

PRAVIDLA SOUŽITÍ

Soubor informací o poskytování sociální služby v Domově pro seniory Kamenec, Slezská Ostrava, příspěvková organizace



Email: dpd@dpd.ovanet.cz

www.dpskamenec.cz

Obsah

	strana
ZÁKLADNÍ INFORMACE O POSKYTOVATELI SOCIÁLNÍ SLUŽBY.....	2
POSLÁNÍ.....	2
UBYTOVÁNÍ.....	2
STRAVOVÁNÍ.....	3
ÚKONY PÉČE.....	4
ZDRAVOTNÍ PÉČE.....	4
AKTIVIZAČNÍ ČINNOSTI.....	5
NAKLÁDÁNÍ S FINANCEMI.....	5
INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ A ADAPTACE.....	6
POŠTOVNÍ ZÁSILKY.....	6
PODNĚTY, POCHVALY A STÍŽNOSTI.....	7
PROSTORY ZAŘÍZENÍ.....	7
POBYT MIMO ZAŘÍZENÍ A NÁVŠTĚVY.....	8
OCHRANA ZDRAVÍ A MAJETKU.....	8
DŮLEŽITÁ SDĚLENÍ.....	9
OSTATNÍ.....	9
DŮLEŽITÉ TELEFONNÍ KONTAKTY A PROVOZNÍ DOBA.....	10

ZÁKLADNÍ INFORMACE O POSKYTOVATELI SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Domov pro seniory Kamenec, Slezská Ostrava, příspěvková organizace (dále jen DPS Kamenec) poskytuje pobytovou sociální službu pro seniory na Bohumínské ulici č. p. 1056/71 v městském obvodu Slezská Ostrava.

DPS Kamenec je příspěvkovou organizací Statutárního města Ostrava, zřizovatelem pobytové sociální služby je Magistrát města Ostravy – odbor sociálních věcí, školství, sportu a volnočasových aktivit (viz Zřizovací listina zařízení ze dne 30. 11. 2005 a dodatek č. 2 ze dne 4. 10. 2006). Kapacita zařízení je 197 míst.

POSLÁNÍ

„Aktivita, kvalita, seberealizace - náš společný cíl v chápání stáří.“

Posláním domova je poskytovat celodenní, pobytovou sociální službu seniorům ve věku nad 65 let, kteří zejména z důvodu věku a snížené soběstačnosti nemohou žít ve svém přirozeném prostředí. Nabídnutá podpora a pomoc vychází z individuálních potřeb seniorů a je postavena na respektu, důstojnosti a zachování práv klientů.

Snažíme se, aby senior pomocí naší služby dosáhl co nejvyšší míry soběstačnosti, aby se rozvíjely nebo zachovávaly jeho schopnosti, dovednosti, znalosti a jeho přirozené mezilidské vztahy.

Službu poskytujeme nepřetržitě.

UBYTOVÁNÍ

1. Ubytování se poskytuje na jednolůžkových a dvoulůžkových pokojích. Zařízení garantuje poskytování sociální služby na 2 lůžkovém pokoji se společným WC bez sprchy. V případě, že má čekatel na úhradu dostatečný důchod, může nastoupit i na 1 lůžkový pokoj se sprchou nebo bez sprchy s tím, že rozdíl v ceně uhradí v rámci doplatkové dohody. Ubytování je nabízeno dle aktuálních kapacitních možností zařízení. V rámci ubytování je zajištěn úklid, praní, žehlení, drobné opravy ložního a osobního prádla a ošacení, topení, teplá a studená voda a přívod elektrického proudu.
2. Ubytování se poskytuje i v garsoniérách, které mohou využívat pouze uživatelé s nízkou mírou podpory. Zařízení garantuje poskytování sociální služby na 1 lůžkové garsoniére se společným vstupem, WC, sprchou a kuchyňským koutem. V rámci ubytování je zajištěn úklid, praní, žehlení, drobné opravy ložního a osobního prádla a ošacení, topení, teplá a studená voda a přívod elektrického proudu.
3. Uživatel se sám rozhoduje, zda konkrétní pokoj přijme. Během svého pobytu má možnost požádat o přestěhování. Jeho požadavek bude řešen ubytovací komisí dle ubytovacích možností zařízení. V průběhu pobytu lze uživatele přestěhovat na jiný pokoj pouze s jeho souhlasem.
4. Pokoj je vybaven elektricky polohovatelnou postelí s matrací, polštářem, dekou a ložním prádlem, stolem a sedacím nábytkem, uzamykatelným nočním stolkem, poličkou, komodou, šatní a policovou skříní a signalizačním systémem pro přivolání zaměstnance – pečovatele.
5. Pokoje uživatelů v garsoniérách jsou vybaveny elektricky polohovatelnou postelí s matrací, polštářem, dekou a ložním prádlem, stolem a sedacím nábytkem, uzamykatelným nočním stolkem, poličkou, šatní a vestavěnou šatní skříní, věšákem, kuchyňskou linkou, dvou ploténkovým vařičem, nebo sklokeramickou varnou deskou.
6. Uživatel má možnost si doplnit vybavení pokoje drobným nábytkem (křeslo, věšák apod.), osobními doplňky (lampy, obrazy, zrcadlo apod.) a elektrickými přístroji

(lednice, TV aj.), přičemž však musí respektovat prostorové možnosti s ohledem na příp. spolubydlícího a nutný prostor pro manipulaci s uživatelem.

