

VNITŘNÍ PRAVIDLA ODLEHČOVACÍ SLUŽBY – platnost od 01.05.2020

1. OBECNÁ USTANOVENÍ

Vnitřní pravidla odlehčovací služby definují základní pravidla pro pobyt klientů v Domově sv. Josefa (dále jen DSJ), v objektu Dům sv. Kláry. Pravidla vycházejí z principů individuálního přístupu v poskytování péče, kladou důraz na dodržování základních lidských práv a svobod a nejsou v rozporu s právním řádem České republiky.

Vnitřní pravidla jsou trvale přístupné klientům i široké veřejnosti. Jsou zveřejněna na webových stránkách DSJ a na vyhrazených místech v DSJ. Každý klient obdrží vnitřní pravidla v tištěné podobě spolu se Smlouvou o poskytování sociální služby. Písemnou smlouvu uzavírá sociální pracovník s osobou, která o službu žádala. Smlouva o poskytování sociální služby, včetně písemných dodatků k této smlouvě, se vyhotovuje vždy ve dvou originálech, z nichž každá smluvní strana obdrží jeden.

Vnitřní pravidla jsou závazná pro všechny klienty, zaměstnance a ostatní osoby, které do prostor DSJ vstupují (např. návštěvy, dobrovolníci, externí pracovníci apod.).

2. GARANTOVANÁ NABÍDKA SLUŽEB

Dle zákona o sociálních službách zajišťujeme klientům odlehčovací služby tyto základní činnosti (jiné činnosti (služby), neuvedené v této nabídce, negarantujeme):

2.1 UBYTOVÁNÍ

- Klientům je poskytováno ubytování ve 2, 3 a 4 lůžkových pokojích. Většina pokojů má vlastní sociální zařízení vybavené sprchovým koutem, umyvadlem a toaletou. Pouze dva třílůžkové pokoje mají sociální zařízení na chodbě. Pokoje jsou vybaveny polohovatelnými lůžky, nočními stolky, skříněmi k uložení osobních věcí klienta a TV přijímačem. Noční stolek je uzamykatelný a případnou ztrátu klíče hradí klient. Klient má k dispozici klíč od pokoje, případnou ztrátu klíče též hradí. Pokoje v prvním patře jsou navíc vybaveny transportním zařízením osob. Vybavení pokojů, přidělené klientovi do užívání, zůstává majetkem DSJ. Klient je povinen s vybavením pokoje zacházet šetrně. Vybavení pokoje, které je majetkem DSJ, je evidováno v inventárním soupisu.
- Vybavení pokoje si může každý klient doplnit osobními věcmi (dekorační předměty, fotografie apod.) tak, aby nedošlo k poškození majetku DSJ a interiér pokoje byl uzpůsoben volnému pohybu osob, poskytujících péči klientům.
- Kapacita klientů k ubytování na odlehčovací službu je 29 lůžek, přičemž:
 - 1. patro je určené pro klienty se zhoršenou mobilitou, jejichž zdravotní stav vyžaduje využití transportního zařízení k přesunu na mechanický invalidní vozík či elektrický invalidní vozík nebo pro osoby, které výše uvedené kompenzační pomůcky využívají, a přitom nepotřebují transportní zařízení k přesunu.
 - 2. patro je určené pro klienty, kteří jsou mobilní či potřebují ke svému pohybu kompenzační pomůcky typu francouzské hole či chodítka, rolátor (pokoje ve 2. patře nejsou vybaveny transportním zařízením, proto zde nelze ubytovat klienty využívající invalidní vozík, a osoby, kterým hrozí nepřiměřené riziko pádu).
- Kapacita je ovlivněna aktuálním složením pokojů – muži, ženy, páry.
- Budova je bezbariérová a je vybavená výtahem při přepravu osob na invalidních vozících.
- Klientům není dovoleno chovat v prostorách DSJ zvířata.
- Kouření je povoleno pouze na vyhrazeném venkovním místě, které je viditelně označeno cedulí.
- Klienti a jejich návštěvy mohou využívat všechny společné prostory (chodby, jídelnu, terasu, venkovní prostranství DSJ, přilehlý park), včetně výtahu, který je určen k přepravě osob.

2.1.1 PRÁNÍ A ŽEHLENÍ PRÁDLA

- Praní, žehlení a drobné opravy prádla zajišťuje prádelna Domova sv. Josefa. Prádlo si označuje klient sám. Za neoznačené prádlo poskytovatel neručí. V případě ztráty nebo poškození označeného prádla nese zodpovědnost DSJ. Odvoz a výdej prádla, po dohodě s klientem, zajišťují zaměstnanci přímé obslužné péče DSJ.
- Sběr prádla probíhá denně (průběžně dle potřeby), je prováděn pracovníky přímé obslužné péče.
- Praní prádla probíhá minimálně 2x týdně. Praní, žehlení a opravy prádla provádějí pracovníci prádelny. Zpět se prádlo vrací minimálně 2x týdně nejdéle do tří dnů od předání prádla k vyprání.
- Výměnu osobního prádla si určuje klient sám.
- Výměna ložního prádla je prováděna 1x týdně, nebo dle potřeby.

2.1.2 ÚKLID

- V pokojích a ve společných prostorách DSJ musí být udržován pořádek a čistota. Všechny místnosti se denně pravidelně větrají a běžný úklid se provádí denně a podle potřeby.
- Klienti jsou povinni umožnit pracovníkům DSJ provádět úklid na pokoji. Jedná se především o dezinfekci povrchů, setření podlahy, případně úklidu osobních věcí klientů (pokud je sjednáno v Individuálním plánu péče). Veškerý úklid probíhá vždy v přítomnosti klienta. Klient se může na úklidu podílet.
- Úklid společných prostor je poskytován po celý kalendářní rok.
- Udržování čistoty a pořádku v osobních věcech provádí klient podle svých možností a zdravotního stavu sám nebo s podporou pracovníků DSJ.

2.2 STRAVOVÁNÍ

- Snídaně se podává od 7:30 do 9:30, oběd od 11:30 do 12:30, svačina od 14:30 do 15:30, večeře od 16:30 do 18:00, 2. večeře od 20:00 do 21:00. Čas podání stravy lze přizpůsobit individuálním potřebám klienta, s ohledem na provozní podmínky poskytovatele a s ohledem na provozní podmínky kuchyně.
- Celodenní strava zahrnuje 4 jídla denně (snídaně, oběd, svačina, večeře). Klient má možnost si vybrat oběd ze tří variant. U diabetické diety je klientům navíc podávána přesnídávka a druhá večeře (bez úhrady). Druhy diet jsou: racionální = normální strava, diabetická, redukční, žaludeční šetřící, vegetariánská a bezlepková či bez laktózy. V případě potřeb jsou možné i kombinace diet dle potřeb klienta. Pokud je klientovi doporučena jedna z výše uvedených diet od praktického lékaře, pak je konečné rozhodnutí o výběru stravy na klientovi. V případě, že doporučenou dietu nechce dodržovat, tak je ze stran zdravotnického personálu poučen o možných důsledcích na zdravotní stav.
- Jídla jsou podávána v jídelně, eventuálně po dohodě s klientem na pokoji.
- S podáváním stravy pomáhají pracovníci přímé obslužné péče klientům, kteří nemohou ze zdravotních důvodů přijímat stravu vlastními silami.
- Dle individuálních potřeb může být poskytnuta mletá strava nebo mixovaná strava.
- Klient má možnost si potraviny podléhající zkáze uložit do lednice. Potraviny musí být označené.
- Klient nesmí uchovávat na pokoji hygienicky závadné potraviny, které mohou ohrožovat zdraví a život.

Podmínky odhlašování stravy:

- Klient je povinen nejpozději 1 den předem (do 12:00 hod) osobně, telefonicky, písemně, nebo vzkazem staniční sestře, sociálnímu pracovníkovi, nebo vedoucí provozu odhlásit odebrání stravy. Pokud se toto týká víkendových dnů, je tak potřeba učinit nejpozději do pátku 12:00 hod.

- Klient je povinen nejpozději 1 den předem (do 12:00 hod) osobně, telefonicky, písemně, nebo vzkazem staniční sestře, sociálnímu pracovníkovi, nebo vedoucí provozu odhlásit pobyt mimo Dům sv. Kláry.
- V případě, kdy si klient stravu včas neodhlásí, je mu příslušná cena jídla účtována.

2.3 POMOC PŘI ZVLÁDÁNÍ PÉČE O VLASTNÍ OSOBU

- Rozsah poskytování je řešen v Individuálním plánu péče.
- Poskytovatel garantuje pomoc a podporu:
 - Při podávání jídla a pití – 4x denně
 - Při oblékání a svlékání – 2x denně
 - Při přesunu na lůžko nebo vozík – 6x denně
 - Při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním i vnějším prostoru – 4x denně

2.4 POMOC PŘI OSOBNÍ HYGIENĚ NEBO POSKYTNUTÍ PODMÍNEK PRO OSOBNÍ HYGIENU

- Rozsah poskytování je řešen v Individuálním plánu péče.
- Poskytovatel garantuje pomoc a podporu:
 - Při úkonech osobní hygieny (ranní hygiena, večerní hygiena, sprcha) – ranní hygiena 1x denně, večerní hygiena 1x denně, celková koupel – sprcha 2x týdně
 - Při základní péči o vlasy a nehty – pracovník přímé péče stříhá klientovi na jeho přání nehty na ruku – 1x týdně, mytí vlasů – 2x týdně, úprava účesu – 1x denně. Nehty na nohou jsou ošetřovány pouze odbornou pedikérkou (fakultativní/doplňkové služby).
 - Při použití WC (pomoc s vysazením na WC, použití inkontinenční pomůcky, vyprázdnění močové lahve apod.) – 4x ve dne, 2x v noci
- Klient provádí denní hygienu podle svých zvyklostí a možností dle aktuálního zdravotního stavu.
- U klientů s vysokou mírou podpory je osobní hygiena prováděna dva dny na lůžku a třetí den ve sprše.
- Čas provádění hygieny se řídí s ohledem na provozní a personální podmínky poskytovatele, většinou však pravidelně v časech od 6:00 do 10:00 a od 16:30 do 19:00.

2.5 POMOC V OBLASTI VÝCHOVNÉ, VZDĚLÁVACÍ A AKTIVIZAČNÍ ČINNOSTI

- Poskytovatel garantuje:
 - Nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních dovedností
 - ergoterapie – garance 1x týdně
 - volnočasové a zájmové aktivity (keramická dílna, tvořivá dílna, stolní hry apod.) – garance 1x týdně nebo dle zájmu klienta a provozu zařízení
 - Podpora při zajištění chodu domácnosti – dle potřeb a zájmu klienta
- Časový rozsah a způsob uvedených aktivit je vždy definován v Individuálním plánu péče.
- Nabízené aktivity podporují soběstačnost, rozvoj tvůrčích dovedností a fantazie, pomáhají procvičování jemné motoriky, podporují uchování manuálních a zájmových dovedností.

2.6 POMOC V OBLASTI ZPROSTŘEDKOVÁNÍ KONTAKTU SE SPOLEČENSKÝM PROSTŘEDÍM

- Cílem je zamezit sociálnímu vyloučení a izolaci klientů z veřejného života prostřednictvím pořádání kulturních a společenských akcí v areálu DSJ. O plánovaných kulturních akcích jsou

klienti informováni formou letáků na nástěnkách a prostřednictvím pracovníků přímé péče a fundraisingu.

- Do DSJ nepravidelně dochází kadeřnice a pedikérka (zpravidla 1x měsíčně). O jejich návštěvách jsou klienti informováni formou letáků na nástěnkách a prostřednictvím pracovníků přímé péče.
- Každý pokoj je vybavený televizorem.
- V Domě sv. Damiána je pro klienty i veřejnost otevřena kavárna. V Domě sv. Josefa je pro klienty i veřejnost k dispozici recepce s bufetem.
- DSJ nabízí možnost ubytování návštěv v objektu Dům v zahradě. Zájemce o ubytování provede telefonicky/mailem rezervaci pokoje.
- Klientům je dle personálních možností poskytován doprovod, pokud ho potřebují k využití návazných služeb. V případě zájmu o doprovod, je nutno nahlásit sociálnímu pracovníkovi nebo staniční sestře zpravidla nejdéle jeden den předem nebo dle aktuálního stavu klienta.
- Klienti jsou podporováni v udržování kontaktů s přirozeným sociálním prostředím (pomoc při psaní dopisů, při telefonování apod.)
- Klientům je poskytován i doprovod na bohoslužbu – garantováno 3x týdně.

