

## Vnitřní pravidla pobytových služeb SeniorCentra Skuteč

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 pobytových služeb
- Stížnosti a připomínky
- Nouzové a havarijní situace



## Prostředí a podmínky pobytových služeb

### 1 Ubytování

Ubytování je poskytováno ve dvou bezbariérových budovách, a to ve středisku DD a ve středisku PE. Budovy jsou situovány v klidné části města Skutče, 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.

Středisko DD (Smetanova 946) bylo otevřeno v roce 2002. Jsou zde poskytovány služby domov pro seniory a domov pro osoby se zdravotním postižením. Ubytování je poskytováno ve 39 jednolůžkových a 19 dvoulůžkových pokojích. Každé dva pokoje mají společné sanitární zařízení.

Středisko PE (Smetanova 914) bylo otevřeno v roce 1996. Do roku 2006 mělo statut penzionu pro důchodce, kde bylo poskytováno ubytování a pečovatelská služba. Od roku 2007 je zde poskytována služba domov pro seniory. Ubytování je poskytováno v 18 jednolůžkových, 20 dvoulůžkových a 5 apartmánových pokojích. Každý pokoj má vlastní sanitární zařízení.

Každý pokoj je vybaven polohovacím elektrickým lůžkem, skříněmi na úschovu osobních věcí, nočním stolem, televizí, stolem a židlemi. Součástí dvoulůžkového pokoje je textilní zástěna k zajištění soukromí klienta. Pro pohyb s imobilními klienty jsou k dispozici zvedací zařízení. Klientům jsou dle jejich aktuálních potřeb bezplatně zapůjčovány kompenzační pomůcky (chodítka, mechanické invalidní vozíky, nástavce na wc, wc křesla apod.).

Klient si může pokoj vybavit bytovými doplňky a elektrickými spotřebiči (rádio, varná konvice, lednička, lampička, nabíječky, prodlužovačky, osobní počítač apod.). Používání některých spotřebičů je zpoplatněno jako fakultativní služba. Podmínkou pro uchování elektrických spotřebičů na pokoji je dodržování bezpečného používání, které neohrožuje zdraví a život klientů či zaměstnanců. Jednou ročně zajišťuje Poskytovatel revizi elektrických spotřebičů jako fakultativní službu. Elektrospotřebiče není možné používat po uplynutí platnosti revize.

Veškeré osobní věci v pokoji klienta musí být uspořádány tak, aby bylo možné poskytovat potřebnou péči s ohledem na bezpečnost práce a zdraví zaměstnanců. Na vícelůžkových pokojích nesmí osobní věci žádným způsobem omezovat nebo ohrožovat spolubydlící.

Ve všech pokojích i koupelnách je instalována signalizace pro přivolání pomoci. Obě budovy mají na každém patře centrální koupelny. Kromě pokoje může klient užívat společně s ostatními klienty jídelny, knihovnu, tělocvičnu, sanitární zařízení na chodbách, společné a venkovní prostory, které jsou vybaveny pergolami a lavičkami. V každé z budov je vyhrazen jeden pokoj pro paliativní péči. Středisko PE je vybaveno elektrickou požární signalizací, ve středisku DD je instalován bezdrátový systém detekce kouře.

Klienti jsou povinni užívat zařízení, příslušenství a vybavení pokojů a společných prostor a předměty jejich vybavení pouze k určenému účelu. Jsou odpovědní za věci propůjčené jim do užívání. Ztráta nebo poškození věci musí být neprodleně nahlášeno zaměstnancům. Klienti odpovídají 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.

Společně ve dvoulůžkových pokojích a apartmánech mohou být ubytovány partnerské dvojice a osoby, které potřebují sociální kontakt. Spolubydlící 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 výhradně se souhlasem klienta. Bez svého souhlasu může být klient přestěhován na nezbytně nutnou dobu z provozních důvodů (malování, stavební úpravy, opravy apod.) nebo z důvodu živelných pohrom a jiných mimořádných událostí (havárie, požár, epidemie apod.).

Budovy nejsou vybaveny pro chov domácího zvířectva. Z tohoto důvodu není možné na pokojích chovat zvířata.

## **2 Věci a cennosti klientů**

Věci, které si klient do SeniorCentra Skuteč přináší, nebo které si během pobytu pořídí, zůstávají jeho majetkem.

Praní, žehlení a drobné opravy prádla je zajištěno v prádelnách, které jsou v obou budovách. Z důvodu předcházení záměnám je prádlo klientů na rubu označeno nažehlovacím štítkem se jménem klienta. Odvoz a výdej prádla zajišťují zaměstnanci Poskytovatele. Pokud klient své věci nepředá k označení nebo s ním nesouhlasí, nese riziko spojené se záměnou či ztrátou neoznačených věcí.

Klienti mohou mít klíč od svého pokoje, pokud tím není narušeno soužití. Evidenci klíčů vede sociální pracovník. Ošetrovatelský 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 uloženým v trezoru bez jeho přítomnosti, musí to být za přítomnosti sociálního pracovníka (po domluvě).

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, služby poskytnuté kadeřnicí či pedikérkou apod.

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

## **3 Vstup do pokoje klientů**

Při vstupu do pokoje klienta personál zaklepe a počká na výzvu ke vstupu. V případě, že není odezva ze strany klienta, znovu zaklepe, a pokud opět chybí odezva, smí vstoupit do pokoje klienta i bez jeho souhlasu. Není-li klient v pokoji přítomen, vstupují do pokoje klienta zaměstnanci dva (a to pouze v nezbytně nutném případě). S výslovným souhlasem klienta může do pokoje bez jeho přítomnosti vstoupit jeden zaměstnanec (donesení pošty, prádla, svačiny, ...). Pokud zdravotní stav

klienta vyžaduje jeho pravidelné kontroly, mohou zaměstnanci vstupovat do pokojů sami. Povinnost zaklepat se tím ale neruší.

Bez přítomnosti klienta může do jeho pokojů vstupovat pouze kontaktní osoba (nepřeje-li si klient jinak), a to za přítomnosti personálu.

Při dlouhodobé nepřítomnosti klienta může kontaktní osoba na jeho žádost vyzvednout z pokojů potřebné osobní věci. O tomto je pořízen zápis, který je poté uložen u soupisu majetku klienta. V zápise je uveden soupis odnášených věcí, datum, podpis kontaktní osoby a svědka. Je proveden zápis do IS Cygnus.

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.

#### **4 Stravování**

Stravování je zajištěno ve vlastní kuchyni, a to nepřetržitě. Denně je připravováno pět jídel (snídaně, dopolední svačina, oběd, odpolední svačina, večeře). Jídelníček sestavuje vedoucí kuchyně ve spolupráci s nutriční terapeutkou. Připravujeme stravu odpovídající dietním omezením klientů (zejména racionální, diabetickou nebo šetrící dietu). Podle potřeb klientů je strava mechanicky upravována. Hlavní jídla jsou klientům podávána na jídelnách na jednotlivých patrech nebo v hlavních jídelnách. V případech hodných zřetele je možné podávat stravu na pokoji klienta. Celý den je klientům zajišťován dostatek tekutin. Každý klient má na pokoji k dispozici konvici s čajem, který personál pravidelně doplňuje. V obou budovách jsou k dispozici automaty na ochucenou vodu. Večeře si mohou klienti volit z nabídky dvou jídel.

Orientační časový harmonogram podávání jídel:

snídaně a dopolední svačina	od 7.30 hodin
oběd	od 12.00 hodin
odpolední svačina (roznáška po pokojích)	od 14.30 hodin
večeře	od 17.00 hodin

Klient má právo odmítnout nebo neodebrat stravu, a to včetně dietní stravy. Za odmítnutou nebo neodebranou stravu není poskytována jiná strava ani finanční náhrada. Pokud klientovi lékař doporučí enterální výživu (NGS, NJS nebo PEG), může ředitel učinit výjimku v úhradě za stravu.

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.

#### **5 Zdravotní a ošetrovatelská péče, aktivizační činnosti**

Péče je klientům poskytována formou zdravotní péče, ošetrovatelské péče, ošetrovatelské rehabilitace a aktivizace, a to v rozsahu odpovídajícím jejich zdravotnímu stavu a potřebám.

Péči poskytujeme v souladu s osobním cílem popsáním v individuálním plánu. 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.

Denní hygienu provádějí klienti podle svých zvyklostí, přání a potřeby. Klienti dbají na dodržování zásad osobní hygieny jako základ zdravotní prevence. Ve vlastním zájmu pečují o čistotu šatstva, prádla, obuvi, udržují pořádek na pokojích, ve skříních, nočních stolcích a společných prostorách.

Kadeřnické a pedikérské služby zprostředkováváme na základě požadavků klienta.

Lékařská péče je zajišťována praktickým lékařem dle volby klienta. Docházejí k nám také specialisté v oborech psychiatrie, neurologie a kardiologie.

V případě, že si klient přeje podávat léky zdravotním personálem, předloží při nástupu vedoucí zdravotní péče aktuální rozpis užívaných léků a léky, které si přináší sebou. Pokud si klient přeje ponechat své léky u sebe a užívat je sám, nese plnou odpovědnost za případné zhoršení zdravotního stavu, které vzniklo nesprávným užíváním léků.

Léky jsou zajišťovány prostřednictvím Poskytovatele nebo si je klienti mohou zajišťovat sami, případně prostřednictvím rodiny. V případě, že si klient zajišťuje léky sám nebo prostřednictvím rodiny, jsou mu v dostatečném časovém předstihu předány recepty s tím, že za včasné doplnění léků sám zodpovídá.

Léky a zdravotnické či inkontinenční pomůcky předepsané lékařem jsou hrazeny zdravotní pojišťovnou buď plně, nebo částečně. Případné doplatky léků, inkontinenčních pomůcek, případně volně prodejné léky a doplňky stravy dle přání klienta si klienti hradí z vlastních finančních prostředků. Zajištění léků a pomůcek mohou po dohodě a se souhlasem klienta zprostředkovat zaměstnanci, avšak u dodavatele, který je vybrán Poskytovatelem, přičemž hlavním kritériem je rychlá a bezproblémová spolupráce, komunikace, dodávka a distribuce na oddělení.

Pro klienty, kteří souhlasí s přípravou a podáním léků zdravotními sestrami, jsou léky průběžně doplňovány a uloženy v boxech označených jejich jménem, které jsou uloženy na sesterně zdravotnického personálu v uzamykatelných skříních.

Klientům je doporučeno využívat možnost preventivních prohlídek, vyšetření a ošetření v době nemoci a úrazů, dodržovat léčebný režim, doporučení lékaře a zdravotních sester a užívat předepsané léky. Pokud tato doporučení klienti nerespektují, nesou sami plnou odpovědnost za případné následky.

Změnu zdravotního stavu, potřebu lékařského vyšetření, příp. úraz oznámí klient službu konající zdravotní sestře, která situaci vyhodnotí a rozhodne o dalším postupu.

Doprovody na plánovaná odborná vyšetření zajišťuje rodina klienta (může zabezpečit i cestu, příp. doprovodit klienta přímo v ambulanci). O potřebě doprovodu je rodina klienta informována s dostatečným předstihem, předání informací zajišťuje denní sestra. V případě, že rodina není schopna doprovod klienta zajistit nebo se jedná o akutní stav, je doprovod realizován pracovníkem organizace (zpravidla rehabilitačním pracovníkem).

V případě hospitalizace klienta je bez průtahů informována kontaktní osoba. Informace poskytuje vedoucí zdravotní péče, příp. zdravotní sestra ve směně. Po dobu nepřítomnosti klienta (odjezd do nemocnice apod.) je pokoj uzamčen. 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 (příp. zdravotní sestrou ve směně) bez průtahů informována kontaktní osoba.

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.

## **6 Individuální plánování sjednané sociální služby**

Cílem individuálního plánování je přizpůsobit sociální službu potřebám, očekávání a požadavkům klienta v rámci možností Poskytovatele. Jedná se o proces, kdy klient, zaměstnanci a osoby blízké společně plánují průběh poskytované služby, aby byly potřeby klienta naplněny a přispívaly k řešení jeho nepříznivé sociální situace a kvalitě života.

Individuální plán sjednává s klientem klíčový pracovník. Do procesu plánování mohou být zapojeni také další zaměstnanci Poskytovatele nebo osoby blízké či ustanovený zákonný zástupce klienta.

Klíčový pracovník je určen z řad zaměstnanců Poskytovatele. Klient má právo požádat o změnu klíčového pracovníka.

Klient má možnost nahlížet do sociální dokumentace týkající se jeho osoby. Dokumentaci mu na vyžádání předá k nahlédnutí sociální pracovník. Sociální dokumentaci týkající se poskytovaných úkonů péče poskytne vedoucí ošetřovatelského úseku.

## **7 Fakultativní služby**

V souladu s provozními možnostmi poskytuje SeniorCentrum Skuteč svým klientům nad rámec základních činností tyto fakultativní služby:

- doprava,
- nadstandartní úklid,
- větší oprava prádla,
- nadstandartní opravy,
- nadstandartní IT služby,
- zapůjčení přímotopu,
- lednička,
- televize.

Aktuální ceník fakultativních služeb a podrobný popis jednotlivých služeb je k dispozici v kanceláři sociálního pracovníka a na webových stránkách.

## **8 Návštěvy**

Návštěvní hodiny jsou od 9 do 19 hodin. Při příchodu na vrátnici budovy prosíme návštěvy o sdělení, kterého z klientů či zaměstnanců jdou navštívit.

K návštěvám je možné využít pokoj klienta nebo hlavní jídelny obou budov, dále například pergoly. Na dvoulůžkových a apartmánových pokojích se návštěva může zdržet nejvíce jednu hodinu denně (z důvodu zachování soukromí klientů).

V případě závažného 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.

## **9 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.

## **10 Výbor obyvatel**

Prostřednictvím Výboru obyvatel se klienti podílejí na zvyšování kvality poskytované sociální služby. Výbor obyvatel spolupracuje s vedením organizace, sděluje 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. Schůzky se může účastnit kterýkoliv klient, který má zájem podílet se na chodu organizace, kterýkoliv klient může vznést připomínky. Z jednání Výboru obyvatel je ředitelem vyhotoven zápis, který je zveřejněn na nástěnkách jednotlivých oddělení.

## **11 Poštovní zásilky**

Listovní tajemství je plně respektováno. Veškerá příchozí pošta je zapsána do evidenční knihy. Došlé poštovní zásilky klientovi předá sociální pracovnice.

## **12 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.

## **13 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.

## **14 Zpracování osobních údajů**

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, rodné číslo, pohlaví, adresa, informace o omezení svéprávnosti, číslo OP, dále výše důchodu (v případě

žádosti o snížení úhrady), vyjádření lékaře, osobní cíle, schopnosti a potřeby, fotografie nebo filmové záznamy,

- zdravotní pojišťovna, informace o zdravotním stavu, o průběhu a výsledku poskytovaných zdravotních služeb,
- 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.

## **15 Úspora energií a třídění odpadu**

Klienti jsou povinni podílet se na šetrném zacházení s energiemi v tomto minimálním rozsahu:

- zhasínání v koupelnách, pokud není užívána,
- zhasínání v pokojích, pokud je umožněn vstup denního světla,
- ve dnech, kdy je budova vytápěna, efektivně větrat, tj. utlumit vytápění, větrat krátce a intenzivně, zpravidla 2x denně po dobu 5 minut,
- nepřetápění pokojů,
- nezakrývání topných těles a vypínání topných těles v dlouhodobé nepřítomnosti.

Ve společných prostorách jsou k dispozici nádoby na papír a plast, v areálu jsou umístěny odpadkové koše a kontejnery na papír, plast, sklo a kovové odpady.

## **16 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:

- obtěžování kouřem z cigaret, vulgárními výrazy, osobním zápachem či jiným zápachem, nepřiměřeným osvětlením, hlukem a nedodržováním základních hygienických pravidel,
- nedodržování pořádku v budově a v areálu,
- nepřiměřené užívání alkoholu nebo omamných látek, v jejichž důsledku klient svým chováním narušuje běžná společenská pravidla
- slovní napadání ostatních klientů nebo zaměstnanců,
- vynucování si úsluh nebo finančních výpůjček od ostatních klientů nebo zaměstnanců,
- hromadění nebezpečných předmětů, které mohou způsobit ohrožení zdraví klientů, zaměstnanců nebo škody na majetku,
- kouření mimo vyhrazené prostory,
- nešetrné zacházení s energiemi,
- nezaplacení úhrady.



Za hrubé porušení je považováno především:

- fyzické napadení a sexuální obtěžování ostatních klientů nebo zaměstnanců,
- úmyslné poškození majetku Poskytovatele nebo majetku ostatních klientů,
- krádež majetku ostatních klientů, zaměstnanců nebo Poskytovatele,
- vyhrožování ostatním klientům nebo zaměstnancům,
- omezování práv ostatních klientů.

## **17 Dodržování bezpečnostních předpisů**

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

Jako prevence před vznikem škody platí na pokojích a ve společných prostorách zákaz používání otevřeného ohně (kouření, zapalování svíček, olejových lampiček apod.). Klienti nemohou uchovávat chemikálie, věci hygienicky závadné, staré potraviny apod.

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

Klienti jsou povinni udržovat pokoj, základní provozní zařízení a vybavení v řádném stavu a bezodkladně hlásit potřebu oprav a umožnit její provedení. Jsou povinni nahlásit do soupisu majetku klienta všechny elektrické spotřebiče, které si přinesou. Na balkony pokojů lze umístit nábytek pouze do výše zábradlí. Na chodbách nelze z bezpečnostních důvodů umístit žádný nábytek, skladovat obuv ani jiné věci.

## **18 Závěrečná ustanovení**

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.

Tato pravidla jsou veřejně přístupná na internetových stránkách [www.scskutec.cz](http://www.scskutec.cz) a v kanceláři sociálního pracovníka. Každý nový klient je obdrží ve formě pro klienty v písemné podobě při podpisu smlouvy.

Poskytovatel si vyhrazuje právo na průběžné úpravy pravidel zejména v souvislosti s legislativními změnami. Na změny Vnitřních pravidel jsou klienti upozorněni na Výboru obyvatel, prostřednictvím každodenní komunikace s personálem, na nástěnkách nebo osobně sociálním pracovníkem.

## Stížnosti a připomínky

Klienti, zaměstnanci i další osoby mají právo podávat stížnosti, podněty a připomínky, které se týkají kvality a způsobu poskytovaných služeb. O této možnosti je každý klient informován prostřednictvím Vnitřních pravidel při uzavření smlouvy. Podání stížnosti, podnětu nebo připomínky je právo každého a není důvodem k jakékoliv diskriminaci. Všechny stížnosti, podněty a připomínky jsou zdrojem informací o poskytovaných službách a jsou chápány jako podnět ke zvýšení kvality poskytované služby.

### 1 Co je považováno za stížnost

Osoba musí své ústní nebo písemné vyjádření označit jako stížnost. Z tohoto vyjádření je nepochybné, že přednáší stížnost, že to není jen připomínka, poznámka, návrh apod. Jako se stížností je postupováno i v případě sdělení závažných informací souvisejících s poskytováním služby.

### 2 Kdo může podávat stížnosti, podněty a připomínky

Právo podat stížnost (podnět nebo připomínku) mají klienti SeniorCentra Skuteč, jejich rodinní příslušníci či osoby blízké, zákonný zástupce klienta nebo nezávislý zástupce klienta a zaměstnanci SeniorCentra Skuteč.

Podání stížností nesmí být na újmu tomu, kdo ji podal, ani tomu, v jehož zájmu byla podána.

### 3 Podávání stížností, podnětů a připomínek

Stížnost (podnět nebo připomínka) může být podána osobně, telefonicky na číslech 469 363 410, 602 161 184, písemně na adresu SeniorCentrum Skuteč, Smetanova 946, 539 73 Skuteč, elektronicky na adresu [podatelna@scskutec.cz](mailto:podatelna@scskutec.cz), nebo vhozením do schránek „Stížnosti a připomínky“, které jsou na každém oddělení. Schránky jsou nejméně 1x týdně vybírány.

Stížnost (podnět nebo připomínku) 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.

### 4 Vyřizování stížností, podnětů a připomínek

Pro vyřizování stížností je ředitelem stanovena komise, která vypracuje zápis o projednání stížnosti. Členové komise jsou nezávislí, nepodjatí, bez střetu zájmů. Pokud směřuje stížnost vůči konkrétní osobě, je vyžádáno její ústní nebo písemné vyjádření.

Stěžovatel může být na vlastní žádost přizván k šetření stížnosti (pokud se nejedná o skutečnosti osobní povahy nebo citlivé údaje) nebo si může zvolit nezávislého zástupce, který jej bude zastupovat nebo doprovázet. V mimořádných případech, se souhlasem zúčastněných stran, může být v rámci šetření stížnosti využito konfrontace.

Členové komise jsou povinni pečlivě prošetřit všechny okolnosti stížnosti, posoudit její odůvodněnost, navrhnout opatření k odstranění nedostatků a vypracovat návrh písemné odpovědi stěžovateli.

Běžné stížnosti jsou řešeny neprodleně, ostatní stížnosti mají stanovenou lhůtu 30 dní od podání stížnosti. Pokud se vyskytnou skutečnosti, které nedovolí lhůtu dodržet, je o tom stěžovatel písemně informován a je mu sdělena nová lhůta pro vyřízení jeho stížnosti.

O výsledku vyřízení stížnosti je stěžovatel písemně informován srozumitelnou formou. Pokud netrvá na písemném vyjádření, je prokazatelně informován ústně.

V případě, že budou v průběhu šetření stížnosti zjištěny skutečnosti, které zakládají podezření ze spáchání trestného činu, jsou členové komise povinni o těchto skutečnostech neprodleně informovat ředitele, který stanoví další postup.

Stížnost musí být prošetřena v celém rozsahu a jsou navržena taková opatření, aby se oprávněná stížnost nemohla opakovat.

Pro vyřizování anonymních stížností platí stejná pravidla jako pro stížnosti ústní nebo písemné. Pokud se anonymní stížnost týká konkrétní osoby, bude písemně informována o této skutečnosti a výsledku, s jakým byla anonymní stížnost vyřízena.

Pokud je stížnost směřována proti řediteli, je k prošetření a vyřízení předložena zřizovateli, kterým je Město Skuteč.

V případě, že stěžovatel není spokojen se způsobem a výsledkem vyřízení své stížnosti, může se obrátit na další instituce.

Připomínky jsou řešeny vedoucími úseků v rozsahu jejich kompetencí. V případě přesahu kompetencí řeší připomínky porada ředitele. Na připomínky není zpracovávána písemná odpověď.

U opakovaných a již rozhodnutých stížností je třeba se vždy znovu přesvědčit, zda trvá stav zjištěný předchozím šetřením. V případě, že byla zjednána náprava a opakovaná stížnost neobsahuje nové skutečnosti, bude pouze zaevidována s odkazem na původní stížnost. Pokud opakovaná stížnost obsahuje nové skutečnosti a zjednaná náprava nebyla dostatečná, stížnost bude znovu zaevidována a projednána.

## **5 Mlčenlivost a respektování soukromí**

Všichni zaměstnanci jsou povinni zajistit mlčenlivost o všech skutečnostech, které se týkají klientů, a to i v případě podaných stížností, podnětů a připomínek.

Při vyřizování stížností je vždy respektováno soukromí a lidská práva klienta. Všechny údaje týkající se stížností jsou důvěrné povahy a je podle toho s nimi nakládáno. Dokumentace o podaných stížnostech podléhá předpisům o archivaci a skartaci.

## **6 Kontakty na další instituce**

Není-li stěžovatel spokojen se způsobem vyřízení stížnosti, může se obrátit na další instituce:

### **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 Poříčním 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

## **Nouzové a havarijní situace**

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.

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.

S případnými nouzovými a havarijními situacemi jsou zaměstnanci seznamováni na provozních poradách. Popis těchto situací je součástí Vnitřních pravidel, se kterými je klient seznámen při podpisu Smlouvy. Dokumentace o průběhu a řešení nouzových a havarijních situací je vedena v IS Cygnus nebo v Evidenci nouzových a havarijních situací, která je uložena u ředitele. Zápis vyhotovují zaměstnanci, kterých se situace týká. V zápisu je uvedeno především datum a hodina události, datum a hodina vytvoření zápisu, dotčené osoby, popis situace, poškození majetku klientů nebo zařízení, návrh řešení, případná zranění osob apod.

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

Klient může oznámit ztrátu kterémukoli zaměstnanci, který neprodleně informuje nadřízeného pracovníka. Na přání klienta informujeme policii. Pokud si klient nepřeje ztrátu řešit za účasti policie, je situace bez průtahů řešena pověřeným pracovníkem. Pověřeným pracovníkem je ředitel, sociální pracovník nebo vedoucí ošetřovatelské 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, navrhaný způsob řešení, podpis oznamovatele, podpis pověřené osoby, podpis svědka, datum zápisu. Za majetek, který si klient neuložil do správy SeniorCentra Skuteč, nenese organizace odpovědnost a klient nemůže požadovat náhradu případné škody. Uložení majetku se rozumí předání cenných věcí do úschovy u sociálního pracovníka (zápis do hotovostních nebo hmotných depozit).

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

### **Klient je opilý**

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 policie. 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 účtována fakultativní služba nadstandartní úklid. V případě poškození majetku, je klient povinen uhradit způsobenou škodu.

### **Výskyt přenosné nemoci**

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

Při podezření na výskyt přenosné nemoci je bez zbytečných průtahů sestrou ve směně informována vedoucí zdravotní péče. Přenosnou nemoc nebo podezření na ni 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 zachovávána 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 realizace opatření je zaznamenán v IS Cygnus.

### **Cizí osoba v budově**

Návštěvní hodiny jsou od 9 do 19 hodin. Po skončení návštěvních hodin jsou budovy v 19 hodin uzavřeny.

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

### **Nehlášená nepřítomnost klienta**

Veškerý personál sleduje pohyb klientů v areálu. Po skončení návštěvních hodin jsou budovy v 19 hodin uzavřeny. Vrátný předá na sesternu informace o nepřítomných klientech.

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)**

Pokud je klient schopen vrátit se sám, počkáme s dalšími kroky dle domluvy. Pokud se klient ve stanovenou dobu nevrátí, bude informována kontaktní osoba, nadřízený pracovník, jeho prostřednictvím ředitel, ev. policie.

Pokud je podezření na zdravotní problémy, je oznamovatel požádán, aby kontaktoval tísňovou linku.

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

### **Agresivní klient**

Veškerý personál se snaží vytvářet prostředí, ve kterém by se klienti cítili spokojeně a bezpečně. Zaměstnanci si při poskytování sociální služby všímají klientů, jejich jednání a změn v jejich chování.

Vedoucí úseků v přímé péči pravidelně na svých poradách posuzují míru rizika agresivity klientů a dojednávají opatření ke zmírnění nebo odstranění příčin možné agresivity. Opatření se projeví v plánování a průběhu služby. 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, zejména službu konající sestry. 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 policii. O tomto řešení je učiněn zápis do IS Cygnus. Jsou provedena preventivní opatření (posílení kontrol, zvýšení počtu zaměstnanců na oddělení apod.).

K omezení pohybu klienta 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. Při použití a evidenci opatření omezujících pohyb je postupováno v souladu se zákonem 108/2006 Sb. Evidence případů, kdy byla použita opatření omezující pohyb osob, je uložena u vedoucí zdravotní péče.

### **Živelné události, poruchy**

Veškerý personál sleduje běžnou činnost a funkčnost zařízení zajišťujících provoz. 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-li k poškození zařízení budovy,
- je poškozen výtah, v případě vážnější poruchy je volána havarijní služba.

V případě požáru jsou voláni hasiči 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**

V případě, že se na směnu, kde by došlo přerušením 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.

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

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

Každý zaměstnanec (i zpracovatel osobních údajů) je povinen oznámit nadřízenému pracovníkovi jakoukoliv událost, která má, nebo by mohla mít vliv na bezpečnost osobních údajů. Dokumentaci bezpečnostních incidentů včetně skutečností týkajících se daného porušení a příčin, jejich odstranění a přijetí nápravných, příp. preventivních opatření vede ředitel.

Ředitel je povinen 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.

<b>Důležitá telefonní čísla:</b>	
Městská policie Skuteč	731 557 507
Policie ČR – služebna Skuteč	974 572 731
zdravotní záchranná služba	155
hasiči	150
policie	158
tísňová linka	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 M. Krejčí	736 500 294
technik M. Jadrný	605 575 267
ředitelka	602 161 184
vedoucí ošetrovatelské péče	605 574 726
vedoucí zdravotní péče	602 163 632
vedoucí sociální péče	725 101 646