

## Vnitřní pravidla SeniorCentra Skuteč sociální služby

### Domov pro seniory a Domov pro osoby se zdravotním postižením

Vnitřní pravidla obsahují přehled nejdůležitějších vnitřních předpisů, které se týkají poskytování sociálních služeb Domov pro seniory a Domov pro osoby se zdravotním postižením.

- Prostředí a podmínky
- Práva klientů
- Pravidla pro podávání a vyřizování stížností
- Pravidla pro řešení nouzových a havarijních situací



## PROSTŘEDÍ A PODMÍNKY

### Ubytování

Ubytování je poskytováno ve dvou bezbariérových budovách, a to ve středisku DD a ve středisku PE. Budovy jsou situovány v klidné části města Skuteče, nedaleko hlavní komunikace, supermarketu a autobusové zastávky. Celková kapacita služby Domov pro seniory je 115 lůžek, kapacita služby Domov pro osoby se zdravotním postižením je 30 lůžek. Vlastníkem obou budov je zřizovatel SeniorCentra Skuteč, kterým je Město Skuteč.

Ve středisku DD jsou jednolůžkové a dvoulůžkové pokoje. Pro Domov pro seniory je vyhrazeno 48 lůžek, pro Domov pro osoby se zdravotním postižením je vyhrazeno 30 lůžek. Pokoje jsou koncipovány jako bytové buňky, každá buňka je tvořena dvěma pokoji, je obsazena 2-3 obyvateli a je vybavena sociálním zařízením. Ke všem pokojům ve středisku DD náleží balkon.

Ve středisku PE je 21 lůžek na jednolůžkových pokojích, 34 lůžek na dvoulůžkových pokojích a 12 lůžek na apartmánových pokojích (dva jednolůžkové pokoje vedle sebe, přičemž jeden z nich je průchozí do druhé místnosti). Každý pokoj má vlastní sociální zařízení. K většině pokojů ve středisku PE náleží balkon.

Společně ve dvoulůžkových pokojích a apartmánech mohou být ubytovány manželské páry, partneři a osoby, které potřebují sociální kontakt. Spolubydlíci jsou ubytováni tak, aby jim společné soužití vyhovovalo. Je žádoucí, aby dvoulůžkový pokoj nebo apartmán obývali dva klienti.

Apartmány jsou přednostně určeny pro manželské a partnerské dvojice. V případě odchodu nebo úmrtí jednoho z partnerů má Poskytovatel právo obsadit uvolněné místo jiným klientem.

Stěhování klientů je možné na žádost klienta, anebo při havarijních situacích (stavební úpravy, havárie tepla, požár apod.). Klienti jsou při havarijních situacích přestěhováni pouze na dobu nezbytně nutnou.

Všechny pokoje jsou vybaveny signalizačním zařízením a nábytkem (polohovací lůžko, noční stolek, šatní skříň, stůl a židle). Klient si může vzít s sebou k pobytu varnou konvici, rádio, televizi, menší lednici (do 60 l), dále věci připomínající domov (drobný nábytek, hodiny, obrazy, květiny apod.).

Ve výjimečných a odůvodněných případech může vedení SeniorCentra Skuteč povolit používání také jiných spotřebičů, za jejich používání je vybírán poplatek podle platného ceníku fakultativních služeb.

Pokud by používáním spotřebičů byla ohrožována bezpečnost, zdraví nebo majetek, může Poskytovatel používání těchto spotřebičů zakázat.

Na obou budovách jsou k dispozici centrální koupelny.

Kromě pokoje může klient užívat společně s ostatními klienty jídelny, společenské místnosti, knihovnu, tělocvičnu, sociální zařízení na chodbách, společné a venkovní prostory (zahradu, pergoly, ...).

Klienti jsou povinni podle svých schopností pečovat o osobní hygienu, čistotu svého prádla, obuvi apod. Klienti musí dodržovat zásady všeobecné hygieny i v celém areálu.

Není dovoleno chovat na pokojích domácí zvířata. Výjimku tvoří společné prostory, kde se souhlasem ředitele mohou být křečci, drobné ptactvo apod.

### **Vstup do pokojů klientů**

Při vstupu do pokojů klienta personál zaklepe a počká na odezvu ke vstupu. V případě, že není odezva ze strany klienta, znovu zaklepe, a pokud opět chybí odezva, smí vstoupit do pokojů klienta i bez jeho souhlasu. Není-li klient v pokoji přítomen, vstupují do pokojů klienta zaměstnanci dva (a to pouze v nezbytně nutném případě). Pokud zdravotní stav klienta vyžaduje jeho pravidelné kontroly, mohou zaměstnanci vstupovat do pokojů sami. Povinnost zaklepat se tím ale neruší. Klient má právo toto pravidlo odmítnout. Pokud se tak stane, je to zaznamenáno v jeho individuálním plánu.

Je nepřijatelné, aby bez přítomnosti klienta do jeho pokojů kdokoliv vstupoval. Bez přítomnosti klienta může do jeho pokojů vstupovat pouze kontaktní osoba (nepřeje-li si klient jinak), a to za přítomnosti personálu. Pokud z pokojů cokoliv odnáší, je o tom pořízen zápis, který je poté uložen u šatního lístku klienta. V zápise je uveden soupis odnášených věcí, čas, podpis kontaktní osoby a svědka.

Prohlídka pokojů cizími osobami bez souhlasu klientů není možná. Výjimku tvoří pracovníci revizních a kontrolních orgánů. Cizí osoby se při prohlídce pohybují pouze v doprovodu klientů nebo pracovníků. Vstup do provozních prostor je klientům umožněn pouze se souhlasem ředitele.

### **Návštěvy**

Návštěvní hodiny jsou od 9 do 19 hodin. Návštěvy se při vstupu do budovy zapisují do Knihy návštěv a při odchodu se odepisují.

K návštěvám je možné využít pokoj klienta, společenské místnosti, případně venkovní prostory (pergoly, lavičky apod.). Na dvoulůžkových a apartmánových pokojích se návštěva může zdržet nejvíce jednu hodinu denně (z důvodu zachování soukromí klientů).

V případě zhoršení zdravotního stavu klienta je možné se souhlasem ředitele prodloužit návštěvní dobu pro jednolůžkový pokoj neomezeně, maximálně však pro dvě osoby, pro dvoulůžkový pokoj do 22 hodin, maximálně však pro dvě osoby.

### **Soužití klientů**

Všichni klienti, pracovníci i návštěvy jsou povinni chovat se tak, aby nenarušovali vzájemné soužití a dobré vztahy.

Doba nočního klidu je stanovena od 22 do 6 hodin. V této době musí být zachováván klid, zejména ztlumen zvuk televizorů, rozhlasových a dalších přístrojů.

### **Příchozí pošta klientů**

Veškerou příchozí poštu přebírá hospodárka, která ji zapíše do evidenční knihy. Poštu pro klienty (je na ní uvedeno jméno klienta) předá nerozdělanou na sociální úsek, odkud je dále doručena klientům. Pokud je potřeba pro převzetí zásilky podpis klienta, zajistíme jej, v případě problému je možné využít zmocnění. Poštu pro organizaci (není na ní uvedeno jméno klienta) hospodárka rozdělá a předá na příslušné úseky. Pokud zjistí, že se jedná o poštu pro klienty, předá ji na sociální úsek, který ji doručí klientovi.

### **Věci a cennosti klientů**

Věci, které si klient do SeniorCentra Skuteč přináší, nebo které si během pobytu pořídí, zůstávají jeho majetkem. Věci nebezpečné, zdravotně závadné nebo věci vzbuzující odpor nelze do SeniorCentra přinášet ani přechovávat. O vhodnosti věci má právo rozhodnout ředitel.

