

Sociální centrum Kraje Vysočina, Rantířovská 5908/2a, Jihlava 58601



**Sociální
centrum KV**

Pravidla pobytu

v Sociálním centru Kraje Vysočina

Pracoviště Jihlava

Domov se zvláštním režimem

Určeno pro: Pro uživatele a pracovníky Sociálního centra Kraje Vysočina	Datum účinnosti: 1. 2. 2025
Zpracovala: Bc. Eva Josífková, Bc. et Bc. Soňa Kuchyňová	Schválila: PaedDr. Martina Matějková
Aktualizováno: 1.6.2024, 23.1.2025	

1. Úvod

Sociální centrum Kraje Vysočina, příspěvková organizace Kraje Vysočina, ve svém zařízení poskytuje sociální služby seniorům převážně z kraje Vysočina, kteří nemohou žít z důvodu snížené soběstačnosti ve svém domácím prostředí.

Usilujeme o zachování přirozených kontaktů uživatelů a podporujeme jejich stávající dovednosti v péči o sebe sama.

Zařízení poskytuje tyto služby:

- ubytování (úklid, praní a drobné opravy ložního a osobního prádla a ošacení, žehlení)
- stravování (celodenní, odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování)
- pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu
- pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- sociálně terapeutické činnosti
- aktivizační činnosti
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

Naše služby jsou odborné, bezpečné a poskytované kvalifikovaným personálem.

2. Základní zásady soužití

Zařízení má definovány principy, kterými se řídí při jednání se všemi uživateli:

- Týmová práce
- Individuální přístup ke každému uživateli
- Vzájemná důvěra a respekt
- Vytváření podmínek pro uplatňování vlastní vůle uživatele

- Podpora samostatnosti a soběstačnosti
- Zachování lidské důstojnosti a úcty k člověku
- Pomoc a podpora při udržování přirozených vztahů (rodina, přátelé)

Prostředí zařízení musí zaručovat klid, pohodlí a bezpečnost pro všechny uživatele služeb. Prosíme naše uživatele, aby usilovali o dobré a přátelské vzájemné soužití, aby se k sobě chovali vlídně a vstřícně.

Za narušení soužití je považována zejména krádež, verbální agresivita vyšší intenzity, vyhrožování fyzickým napadením, které může důvodně vzbudit obavy u jiného uživatele nebo u pracovníka poskytovatele.

Za narušení soužití zařízení nepovažuje takové narušení, které je ovlivněno základním onemocněním uživatele, např. demence.

3. Ubytování

Uživatel je po svém příchodu do zařízení ubytován na pokoji, který mu byl předem vybrán a který odpovídá jeho potřebám (při výběru je zohledněn zdravotní stav a schopnosti uživatele). Zařízení nabízí ubytování v jednolůžkových a dvoulůžkových pokojích.

Pokud má uživatel zájem o přestěhování na jednolůžkový pokoj, sdělí tuto informaci sociální pracovníci zařízení (ústně, písemně), která vede evidenci žadatelů o jednolůžkové pokoje.

Každý pokoj je se souhlasem uživatele viditelně označen jeho jménem a příjmením (pro lepší orientaci v novém prostředí), popřípadě jiným poznávacím symbolem (obrázek, který si uživatel přeje – oblíbená květina, vlajky procestovaných zemí).

K pokoji náleží sociální zařízení (bezbariérové WC, sprchový kout, umyvadlo). Jednolůžkový pokoj má společné sociální zařízení s vedlejším jednolůžkovým pokojem. Základním vybavením pokoje je elektrické polohovací lůžko s lampičkou, noční stolek s jídelní deskou, šatní skříň, komoda, jídelní stůl a židle.

Po předchozí dohodě s Poskytovatelem si uživatel může pokoj vybavit drobnými předměty (např. rádio, TV, obrázky) dle prostorových možností pokoje.

Pokud si uživatel přinese vlastní elektrospotřebič, nahlásí tuto skutečnost sociální pracovníci. Poplatky za užívání těchto spotřebičů hradí uživatel ze svých finančních prostředků. Revizi před příchodem do domova si zajišťuje uživatel sám na vlastní náklady. Další předepsané revize zajistí revizní technik, kterého zprostředkuje zařízení, na náklady uživatele, který je vlastníkem daného spotřebiče (zakotveno ve Smlouvě o poskytnutí sociální služby).

Pracovníci zařízení vstupují do pokojů se souhlasem uživatele. Pouze v mimořádných případech je uživatel povinen umožnit vstup do pokoje pověřeným pracovníkům zařízení i v době své nepřítomnosti.

Uživatelé jsou ubytováni podle pohlaví, jde-li o manžele nebo druhu s družkou, jsou ubytováni společně ve dvoulůžkovém pokoji, pokud to možnosti zařízení dovolí (např. aktuálně volná lůžka).

Z důvodu zachování bezpečného prostředí uživatelů není dovoleno v zařízení přechovávat nebezpečné chemikálie, topná tělesa, zbraně, hygienicky závadné předměty a omamné a psychotropní látky a používat otevřený oheň (např. svíčky). Uživatelům také není dovoleno přechovávat na pokoji jiné nebezpečné předměty (ostré nože, žiletky, nůžky, manikúru, zápalky, zapalovače, nářadí a další podobné předměty).

Vzhledem ke zdravotnímu stavu lze po předchozí domluvě ponechat tyto předměty uživatelům na pokoji, musí však být uloženy v uzamykatelné skříni kvůli bezpečnosti ostatních uživatelů. V případě nepříznivého zdravotního stavu jsou tyto předměty uloženy u personálu.

4. Přestěhování uživatele

Přestěhování uživatele je možné po vzájemné dohodě v průběhu poskytování služby (např. nepříznivé vztahy se spolubydlícími, pokoj nevyhovuje potřebám uživatele) jakmile se uvolní

jiné lůžko, které bude vyhovovat potřebám uživatele. Po domluvě s uživatelem sociální pracovnice informuje o přestěhování rodinu uživatele.

Pokud dojde v průběhu poskytování služby k takové změně, která vyžaduje změnu služby (domov pro seniory, domov se zvláštním režimem), bude s uživatelem zahájeno jednání o přestěhování na jinou službu, která bude vyhovovat jeho potřebám.

5. Kouření v zařízení

Kouření je možné pouze ve vyhrazených prostorách zařízení. Na oddělení DZR C, D a E, F jsou k dispozici lodžie a terasy, kde je kouření povoleno. Na oddělení DZR A, B doprovází pracovník uživatele do venkovních prostor (na terasu).

Venkovní prostory vyhrazené pro kouření jsou viditelně označeny.

Ve vnitřních prostorách zařízení je přísný zákaz kouření.

6. Poštovní zásilky

Zásilky do vlastních rukou a peněžní poukázky předává pracovník doručovací služby konkrétnímu uživateli.

Balíky a ostatní zásilky přejímá pro uživatele pověřený pracovník zařízení na základě Průkazu příjemce, vystaveného na jména pověřených zaměstnanců Českou poštou. Pověřený pracovník je povinen veškeré takto doručené zásilky vydat uživatelům bez prodlení a zachovat listovní tajemství.

7. Úschova cenných věcí

Zařízení neručí za hotovost a cenné věci uložené na pokojích. Uživatelé mají možnost uložení cenných věcí v trezoru zařízení. O cennostech uložených v trezoru vede sociální pracovník zařízení evidenci a zodpovídá za ni v plné výši. Cenné věci má uživatel možnost uložit si také

na pokoji – v uzamykatelném trezoru, který je součástí šatní skříně. Za klíč od trezoru si zodpovídá sám uživatel.

8. Hospodaření s finančními prostředky uživatelů

Finanční prostředky uživatele mohou být dle individuální dohody s uživatelem uloženy v depozitní pokladně a sociální pracovník zařízení s nimi hospodaří ve prospěch uživatele, na základě jeho potřeb a přání. Uživatel je informován o zůstatku jeho hotovosti formou výpisu z hotovostních depozit, a to pravidelně každý měsíc, nejpozději do 20. dne v měsíci.

Cennosti i finanční hotovost zůstává vždy majetkem uživatele.

Na základě individuální dohody s uživatelem mohou být dále hrazeny z jeho finančních prostředků ostatní osobní náklady spojené s pobytem v zařízení, které nejsou součástí úhrady.

Jedná se především o:

- doplatky léků a zdravotních potřeb či pomůcek,
- platby za odebírané tiskoviny,
- vlastní hygienické potřeby (toaletní papír, šampón, holicí potřeby, kosmetika atd.),
- pomůcky pro inkontinenci (pleny, podložky, kalhotky atd.),
- drobné nákupy,
- fakultativní služby (např. doprava služebním automobilem, vlastní elektrospotřebič).

Sociální pracovník zařízení je povinen na požádání provést vyúčtování finančních pohybů na osobním kontě uživatele a předložit mu je v tištěné formě.

9. Stravování uživatelů

V Sociálním centru Kraje Vysočina poskytujeme celodenní stravování.

Stravování je zajištěno prostřednictvím stravovacího provozu Nemocnice Jihlava.

Stravování probíhá na základě předem zveřejněného jídelního lístku.

Strava odpovídá věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování. Zařízení spolupracuje s nutriční terapeutkou.

Dietní stravování indikuje ošetřující lékař. Pokud uživatel dietu odmítá, je proveden záznam v ošetřovatelské dokumentaci, uživatel je seznámen s následky spojenými s nedodržením léčebného režimu, vše mu je vysvětleno a zaznamenáno.

Strava je uživatelům poskytována 3 x denně, v případě diabetické stravy až 6x denně (přesnídávka, odpolední svačina, II. večeře).

Uživatelé se mohou stravovat na svém pokoji nebo využít společnou jídelnu na jednotlivých odděleních zařízení. Při servírování jídel je uživatelům zajištěna vhodná kultura stolování. Je-li uživatel v době podávání stravy na vyšetření nebo ošetření v nemocnici, případně na jiné předem ohlášené a dohodnuté akci, je mu jídlo předloženo v době po jeho návratu.

Při plánované nepřítomnosti (dovolená, nemocnice) má uživatel možnost odhlásit stravu, a to tak, že uživatel nahlásí svoji nepřítomnost nejméně 2 pracovní dny před plánovaným odchodem (do 8 hodin ráno) zdravotnímu personálu ve službě, který provede odhlášení stravy a provede zároveň záznam do systému Cygnus 2 - Nepřítomnost. Za takto odhlášenou stravu náleží uživateli tzv. „vratka“ – tj. vrácení poměrné části peněz za neodebranou stavu – dle platného Sazebníku úhrad.

Stravu poskytujeme:

- snídaně 8.00 hodin
- oběd 11.30 hodin
- večeře 17.00 hodin

Uživatelům, kterým je poskytována diabetická strava je přesnídávka a II. večeře podávána dle aplikace inzulínu. Odpolední svačina je podávána ve 14.30 hodin.

Zpravidla 3x týdně (pondělí, středa, čtvrtek) je poskytována teplá večeře (polévka).

Zpravidla 4x týdně (úterý, pátek, sobota, neděle) je poskytována studená večeře.

V případě individuálních potřeb je možné čas výdeje jídla přizpůsobit uživateli (např. pozdější podání snídaně, při odpolední vycházce pozdější podání večeře atd.). Jídlo je také možné ohřát v mikrovlnné troubě na jednotlivých odděleních.

Uživatelé mají možnost si potraviny uschovat do společné ledničky na oddělení – předají sloužícímu personálu, který potraviny označí příjmením uživatele. Potraviny s prošlou dobou trvanlivosti budou po informování uživatele zlikvidovány.

Uživatelé se mohou vyjadřovat ke kvalitě, složení a způsobu podávání stravy. Své připomínky mohou uživatelé sdělit ošetřujícímu personálu zařízení, vedoucím pracovníkům, kteří předají k vyřízení kompetentním osobám, popřípadě využít „*Schránky na připomínky, podněty a stížnosti*“, které jsou k dispozici na každém oddělení.

Pitný režim je po celý den zajištěn formou čaje, který je k dispozici v termo nádobách na jednotlivých odděleních zařízení, a vody.

10. Zajištění lékařské péče

Lékařskou péči v obvyklém rozsahu má zařízení zajištěnou prostřednictvím praktického lékaře, který dochází na základě smlouvy do zařízení pravidelně 1x týdně nebo na základě telefonické žádosti.

Uživatel má možnost ponechat si svého praktického lékaře.

Pokud nebude uživatel zaregistrován u praktického lékaře Sociálního centra Kraje Vysočina, zajistí si informace o svém zdravotním stavu formou výpisu ze zdravotní dokumentace od

svého ošetřujícího lékaře, a doloží v den nástupu do zařízení ošetřujícímu lékaři zařízení. Dále je uživatel povinen doložit lékaři zařízení každou změnu medikace, a to ihned od změny, a to ve formě nového výpisu.

Tento uživatel je povinen si zajišťovat sám kontakt se svým praktickým lékařem, potřebné léky a pomůcky. Uživatel nebo osoba blízká v tomto případě zajistí:

- domluvu a realizaci návštěvy u svého praktického lékaře nebo návštěvu v zařízení
- transport uživatele k lékaři nebo lékaře k uživateli
- informování sestry ve službě o termínu a čase návštěvy
- pravidelné předepisování léků a pomůcek pro inkontinenci
- doručení receptů a zprávy od lékaře bezprostředně po návštěvě (sestře ve službě)
- doručení příkazu k transportu uživatele před plánovaným výjezdem

Uživatel souhlasí, že poskytovatel zprostředkuje uhrazení zákonných regulačních poplatků a dále doplatků za léky v příslušné lékárně. Výši doplatku určuje lékárna.

Praktický lékař zařízení provádí hygienicko-epidemiologický dozor v zařízení. Jedenkrát za rok vykonává preventivní zdravotní prohlídky uživatelů. Informace o zdravotním stavu uživatelů třetím osobám podává zásadně lékař nebo osoba jim určená. Dodržuje při tom zásady sdělování informací (komu smí co sdělit) a také etické normy.

Psychiatrickou péči poskytuje uživatelům specialista-psychiatr, který pravidelně dojíždí do domova 1x za 14 dní, ev. dle potřeby.

Smluvní praktický lékař a smluvní lékař-psychiatr zařízení určují podle potřeby, zda má být uživatel vyšetřen nebo ošetřen jiným odborným lékařem, popř. má být hospitalizován. Nutný doprovod uživatele zabezpečí dle možností rodina uživatele, popř. pracovníci zařízení, a to vždy po vzájemné domluvě.

V době, kdy není v zařízení přítomen praktický lékař nebo specialista-psychiatr, zhodnotí sestra ve službě při zhoršení stavu situaci a zavolá buď ošetřujícího lékaře nebo ZZS (zdravotnickou záchrannou službu).

Podávání léků může být zajištěno prostřednictvím všeobecných sester. Léky předepisuje uživatelům ošetřující lékař. Doplatky za léky je povinen si každý uživatel hradit ze svých finančních prostředků. Lékař informuje uživatele o účincích a o správném užívání léků, event. o adekvátní náhradě léku (např. lék od jiného výrobce se stejným účinkem, ale za jinou cenu).

Léky naordinuje lékař do záznamu o zdravotním stavu uživatele. Léky pro běžnou potřebu se uchovávají v zařízení v uzamčené skříni v pracovně sester. Za správné uložení léků odpovídá vedoucí oddělení, v její nepřítomnosti jiná všeobecná sestra, která má službu. Evidence vydaných receptů a příjem léků z lékárny je veden v příslušném programu v PC. Podání léků zaznamená sestra do ošetřovatelské dokumentace uživatele.

Pokud si uživatel přeje a umožňuje to jeho zdravotní stav, může mít léky u sebe bezpečně uschovány (uzamykatelná skříňka), ale v tomto případě nenese lékař ani zdravotnický personál zodpovědnost za případné špatné užití léků a z toho vyplývajících následků a nemají také zodpovědnost za ztrátu či poškození léků. V tomto případě je vše ošetřeno záznamem ve zdravotnické dokumentaci uživatele, který svým podpisem stvrdí souhlas.

11. Ošetřovatelská péče

Ošetřovatelská péče se poskytuje uživatelům 24 hodin denně. Poskytují ji všeobecné sestry, které mají osvědčení k výkonu zdravotnického povolání bez odborného dohledu, s odborným dohledem a pracovníci v sociálních službách, které po odborné stránce vede všeobecná sestra ve službě a vedoucí příslušného oddělení a úseku.

Pracovníci v sociálních službách neprodleně oznámí jakoukoliv změnu u uživatele všeobecné sestře ve službě. To platí též pro závažné změny v průběhu onemocnění. V případě akutního zhoršení stavu uživatele je službu konající všeobecná sestra povinna bezodkladně přivolat lékařskou pomoc.

Pracovníci přímé péče jsou povinni dodržovat Hygienicko-epidemiologický řád zařízení a motivovat a podporovat uživatele v udržování důstojného prostředí v domově. Respektují při tom jejich lidská práva a Etický kodex zaměstnanců Sociálního centra Kraje Vysočina.

12. Klíčový pracovník – jeho úloha

Klíčový pracovník je pracovník, který se zajímá o potřeby uživatele a plánuje s ním průběh poskytování služby tak, aby uživateli vyhovovala. Je zodpovědný za plánování a průběh služby konkrétních uživatelů a za hodnocení naplňování jejich osobních cílů. Jedná se o sociální pracovníky, pracovníky v sociálních službách. Práci vykonává klíčový pracovník v rámci své pracovní náplně, v pracovní době. Klíčový pracovník zpracovává individuální plán písemně s uživatelem, konzultuje jej v pracovním týmu oddělení, podle tohoto plánu pak pracují všichni pracovníci, kteří se na realizaci plánu podílí. Klíčoví pracovníci postupují dle Standardu kvality č. 5 Individuální plánování průběhu sociální služby.

13. Osobní hygiena

Uživatelé pečují o osobní čistotu, čistotu šatstva, prádla, o pořádek na pokojích, ve skříních, nočních stolcích a ve všech společných prostorech zařízení, kde pobývají.

Uživatelé dodržují podle svých možností zásady osobní hygieny.

Zařízení poskytuje uživatelům potřebnou míru pomoci a podpory při osobní hygieně.

Nabízíme dopomoc při oblékání, nabízíme také praní prádla, které je zajištěno prádelnou zařízením. Prádlo uživatele označíme štítkem, na kterém je uvedena zkratka příjmení uživatele (formou zažehlení). Štítek je na prádle umístěn tak, aby nebyl na viditelném místě (např. do švů, na límeček košil na zátylku atd.).

Výměna ložního prádla probíhá jednou týdně nebo dle potřeby. Nakládání s použitým i čistým prádlem upravuje Hygienický řád Sociálního centra Kraje Vysočina.

Dále nabízíme pomoc při koupání. Pokud uživatel nepotřebuje při celkové hygieně pomoc a spolupráci personálu, může se sprchovat kdykoliv, a to v koupelně na svém pokoji nebo v hlavní koupelně. Z důvodu bezpečnosti doporučujeme koupání nahlásit pracovníkům ve službě. Na centrálních koupelnách je možnost řešit soukromí uživatele při koupeli umístěním cedulky s nápisem „**Prosíme nerušit**“. Pokud si uživatel přeje být zamčený, domluví se s pracovníky ve službě, k přivolání pracovníka využije signalizační zařízení. V případě potřeby mají pracovníci klíče (systém centrálního klíče).

V případě nutnosti pomoci pracovníků je zajištěna koupel nebo sprcha dle individuálního plánu.

14. Úklid

Zařízení zajišťuje ve všech místnostech běžný úklid. Sociální zařízení se uklízí podle potřeby, nejméně však jednou denně s použitím dezinfekčních prostředků. Nejméně jednou za pololetí se provádí generální úklid všech místností.

Skříně s osobními věcmi a noční stolky si mohou uživatelé uklízet sami nebo je na základě dohody pomohou s úklidem pracovníci domova nejméně, a to minimálně 1x týdně. Úklid skříní s osobními věcmi se provádí vždy za přítomnosti uživatele, kterému věci patří.

Všechny prostory zařízení se malují nejméně jednou za dva roky.

Všechny pokoje a jiné místnosti zařízení se pravidelně větrají za pomoci klimatizace.

V případě, že budou na pokoji nalezeny potraviny s prošlou dobou trvanlivosti, které by ohrozily zdraví uživatele, budou po oznámení uživateli zlikvidovány.

15. Provoz zařízení v nočních hodinách

Doba nočního klidu je stanovena od 22,00 hod. do 6,00 hod. V době nočního klidu nesmí být uživatelé zbytečně rušeni, s výjimkou nutnosti podat léky, poskytnout nutnou ošetrovatelskou péči a pravidelných obchůzek. Výjimky z těchto ustanovení jsou možné po domluvě s uživatelem a za předpokladu, že nebudou omezena práva ostatních, kteří využívají služeb zařízení.

Hlavní vchod do zařízení je otevřen min. do 17 hodin.

Pro návštěvy, které přijdou mimo návštěvní dobu, je u hlavního vstupu do zařízení k dispozici zvonek, kterým si přivolají personál zařízení. Případně jsou u vchodu umístěna telefonní čísla na jednotlivá oddělení.

16. Návštěvy v zařízení

V zařízení není určena doba návštěv. Příbuzní a známí mohou přijít na návštěvu kdykoliv, za předpokladu, že se uskuteční v obvyklé denní době tak, aby neomezila práva a soukromí ostatních uživatelů. Návštěvy mohou vzít do zařízení drobné domácí zvíře (např. pes, kočka).

Pokud se uživatelé na dvojlůžkových pokojích nedomluví jinak, žádáme návštěvy na těchto pokojích, aby se na pokoji zdržovali maximálně 60 minut a poté se s ohledem na spolubydlícího přemístili na jiné místo (společenská místnost, kavárna, kaple, zahrada aj.). Jestliže zdravotní stav navštíveného přesun na jiné místo nedovoluje, probíhá návštěva na pokoji.

V době zvýšeného výskytu epidemií, infekcí nebo i v jiných závažných krizových situacích může ředitel organizace na základě nařízení vlády ČR nebo na doporučení orgánů hygienické služby, návštěvy uživatelů na přechodnou a nezbytně nutnou dobu omezit nebo zakázat. Návštěvy v zařízení se řídí Pravidly pro návštěvy.

17. Pobyt uživatele mimo zařízení

Délka pobytu uživatele mimo zařízení není dána. Uživatel oznamuje pobyt mimo zařízení zdravotnickému personálu, alespoň dva pracovní dny do 8. hod. před plánovaným odchodem (z důvodu včasného odhlášení stravy). V opačném případě není možné stravu odhlásit a uživatel nemá nárok na vrácení peněz za neodhlášenou stravu.

Uživatelé omezení ve způsobilosti k právním úkonům mohou pobývat mimo zařízení jen se souhlasem opatrovníka nebo svého zákonného zástupce. Uživatel nepřítomný z důvodu hospitalizace se považuje vždy za předem odhlášeného. Na dobu pobytu mimo zařízení dostane uživatel předepsané léky s upřesněním denního dávkování, aby nedošlo k narušení případné léčby.

18. Vycházky uživatelů

K zaručení bezpečnosti uživatele s ohledem na zdravotní stav poskytneme doprovod na vycházky, návštěvy nebo celodenní výlety uživatelů (pracovník v sociálních službách, sociální pracovnice nebo aktivizační pracovnice) nebo doporučujeme doprovod rodiny či osoby blízké. Je žádoucí, aby uživatel či doprovod v zájmu bezpečnosti ohlásil odchod službu konající sestře a současně sdělil, kam odchází a přibližnou dobu návratu. Omezení vycházek může ze zdravotních důvod doporučit ošetřující lékař.

19. Kulturní a společenský život

Ke kulturnímu vyžití jsou k dispozici TV ve společenských místnostech. Pracovníci sociálně – aktivizačního úseku zajišťují volnočasové aktivity (např.: kulturní vystoupení, výlety, přednášky, bohoslužby, společné trávení volného času uživatelů). Uživatelé si mohou domluvit předčítání z knih nebo časopisů, mohou se zúčastňovat všech kulturních a vzdělávacích akcí, které se v zařízení organizují.

Volnočasové aktivity probíhají ve společných prostorách zařízení, popř. jednotlivých odděleních, popř. individuálně na pokojích uživatelů. Pro setkávání uživatelů lze využít odpočinkové zóny v patrech na chodbách.

Uživatelé se vzhledem k bezpečnosti mohou pohybovat po celém zařízení v doprovodu personálu nebo blízké osoby. Prosíme je však, aby nevstupovali do označených provozních místností (např. prádelna, úklidová místnost aj.).

20. Připomínky, náměty a stížnosti uživatelů

Stížnost, podnět nebo připomínku, kterou má uživatel k službám poskytovaným v zařízení, může přednést kterémukoliv pracovníkovi zařízení, ke kterému má důvěru. Stížnost může přednést ústně nebo předat písemně osobně nebo prostřednictvím svého příbuzného. Také je možné anonymně předat psanou stížnost do „*Schránky na připomínky, podněty a stížnosti*“, které jsou k dispozici na každém oddělení. Podávání a vyřizování stížností upravuje Standard kvality č. 7 Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, který je ve zkrácené verzi umístěn u schránek.

Standard č. 7 Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby je v plné verzi k dispozici u vedoucích pracovníků.

Každou, i anonymní stížností, se budou pracovníci zabývat.

21. Práva a povinnosti uživatelů zařízení

Tato Pravidla pobytu v Sociálním centru Kraje Vysočina jsou závazná pro uživatele, pracovníky a návštěvy zařízení. Práva a povinnosti uživatelů, pokud nejsou upraveny těmito Pravidly pobytu určuje Ústava ČR, Listina základních práv a svobod a další platné právní předpisy.

22. Nouzové a havarijní situace

V případě výskytu nouzových a havarijních situací (např. požár, únik vody...) prosíme uživatele, aby dbali pokynů pracovníků, který bude postupovat dle vnitřní směrnice Nouzové a havarijní situace v Sociálním centru Kraje Vysočina.

Klíčový pracovník má povinnost minimálně 1x za ½ roku připomenout uživatelům, jak se chovat při nouzové a havarijní situaci.

23. Porušení Pravidel pobytu

Žádáme uživatele, aby ustanovení Pravidel pobytu v Sociálním centru Kraje Vysočina dodržovali.

Závažné porušování těchto pravidel by mohlo vést k ukončení poskytování služeb v zařízení a k vypovězení Smlouvy o poskytování sociální služby ze strany zařízení. A to zejména, pokud by chování uživatele narušovalo vzájemné soužití s ostatními anebo ohrožovalo pracovníky, uživatele nebo jejich majetek, případně vybavení zařízení.

Přesný postup při porušení Pravidel pobytu v Sociálním centru Kraje Vysočina je upraven ve Smlouvě o poskytování sociální služby.

24. Závěrečná ustanovení

Tato Pravidla pobytu v Sociálním centru Kraje Vysočina, p. o., nabývají účinnosti dnem 1. 2. 2025.

Všichni pracovníci jsou seznámeni s textem tohoto dokumentu a je jim kdykoliv k dispozici u vedoucích pracovníků. Pro potřeby uživatelů zařízení jsou Pravidla pobytu vyvěšena na nástěnkách.

Uživatelé jsou seznámeni s Pravidly pobytu v Sociálním centru Kraje Vysočina p. o., což potvrdí podpisem ve Smlouvě o poskytování sociální služby a ve Vstupním dotazníku.

Stávající uživatelé jsou se změnami pravidel seznamování průběžně (na tzv. Setkání s uživateli a dále individuálně za pomoci klíčových pracovníků).

.....

PaedDr. Martina Matějková
ředitelka organizace