To neplatí v případě hospitalizace či pobytu v jiných zdravotnických zařízeních.Výjimka je možná po vzájemné dohodě mezi uživatelem a poskytovatelem sociální služby. Výjimku povoluje pouze ředitelka Domova pro seniory LADA.

Finanční náhrada za ubytování se nevrací.

1. **Návštěvy**

Domov pro seniory LADA je otevřeným zařízením. Doba návštěv je prakticky omezena pouze dobou nočního klidu, to je v době od 22,00 do 6,00 hodin. Návštěvám se doporučuje respektovat soukromí druhého klienta na dvoulůžkovém pokoji především v době provádění osobní hygieny. Návštěvy mohou vstupovat i se psy, majitel však zodpovídá za klid a bezpečí druhých osob.

1. **Vzájemné vztahy**

Klienti zařízení si plánují den dle svého přání, potřeb, schopností a dovedností.

Klienti jsou povinni respektovat Domácí a řád, Provozní řád a Vnitřní předpisy poskytovatele, které jsou vyvěšeny na nástěnkách jednotlivých oddělení. Klientům se doručuje chovat se k sobě navzájem a k zaměstnancům zařízení slušně, zdvořile a s respektem.

V zařízení se dodržuje doba nočního klidu od 22,00 do 6,00 hodin.

V případě hrubého nebo opakovaného porušení Domácího řádu, Vnitřních pravidel, nebo porušení společenského soužití, bude jeho chování projednáno, popř. lze klientovi ukončit Smlouvu o poskytování pobytové sociální služby.

1. **Bezpečnost a odpovědnost za způsobenou škodu**

Klienti jsou povinni dodržovat bezpečnostní předpisy, kterými jsou Provozní řád a nouzové a havarijní situace. Klienti jsou s nimi seznamování na schůzkách s klienty. Předpisy jsou dostupné na nástěnkách jednotlivých oddělení. Pokud dojde k mimořádné události, řídí se klienti pokyny službu konajícího personálu.

Je-li klientem úmyslně nebo z nedbalosti způsobena poskytovateli nebo jiným klientům škoda na majetku, je povinen tuto škodu v plném rozsahu uhradit.

V souladu s  poskytovanou službou je klientovi umožněno užívat tyto soukromé elektrospotřebiče: televize, rádio, video přehrávač, CD přehrávač, počítač, stolní lampu, ventilátor, fén, elektrický holicí strojek, rychlovarnou konvici, prodlužovací šňůru. Po domluvě s ředitelkou zařízení může mít klient na pokoji vlastní ledničku.

Elektro spotřebiče, podléhají pravidelným, ročním revizím, které provádí externí odborná firma, revizi si platí klient sám. Pokud klient nevyužije provedení revize poskytovatelem

objednanou firmou, zajistí si revizi sám. Bez provedené revize, bude zakázáno klientovi spotřebič v zařízení používat. Pokud dojde k používání spotřebiče bez revize a používáním vznikne škoda poskytovateli, budou náklady k odstranění škody účtovány klientovi.

1. **Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb**

Podnět nebo stížnost může být podána jak klientem, tak jiným občanem v jeho zájmu.

Podněty, stížnosti je možno podat ústně do protokolu, písemně, telefonicky elektronicky, nebo prostřednictvím schránky důvěry.

**Podnět je sdělení,** které sleduje veřejný zájem.

**Stížnost je důležitým sdělením** o spokojenosti s poskytovanou službou a obranou proti neoprávněnému zásahu do práv osob. Je to důležitý zdroj informací o možnostech, jak zlepšit službu. Stížnost se dotýká osobního zájmu pisatele.

Klienti jsou o možnostech a způsobu podávání podnětů a stížností informováni na pravidelných schůzkách s klienty. Klienti s vysokou mírou závislosti na službě (nekomunikující, imobilní klienti) mohou stížnost či podnět podávat prostřednictvím vedoucí pobytové služby, sociální pracovnice pro aktivizace a individuální plánování, klíčových pracovníků, pracovníků v sociálních službách.

Písemná stížnost nebo písemný záznam o stížnosti je ředitelkou prošetřen, zdokumentován a osoba, která stížnost podala je o výsledku písemně vyrozuměna, včetně případných náprav do 30 dnů.

Není-li možné termín ze závažných důvodů dodržet je tato skutečnost osobě, která stížnost podala písemně oznámena.

Při anonymním podání stížnosti jsou o výsledku šetření a opatření ředitelkou informováni všichni klienti oddělení, písemná odpověď je vyvěšena na nástěnku na vědomí případného anonymního stěžovatele po dobu 10 dnů. K této problematice je vydána Směrnice č.1/2019 – pro postup při podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, které je vyvěšeno na nástěnkách jednotlivých oddělení. Klienti mají pro větší srozumitelnost vyvěšen způsob podání stížnosti v alternativní podobě.

1. **Výpovědní důvody**

Podmínky pro ukončení pobytové sociální služby jsou upraveny ve Smlouvě o poskytování pobytové sociální služby, čl. XI body 1,2,3.

1. **Závěrečná ustanovení**

Vnitřní pravidla č. 21/2019(SQ-4) – **pro poskytování pobytové sociální služby nabývají účinnosti od 1.1.2019**

**Zpracovala:** Mgr. Dana Rojková **Schválila:** Nataša Laskovská v.r. – ředitelka

 Domova pro seniory LADA

**Revizní tabulka Vnitřního pravidla**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Datum aktualizace:** | **Zodpovědná osoba (y):** | **Schválil:** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |