



Oblastní spolek Českého červeného kříže Praha 9

Dům sociálních služeb Bojčenkova, Praha 9 – Černý Most, Bojčenkova 1099

VNITŘNÍ PRAVIDLA **DOMOVA PRO SENIORY BOJČENKOVA**



Domov pro seniory Bojčenkova

Bojčenkova 1099/12

198 00 Praha 9

Tel. +420 281 917 473

Mobil: +420 777 680 907, +420 777 704 127

dssbojcenkova@cckp9.cz

<https://www.cckp9.cz/domov-pro-seniory-dss-bojcenkova>

provozovatel: OS ČČK Praha 9, Bratří Venclíků 1070, 198 00 Praha 9

Obsah

1.	Úvod	2
2.	Pracovníci Domova	2
3.	Nástup Klienta do Domova pro seniory	3
4.	Ubytování	4
5.	Stravování	6
6.	Péče	7
7.	Nakládání s financemi	10
8.	Osobní korespondence a poštovní zásilky	11
9.	Osobní doklady Klienta	11
10.	Bezpečí pohybu	11
11.	Respektování lidských práv	11
12.	Ukončení poskytování sociální služby	13
13.	Závěrečná ustanovení	13

1. Úvod

Vnitřní pravidla Domova pro seniory (dále jen Domova) jsou vydány v souladu se zákonem 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění a prováděcí vyhláškou Ministerstva práce a sociálních věcí České republiky č. 505/2006 Sb.

Vnitřní pravidla upravují:

- základní normy soužití klientů v Domově
- práva a povinnosti klientů
- rozsah péče poskytované v Domově
- požadavky na zaměstnance Domova

Vnitřní pravidla domova mají přispět:

- k respektování zásad dobrého soužití
- ke klidnému a spokojenému životu klientů v Domově
- k ochraně majetku a dobré pověsti domova i klientů

Vnitřní pravidla Domova jsou závazná pro všechny klienty služby a jejich závažné nebo opakované porušení je považováno za porušení smluvních podmínek a může být důvodem k ukončení smlouvy s klientem.

2. Pracovníci Domova

a) vedoucí zařízení – řídí všechny pracovníky Domova, bdí nad kvalitou poskytovaných služeb, provádí příjem klientů (zdrav. část), zajišťuje finanční prostředky, nákup materiálu k ošetrovatelské péči, vede tým zdravotních sester, u pracovníků v sociálních službách řídí ošetrovatelskou péči

c) administrativní pracovnice – vede pracovníky úklidu, údržby a pomocných pracovníků v kuchyni, zajišťuje stravování a zásobování, pracuje jako řidič osobního vozu, zajišťuje stravovací komisi, vede účetnictví Domova a pokladnu, zodpovídá za bezpečnost práce na pracovišti

b) sociální pracovnice – je pověřena jednáním se zájemcem o službu, zpracovává a podepisuje smlouvu s klientem, zajišťuje sociální poradenství, vede sociální dokumentaci, doprovází klienta na úřady v případech, kdy to nemůže zajistit rodina, pomáhá při vyřizování příspěvku na péči, zpracovává a vyhodnocuje dotazníky pro klienty a rodinné příslušníky, přijímá a předává poštu, organizuje kulturní, zájmové a volnočasové aktivity, zabezpečuje komunikaci s rodinou klienta, zodpovídá za individuální plánování uživatelů Domova a vede tým klíčových pracovníků, podílí se na zpracování a aktualizaci vnitřních předpisů

Domova, zajišťuje úschovu a hospodaření s drobnou hotovostí klientů, zajišťuje drobné nákupy

Úřední hodiny (každý všední den)

vedoucí Domova	8.00 – 13.00	13.30 – 14.30
administrativní pracovnice	8.00 – 13.00	13.30 – 14.30
sociální pracovnice	8.00 – 13.00	13.30 – 15.30

V době nepřítomnosti v úředních hodinách se v neodkladných záležitostech pracovníci vzájemně zastupují.

d) lékař – zajišťuje lékařskou péči, do Domova dochází 1x týdně

e) psychiatr – do Domova dochází 1x měsíčně

e) zdravotní sestry – zajišťují 24 hodinou zdravotní péči (příprava léků, aplikace injekcí, převazy, ...)