2.7 POMOC V OBLASTI SOCIÁLNĚ TERAPEUTICKÉ

- Klienti mohou využívat služeb:
 - Psychoterapeuta – možnost individuální či skupinové terapie, k dispozici po dohodě s psychoterapeutem – k dispozici 1x týdně
 - Logopeda – k dispozici 1x týdně
 - Rehabilitační cvičení – cvičení 2x týdně, 45 minut, celotělová vířivka 1x týdně, ruční/nožní vířivka 1x týdně
 - Služby duchovní péče – 1x týdně možnost setkání s knězem

2.8 POMOC PŘI UPLATŇOVÁNÍ PRÁV, OPRÁVNĚNÝCH ZÁJMŮ A PŘI OBSTARÁVÁNÍ OSOBNÍCH ZÁLEŽITOSTÍ

- Klienti jsou podporováni v prosazování svých práv a zájmů, jedná se především o:
 - Pomoc při řešení sociálně-právních problémů
 - Pomoc při jednání s úřady
 - Pomoc při řešení konfliktů v mezilidských vztazích
 - Poskytnutí základního sociálního poradenství
 - Zprostředkování odborného sociálního poradenství

3. INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ PÉČE

- Péče je poskytována dle individuálně dohodnuté míry podpory odpovídající určeným potřebám (§2, odst. 2 zák. 108/2006 Sb.). Individuální plánování vychází z cílů, které si klient stanoví. Cílem se rozumí změna, která by u klienta sociální služby měla v souvislosti s poskytováním sociální služby nastat. Individuální plánování reguluje průběh služby tak, aby potřeby klienta byly naplněny a přispívaly k řešení jeho nepříznivé situace.
- Klient se zavazuje podílet se na individuálním plánování poskytované služby a na jeho průběžném hodnocení.
- Individuální plán péče sjednává s klientem sociální pracovník a klíčový pracovník.

4. POBYT KLIENTA MIMO DSJ A ODHLAŠOVÁNÍ STRAVY

- Klient má možnost si určit, zda bude odebírat stravu celodenní či pouze určité chody. V případě, že si klient chce plánovaně odhlásit stravu, může tak učinit vždy den předem do 9:00 hod. Pokud tak neučiní, je povinen stravu uhradit.
- Pobyt mimo DSJ z důvodu zdravotní hospitalizace se považuje za předem ohlášený pobyt.
- Klient, který chce plánovaně opustit DSJ na dobu delší než jeden den, toto oznámí soc. pracovníkovi nebo staniční sestře a informuje je zároveň o předpokládané délce pobytu mimo DSJ.
- Z důvodu bezpečnosti klientů je vhodné informovat službu konající personál o pobytu mimo areál DSJ také v případech, kdy se jedná o krátký výlet, procházku nebo projížďku.
- Za předem neoznámenou dobu pobytu mimo DSJ a neodhlášení stravy se úhrada nevrací.

5. OŠETŘOVATELSKÁ A ZDRAVOTNÍ PÉČE

- Zdravotní péči v DSJ poskytují zdravotní sestry a zdravotní asistenti mezi 7. – 19. hodinou každý den.
- Pokud má klient předepsané léky nebo používá inkontinenční pomůcky, musí být jimi vybaven na celou dobu pobytu v odlehčovací službě.
- Rozsah zdravotnické péče se řídí indikací praktického nebo odborného lékaře.
- V naléhavých případech je zajišťována lékařská péče formou lékařské pohotovostní služby a lékařské služby první pomoci.
- **Ošetrovatelskou péči poskytují na Odlehčovací službě pracovníci v sociálních službách 24 hodin denně. Tito pracovníci nesmí klientům připravovat léky ani je klientovi podávat. Pouze mohou klienta upozornit na čas užití léku, eventuálně kontrolují počet a barvu tablet, které klient sám užívá. V případě, že klient není schopen léky užívat sám, může se domluvit se zdravotním personálem, který mu léky přichystá a podá. Ovšem pouze v čase od 7 do 19 hodin. V nočních hodinách není na Odlehčovací službě zdravotní personál přítomen.**
- Rozsah péče je uveden v Individuálním plánu péče klienta, na kterém se podílí sám klient spolu se sociálním pracovníkem a klíčovým pracovníkem.

6. VSTUP DO BUDOVY

- Příchozí osoby se personálu ohlásí domácím telefonem, který je umístěn vedle vchodových dveří. Dveře jsou otevírány dálkovým ovládním.
- Pokud se klient dostane do budovy např. s jiným klientem, personálem apod., nahlásí se personálu na sesterně.

7. NOČNÍ KLID

- Noční klid je stanoven od 22:00 hodin do 6:00 hodin

8. ULOŽENÍ PENĚŽNÍ HOTOVOSTI A CENNOSTÍ

- Klient může požádat o uložení peněžní hotovosti do trezoru sociálního pracovníka.
- Vybírání a ukládání peněžní hotovosti je možné v kanceláři sociálního pracovníka. K ukládání finanční hotovosti dochází vždy při příjmu nebo v pokladní hodiny ve stanovené dny – v úterý od 10 do 11 hodin nebo dle individuální domluvy se sociálním pracovníkem.
- V případě klientů, kteří nejsou ze zdravotního důvodu schopni podpisu, zajistí sociální pracovník svědectví třetí osoby (se souhlasem klienta se jedná o personál, pečující osobu či osobu příbuznou) a ta svým podpisem potvrdí částku, kterou klient vybral nebo uložil.

-

9. NÁVŠTĚVY V DSJ

- Klienti mohou přijímat návštěvy ve společných prostorech obvykle od 8:00 do 19:00 hod (mimo uvedený čas lze přijímat návštěvy po dohodě se službu konajícím personálem).
- Na vícelůžkových pokojích návštěvník přizpůsobuje délku svého pobytu s ohledem na zdravotní stav spolubydlícího a v maximální míře respektuje jeho soukromí.
- Vstup se zvířetem je možný pouze do areálu DSJ, nikoliv do jednotlivých budov.
- Při mimořádných událostech a opatřeních hygienicko-epidemiologického charakteru může vedoucí DSJ návštěvy dočasně omezit nebo zrušit.

10. VÝPOVĚDNÍ DŮVODY ZE STRANY POSKYTOVATELE

Poskytovatel může Smlouvu vypovědět pouze z těchto důvodů:

- a) soustavně méně závažné porušování jednotlivých ustanovení této smlouvy ze strany klienta, na které byl klient poskytovatelem písemně upozorněn a k nápravě vyzván
- b) zvláště závažné porušení ustanovení této smlouvy ze strany klienta, (např. nezaplacení úhrady)
- c) jestliže klient i po opětovném napomenutí hrubě poruší povinnosti, které mu vyplývají z vnitřních pravidel poskytovatele (Vnitřní pravidla odlehčovací služby) nebo porušuje-li smlouvu v dalších ustanoveních
- d) klient jedná a vystupuje vůči zaměstnancům poskytovatele způsobem, kterým jsou hrubě porušována jejich lidská a občanská práva a oprávněné zájmy, jejich důstojnost apod.
- e) v důsledku jednání klienta došlo k ublížení na zdraví personálu nebo ostatních klientů či k závažným škodám na majetku poskytovatele
- f) poskytovatel není nadále bez vlastního zavinění schopen poskytovat klientovi předmětný komplex služeb
- g) klient si nezajistil potřebné léky a pomůcky, jak se zavázal před přijetím
- h) přestal-li klient patřit do cílové skupiny. O tom, že klient již nepatří do cílové skupiny, jedná prokazatelně (z jednání je vyhotoven písemný zápis) poskytovatel a klient. Poskytovatel dále klienta upozorňuje na možnost výpovědi ze smlouvy z důvodu, že nepatří do cílové skupiny. Pokud klient i nadále trvá na dalším poskytování služby a do cílové skupiny již nepatří, vypoví poskytovatel klientovi smlouvu o poskytování odlehčovací služby. Výpověď ze smlouvy oznámí poskytovatel klientovi minimálně 3 kalendářní dny před zamýšleným ukončením smlouvy o poskytování odlehčovací služby.

11. VÝŠE ÚHRAD A PLATBA ZA POBYT

- Klient má možnost se předem seznámit s výší úhrady dle platného ceníku, který je platný pro odlehčovací služby. Tento ceník je zveřejněn na webových stránkách DSJ a klient vždy dostává platný ceník jako přílohu smlouvy.
- Výše úhrady u činnosti/úkonu která je stanovena v hodinové či minutové sazbě se stanovuje podle skutečně spotřebovaného času nezbytného k provedení úkonu. Pokud poskytování těchto činností/úkonů včetně času nezbytného k jejich zajištění netrvá celou hodinu, výše úhrad se poměrně krátí. Každý zaměstnanec má povinnost zaznamenávat skutečně spotřebovaný čas do realizace péče u každého klienta v programu Cygnus 2.
- Klientovi je vystavována faktura za každý kalendářní měsíc podle počtu dnů, které na Odlehčovací službě ten daný měsíc strávil.
- Podmínky platby za poskytnutou službu sociální péče jsou uvedeny ve Smlouvě o poskytnutí sociální služby. Klient může provést platbu v hotovosti v kanceláři sociálního pracovníka, složenkou nebo na účet: 78-8832560277/0100, VS je číslo faktury.

12. FAKULTATIVNÍ (DOPLŇKOVÉ) SLUŽBY

- V DSJ mají klienti možnost využít služeb pedikérky a kadeřnice, které do DSJ externě docházejí v předem ohlášeném čase, zpravidla 1x měsíčně. Za kvalitu jejich služeb poskytovatel nezodpovídá.
- V případě zájmu o tyto služby zapíše pracovníci přímé obslužné péče klienta do seznamu zájemců na dohodnutý termín.
- O termínech návštěv kadeřnice a pedikérky jsou klienti informováni prostřednictvím nástěnek a z ústního podání personálu přímé obslužné péče.
- Služby kadeřnice a pedikérky si hradí klient z vlastních zdrojů.
- O kulturních akcích v DSJ jsou klienti informováni prostřednictvím nástěnek. O detailních podmínkách návštěvy kulturní akce (způsob dopravy, cena) případné zájemce informuje pracovník fundraisingu.
- Společenských akcí se účastní klienti s ohledem na svůj aktuální zdravotní stav a provozní kapacitu pořádané akce.

PODPORA UPLATŇOVÁNÍ VLASTNÍ VŮLE KLIENTŮ

Klienti jsou podporováni v uplatňování vlastní vůle následujícími způsoby:

- Služba je individuálně plánována a poskytována na základě požadavků, očekávání, zvyklostí, návyků, rozsahu a způsobu péče, kterou klient dostával v domácím prostředí. (podklad: záznam ze sociálního šetření, Individuální plán péče)
- Denní rytmus klientů je v co největší míře, s ohledem na provozní podmínky poskytovatele, přizpůsoben přáním a zvykům klienta (viz Individuální plán péče, přání klienta ohledně denního rytmu, směrnice Ochrana práv klienta)
- Klienti si sami vybírají aktivity, kterých se chtějí účastnit (viz Individuální plán péče, Ochrana práv klienta).
- Klienti si sami vybírají oblečení. Personál může pouze doporučit, aby oblečení vždy bylo přizpůsobeno denní době a počasí (např. není vhodné, aby byl klient celý den v pyžamu, místo toho může mít pohodlné domácí oblečení)