Veškeré osobní věci (vč. kompenzačních pomůcek a elektrických spotřebičů) jsou označeny

jménem klienta. Změny ve vybavení je potřeba hlásit službu konajícímu personálu. Klienti mohou mít klíč od svého pokoje. Evidenci klíčů vede sociální pracovník. Ošetřovatelský personál má k dispozici generální klíč, který může použít v případě podezření na dekompenzaci zdravotního stavu klienta nebo v případě nouzové či havarijní situace.

V pokojích jsou uzamykatelné skříně. Pokoj může být na žádost klienta vybaven trezorem. Majetek klienta uložený v trezoru je jeho soukromý majetek, za který klient sám ručí, vč. situace, kdy klient dovolí jiné osobě manipulaci s ním. Obsah trezoru a náhradní klíče od trezoru podléhají zvýšené ochraně. Pokud bude manipulováno jinou osobou s majetkem klienta bez jeho přítomnosti, musí to být za přítomnosti sociálního pracovníka (po domluvě a v pracovní době ve všední den).

Za klíč od pokoje nebo trezoru je vybírána vratná záloha. Záloha je určena pro případ ztráty nebo poškození klíče. Klient se zavazuje, že klíče nebude předávat ani ponechávat druhým osobám a nebude si zhotovovat jejich duplikáty. Při vrácení klíče je záloha vyplacena na depozitní účet klienta. Za klíč od skříně není záloha požadována.

Klienti si mohou uložit do úschovy občanský průkaz (u sociálního pracovníka), příp. kartičku zdravotní pojišťovny (u vedoucí zdravotní péče).

Každý klient má pro potřeby vyúčtování zřízen depozitní účet. Na tento účet může ukládat finanční hotovost, může z něj hotovost vybírat, mohou se přes něj provádět platby za léky, hygienické potřeby, nákupy apod.

SeniorCentrum Skuteč neodpovídá za věci, cennosti, hotovost, vkladní knížky apod., které nebyly uloženy v trezoru SeniorCentra Skuteč.

### **Odpovědnost klientů za zaviněné škody, opravy vybavení obytných jednotek**

Klienti jsou odpovědní za věci propůjčené jim do užívání. Ztráta nebo poškození věci musí být neprodleně nahlášeny zaměstnancům.

Klienti odpovídají podle všeobecně platných předpisů za škody, které vznikly jejich zaviněním na majetku SeniorCentra Skuteč nebo na majetku jiných osob.

Za opravy může být stanovena úhrada až do výše skutečně vynaložených nákladů. Klienti jsou povinni užívat zařízení, příslušenství a vybavení pokojů a společenských prostor a předměty jejich vybavení pouze k určenému účelu.

### **Vrátnice**

Zvýšení bezpečnosti klientů je řešeno dohledem v prostorách vstupu do budov (vrátnice). Služba na vrátnicích je přítomna od 6 do 19 hodin, po tuto dobu jsou budovy odemčeny. V 19 hodin uzamknou obě budovy sloužící pracovníci vrátnice. V době od 19 do 6 hodin je nutné budovy otevírat osobně centrálním klíčem (provádí sloužící personál noční směny). V případě návratu klienta po 19. hodině má klient možnost zazvonit u vchodových dveří budov na zvonek, sloužící personál přijde vstupní dveře odemknout. V 6 hodin otevírají budovy vrátní, spojovací krček otevírá vrátný střediska DD.

### **Kamerový systém**

V SeniorCentru je instalován kamerový systém se záznamovým zařízením, který je registrován u Úřadu na ochranu osobních údajů.

Kamery snímají vnitřní prostory, prostory schodišť a výtahů, spojovací krček a venkovní okolí budov. Jedná se o prostory, ve kterých nelze očekávat narušení soukromí snímaných osob. U vstupních dveří a na přístupech do areálu jsou instalovány tabulky s informací o provozování kamerového systému se záznamovým zařízením.

Záznamy kamerového systému jsou chráněny heslem. Přístup k nim má ředitel a jím pověřený pracovník, příp. Policie ČR. Nahlížení do záznamů je možné pouze v případě důvodného podezření na porušení práv osob nebo v případech nouzových a havarijních situací. Záznam je uchováván 7 dní, poté je smazán.

### **Stravování**

Každý klient má zajištěno celodenní stravování, které probíhá na základě předem zveřejněného jídelního lístku. Stravování je zajištěno ve vlastní moderní kuchyni nepřetržitě. Připravujeme pět jídel denně, vč. dietního stravování. Strava je podávána na jídelnách. Ve zvláštních případech je možné podávat stravu na pokoji klienta.

Pokud klient nemůže ze zdravotních důvodů přijímat stravu a lékař mu doporučí náhradní stravování (výživu), může ředitel učinit výjimku v úhradě za stravu.

Po celý den je klientům zajišťován dostatek tekutin. Každý klient má na pokoji k dispozici konvici s čajem, který personál pravidelně doplňuje.

Večeře si mohou klienti volit z nabídky dvou jídel, u obědů tato možnost z kapacitních důvodů kuchyně není možná.

Klient má právo odmítnout nebo neodebrat stravu, a to včetně dietní stravy. Za odmítnutou nebo neodebranou stravu není poskytována jiná strava ani finanční náhrada.

Při předem hlášeném pobytu mimo SeniorCentrum Skuteč, který trvá nejméně 2 dny (klient není v zařízení přes noc), se klientovi vrací část úhrady za stravu, která odpovídá částce za potraviny, které klient neodebral. Odhlášovat nebo přihlašovat stravu může klient nejpozději den předem do 9 hodin. Pokud není strava včas odhlášena, nenáleží klientovi vratka za stravu (jídlo je vydáno, případně schováno a vydáno po návratu).

Pokud má klient sníženou úhradu z důvodu nízkého příjmu, krátí se mu hodnota vratky za nepřítomnost.

#### **Strava je podávána:**

snídaně a dopolední svačina	7.30-8.30
oběd	12-13
odpolední svačina (roznáška po pokojích)	14.30
večeře	17-18

### **Péče**

Péče je klientům poskytována formou zdravotní péče, ošetrovatelské péče, ošetrovatelské rehabilitace a aktivizace, a to v rozsahu odpovídajícím jejich zdravotnímu stavu a potřebám. Sociální službu poskytujeme v souladu s osobním cílem popsáním v individuálním plánu. Pro účely individuálního plánování je každému klientovi při nástupu přidělen klíčový pracovník. Jeho úkolem je být prostředníkem mezi klientem a ostatními pracovníky Poskytovatele. Spolu s klientem stanovuje cíle péče a plánuje průběh sociální služby, a to v návaznosti na zdroje a možnosti, které by k dosažení vytyčených cílů měly vést.

Zdravotní a ošetrovatelská péče je poskytována nepřetržitě. Klientům poskytujeme pomoc při provádění osobní hygieny a běžných úkonů péče o svou osobu, každodenní úklid a praní prádla. Aktivizační činnosti jsou klientům pravidelně nabízeny, vždy záleží na volbě klienta, zda se nabízené aktivity zúčastní.

Lékařská péče je zajišťována praktickým lékařem. Pravidelně navštěvují naše zařízení specialisté v oborech psychiatrie, neurologie a léčba bolesti. K odborným lékařům je zajištěn odvoz a v případě potřeby i doprovod.

Pravidelně docházejí do našeho zařízení pedikérka a kadeřnice. Pravidelně se konají bohoslužby.

## **Fakultativní služby**

Podle provozních možností poskytneme klientům fakultativní služby nad rámec základních činností:

- a) doprava klienta a jeho věcí do anebo z místa, které označí,
- b) užívání vlastních elektrických spotřebičů nad rámec Smlouvy,
- c) nadstandardní úklid,
- d) záloha na klíč od pokoje nebo trezoru,
- e) větší oprava prádla.

Aktuální ceník fakultativních služeb je k dispozici v kanceláři sociálního pracovníka.

## **Zpracování osobních údajů a poskytování informací**

SeniorCentrum zpracovává osobní údaje souvislosti s poskytováním sociálních a dalších služeb.

Osobní údaje klientů jsou zpracovávány za účelem uzavření a plnění smlouvy o poskytování sociální služby a za účelem poskytování zdravotní péče. Údaje jsou zpracovávány v následujícím rozsahu:

- identifikační a další údaje klientů v rozsahu jméno, příjmení, datum narození, adresa, dále výše důchodu (v případě žádosti o snížení úhrady), posudek o zdravotním stavu, rodné číslo klienta, osobní cíle, schopnosti a potřeby, fotografie nebo filmové záznamy,
- identifikační údaje klienta v rozsahu jméno, příjmení, datum narození, rodné číslo, adresa trvalého pobytu, pohlaví pacienta, informace o zdravotním stavu pacienta, o průběhu a výsledku poskytovaných zdravotních služeb, informace o omezení svéprávnosti, zdravotní pojišťovna,
- v návaznosti na zjištěné údaje o zdravotním stavu pacienta dále: záznam o rozsahu poskytnutých zdravotních služeb, záznam o aktuálním vývoji zdravotního stavu, záznam o předepsání léčivých přípravků, záznam o podání léčivých přípravků, záznamy o provedené ošetrovatelské péči, záznam o provedení očkování.

Osobní údaje kontaktních osob jsou zpracovávány za účelem podpory žadatele při jednání se zájemcem o poskytování sociální služby, resp. za účelem podpory klienta v průběhu poskytování služby, poskytování informací o vážném onemocnění nebo úmrtí klienta. Údaje jsou zpracovávány v následujícím rozsahu:

- kontaktní údaje kontaktních osob v rozsahu jméno, příjmení, vztah, telefonní číslo, email,
- identifikační údaje opatrovníka (v případě omezení svéprávnosti klienta) v rozsahu jméno, příjmení, datum narození, adresa, kontaktní údaje, doklad o rozsahu omezení svéprávnosti a ustanovení opatrovníka.

Informace o zdravotním stavu klienta poskytuje klientům a jejich kontaktním osobám vedoucí zdravotní péče, příp. denní sestra.

Informace o poskytované ošetrovatelské péči poskytuje klientům a jejich kontaktním osobám vedoucí ošetrovatelské péče.

Informace o financích klienta (pohyby a stav na depozitním účtu klienta, úhrady klienta apod.) poskytuje klientům (podle přání klienta kontaktním osobám) sociální pracovník nebo jeho asistent. Vybírat hotovost z depozitního účtu klienta smí pouze klient. Jiná osoba tak může učinit pouze na základě plné moci udělené klientem.

## **Hospitalizace a úmrtí klienta**

V případě hospitalizace klienta je bez průtahů informována kontaktní osoba. Informace

poskytuje vedoucí zdravotní péče, v její nepřítomnosti denní sestra, příp. zdravotní sestra ve směně.

Po dobu nepřítomnosti klienta (odjezd do nemocnice apod.) je pokoj uzamčen a klíč je uložen u sociálního pracovníka. V případě dvoulůžkového pokoje jsou věci při nepřítomnosti klienta uzamčeny do jeho skříně. Klíč od skříně je uložen na sesterně oddělení.

V případě úmrtí klienta je sloužící sestrou informována vedoucí zdravotní péče, která přivolá lékaře, ev. rychlou záchrannou službu. Po ohledání těla je vedoucí zdravotní péče (v její nepřítomnosti denní sestrou, příp. zdravotní sestrou ve směně) bez průtahů informována kontaktní osoba, ředitel a vedoucí sociální péče.

Aby mohla kontaktní osoba převzít majetek zemřelého důstojným způsobem, je tato osoba informována o tom, že po dobu nejdéle 1 týdne bude majetek zemřelé osoby ponechán v jejím pokoji, tak aby mohlo dojít k jeho předání kontaktní osobě. Kontaktní osoba je povinna tyto věci odvézt ze zařízení. Pokud tak neučiní, budou věci zlikvidovány a úhrada za likvidaci bude požadována v dědickém řízení. Věci umístěné v trezoru na pokoji jsou předány osobě, kterou klient určil. Uložená finanční a hmotná depozita klienta postupujeme do dědického řízení.

### **Ukončení pobytu**

Pobyt v SeniorCentru Skuteč je možné ukončit písemnou dohodou klienta a Poskytovatele nebo písemnou výpovědí klienta nebo Poskytovatele.

V případě ukončení pobytu je klient povinen předat pokoj do 10 hodin posledního dne výpovědní lhůty.

Výpovědním důvodem ze strany Poskytovatele může být opakované porušení Smlouvy nebo Vnitřních pravidel, příp. hrubé porušení Smlouvy nebo Vnitřních pravidel.

Za porušení je považováno především:

- verbální napadání ostatních klientů nebo zaměstnanců,
- omezování práv ostatních klientů nebo zaměstnanců,
- vynucování si úsluh od ostatních klientů nebo zaměstnanců,
- vynucování si finanční výpůjčky od ostatních klientů nebo zaměstnanců,
- hromadění nebezpečných předmětů, které mohou způsobit ohrožení zdraví klientů, zaměstnanců nebo škody na majetku,
- nedodržování základních hygienických norem,
- kouření mimo vyhrazené prostory,
- nezaplacení úhrady.

Za hrubé porušení je považováno především:

- fyzické napadení jiného klienta nebo zaměstnance,
- úmyslné poškození majetku Poskytovatele nebo majetku ostatních klientů,
- krádež majetku Poskytovatele nebo majetku ostatních klientů.

### **Výbor obyvatel**

Prostřednictvím Výboru obyvatel se klienti podílejí na zvyšování kvality poskytované sociální služby.

Výbor obyvatel spolupracuje s vedením SeniorCentra. Sděluje vedení náměty na zlepšení prostředí a napomáhá při zlepšování celkového chodu organizace. Dbá, aby bylo se společným majetkem zacházeno šetrně.

Výbor obyvatel se schází s vedením organizace pravidelně každé první pondělí v měsíci. Za organizaci se schůzek účastní ředitel a sociální pracovník. Podle potřeby mohou být

přizvány další osoby.

Členem Výboru obyvatel může být kterýkoliv klient, který má zájem podílet se na chodu organizace. Podmínkou pro účast na schůzce s vedením organizace není členství ve Výboru. Kterýkoliv klient může vznést připomínky.

### **Dodržování bezpečnostních předpisů**

Klienti jsou povinni dodržovat bezpečnostní předpisy. Při mimořádných událostech se řídí pokyny pracovníků SeniorCentra Skuteč nebo zasahujících odborníků.

Klienti jsou povinni nahlásit do soupisu osobních věcí všechny elektrické spotřebiče, které si přinesou a musí zajistit jejich bezchybnou funkčnost.

V budově a její blízkosti je zakázáno manipulovat s otevřeným ohněm nebo rozdělovat oheň. Je přísně zakázáno používat lihové, benzinové, propanbutanové spotřebiče.

Klienti jsou povinni udržovat pokoj, základní provozní zařízení a vybavení v řádném stavu a bezodkladně hlásit potřebu oprav a umožnit její provedení.

Na balkony pokojů lze umístit nábytek a sušáky na prádlo pouze do výše zábradlí.

Na chodbách nelze z bezpečnostních důvodů umísťovat žádný nábytek, skladovat obuv ani jiné věci.

Kouření je možné pouze na vyhrazených místech. Vyhrazenými místy pro kouření jsou pro klienty pergoly a prostor před budovami, pro zaměstnance pouze prostor pergol.

### **Další ujednání**

Pokud si přeje klient něco jiným způsobem, než je uvedeno ve vnitřních pravidlech (doručování pošty, fotografování, stravování, ...), je-li to možné z provozních nebo jiných důvodů, snažíme se vyhovět a přání je zaznamenáno v osobní dokumentaci klienta.



## PRÁVA KLIENTŮ

SeniorCentrum Skuteč, jako poskytovatel sociálních služeb, respektuje základní lidská práva klientů, práva a svobody, vyplývající z obecně závazných norem a pravidel občanského soužití, a také z obecně platných etických norem a pravidel, upravujících vztahy mezi lidmi.

Práva klientů musí být při poskytování služby chráněna tím více, čím je větší závislost klienta na poskytované službě.

Za dodržení práv klientů jsou v plné míře odpovědni všichni zaměstnanci SeniorCentra Skuteč. Míra odpovědnosti jednotlivých zaměstnanců vyplývá z jejich funkčního zařazení (popis pracovní činnosti, hmotná odpovědnost, pracovní smlouva).

### **1) Situace, při kterých by mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod osob**

#### **Právo na ochranu osobních údajů a údajů o zdravotním stavu**

Osobní údaje jsou shromažďovány pouze v rozsahu nezbytném pro poskytování sociální služby.

#### ***Příklady možných forem porušování:***

Poskytnutí osobních údajů nepovolaným osobám.

Shromažďování informací ve větším rozsahu, než je nezbytné pro poskytování služby.

#### **Právo hospodařit se svými prostředky**

Každý klient má právo sám hospodařit se svými prostředky, jak s peněžitými, tak s hmotnými. Je to jeho soukromý majetek a podle toho se chováme.

#### ***Příklady možných forem porušování:***

Manipulace s osobními věcmi klienta bez jeho vědomí.

Půjčování si finančních prostředků klienta z jeho depozitního účtu.

#### **Právo na svobodnou volbu lékaře**

Klient má právo svobodně si zvolit ošetřujícího lékaře. Při nástupu je mu toto nabídnuto, vč. vysvětlení jakým způsobem je realizována zdravotní péče, kteří odborní lékaři docházejí do zařízení, jak probíhá vyzvednutí receptů z lékárny, jak probíhají doprovody k lékařům, případná asistence rodiny, ... Klient má možnost individuálně se domluvit na způsobu realizace zdravotní péče.

#### ***Příklady možných forem porušování:***

Vnucování péče konkrétního lékaře.

#### **Právo být informován o svém zdravotním stavu**

Zdravotní a ošetrovatelská péče je poskytována v souladu s indikací lékaře. Informace o zdravotním stavu jsou podávány kompetentními osobami, klient je srozumitelným způsobem informován o postupech zdravotní péče. Má právo odmítnout léčbu.

Pokud klient odmítá užívat předepsané léky, personál klienta vyslechne a snaží se zjistit příčiny a odstranit je. Klientovi vysvětlí účinek jednotlivých léků a možná rizika při nedodržení nastavené léčby. Hledá možná řešení (např. zváží možnost podání léků na pozdější dobu, klientovi zkusí podat léky jiný člen personálu, ...). Situace je zaznamenána v IS Cygnus, je informována vedoucí zdravotní péče. Pokud se nepodaří klienta opakovaně

přesvědčit o nutnosti dodržování léčebného režimu, je informován ošetřující lékař. Je zvýšena kontrola klienta, je-li ohrožen jeho život, je volána rychlá zdravotní pomoc a poskytnuta první pomoc.

***Příklady možných forem porušování:***

Zatajování údajů o zdravotním stavu, podávání informací nekompetentními osobami.  
Vynucování léčby proti vůli klienta.

**Právo na citlivou a ohleduplnou péči**

Klient má právo na citlivou a ohleduplnou péči všech ošetřujících pracovníků, na péči prováděnou s porozuměním kvalifikovanými pracovníky.

Péče je poskytována v rozsahu individuálních potřeb klienta.

***Příklady možných forem porušování:***

Péče je poskytována bez patřičné ohleduplnosti.

Klientovi je poskytována péče v rozsahu menším nebo naopak větším, než jsou objektivní potřeby klienta.

**Právo svobodně se pohybovat, stýkat se s rodinou a přáteli**

Klient má právo svobodně se rozhodnout o přijetí i o ukončení pobytu. Klient má právo se volně pohybovat v celém areálu i mimo něj pouze s bezpečnostními omezeními.

***Příklady možných forem porušování:***

Omezování pohybu klienta.

**Klient má právo na soukromí**

Klient má soukromí při provádění hygienických úkonů a vykonávání potřeby. Úkony osobní hygieny jsou prováděny pouze za přítomnosti pověřených osob, při zavřených dveřích do místnosti, případně použití paravánu. Klient má právo na to, aby se v koupelně koupal sám, jen v přítomnosti pomáhajícího personálu. Vstup do pokojů klientů je možný pouze při respektování soukromí klientů.

***Příklady možných forem porušování:***

Personál nepoužívá zástěnu při provádění hygieny nebo nechává otevřené dveře do pokoje.

V koupelně jsou dva klienti najednou.

Personál vstupuje do pokoje klienta bez zaklepání a výzvy klienta.

**Klient má právo na ochranu svého majetku**

Klient má právo si svůj pokoj uzamykat. Na pokojích jsou uzamykatelné skříně, klient může požádat o trezor. Při hospitalizaci jsou neuložené cennosti uzamčeny do šatní skříně.

***Příklady možných forem porušování:***

Klient nedostane klíč od svého pokoje (pokud ho chce).

Při hospitalizaci klienta není jeho pokoj zajištěn.

Bez svolení klienta si příbuzní berou věci z pokoje klienta.

Personál se pohybuje v pokoji klienta bez jeho přítomnosti.

Zaměstnanec si od klienta půjčí peníze nebo jiný majetek.

**Právo být respektován**

Klient má právo na vyjádření svých názorů a jejich respektování. Klient je oslovován důstojným způsobem (pan/paní). Pouze na klientovo výslovné přání jej oslovujeme jiným důstojným způsobem (zaznamenáno v individuálním plánu). Personál jedná s klientem jako s plnohodnotným partnerem, který má stejná práva jako oni sami. Při jednání s klientem

používáme vhodné výrazy, vyhýbáme se zdvořilostem, vulgarismům. Přizpůsobujeme své chování individualitě klienta.

***Příklady možných forem porušení:***

Personál neoslovuje klienta příjmením a nepoužívá při oslovování pan/paní.

Personál používá při jednání s klientem nevhodné výrazy (zdvořiliny, vulgarismy, ...)

Personál hovoří o klientovi v jeho přítomnosti jako by tam nebyl.

Personál nejedná s klientem jako se sobě rovným partnerem.

**Klient má právo na odběr stravy**

Každý klient má zajištěno stravování v rozsahu 3 hlavní jídla a dvě svačiny denně.

Každý klient má právo na to, aby dostal plné porce. To znamená, že i když si ošetřující personál myslí, že všechno jídlo klient nesní, nemá právo na to, aby mu dal menší porce. To platí zejména u těžce postižených klientů. U klientů bez problému v komunikaci dá personál tolik porce, o kterou si klient řekne, maximálně však do výše plné porce.

***Příklady možných forem porušení:***

Klient dostane jen tolik jídla, kolik si personál myslí, že sní.

Jídlo, o kterém si personál myslí, že klientovi nechutná, mu nedá vůbec.

Personál nenechá klienta dojíst podanou stravu.