f) pracovníci v sociálních službách (pečovatelky) – zajišťují přímou obslužnou péči (např. hygiena, oblékání, podávání stravy, výměnu ink. pomůcek, vstávání z lůžka), praní prádla, realizují zájmovou činnost a sociální terapii (doprovod na trénink paměti, společenské hry, kulturní akce, procházky, apod.)

h) klíčový pracovník – koordinuje služby poskytované konkrétnímu klientovi, formuluje cíle klienta, všímá si jeho potřeb a spokojenosti, hájí jeho zájmy a vede dokumentaci individuálního plánování klienta. Klíčovými pracovníky jsou pracovníci v sociálních službách a sociální pracovnice.

3. Nástup klienta do Domova pro seniory

Při nástupu do Domova klient předloží:

- Vyjádření lékaře o zdravotním stavu
- Lékařský posudek pro případ zastupování při podpisu smlouvy
- v případě propuštění ze zdravotnického zařízení propouštěcí zprávu
- případně ověřenou kopii Rozhodnutí o omezení způsobilosti
- kopii priznaného Příspěvků na péči, pokud ho pobírá
- občanský průkaz a zdravotní kartu pojištěnce

Dále je nutno mít s sebou ortopedické pomůcky, toaletní potřeby ve vhodném množství, věci osobní potřeby ve vhodném množství, potřeby pro inkontinenci, léky vždy alespoň na 1 měsíc.

Seznam doporučených věcí k nástupu do Domova předává sociální pracovnice před nástupem do Domova.

Pokud žadatel není schopen při podpisu smlouvy sám jednat, prošetří sociální pracovnice, zda klient nemá zákonného zástupce – opatrovníka, podpůrce nebo zda není zastoupen členem domácnosti, příp. zprostředkuje jeho zastupování obecním úřadem obce s rozšířenou působností (dle Doporučeného postupu č. 1/2011 MPSV).

Klienti by se měli k sobě navzájem chovat slušně a dodržovat pravidla běžného soužití. Klienti se musí chovat slušně také k personálu a nesmí napadat (fyzicky ani slovně) žádné osoby v Domově.

4. Ubytování

Ubytování je poskytováno v 19 dvoulůžkových pokojů. Každý pokoj má vlastní sociální zařízení a sprchový kout. Pokoje jsou vybaveny lůžky, nočními stolky, lampičkou, skříní telefonem, lůžkovinami a ložním povlečením. Telefonní hovory jsou pouze přijímány a klientům na pokoje přepojeny. Z telefonních přístrojů volat mimo budovu nelze.

Klient nemá možnost se v zařízení přihlásit k trvalému pobytu.

Hůře pohybliví klienti mají u lůžka servírovací stolek, případně toaletní židli. Bezbariérová WC jsou na každém patře. Jsou zde bezbariérové koupelny pro koupání hůře pohyblivých klientů.

Na jednotlivých patrech jsou společenské místnosti s knihovnou, televizí, videem, DVD přehrávačem, kde se mohou klienti scházet a kde se konají různé společenské akce a setkání.

Mimo tyto prostory je možno využívat relaxační místnost, zahradu, v letních měsících se zahradním nábytkem, lavičkami a trenažéry pro seniory.

Vstup do provozních místností Domova (kuchyně, sklad, schodiště pro personál apod.) je klientům a návštěvám zakázán. Povolit jej může, ve výjimečných případech, pouze vedoucí Domova.

S sebou si klient může přinést vlastní předměty (např. obrázky, fotky, textilie) k zútulnění pokoje. Větší kusy (např. křeslo) pouze po domluvě s vedoucí zařízení. Také je třeba dohoda se spolubydlícím a je nutné zhodnotit prostory pokoje.

O přestěhování na jiný pokoj rozhoduje vedoucí zařízení na základě žádosti klienta (ústní nebo písemné) a vždy s jeho souhlasem.

Praní osobního prádla zajišťuje personál. Pokud klient žádá o praní osobního prádla, je nutné každý kus viditelně označit (fixem na textil, výšivkou jména). To platí i pro věci dokoupené později. Za neoznačené věci personál neručí. Znehodnocené ošacení bude po dohodě s klientem zlikvidováno. Pokud si klient nepřeje praní prádla personálem, zajistí si praní prádla rodinným příslušníkem nebo blízkou osobou, které bude prádlo předávat.