13. PRAVIDLA PRO VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Formy podávání stížností:

- **ÚSTNĚ** – pracovníkovi Odlehčovací služby, který informaci předá sociálnímu pracovníkovi, staniční sestře nebo vrchní sestře, kdy je posuzováno, zda je stížnost oprávněná a následně se rozhoduje o dalším postupu. O každé ústní stížnosti je proveden záznam do záznamů péče v systému CYGNUS 2. Následně je stížnost zaznamenána sociálním pracovníkem do Knihy stížností. Pokud je stížnost řešitelná v rámci kompetencí sociálního pracovníka nebo staniční sestry, je stížnost vyřešena. Pokud je potřeba k řešení stížnosti i dalších osob, je svolána porada (vedoucí sociální služby, ředitel sociální služby, vedoucí provozu apod.)
- **PÍSEMNĚ** – buď předáním některému zaměstnanci nebo vhozením do **Schránky stížností**, která je umístěna tak, že je dostupná všem klientům. Tato schránka je umístěna ve vstupní chodbě vedle kanceláře sociálního pracovníka. Schránka je pravidelně minimálně 1x týdně kontrolována. Postup vyřizování stížnosti je stejný jako u stížnosti podané ústně.
- **TELEFONICKY** – je vyřizována sociálním pracovníkem neodkladně, v případě potřeby je též svolána porada, pořízen záznam do knihy stížností.
- **ANONYMNĚ** – i tento typ stížnosti je řešen se stejnými náležitostmi jako stížnosti výše uvedené. O výsledku se provede záznam. V případě anonymních stížností je výsledek vyřízení stížnosti vyvěšen na nástěnce v 1. patře.
- Poskytovatel se zavazuje zabývat se všemi stížnostmi.
- Při zápisu či obdržení stížnosti nereaguje zaměstnanec negativně či hrubě, nesmí být porušeno žádné klientovo právo.
- Projednávání stížnosti může probíhat i za přítomnosti stěžovatele, pokud to vyžaduje povaha stížnosti.
- Sociální pracovník si vždy zjistí veškeré dostupné podklady pro reálné řešení stížnosti a postupuje spravedlivě a bez předsudků.
- V případě, že je stížnost podána na osobu či jednání sociálního pracovníka, pak o stížnosti rozhoduje vedoucí sociální služby.
- Stížnosti se řeší neodkladně, maximální lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dní od podání stížnosti. O jejím závěru je vždy proveden záznam do Knihy stížností, která je uložena u sociálního pracovníka.

- U všech typů stížností vyjma anonymní stížnosti je klient či osoba podávající stížnost písemně informována o výsledku jednání a řešení stížnosti.
- Klient ani jiná osoba podávající stížnost není podáním stížností ohrožena.
- Stěžovatel se specifickými požadavky na komunikaci je vyrozuměn písemně předem domluvenou formou (písemně/ústně, metodou alternativní komunikace nebo jinou stěžovateli srozumitelnou formou).
- Stížnosti a připomínky slouží ke zkvalitnění služeb. Jsou nástrojem pro kvalitnější poskytování péče a zlepšení prostředí.

Stížnost lze zaslat:

- **e-mailem na adresu:** sociálníOS@dsj-zirec.cz
- **telefonicky na tel. čísle:** 491 610 681
- **písemně na adresu:**
Domov sv. Josefa, Žireč 1, 544 04 Dvůr Králové nad Labem
Domov sv. Josefa v Žirči, Odlehčovací služba, Dům sv. Kláry, Žireč 124, 544 04 Dvůr Králové nad Labem

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se lze obrátit:

- na ředitele Oblastní charity – Červený Kostelec: 5. května 1170, Červený Kostelec, 549 41, tel. 491 610 301
- na ředitele Biskupství královéhradeckého diecézní charity v Hradci Králové: Velké náměstí 35, Hradec Králové, 500 01, tel. 495 063 611
- na Krajský úřad Královéhradeckého kraje – odbor sociálních věcí: Regiocentrum Nový pivovar, Pivovarské náměstí 1245, Hradec Králové, 500 03, tel. 495 817 320
- na kancelář Veřejného ochránce práv: Údolní 39, Brno, 602 00, tel. 542 542 888, e-mail: podatelna@ochrance.cz
- na Český helsinský výbor: Štefánikova 21, Praha 5 – Smíchov, 150 00, tel. 257 221 142, e-mail: info@helcom.cz
- Linka důvěry Senior telefon 800 157 157
- RS centrum, tel. 224 966 515

15. NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE

- Každý je povinen se chovat a jednat tak, aby svévolně nezapříčinil vznik mimořádné události.
- Pokud dojde v zařízení k nouzové či havarijní situaci, pak dodržujte tato základní pravidla:
 - Nikdy nezasahujte sami, nouzovou a havarijní situaci bezodkladně nahlaste zaměstnanci DSJ.
 - Nezůstávejte v místě bezprostředního nebezpečí, uposlechněte pokynů zaměstnanců DSJ, zejména v situacích používání výtahu nebo přesunu do bezpečného prostoru.
 - Zachovejte klid, nepanikařte.

➤ Výpadek elektrického proudu

V případě výpadku elektrického proudu jsou klienti povinni postupovat dle pokynů zaměstnanců DSJ. Je nezbytné dbát preventivních opatření v případě, kdy lze důvodně očekávat výpadek elektrického proudu (blížící se bouřka, ohlášená odstávka el. energie), tj. odjezd z venkovních prostor výtahem do patra, kde je umístěn pokoj klienta, zavření elektricky ovládaných oken, napolohování lůžka do roviny.

➤ **Uvznutí ve výtahu**

Pokud osoba uvízne ve výtahu, zmáčkne tlačítko se symbolem zvonku. Tímto bude přivolána pomoc službu konajícího personálu, který zajistí vyproštění a bude osobu ve výtahu podrobně informovat o následujícím postupu. Pokud ze zdravotních důvodů nelze tlačítko zmáčknout, volá osoba ve výtahu o pomoc. Zaměstnanci budou po celou dobu vyprošťování s osobou ve výtahu v kontaktu.

➤ **Pád, havárie na elektrickém/mechanickém vozíku**

V případě pádu nebo převrácení se na elektrickém/mechanickém vozíku je nezbytné, co nejdříve přivolat pomoc, a to za použití signalizačního zařízení, požádání přítomné osoby, případně hlasitým voláním, křičením, boucháním předměty o zem nebo na nábytek. Pokud se jedná o drobné zranění, je provedeno ihned základní ošetření zdravotní sestrou, v případě závažnějšího poranění je přivolána pomoc Rychlé záchranné služby.