**Právo na podávání stížností**

Každý klient, rodina či další osoby mají právo na podání stížnosti.

***Příklady možných forem porušení:***

Personál stížnosti bagatelizuje.

Personál stížnost neřeší podle stanovených pravidel.

**Postup při zjištění situace, kdy dojde k porušení práv klientů**

Pokud dojde k porušení práv klienta (zjistit to můžeme například na základě ústní nebo písemné stížnosti klienta nebo jiné osoby nebo při průběžné kontrole, kterou vykonává vedoucí zaměstnanec), je zaměstnanec svým nadřízeným upozorněn na porušení pravidel. Proběhne pohovor vedoucího zaměstnance úseku s pracovníkem, který porušil práva klienta. Zaměstnanec dostane prostor pro vyjádření.

**Postup při řešení porušení práv klientů**

Domluva nadřízeným pracovníkem.

Přechodné snížení osobního ohodnocení.

Písemné upozornění na nedodržení Standardů kvality, vložení do osobního spisu pracovníka.

Při opakovaném porušení možné ukončení pracovního poměru dle Zákoníku práce.

Při podezření na trestný čin podání trestního oznámení.

Pracovník je vždy vyzván k odstranění nedostatků při plnění pracovních povinností vůči klientům a musí se vždy omluvit poškozenému. V případě, že způsobil škodu na majetku klienta, je povinen ji nahradit.

**Příklady porušení práv zaměstnanců ze strany klientů**

Ponižování, oslovování nevhodným způsobem, obtěžování, ...

**Postup při řešení situace, kdy dojde k porušení práv zaměstnanců ze strany klientů**

Klient je zaměstnancem upozorněn na porušení práv. Je požádán o respektování práv

zaměstnance. Při opakovaném porušení, příp. podle závažnosti porušení práv je řešena situace společně s nadřízeným pracovníkem zaměstnance. Zaměstnanci je poskytnuta podpora.

Při opakovaném závažném porušení je možné ukončení smlouvy o poskytování sociální služby. Při podezření na trestný čin podání trestního oznámení.

## **2) Identifikace střetů zájmů, které mohou nastat v souvislosti s poskytováním služeb klientům a pravidla pro jejich řešení**

### **Zaměstnanec má v zařízení spřízněnou osobu**

Již při jednání se zájemcem o službu upozorníme zájemce, že personál má stejný přístup ke všem klientům zařízení, a že nesmí upřednostňovat péči o jeho osobu.

Personál svým jednáním neovlivňuje chod služby ve prospěch spřízněné osoby.

### **Klient se nepřeje, aby se koupal**

Personál zjistí, z jakého důvodu klient odmítá koupel. Snaží najít možné alternativy (koupel ve vaně, ve sprše, ve sprše u pokoje, ...). Koupel může odložit na pozdější dobu. Koupel může provést jiný člen personálu. Je proveden zápis do IS Cygnus.

Pokud se situace opakuje častěji, je situace řešena v individuálním plánu klienta.

### **Klient požaduje jídlo, které je v rozporu s doporučením lékaře a předepsanou dietou**

Klient je upozorněn na možná rizika vyplývající z nedodržení stanoveného dietního režimu. Je-li i přes opakované upozornění přáním klienta změnit dietu, je mu toto umožněno. Je informován zdravotní personál.

### **Klient požaduje péči v jiném čase nebo častěji, než je obvyklé**

Domlouváme se na přizpůsobení péče co do rozsahu i frekvence s klientem v rámci individuálního plánování. Snažíme se přizpůsobit klientovi v rámci provozních možností. Je-li potřeba, zvažujeme možnost úpravy provozu.

### **Klient si nerozumí se svým spolubydlícím**

Rozhovor s klientem a zjištění příčin nespokojenosti. Spolu s klientem hledání možných řešení, která by vyhovovala oběma stranám (např. domluva, přestěhování na jiný pokoj podle provozních možností, ...).

### **Klient si přeje kouřit mimo vyhrazená místa**

Rozhovor s klientem, při kterém dojde k opětovnému vysvětlení a připomenutí vnitřních pravidel, týkajících se zachování bezpečnostních předpisů a předpisů požární ochrany.

Klientovi jsou nabídnuta možná řešení (kouření ve vyhrazených prostorách, venku před vrátnicí, v pergolách).

### **Klient nedokáže posoudit důsledky svých rozhodnutí, není schopen rozhodování.**

Pokud je zdravotní stav klienta takový, že nedokáže posoudit důsledky svých rozhodnutí, nebo není schopen rozhodování, jednáme s jeho rodinou a objasňujeme jí možnost střetu zájmu vyplývající z této situace. Kompetentními k takovému hodnocení jsou lékař, vedoucí zdravotní péče nebo sociální pracovník.

Pokud se jedná o dlouhodobý stav, doporučíme rodině kontaktovat okresní soud v Chrudimi, opatrovnické oddělení, kde mohou podat návrh na řízení o omezení

svéprávnosti.

Pokud klient nemá žádné příbuzné, podáváme podnět k řízení o omezení svéprávnosti jako poskytovatel sociální služby. Podnět doplníme o vyjádření odborného lékaře (psychiatra).

Soud rozhodne o případném omezení svéprávnosti a stanoví opatrovníka. Opatrovníkem nemůže být zaměstnanec poskytovatele.

Při poskytování sociální služby a dalších jednáních s klientem potom jednáme v souladu s usnesením soudu.

### **Rodinný příslušník chce omezit práva klienta**

Klient se může nechat na základě plné moci zastupovat v právních úkonech. Klient ale i nadále jedná (může jednat) samostatně ve všech směrech. Zastupování je možné v činění právních úkonů, nikoli však běžných činností. Plnou mocí se nelze vzdát žádných svých práv (ani povinností). Jediným kompetentním k omezení práv je soud svým rozhodnutím.

V případě, že nastane nová situace, která není řešena vnitřními předpisy, rozhodne zaměstnanec, který se do této situace dostane, podle svého vlastního mínění.

Situaci popíše do IS Cygnus.

O situaci informuje svého nadřízeného a odpovědný pracovník vytvoří po poradě s vedoucími úseky nové pravidlo.

### **3) Pravidla pro přijímání darů**

#### **Drobné dary od klientů a jejich blízkých osob**

Pracovník nikdy dary nevyžaduje, ani jimi nepodmiňuje úkony nebo kvalitu poskytovaných služeb.

Pracovník nikdy nepřijímá žádné finanční dary, ani dary nefinanční, které jsou hmotně významné (v hodnotě nad cca 200,- Kč). Pokud je mu takový dar nabídnut, odkáže potencionálního dárce na vedení organizace s nabídkou možnosti sepsání darovací smlouvy a darování finanční částky na podporu činnosti organizace.

Pokud je pracovníkovi nabídnut hmotně nevýznamný dar, pokusí se jej odmítnout (uvede například, že je za tuto práci již placen, že si nabídky váží a stačí mu ústní ocenění dárce). Pokud je dárce nadále neodbytný, nebo by hrozilo, že se urazí, popřípadě nepřijetí daru vyvolá v dárci různé domněnky o tom, proč si pracovník pozornost nechce vzít (štítí se mne, jsem mu lhostejný apod.), pracovník dar přijme a pokusí se jej využít (bez zpětné identifikace dárce) např. v aktivitách s dalšími klienty (káva, bonboniéra, sušenky apod.).

Hmotně nevýznamným darem se rozumí např. sušenky, káva, bonbóny, drobné dekorativní předměty, výrobky klientů apod.

#### **Dary přijímané organizací**

Osoba oprávněná k převzetí finančního daru je ředitel SeniorCentra Skuteč. V jeho nepřítomnosti pak jeho zástupce. O převzetí daru je sepsána „Smlouva o poskytnutí daru“. Jeden výtisk obdrží dárce a jeden výtisk organizace. Při hotovostním převzetí finančního daru je vystaven příjmový pokladní doklad.