Používání vlastních elektrických přístrojů je povoleno pouze se souhlasem vedoucí Domova a po předložení revizní zprávy o bezchybném stavu spotřebiče.

Živá zvířata na pokoji nemohou být. Návštěvám je povolen vstup s menším zvířetem (např. pes, kočka). Vstup se psem doporučujeme na vodítku.

Kouření není v prostorách budovy povoleno, ke kouření lze využít zastřešený prostor před vchodem do zařízení.

Klienti v areálu Domova nepřechovávají nebezpečné chemikálie a hygienicky závadné předměty, návykové látky a alkohol ve větším množství. Alkohol lze požívat v přiměřeném množství.

Vybavení pokoje i ostatních prostor v zařízení klienti využívají a neničí je.

Klient má možnost dostat při příchodu klíč od pokoje, stolku, skříně a hlavního vchodu. Za klíče přebírá odpovědnost. Při ztrátě je zámek na jeho vlastní náklady vyměněn. Pokud dojde ke ztrátě klíče od hlavního vchodu, hradí klient veškerou výměnu zámků v zařízení.

Ve všech místnostech Domova se pravidelně větrá a denně se provádí běžný úklid.

Odpolední a noční klid v Domově

V době odpoledního klidu (13.00 – 14.30 hod.) se klienti vzájemně neruší a personál vstupuje do pokoje pouze za účelem podání léků, nebo poskytnutí nutné ošetrovatelské péče. Poslech rozhlasu, televize po předchozí dohodě se spolubydlícím.

V době nočního klidu (22.00 – 6.00 hod.) nejsou klienti rušeni personálem. Výjimkou je pouze podání léků, nutná ošetrovatelská (lékařská) péče, nebo pokud si příchod pracovníka klient vyžádá. Tyto noční návštěvy se provádějí s ohledem na spolubydlícího, aby byl co nejméně rušen.

Pobyt mimo Domov

Před plánovaným pobytem mimo Domov, je třeba odhlášení stravy u administrativní pracovnice minimálně 3 pracovní dny před plánovaným odchodem.

Pokud nemá klient u sebe léky, vyžádá si od zdravotní sestry léky na dobu nepřítomnosti.

Návštěvy

Klienti mohou přijímat návštěvy od 10.00 - 20.00 hod. Návštěvy respektují spolubydlící.

Klienti přijímají návštěvy na pokoji, nebo v místnostech k tomu určených (společenské místnosti klientů, relaxační místnost v přízemí, posezení na chodbě, zahrada).

5. Stravování

Klient má možnost si vybrat, zda se bude stravovat ve společnosti ostatních klientů v jídelně nebo ve svém pokoji.

Klient o svých stravovacích návycích informuje sociální pracovníci během plánování služby, která informace předá pracovníkům přímé péče.

Strava může být podávána v běžné úpravě, mechanicky upravená nebo jako tekutá výživa. Druh a úpravu stravy doporučí po dohodě s klientem zdravotní sestra.

Strava je podávána 4krát denně.

Snídaně:	od 7.30 do 8.30
Oběd :	od 11.30 do 13.00
Svačina:	od 14.30 do 15.00
Večeře:	od 17.30 do 18.30

Klienti si vybírají k obědu ze dvou jídel. Při výběru jídla mohou klientovi pomoci pracovníci přímé péče. Nabídku mají k dispozici vždy týden předem. Jídelní lístek je vyvěšen na chodbě a seznam vybraných jídel klienta v jídelně.

Doba výdeje stravy trvá 1 – 1,5 hodiny. Po uplynutí doby výdeje je strava z hygienických důvodů znehodnocena (popř. po předchozí dohodě ponechána klientovi po dobu max. 4 hodin od začátku výdeje).

Klientům, kteří si aplikují inzulín, je podávána 2. večeře.

Klientům je na chodbě k dispozici kuchyňka s nádobím, varnou konvicí, mikrovlnou troubou a lednicí. Potraviny si klienti mohou ukládat do lednic (na každém patře). Potraviny doporučujeme označit jménem. Potraviny musí být hygienicky nezávadné, jinak je personál zlikviduje.

Nápoje jsou k dispozici během vydávání jídel v jídelně, ve společenských místnostech a na pokojích klientů. Pokud klienti potřebují dopomoc, nápoje nabízejí pracovníci přímé péče.

Odhlásit je možno celodenní stravu, nebo pouze oběd, večeři.

Odhlášení je nutno nahlásit personálu **NEJMÉNĚ 3 VŠEDNÍ DNY PŘEDEM** u administrativní pracovnice.

V případě akutní hospitalizace klienta je odhlášení stravy provedeno automaticky následující den.

Zúčtování za neodebranou stravu provádí administrativní pracovnice zařízení (více viz. Nakládání s financemi).

Připomínky ke stravě může klient sdělit na schůzce stravovací komise, která se koná 1x za 3 měsíce, písemně do anonymní schránky umístěné na chodbě, písemně sdělit do sešitů v jídelně, nebo je sdělit personálu, který je předá administrativní pracovnici.

6. Péče

a) Péče poskytovaná personálem Domova

Klient sdělí svoji představu o rozsahu potřebné péče sociální pracovníci při sjednávání služby. Ta informace předá pracovníkům přímé péče, kteří následně provádí tzv. Sběr informací. Sběr informací probíhá v průběhu prvního měsíce od příchodu klienta do zařízení a plynule na něj navazuje sestavení Denního režimu klienta a stanovení Individuálního plánu ve spolupráci s klíčovým pracovníkem.

Hygiena

O osobní čistotu, o čistotu ošacení, obuvi, o pořádek v pokojích, skříních pečují klienti podle svých schopností.

Pokud je třeba, personál v péči dopomůže. Při hygieně personál dodržuje důstojnost a soukromí klienta.

Hygiena probíhá dle potřeb klientů v koupelně na pokoji, nebo v bezbariérových koupelnách, které jsou na obou patrech.

Použité osobní prádlo klienti odevzdávají zdr. personálu, který zajišťuje praní prádla. Pokud si klient zajišťuje praní prádla prostřednictvím rodiny, doporučujeme skladování prádla v igelitové tašce a jeho pravidelnou výměnu za čisté.

Ve všech místnostech Domova se pravidelně větrá a denně se provádí běžný úklid.

Podávání léků

Podávání léků zajišťuje zdravotnický personál, pokud klient nemá léky u sebe. Když si klient přeje léky užívat sám, pak personál neodpovídá za případná rizika s tím spojená. Je ve vlastním zájmu klienta, aby dodržoval léčebný režim včetně dietního stravování doporučený lékařem, zdravotnických pracovníků a pravidelně užíval léky.

b) Lékařská péče

Během pobytu zajišťuje lékařskou péči praktický lékař, u kterého se mohou klienti zaregistrovat. Praktický lékař spolupracuje se zařízením a navštěvuje zařízení 1x týdně. Kromě praktického lékaře dochází do zařízení 1x za měsíc psychiatr.

Klient může zůstat nadále zaregistrován u svého praktického lékaře a ten nadále zajišťuje recepty, poukazy, příkazy k jízdě pro sanity, poukazy na nutná odborná vyšetření.

Pokud není praktický lékař přítomen a zdravotní stav se zhorší, zdravotnický personál zajistí lékařskou službu první pomoci. Další postup se řídí rozhodnutím lékaře RZS. Pokud je klient převezen do nemocnice, je sociální pracovnící informována rodina. V případě nepřítomnosti informuje rodinu zdr. personál.

Pokud se klientovi stane úraz, je vhodné oznámit tuto skutečnost zdravotní sestře, která je ve službě. Ta provede ošetření a zajistí další péči, pokud je třeba.

Aktivizační činnosti

Domov nabízí hned několik sociálně terapeutických volnočasových aktivit.

Mezi pravidelné aktivity patří:

- Trénink paměti: každé úterý (přízemí od 9.00 – 9.45, 1. patro od 10.30 – 11.15)
- Individuální lekce angličtiny: každý pátek 14.30 – 15.00 nebo dle dohody
- Filmový klub: každý pátek 13.00 – 14.30
- Kolektivní cvičení: každý všední den v dopoledních hodinách
- Rozprava s páterem: každá první středa v měsíci v odpoledních hodinách

Mezi nárazové aktivity patří zejména: hraní kuželek, společenských her, posezení, individuální rozhovory, procházky, doprovod na zahradu, besedy, koncerty, vystoupení dětí z mateřské školky, ruční práce.

O konání jednotlivých aktivit jsou klienti pravidelně informováni na nástěnkách a jsou jim nabízeny personálem, který zajistí jejich případný doprovod na aktivitu.

Fakultativní služby

- Senior doprava – službu poskytuje Oblastní spolek ČČK Praha 9, je možná přeprava i na invalidním vozíku. Pokud klient požádá, objedná dopravu sociální pracovníce. Tuto službu je vždy třeba předem objednat a klient si ji hradí sám. Tel. 777 704 248, ceník je zveřejněn na nástěnce.
- Zajištění drobného nákupu – zajišťuje sociální pracovníce 1x týdně (potravin, hyg. potřeby, léky bez předpisu, ...). Tuto službu poskytujeme bezplatně.

Doplňkové služby

Doplňkovými službami se rozumí nadstandardní služby, jako je např. kadeřnice, a pedikérka, které do zařízení dochází pravidelně a termín jejich návštěvy je zveřejněn na nástěnce. Tyto služby si klient hradí sám.

Individuální plánování

Každý klient má svého klíčového pracovníka. Klientovi je sociální pracovnící v období nejvýše 14 dnů od příchodu do zařízení přidělen klíčový pracovník, přičemž se respektuje přání klienta, vzájemné sympatie apod. Klient může na požádání kdykoliv v průběhu pobytu v zařízení požádat o změnu klíčového pracovníka. Změna klíčového pracovníka může proběhnout také z provozních důvodů, vždy se však dbá na přání klienta a klient je o svém klíčovém pracovníkovi vždy informován.

Klíčový pracovník vede písemné záznamy o průběhu pobytu klienta v zařízení, zajímá se o jeho osobní přání, cíle a potřeby a pomáhá v jejich uskutečňování, podporuje uživatele ve využívání návazných služeb a udržení kontaktu s přirozeným prostředím.

Sestavuje s klientem Individuální plán průběhu poskytování služby v zařízení.

7. Nakládání s financemi

Výplata důchodu a příspěvku na péči probíhá na základě přání klienta buď složenkou (donáší a předává klientovi pracovník České pošty) nebo převodem na účet klienta.

Výše úhrady za ubytování a stravu je stanoven na základě aktuálního ceníku, který je přílohou smlouvy. Úhradu je možné provádět hotově do pokladny nebo převodem na účet ČČK pod variabilním číslem (číslo smlouvy klienta) do 5. dne v měsíci.

Peníze za neodebranou stravu se vrací při pravidelném vyúčtování do 15. dne následujícího měsíce formou odpisu příslušné částky nebo formou vratky u administrativní pracovnice zařízení.

Vratka za ubytování a příspěvek na péči se neposkytuje.

Za cennosti ani hotovost klientů Domov neručí.

Klient může využít možnosti úschovy drobných finančních prostředků u sociální pracovnice, ze kterých si dle potřeby mohou vybrat potřebný obnos (z těchto prostředků mohou být hrazeny i drobné nákupy, léky, ...). Sociální pracovnice zakládá klientovi tzv. pokladní list a uchovává veškeré účtenky. Tento pokladní list a účtenky předává klientovi vždy po uplynutí zúčtovacího období, obvykle na konci roku, popř. kdykoli na vyžádání klienta.

8. Osobní korespondence a poštovní zásilky

Zásilky, které jsou určeny do vlastních rukou, předá proti podpisu klientovi přímo zaměstnanec České pošty nebo zásilkové služby.

Běžnou poštu předává zaměstnanec České pošty sociální pracovníci, která zajistí předání. Na požádání může pomoci s otevřením obálky, přečtením, popř. vysvětlením obsahu. V případě, že je klient hospitalizován nebo se zdržuje mimo zařízení, je mu korespondence ponechána u sociální pracovnice a předána po jeho návratu.

Klient má také možnost si do zařízení nechat zasílat předplacený tisk.

9. Osobní doklady Klienta

Klient může požádat o úschovu osobních dokladů (občanský průkaz a zdravotní karta pojištěnce) u personálu Domova. Doklady jsou uloženy v uzamčené skřínce na sesterně a na vyžádání jsou klientovi kdykoli k dispozici.