➤ **Slovní nebo fyzické napadení**

Pokud dojde k situaci, kdy je klient urážen druhou osobou nebo je opakovaně hrubě slovně napadán, je doporučeno poškozenému nebo svědkovi události informovat a požádat o pomoc nejbližšího zaměstnance ve směně.

Je povinností zaměstnanců snažit se situaci zvládnout tak, aby nebyl nikdo ohrožen na zdraví a životě a v budově bylo zajištěno bezpečné prostředí.

Každé slovní i fyzické napadení klienta klientem, prokázané jako úmyslné, je bráno jako rušení klidného soužití. Pokud se takové jednání opakuje, hrozí za něj ze strany poskytovatele služby ukončení pobytu (výpověď).

16. PRÁVA KLIENTŮ

Právo na soukromí

- Pracovníci respektují soukromí klienta.
- Pracovníci nenahlíží do osobních věcí klienta bez jeho vědomí a souhlasu.
- Pracovníci nezjišťují, nevymáhají a neevidují údaje, které nejsou pro poskytování služby důležité – jsou zjišťovány pouze ty osobní a citlivé údaje, které jsou uvedeny ve smlouvě (s odůvodněním, proč je služba potřebuje zjišťovat).
- Pracovníci respektují soukromí klienta při hygieně, při používání WC, při převlékání apod.
- Pracovníci respektují potřebu soukromí klienta při přijetí návštěvy.
- Pracovníci respektují potřebu soukromí klienta rovněž při telefonování.

Právo na osobní svobodu, svobodu pohybu

- Pracovníci respektují osobní svobodu a svobodu pohybu klienta a klienta v této oblasti podporují.
- Pracovníci za klienta nepřebírají absolutní zodpovědnost. Klient má právo kdykoli dle své vůle opustit budovu či areál zařízení.
- Výjimkou je situace, kdy klient nemá dovednosti k samostatnému pohybu mimo zařízení (je dezorientovaný, bloudí, ztrácí se, hrozí zranění v důsledku vejítí do vozovky) a je tedy vystaven nepřiměřenému riziku spojenému se samostatným pohybem mimo areál zařízení.

Právo na zachování lidské důstojnosti, osobní cti, dobré pověsti a chránění jména a právo na trpělivý, vstřícný a vřelý přístup

- Pracovníci mají úctu k jedinečnosti, odlišnosti a lidské důstojnosti každého klienta ve všech situacích.
- Pracovníci klientovi aktivně naslouchají, jsou ochotní, milí a vstřícní.

- Pracovníci dodržují Etický kodex pracovníků DSJ.
- Pracovníci znají práva klientů a zachovávají je.
- Pracovníci mluví vždy přímo ke klientovi, nehovoří o něm jako by tam nebyl.
- Pracovníci respektují tempo klienta a nebagatelizují jeho bolest a nemoc.
- Pracovníci klienta v žádném případě neuráží, nevysmívají se mu, neznevažují, neponižují, nevyhrožují mu, nezneužívají, nezastrašují, neignorují, nenapadají, netrestají, nevyužívají ho k osobnímu prospěchu a nedávají najevo své případné antipatie vůči klientovi (např. úšklebky).
- Pracovníci při rozmluvě s kolegy nepoužívají o klientovi nevhodná a urážlivá slova.
- Pracovníci nevynáší informace o klientovi mimo pracoviště a nehovoří o něm hanlivě. Pracovníci podepisují mlčenlivost a jsou seznámeni s důsledky porušení mlčenlivosti.
- Při hygieně je klient v koupelně sám, nebo (přeje-li si) s pracovníkem či pracovníky, kteří mu při hygieně asistují. Pracovníci jsou povinni reagovat na stud klienta a nezlehčovat ho.
- Pracovník klientovi při použití WC asistuje dle jeho přání a potřeb. Pracovníci jsou povinni reagovat na jeho stud a nezlehčovat ho.
- Pracovníci dbají o dostatečnou hygienu klienta a o soukromí při hygieně (např. při hygieně pracovník zavře dveře do koupelny).
- Pracovníci v žádném případě nezlehčují skutečnosti, které jim klienti sdělí a podezření na nevhodné chování svého kolegy či zjištěné nevhodné chování svého kolegy neprodleně sdělí nadřízenému pracovníkovi. Pracovníci nezachovávají nevhodnou solidaritu.
- Pracovník klienta neúkoluje, nenakládá na něj své vlastní pracovní povinnosti. V individuálním plánu péče klienta je popsáno, co si klient přeje dělat samostatně, v jakých činnostech si přeje podporu a jak by měla daná podpora vypadat.

Právo na rovné zacházení, být respektován a přijímán

- Pracovníci přistupují ke klientům rovným způsobem. Pracovníci žádného klienta neupřednostňují a žádného neignorují, věnují každému stejnou míru pozornosti, ovšem s přihlédnutím k individuálním potřebám (např. některý klient upřednostňuje klid a samotu, jiný preferuje s pracovníky rozmlouvat).
- Pracovníci respektují individuální zvláštnosti, zvyky, názory a zkušenosti klientů.

Právo na ochranu před diskriminací, předsudky a negativním hodnocením

- Klient je respektován jako plnohodnotná osobnost bez ohledu na pohlaví, rasu, víru, přesvědčení, schopnosti a zdravotní stav.

Právo na ochranu před neoprávněným shromažďováním, zveřejňováním nebo jiným zneužíváním údajů o své osobě

- Pracovníci zachovávají mlčenlivost o údajích týkajících se klienta a nezveřejňují ani nepřístupňují třetí osobě, aniž by k tomu dal klient souhlas.
- Údaje klienta jsou řádně zabezpečeny před zneužitím.
- Jsou shromažďovány pouze ty údaje, které jsou k poskytnutí služby nezbytně nutné.
- Pracovníci kontaktují osoby ve věci týkající se klienta pouze na jeho přání nebo s jeho souhlasem (přání aktuální nebo přání zapsané při přijetí do zařízení). Výjimkou jsou situace jako např. náhlé zhoršení zdravotního stavu nebo úraz klienta, který ohrožuje klienta na životě a zdraví; spáchání trestného činu v zařízení apod., v těchto případech je kontaktován lékař nebo Policie ČR bez souhlasu klienta.
- Spisy ani části spisů klientů nejsou vynášeny mimo zařízení.
- Spisy jsou archivovány a skartovány dle Skartačního řádu.