Na požádání je dárci vystaveno potvrzení pro daňové účely. Dary jsou zveřejněny ve Výroční zprávě SeniorCentra Skuteč.

## **PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY**

### **Co je považováno za stížnost**

Klient musí své ústní nebo písemné vyjádření označit jako stížnost. Z tohoto vyjádření je nepochybné, že přednáší stížnost, že to není jen připomínka, poznámka, návrh atd. Jako se stížností je postupováno i v případě sdělení závažných informací souvisejících s poskytováním služby, zejména pokud je klient ve výrazně znevýhodněném postavení.

### **Kdo je oprávněn podat stížnost**

Právo podat stížnost má každý klient SeniorCentra Skuteč. Ve prospěch klienta si může stěžovat rodinný příslušník nebo jiná osoba.

Podání stížností nesmí být na újmu tomu, kdo ji podal, ani tomu, v jehož zájmu byla podána. Stěžovatel má také možnost si zvolit zástupce, který ho bude při vyřizování stížností zastupovat (např. příbuzný, přítel, právnická nebo občanská poradna).

### **Jak si můžete stěžovat**

Stížnost může být podána osobně, telefonicky na číslech **469 699 900, 602 161 184**, písemně na adresu SeniorCentrum Skuteč, Smetanova 946, 539 73 Skuteč, elektronicky na adresu **podatelna@scskutec.cz**, nebo vhozením do schránek „Stížnosti a připomínky“, které jsou na každém oddělení a ve vestibulu SeniorCentra Skuteč.

Stížnost lze podat kterémukoliv zaměstnanci SeniorCentra Skuteč, který je dále povinen ji bez zbytečných průtahů předat svému nadřízenému. Ústní stížnost je třeba písemně zaznamenat tak, jak byla míněna, včetně konkrétních výroků osoby, která si stěžuje.

Odpovědným za vyřízení stížnosti je ředitel SeniorCentra Skuteč. Je nepřipustné, aby prověřením stížností byl pověřen pracovník, proti kterému stížnost směřuje nebo pracovník jemu podřízený. Pokud bude tedy stížnost směřovat proti řediteli, bude stížnost vyřizovat a prošetřovat zřizovatel, kterým je Město Skuteč.

### **Evidence stížností**

Všechny stížnosti jsou evidovány v deskách „STÍŽNOSTI“. Tyto desky jsou uloženy u ředitele SeniorCentra Skuteč.

### **Prošetření stížností**

Stížnost musí být prošetřena v celém rozsahu a jsou navržena taková opatření, aby se oprávněná stížnost nemohla opakovat. Požádá-li stěžovatel, je nutno zachovat mlčenlivost o jeho totožnosti.

Je-li zcela zřejmé, že obsah stížnosti byl již přešetřen a stěžovateli výsledek již sdělen, a byli na tento fakt již upozorněni, je možno opakovanou stížnost brát za vyřízenou.

### **Vyřízení stížnosti**

O výsledku vyřízení stížnosti musí být stěžovatel písemně vyrozuměn do 30 kalendářních dnů ode dne podání stížnosti. Pokud bude tato lhůta překročena, je povinností organizace písemně informovat stěžovatele o tom, že lhůta byla překročena, o důvodech překročení lhůty a dále jej písemně informovat, jaké nápravné kroky budou pro urychlené vyřízení stížnosti učiněny. Stížnost je vyřízena přiměřenou odpovědí na všechny její části, včetně

informace o přijatých opatřeních k odstranění zjištěných závad. Stěžovateli nevzniká právní nárok, aby na základě jeho stížnosti byly provedeny určité úkony, i když se jich domáhá, nebo aby stížnost byla prověřena jiným způsobem. V písemném oznámení musí být stěžovatel informován o svém právu odvolat se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený nebo nezávislý orgán s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti. Řešení anonymních stížností bude vyvěšeno na nástěnce v každém patře střediska DD a ve vestibulu, ve středisku PE bude vyvěšeno na nástěnce ve vestibulu.

Každý klient, se kterým se není možno dohodnout běžným způsobem, má právo na tlumočnicka. Tlumočnickem se rozumí osoba (rodinný příslušník, odborně vzdělaný pracovník), která je schopná překonat komunikační bariéru klienta.

### **Připomínky**

Připomínky mohou být podány prostřednictvím Výboru obyvatel, osobně, telefonicky na číslech **469 699 900, 602 161 184**, písemně na adresu SeniorCentrum Skuteč, Smetanova 946, 539 73 Skuteč, elektronicky na adresu **podatelna@scskutec.cz**, nebo vhozením do schránek „Stížnosti a připomínky“, které jsou na každém oddělení a ve vestibulu SeniorCentra Skuteč.

Připomínky lze podat kterémukoliv zaměstnanci SeniorCentra Skuteč, který je dále povinen ji bez zbytečných průtahů předat svému nadřízenému.

Připomínky jsou řešeny vedoucími úseků v rozsahu jejich kompetencí. V případě přesahu kompetencí řeší připomínky porada ředitele.

Na připomínky není zpracovávána písemná odpověď.

### **Zásady při přijímání, prošetřování a vyřizování stížností a připomínek**

Pracovníci se při přijímání, prošetřování a vyřizování stížností a připomínek řídí následujícími zásadami:

**bezpečí:** vstřícné a věcné přijetí stížnosti, poskytnutí podpory a času při podávání stížnosti, ochrana před rizikem, že se podání stížnosti obrátí proti podavateli,

**diskrétnost:** přijetí stížnosti v klidu, nejlépe v samostatné kanceláři, bez rušení jinými osobami, dodržování etických pravidel a mlčenlivosti,

**objektivnost:** snaha o maximální objektivitu a spravedlnost,

**nezávislost:** pověřený pracovník se nesmí nacházet ve střetu zájmů,

**efektivita:** rychlé prověření stížnosti, bez zbytečných průtahů, pokud možno s jasným závěrem, uplatňování konkrétních nápravných opatření.

### **Závěr**

Tato vnitřní pravidla jsou dostupná všem zaměstnancům. Jsou u schránek „Stížnosti a připomínky“, na [www.scskutec.cz](http://www.scskutec.cz) a jsou součástí Vnitřních pravidel, která klienti dostávají při podpisu smlouvy.

**Kontakty na orgány, na které se můžete obrátit v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti:**

Město Skuteč  
Palackého náměstí 133, 539 73 Skuteč  
tel. 469 326 403  
email: mesto@skutec.cz

Krajský úřad Pardubického kraje  
Komenského náměstí 125, 532 11 Pardubice  
tel. 466 026 111  
email: posta@pardubickykraj.cz

Ministerstvo práce a sociálních věcí  
Na Poříčném právu 1/376, 128 00 Praha  
tel. 221 921 111

Kancelář veřejného ochránce práv  
Údolní 39, 602 00 Brno  
tel. 542 542 888  
e-mail: podatelna@ochrance.cz



## PRAVIDLA PRO ŘEŠENÍ NOUZOVÝCH A HAVARIJNÍCH SITUACÍ

V souvislosti s poskytováním sociální služby mohou nastat nouzové a havarijní situace, kterými může být ohrožena bezpečnost poskytované sociální služby. Těmto situacím se snažíme předcházet. Pokud k takovým situacím dojde, postupujeme podle níže uvedených postupů. Pokud nastane situace, která není definována, postupuje zaměstnanec podle svého vlastního uvážení (pokud to situace umožňuje, může situaci konzultovat s nadřízeným či jinou odpovědnou osobou). Při řešení těchto situací postupuje pracovník vždy s ohledem na vlastní bezpečnost, bezpečnost klienta, a teprve potom ochranu majetku.