10. Bezpečí pohybu

Klienti a zaměstnanci jsou povinni dodržovat základní pravidla bezpečnosti a požární ochrany. Klienti i zaměstnanci smí používat pouze elektrické přístroje podrobené revizi.

Klientům se doporučuje, aby nevhazovali předměty do záchodové mísy, zbytky jídla do sifonu nebo z okna. Klienti a zaměstnanci jsou poučeni o hospodárném využívání vody, elektřiny a tepla.

11. Respektování lidských práv

Pracovníci ve své činnosti respektují základní lidská práva klientů. Je respektováno:

- právo na ochranu osobní svobody - možnost odmítnout pobyt v Domově

- právo na soukromí s ohledem na možnosti Domova
- právo odmítnout stravu v určitém úseku dne
- právo na respektování lidské důstojnosti
- právo na svobodu projevu
- právo na ochranu před diskriminací a jakýmkoli formami zneužívání,
- právo na ochranu osobních údajů

Jak se nakládá s osobními údaji klienta?

Domov shromažďuje a vede takové údaje o klientech, které umožňují poskytovat bezpečné, odborné a kvalitní služby.

S osobními údaji je zacházeno v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.

Jak si stěžovat a na koho se obrátit se stížností?

V obou patrech jsou umístěny schránky pro anonymní připomínky klientů.

V jídelnách se nacházejí knihy, kam se mohou psát připomínky ke stravovacímu provozu, nebo je může klient sdělit personálu, který je předá administrativní pracovníci

Každou stížností se vedení Domova zabývá a pokud není anonymní, dostane stěžovatel písemnou odpověď, v níž je seznámen s výsledkem šetření a následným opatřením.

Náměty, stížnosti a připomínky přijímá vedoucí Domova formou ústní nebo písemnou. V její nepřítomnosti vyřizuje zastupující pracovník Domova.

Stížnost lze podat u těchto osob a institucí:

- vedoucí Domova
- ředitelka ČČK Prahy 9, Bratří Venclíků 1070, Praha 9
- Veřejný ochránce práv - Údolní 39, Brno, tel. +420 542 542 888, podatelna@ochrance.cz
- Český helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5, tel.+420 257 221 142, info@helcom.cz

Porušování pořádku a chování – opatření

Pokud klient opakovaně úmyslně narušuje soužití s ostatními obyvateli Domova, nebo pod vlivem alkoholu, návykových látek porušuje kázeň a pořádek, nedodržuje tímto Smlouvu o poskytnutí služeb.

Za hrubé porušení pravidel se považuje také vulgární oslovování personálu, klientů.

Pokud nenastane ze strany klienta náprava, dle Smlouvy je možné pobyt po dvou písemných upozorněních také ukončit.

12. Ukončení poskytování sociální služby

Při odchodu klienta do domácího prostředí jsou předány zbylé léky, pomůcky pro inkontinenci, občanský průkaz, kartička pojištěnce (pokud byly uloženy na sesterně).

Při odchodu klienta do jiného zařízení je klientovi předána také ošetrovatelská propouštěcí zpráva, kterou připraví zdravotní sestra.

Klientovi je sociální pracovníci nabídnuto sociální poradenství.

Obě strany jsou povinny nejpozději v den odchodu klienta z Domova vyrovnat veškeré vzájemné závazky (např. platby, vrácení dokladů).

Ukončení poskytování sociální služby je dále upraveno ve smlouvě.

13. Závěrečná ustanovení

Vnitřní pravidla jsou závazná pro všechny klienty i pracovníky Domova. klient je s obsahem Vnitřních pravidel seznámen a je povinen je dodržovat. Těmito Vnitřními pravidly se ruší a nahrazují předešlá Vnitřní pravidla. Tato Vnitřní pravidla nabývají účinnost dnem 8.1.2019.

Vnitřní pravidla zpracovala: Ivana Pokorná, vedoucí zařízení dne 8.1.2019.

Za aktualizaci a kontrolu zodpovídá Ivana Pokorná, vedoucí zařízení.

Vnitřní pravidla schválila: Ivana Kadlečková, ředitelka, dne 8.1.2019.