Právo na svobodu myšlení, svědomí a náboženského vyznání

- Pracovníci klientovi nenutí své názory a přesvědčení, ale naopak respektují jeho názory, přesvědčení a náboženské vyznání.

Právo na informace a informované rozhodnutí

- Klient je seznámen s podmínkami, pravidly a svými právy a povinnostmi ještě před podpisem smlouvy.
- Pracovníci poskytují klientovi veškeré informace týkající se poskytování služby, které mají na klienta vliv a dále ho informují o všech nastalých změnách (např. Ceník služeb, Vnitřní pravidla atd.) s dostatečným časovým předstihem, a to takovou formou, aby pro něj tyto informace byly co možná nejsrozumitelnější.
- Pracovníci klienty informují o všech možnostech, nepředkládají pouze jednu, ale vždy všechny možné varianty, aby měl klient možnost volby.
- Pracovníci klientovi realisticky vysvětlují možné dopady jeho rozhodnutí, nikdy však klienta nezastrašují.

Právo na svobodné rozhodnutí a vlastní volbu

- Klient má právo se svobodně rozhodovat ve všech situacích. Pracovníci umožňují klientovi uplatňovat vlastní volbu.
- Je to klient, kdo rozhoduje o tom, zda mu bude služba poskytována a jakým způsobem, nikoli pracovník nebo rodinní příslušníci. Vyjadřuje-li potenciální klient při jednání se zájemcem o službu nevoli v zařízení pobývat, smlouva v žádném případě uzavřena není. Vyjadřuje-li klient po uzavření smlouvy nevoli v zařízení dále pobývat, je mu vyhověno a smlouva je ukončena. Zařízení v žádném případě neporušuje toto základní právo a rovněž chrání ostatní klienty a pracovníky proti případné agresivitě klienta, která by mohla být způsobena „držením“ v zařízení proti jeho vůli. Vyjádří-li klient nevoli v zařízení pobývat a má-li náhled na svou situaci, je mu vyhověno okamžitě. Vyjádří-li klient nevoli v zařízení pobývat a nemá-li náhled na svou situaci a „nemá-li kam jít“, je jednáno spolu s klientem a opatrovníkem či rodinnými příslušníky a je hledáno vhodné řešení.
- Na klienta je nahlíženo jako na odborníka na vlastní život, a tak je to tedy on, kdo ví nejlépe, co je pro něj nejlepší. Klient uplatňuje vlastní volbu v následujících (a dále jiných) oblastech: výběr stravy (druh jídla, dietní či nedietní strava atd.), denní činnosti, klíčového pracovníka, oblečení, opuštění zařízení, volba osobního cíle, užití léku, přijetí návštěvy, oslovování, provádění hygieny, individuální plánování atd.
- S každým klientem je individuálně plánováno. Klient si určuje, co chce a jak to chce. Pracovníci jsou povinni jeho přání respektovat.
- Klientovi není umožněno uplatňovat vlastní volbu pouze v případě:
 1. kdy by svobodná volba vedla k ohrožení klienta nebo by porušovala práva druhých lidí (např. je-li klient v ohrožení života a odmítá lékařskou pomoc, je lékařská záchranná služba i přesto přivolána).
 2. kdy klient nemá náhled na svou situaci a své chování a současně je vystaven nepřiměřenému riziku.
 3. kdy si drtivá většina klientů přeje mít za klíčového pracovníka právě jednoho a toho samého pracovníka. Klient má vždy možnost klíčového pracovníka změnit, může ale nastat situace, že jím zvolený klíčový pracovník se již nebude moci stát klíčovým pracovníkem dalšího klienta. Klient si však může za svého klíčového pracovníka zvolit kteréhokoli jiného pracovníka.
 4. kdy si klient přeje v zařízení již dále nepobývat, nemá náhled na svou situaci a „nemá kam jít“.

Právo na kvalitní a profesionální pomoc a podporu

- Pomoc a podpora je klientovi poskytována zaškolenými pracovníky, kteří mají odpovídající vzdělání a zároveň vhodné osobnostní charakteristiky a dovednosti pro výkon své profese.
- Práce pracovníků je pravidelně kontrolována a je průběžně monitorována spokojenost klientů s poskytovanými službami.

Právo odmítnout pomoc a podporu konkrétního pracovníka

- Klient má právo odmítnout pomoc nebo podporu konkrétního pracovníka, jeho přání je respektováno (např. klient si nepřeje, aby mu konkrétní pracovník asistoval při hygieně).

Právo na zachování a podporu samostatnosti

- Pracovníci poskytují různou míru asistence a podpory klientům, a to v závislosti na míře jejich soběstačnosti (např. jednoho klienta při chůzi pracovník podpírá, jiného pouze jistí pro případ, že by ztratil rovnováhu atd.).
- Pracovník nedělá za klienta to, co je klient schopen udělat sám. Pracovník klienta motivuje k samostatnosti.
- Pracovník klienta informuje o existenci pomůcek, které by mu mohly dopomoci k větší soběstačnosti.
- Výjimkou je situace, kdy si klient přeje samostatně vykonávat něco, co ho ohrožuje na životě či zdraví a současně nemá náhled na svou situaci a své chování a nedokáže posoudit míru rizika. V tomto případě je celá věc řešena za spolupráce s rodinnými příslušníky, osobami blízkými, popř. s opatrovníkem.

Právo na zachování přátelských a příbuzenských vztahů

- Pracovníci na přání klienta spolupracují s jeho rodinou a respektují roli pečující rodiny.
- Pracovníci klienta v žádném případě neizolují a nevymaňují ho z jeho příbuzenských a přátelských vztahů například tím, že mu neumožní přijmout návštěvu. Klienti mohou být v osobním, telefonickém nebo písemném kontaktu s kterýmikoli osobami.
- Pracovníci se chovají k osobám blízkým klienta uctivě a podněcují přátelské vztahy mezi klientem a jeho blízkými.

Právo na individuální přístup

- Pracovníci respektují individuální potřeby a přání klienta.
- Při poskytování služby pracovníci berou zřetel na fyziologické, psychické a jiné zvláštnosti klienta (např. zvyklosti).
- Pracovníci nepřístupují ke všem klientům stejně, ale rovně.