Pracovní tým společně vyhodnocuje průběh a řešení nouzových, havarijních a mimořádných situací. Jsou nastavena opatření, jak těmto situacím předcházet. Jsou popsány postupy k řešení.

Je vymezena míra rizika pro bezpečné poskytování sociální služby bez zásadního omezování práv uživatelů (právo na svobodu pohybu, právo na soukromí, nedotknutelnost obydlí, ...).

Pokud situace vyžaduje asistenci policie, voláme zpravidla nejdříve městskou policii, v případě její nedosažitelnosti potom Policii ČR.

Zaměstnanci se řídí při řešení nouzových a havarijních situací udaným postupem.

### **Ztráta nebo odcizení majetku klienta**

Klient má právo oznámit ztrátu nebo odcizení svého majetku. Klient oznamuje ztrátu kterémukoli zaměstnanci, který neprodleně informuje nadřízeného pracovníka. Na přání klienta informujeme Policii ČR. Pokud je ztráta řešena na přání klienta bez účasti Policie ČR, řeší situaci bez zbytečných průtahů pověřený pracovník. Pověřeným pracovníkem je ředitel, jeho zástupce, sociální pracovník nebo vedoucí ošetrovatelské péče. O situaci a způsobu řešení je zpracován zápis. Zápis obsahuje jméno oznamovatele, komu byla ztráta oznámena, datum oznámení, popis situace oznamovatelem, jména případných svědků, navrhovaný způsob řešení, podpis oznamovatele, podpis pověřené osoby, podpis svědka, datum zápisu. Za majetek, který si klient neuložil do správy SeniorCentra Skuteč, nenese Poskytovatel odpovědnost a klient nemůže požadovat náhradu případné škody. Uložením majetku se rozumí předání cenných věcí do úschovy u sociálního pracovníka (zápis do hotovostních depozit).

Pokud není majetek klienta dohledán, je informován ředitel, který rozhoduje o dalším postupu a případné náhradě škody.

Záznam je uložen v Evidenci nouzových a havarijních situací.

### **Klient je opilý**

*Prevence:*

Personál v přímé péči je informován o zdravotním stavu klientů a zná případné zvýšené riziko k požívání alkoholu a jiných omamných látek.

*Řešení:*

Pokud je zjištěna opilost klienta a tento se chová klidně a nejeví známky agrese, je vyšší měrou prováděna kontrola tohoto klienta. Je učiněn zápis do IS Cygnus.

Pokud se opilý klient chová hlučně nebo agresivně, je personálem na své chování upozorněn. Pokud se nepřiměřeně chová i nadále je zavolána městská policie nebo Policie ČR. O tomto je učiněn zápis do IS Cygnus. Při opakování tohoto stavu je klient upozorněn na možné ukončení pobytu. Pokud klient v opilosti znečistí pokoj nebo jiné prostory SeniorCentra Skuteč, je mu účtován úklid jako fakultativní služba. V případě poškození majetku, je klient povinen uhradit způsobenou škodu.

### **Výskyt přenosné nemoci**

#### *Prevence:*

K prevenci výskytu přenosné nemoci jsou všichni zaměstnanci zavázáni dodržováním hygienicko-epidemiologických zásad.

#### *Řešení:*

Při podezření na výskyt přenosné nemoci je bez zbytečných průtahů sestrou ve směně informována vedoucí zdravotní péče. Přenosnou nemoc diagnostikuje lékař. Ten ve spolupráci s vedoucí zdravotní péče vyhodnotí rizika pro zaměstnance, klienty a další osoby a navrhne nezbytná opatření pro zabránění přenosu nemoci na další osoby, které jsou s nemocnou osobou ve styku přímo i nepřímo. Vedoucí zdravotní péče bez zbytečných průtahů informuje o situaci a navrhovaných řešeních ředitele. Společně dohodnou postup naplnění navržených opatření. O těchto opatřeních jsou informováni vedoucí úseků. Vedoucí úseků o opatřeních informují své podřízené. Je zachována mlčenlivost a informace obsahuje pouze nezbytné informace nutné k zajištění nařízených opatření.

Zrušení opatření navrhuje lékař, o tomto je vedoucí zdravotní péče informován ředitel. Ukončení opatření k zabránění rozšíření přenosných nemocí provede vedoucí zdravotní péče. Průběh provádění opatření je zaznamenán v IS Cygnus. Zápis o průběhu a řešení je uložen do Evidence nouzových a havarijních situací.

### **Cizí osoba v budově**

#### *Prevence:*

Návštěvní hodiny jsou od 9 do 19 hodin. Návštěvy se při vstupu do budovy zapisují do Knihy návštěv a při odchodu se odepisují.

Veškerý personál sleduje provoz a pohyb cizích osob v areálu. Za vstup cizích osob do budov v době od 6 do 19 odpovídá služba konající vrátný. Po skončení návštěvních hodin jsou budovy v 19 hodin uzavřeny.

#### *Řešení:*

Pokud se jako návštěva klienta ohlásí neznámá (podezřelá) osoba, je doprovázena personálem ke klientovi.

V případě přítomnosti nežádoucí osoby, je zaměstnancem vyzvána k opuštění budovy. V případě odmítnutí nebo stavu ohrožení zaměstnanců, klientů nebo majetku, zavolají zaměstnanci Městskou policii nebo Policii ČR. V případě ohrožení zaměstnanců, klientů nebo majetku je možné použít pepřový sprej (k dispozici na sesternách a vrátnicích).

### **Nehlášená nepřítomnost klienta**

#### *Prevence:*

Veškerý personál sleduje pohyb klientů v areálu. Za vstup (a odchod) osob do budov

v době od 6 do 19 odpovídá službu konající vrátný. Po skončení návštěvních hodin jsou budovy v 19 hodin uzavřeny. Vrátný předá na sesternu informace o nepřítomných klientech.

*Řešení:*

Pokud je při večerní kontrole přítomnosti klientů zjištěna nehlášená nepřítomnost klienta, postupuje sestra ve směně podle následujícího schématu.

1. kontrola prostor SeniorCentra Skuteč
2. kontaktování klienta (má-li mobilní telefon)
3. informování kontaktní osoby
4. informování nadřízeného, který dále informuje ředitele
5. oznámení Městské policii (724 180 889), ev. Policii ČR (469 350 232). Upozornění na zdravotní rizika.

Pokud je situace vyřešena v některém z uvedených kroků, nepostupujeme již dalšími opatřeními.

Je proveden zápis do IS Cygnus, kde je uvedeno, kdo a kdy byl informován, jeho vyjádření a další postup.

### **Oznámení, že klient je mimo areál SeniorCentra (abychom si ho vyzvedli)**

*Prevence:*

Veškerý personál sleduje pohyb klientů v areálu. Za vstup (a odchod) osob do budov v době od 6 do 19 odpovídá službu konající vrátný. Po skončení návštěvních hodin jsou budovy v 19 hodin uzavřeny. Vrátný předá na sesternu informace o nepřítomných klientech.

*Řešení:*

Pokud je při denní směně oznámeno, že klient potřebuje dopravit zpět do SeniorCentra, postupujeme následujícím způsobem:

1. dle mobility klienta a provozních možností Poskytovatele pro něj dojdeme, případně dojedeme služebním vozidlem. Náklady na dopravu hradí klient. Toto neplatí v případě výzvy o vyzvednutí klienta, který jeví známky opilosti. V takovém případě je oznamovatel požádán, aby kontaktoval městskou policii nebo Policii ČR.
2. pokud klient nespolupracuje, klienta nikam nedopravujeme. Je informována kontaktní osoba, nadřízený pracovník, jeho prostřednictvím ředitel, ev. policie. Pokud je situace vyřešena v některém z uvedených kroků, nepostupujeme již dalšími opatřeními.

V případě oznámení v průběhu noční směny je možné se domluvit, že pokud je klient schopen vrátit se sám, počkáme s dalšími kroky 30 minut. Pokud se klient ve stanovenou dobu nevrátí, bude informována kontaktní osoba, nadřízený pracovník, jeho prostřednictvím ředitel, ev. policie. Podle situace je možné pro klienta přivolat taxi (na náklady klienta). Pokud je podezření na zdravotní problémy, je oznamovatel požádán, aby kontaktoval tísňovou linku, v případě nemožnosti dopravy do SeniorCentra Skuteč je oznamovatel požádán, aby kontaktoval městskou policii nebo Policii ČR.

Je proveden zápis do IS Cygnus, kde je uvedeno, kdo a kdy byl informován, jeho vyjádření a další postup.

## **Agresivní klient**

### *Prevence:*

Veškerý personál se snaží vytvářet prostředí, ve kterém by se klienti cítili spokojeně a snaží se dle možností uspokojovat přání každého jednotlivce.

Zaměstnanci si při poskytování sociální služby všímají klientů, jejich jednání a změn v jejich chování.

Vedení zařízení pravidelně na svých poradách, posuzuje míru rizika napadení mezi osobami a dojedná v týmu opatření ke zmírnění nebo odstranění příčin možného napadení.

Opatření se projeví v plánování a průběhu služby.

### *Řešení:*

Přednostně je dbáno na neohrožení zdraví zaměstnanců

Pokud zaměstnanec situaci zvládá sám, řeší ji zklidněním klienta. Především domluvou, odvedením pozornosti klienta, odvedením osob z místa konfliktu, vstoupením mezi osoby apod.

Pokud situaci nezvládá, přivolá pomoc dalších zaměstnanců. Zaměstnanec má povinnost se ochránit, pokud je ohroženo jeho zdraví nebo život.

V případě, že situaci nezvládá ani za pomoci výše uvedených prostředků, konflikt trvá, je ohroženo zdraví klientů nebo zaměstnanců, příp. majetek klientů, jiných osob nebo organizace, zavolají zaměstnanci městskou policii nebo Policii ČR. O tomto řešení je učiněn zápis do IS Cygnus. Jsou provedena preventivní opatření (posílení kontrol, zvýšení počtu zaměstnanců na oddělení apod.).

K omezení pohybu uživatele sociální služby lze přistoupit pouze tehdy, když byla vyčerpána, bez úspěšného výsledku, všechna řešení pro zabránění takovému jednání. Klient je o možném použití opatření omezujících pohyb vhodným způsobem informován.

Rozsah a povaha omezení je přiměřená míře aktuálního ohrožení, je voleno vždy nejmírnější opatření.

Evidence případů, kdy byla použita opatření omezující pohyb osob, je uložena u vedoucí zdravotní péče.

Při použití a evidenci opatření omezujících pohyb je postupováno v souladu se zákonem 108/2006 Sb.

## **Živelné události, poruchy**

### *Prevence:*

Veškerý personál sleduje běžnou činnost a funkčnost zařízení zajišťujících provoz.

### *Řešení:*

Technický pracovník je volán pokud:

- je přerušena dodávka tepla, teplé vody, elektřiny nebo dojde k havárii na vodovodním rozvodu
- při dalších živelných událostech (vítr, povodeň apod.) dojde k poškození zařízení budovy
- je poškozen výtah (v případě vážnější poruchy je volána havarijní služba na telefonním čísle: 495 407 231-3 nebo 777 639 001-3)

**V případě požáru** jsou voláni hasiči na tel. čísle 150 a je postupováno podle

požárních směrnic, vyvěšených na každém oddělení.

O tomto je učiněn zápis, který je uložen do Evidence nouzových a havarijních situací. Je informován ředitel.

### **Absence personálu z důvodu nepříznivých povětrnostních a jiných neovlivnitelných podmínek**

*Prevence:*

Personál je informován a připraven na možnost prodloužení směny z důvodu nepříznivých povětrnostních a dalších neovlivnitelných podmínek.

*Řešení:*

V případě, že se na směnu, kde by došlo přerušением činnosti k možnému ohrožení zdraví nebo životů klientů, nedostaví zaměstnanci z důvodu nepříznivých povětrnostních a dalších neovlivnitelných podmínek, je zajištěn provoz organizace zaměstnanci, jimž měla směna skončit. Tito zůstávají ve směně až do odvolání.

Je informován nadřízený pracovník a ředitel. Je učiněn zápis, který je uložen do Evidence nouzových a havarijních situací.

### **Porušení zabezpečení osobních údajů (bezpečnostní incidenty)**

*Prevence:*

V SeniorCentru jsou nastavena pravidla bezpečného zacházení s osobními údaji a se svěřeným majetkem. Personál je s nimi seznámen a je povinen dodržovat je.

*Řešení:*

Každý zaměstnanec i zpracovatel osobních údajů je povinen ohlásit vedoucí sociální péče jakoukoliv událost, která má, nebo by mohla mít vliv na bezpečnost osobních údajů.

Vedoucí sociální péče vede dokumentaci bezpečnostních incidentů včetně skutečností včetně skutečností týkajících se daného porušení a příčin, jejich odstranění a přijetí nápravných, příp. preventivních opatření.

Vedoucí sociální péče je povinen bez zbytečného odkladu, pokud možno do 72 hodin poté, co se o bezpečnostním incidentu dozvěděl, ohlásit tento incident dozorovému úřadu. Případné nedodržení uvedené lhůty musí být odůvodněno. Není-li možné poskytnout dozorovému úřadu všechny vyžadované informace o bezpečnostním incidentu současně, mohou být poskytnuty postupně.

Povinnost ohlašování dozorovému úřadu se netýká případů, kdy je nepravděpodobné, že by incident představoval riziko pro práva a svobody subjektů údajů, tedy neohlašují se drobné bezpečnostní incidenty. I takové incidenty je však nutné dokumentovat.

Bezpečnostní incidenty, u nichž je pravděpodobné vysoké riziko pro práva a svobody subjektů údajů, musí být nejenom ohlášeny dozorovému úřadu, ale rovněž oznámeny dotčeným subjektům údajů, a to bez zbytečného odkladu. Vysoké riziko hrozí zejména tehdy, když subjekty údajů mohou dojít, i potenciálně, k nějaké újmě např. z hlediska své psychiky, cti, pověsti či majetku. Oznámení subjektům údajů se nevyžaduje, pokud správce přijal preventivní nebo následná opatření, která zajistí, že se vysoké riziko neprojeví. Pokud by oznámení vyžadovalo nepřiměřené úsilí, subjekty údajů mohou být informovány neadresně pomocí veřejného oznámení nebo podobného opatření.

**Důležitá telefonní čísla:**

Městská policie Skuteč		731 557 507
Policie ČR - služebna Skuteč		469 350 232
rychlá záchranná služba		155
hasiči		150
policie		158
záchranný systém		112
pohotovost plyn		1239
pohotovost ČEZ		840 850 860
pohotovost vodárna VaK Skuteč		606 114 572
výtahy		495 407 231-3, 777 639 001-3
technik	Krejčí Váško	736 500 294 608 351 812
ředitel		602 161 184
ekonom		724 807 494, 605 127 334
vedoucí ošetrovatelské péče		736 520 943
vedoucí zdravotní péče		602 163 632
vedoucí sociální péče		725 101 646, 728 279 492
TAXI Kašpar (Tisovec)		603 516 267
TAXI Málek (Hlinsko)		777 777 900