Právo na rovnocenný vztah s poskytovatelem

- Pracovníci přistupují ke klientovi jako k rovnocennému partnerovi.
- Ať už jsou komunikační nebo jiné schopnosti klienta jakékoli, pracovníci na něj nepohlížejí jako na méněcenného a nečiní rozhodnutí za něj.
- Rovnocenný vztah se odráží rovněž ve způsobu oslovování mezi klientem a pracovníky. Klienti a pracovníci si vždy vzájemně vykaží.

Právo nahlížet do dokumentace týkající se vlastní osoby

- Klient může nahlédnout do osobní dokumentace, která je pod jeho jménem vedena. Klientovi je tato informace sdělena již během jednání se zájemcem o službu.
- Klient má právo požádat o pořízení kopie svého osobního spisu.

Právo na včasné a řádné vyřízení stížností

- Pracovníci svým chováním vytváří atmosféru důvěry a podporují klienta, aby v případě nespokojenosti podal stížnost.
- Každá stížnost je řádně prošetřena. Při řešení stížností je postupováno dle jasných pravidel, se kterými je klient seznámen při podpisu smlouvy a dále opakovaně v průběhu poskytování služby.

Právo na pomoc a podporu při zajištění služby u jiného poskytovatele

- Rozhodnutí klienta využívat služeb jiného poskytovatele je pracovníky podporováno.
- Na přání klienta sociální pracovník klientovi vyhledá kontakt na vhodného poskytovatele nebo mu kontakt s poskytovatelem přímo zprostředkuje.

Právo neužívat léky

- Má-li klient náhled na svou situaci a své chování, sám rozhoduje o tom, zda lék užije či nikoliv a pracovníci jsou povinni jeho rozhodnutí respektovat. Pracovník klienta seznámí s možnými následky, které může neužití léku způsobit, rozhodnutí však nechává zcela na klientovi.
- Výjimkou je situace, kdy klient nemá náhled na svou situaci a své chování a neužití léku by ho mohlo ohrozit na životě a zdraví. V tomto případě zkusí pracovník klienta k užití léku pobídnout za chvíli. Pracovník se snaží zjistit, proč klient lék odmítá (např. u něj vyvolává nežádoucí vedlejší účinky, špatně se mu polyká apod.). Odmítá-li klient opakovaně užít lék, je celá věc řešena za spolupráce s rodinnými příslušníky, osobami blízkými, popř. s opatrovníkem a praktickým lékařem klienta.

Právo na listovní a telefonní tajemství

- Pracovníci v žádném případě nenahlíží do dopisů a jiných zásilek klienta, není-li to jeho přání.
- Klient může požádat pracovníka o to, aby mu pracovník dopis přečetl. Pracovník je povinen o obsahu dopisu dodržet mlčenlivost.
- Pracovníci umožňují klientovi telefonovat o samotě.
- Klient může požádat pracovníka o pomoc při manipulaci s telefonem. Pracovník je povinen o obsahu telefonátu dodržet mlčenlivost.

Právo pít alkohol a právo kouřit

- Klienti mají právo kouřit vně budovy na označených místech.
- Klienti mají právo požívat alkoholické nápoje. Výjimkou je situace, kdy se nejedná pouze o užívání, ale již o nadužívání alkoholu, tj. zjevnou podnapilost obtěžující a pohoršující ostatní klienty, ztěžující práci personálu a vedoucí k znečištění prostor. Nadužívání alkoholu je zakázáno.

Právo přijímat návštěvy:

- Návštěvy klientů jsou v zařízení velmi vítány. Návštěvy probíhají zpravidla v době od 08:00 do 19:00 hod., v jiném čase po dohodě se službu konajícím personálem.

Právo na partnerské vztahy

- Pracovníci respektují partnerské vztahy klientů.

17. POVINNOSTI KLIENTŮ***Slušné chování***

- Klient je povinen chovat se k pracovníkům v souladu s pravidly slušného chování.
- Klient je povinen chovat se k dalším klientům či jiným návštěvníkům zařízení v souladu s pravidly slušného chování.

Oznamovací povinnost

- Klient je povinen ohlásit vedoucímu pracovníkovi nebo službu konajícímu pracovníkovi vlastní úraz nebo úraz jiné osoby.
- Klient je povinen informovat poskytovatele o jakýchkoli změnách, které se týkají poskytnutých informací a údajů, které byly vyžádány již během jednání se zájemcem o službu (např. změny, které se týkají zdravotního stavu klienta apod.).

Bezpečnost, požární ochrana

- Je přísný zákaz manipulace a použití otevřeného ohně v celém objektu zařízení, včetně kouření.
- Klient za žádných okolností nezasahuje do elektrické rozvodné skříně.

Odpovědnost za škodu

- Klient zodpovídá za škodu, kterou způsobil na majetku zařízení, nebo na majetku či zdraví spoluobytel, zaměstnanců nebo jiných osob.

Jiná pravidla

- V zařízení je zákaz nadužívání alkoholu, tj. zjevná podnapilost obtěžující a pohoršující ostatní obyvatele, ztěžující práci personálu a vedoucí k znečišťování prostor a rušení nočního klidu.
- Klient je povinen s vybavením zařízení zacházet šetrně.
- Klient je povinen vnášet do zařízení pouze bezpečné předměty a dále předměty, které nejsou chemikáliemi, nevzbuzují odpor a věci, jejichž manipulací by nemohlo dojít k úrazu či poškození majetku zařízení. Zvířata nejsou v zařízení povolena.
- Klient je povinen přicházet do zařízení s dostatečným množstvím léků (užívá-li klient léky) a inkontinenčních pomůcek (je-li klient inkontinentní).
- Klient je povinen přicházet do zařízení vybaven vhodnou domácí obuví a osobními potřebami.
- Klient je povinen mít označené své oblečení.

Svým podpisem stvrzuji, že jsem byl seznámen s Vnitřními pravidly odlehčovací služby, jejich obsahu jsem porozuměl (případné dotazy mi byly zodpovězeny k mé spokojenosti) a zároveň se zavazuji tato pravidla dodržovat.

Dne: _____

Podpis klienta: _____