7. Vlastní elektrické spotřebiče může uživatel užívat pouze na základě předchozího informování vedoucího oddělení a po provedení revize dle ČSN 331610, kterou si musí uhradit.
8. Uživatel má možnost se v zařízení přihlásit k trvalému pobytu.
9. V zařízení není povolen chov domácího zvířectva v pokojích uživatelů s výjimkou terarijních zvířat (želva, ptáček, rybičky apod.)
10. Uživatel nemá povoleno umožnit cizí osobě přespání ve svém pokoji ani v budově zařízení.
11. Uživatel si zodpovídá za věci na pokoji. V případě většího obnosu si uživatel může finanční hotovost uložit na depozitní účet u finanční účetní oproti pokladnímu dokladu, který je mu vystaven vždy při uložení nebo vyzvednutí hotovosti. Vyzvednutí částky vyšší než 10.000 Kč je třeba ohlásit finanční účetní alespoň 3 dny dopředu.
12. Uživatel má právo se zamykat na pokoji. Náhradní klíč od pokoje je v zapečetěné obálce v trezoru u všeobecných sester na oddělení (u uživatelů oddělení D0, je náhradní klíč uložen na recepci) a je použit jen v případě záchrany života, k odvrácení nebezpečí nebo škody na majetku.
13. Uživatel dodržuje noční klid, který je od 22,00 do 6,00 hodin. Noční poslech rozhlasu a televize je možný jen tak, aby nerušil ostatní uživatele.
14. Uživatel je povinen užívat ubytovací prostor řádně (tedy pouze k tomu účelu, pro který je konkrétní majetek určen) v souladu s těmito pravidly soužití. Pokud ho neužívá řádně, a způsobí tím škodu, porušuje povinnost ze smlouvy a je podle § 2913 občanského zákoníku povinen škodu uhradit.

STRAVOVÁNÍ

15. Zajišťujeme celodenní stravu odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování dle Standardu nutriční péče. Máme vlastní kuchyni.
16. Uživatel má možnost si vybrat, zda se bude stravovat ve společnosti ostatních uživatelů (v jídelně na oddělení či na vyhlídce) nebo sám ve svém pokoji.
17. Uživatel má právo se rozhodnout, zda bude stravu odebírat a zda bude respektovat nutričním terapeutem nebo lékařem stanovenou dietu.
18. Uživatel má právo volby ze dvou hlavních jídel u snídaně, oběda, večeře, přičemž první hlavní jídlo je uživateli připravováno v individuální dietě (např. diabetické, šetřící, s omezením tuků atd.), druhé pouze v racionální stravě. Nabízíme stravu 5 x denně (snídaně, přesnídávka, oběd, svačina, večeře - druhá večeře jen pro diabetiky): v individuální dietě (racionální, šetřící, s omezením tuku, diabetické, atd.). Dále připravujeme pro uživatele, kteří mají jakýkoliv nutriční problém, jež nelze řešit běžnou dietou, individuální dietu sestavenou nutričním terapeutkou (nemléčnou, vegetariánskou atd.)
19. Doba výdeje stravy trvá 1,5 hodiny a začíná v doporučených časech: u snídaně od 7,45 hod, u přesnídávky od 9,30 hod, u oběda od 11,15 hod, u svačiny od 14,30 hod, u večeře od 17,30 hod a u druhé večeře pro diabetiky od 20,00 hod. Uživatel má možnost odebrat si stravu v době 1,5 hodiny od začátku vydávání stravy na oddělení.
20. Přihlášenou stravu již nelze odhlásit, v případě, že je uživatel hospitalizovaný nebo na neplánované dovolené, vrací se mu cena za potraviny.

21. Týdenní jídelní lístek se nachází na nástěnce v jídelně na oddělení.
22. Z provozních důvodů mohou nastat změny v počtech variant, diet a výdajových časech stravy.

ÚKONY PÉČE

23. Úkony péče provádíme **nepřetržitě 24 hodin denně, 7 dnů v týdnu** prostřednictvím kvalifikovaných zaměstnanců, a to na oddělení D0 – D4. Provádíme pomoc a podporu například u těchto úkonů péče: osobní hygiena, mytí a úprava vlasů, koupání, oblékání, podání a příprava stravy, péči o tělo, doprovody, dohled při spánku, poradenství a další úkony souvisejí se zajištěním ubytování - údržbářské práce, úklid, praní, žehlení a drobná oprava prádla.
24. Uživatel si může zvolit:
 - ❖ dobu, četnost a způsob provádění činností. Nadstandardní požadavky, které neodpovídají rozsahu a povaze běžně poskytovaných činností, má zaměstnanec právo odmítnout.
 - ❖ míru pomoci od samostatného provedení uživatelem, přes podporu až po vykonání pomoci zaměstnancem. Míra je závislá na schopnosti uživatele k provedení úkonu. Je-li uživatel schopen zvládat konkrétní činnost, je podporován zaměstnanci v jejím samostatném provedení bez ohledu na výši příspěvku na péči.
 - ❖ zaměstnance (ženu nebo muže) při pomoci nebo podpoře u úkonů osobní hygieny.
25. Úkony se mění během pobytu dle potřeby uživatele změnou v plánu péče.
26. Úkony, které jsou poskytovány uživateli, který nemá příspěvek na péči, a které jsou neopodstatněné z důvodu zdravotního stavu nebo věku, je uživatel povinen uhradit dle platného ceníku.
27. Pro zajištění většího bezpečí má uživatel k dispozici signalizační zařízení, kterým si v případě potřeby přivolá pomoc. Signalizace je umístěna u každého lůžka.
28. Péči poskytujeme se zaměřením na biografický model péče, bazální stimulaci, paliativní péči a smyslovou reminiscenci.

ZDRAVOTNÍ PÉČE

29. Uživatel má právo na volbu svého lékaře a zdravotní pojišťovny. Při nástupu je uživatel povinen sdělit jméno praktického lékaře a zdravotní pojišťovnu, následné změny musí neprodleně do 3 dnů oznámit všeobecné sestře na oddělení.
30. Všeobecné sestry napomáhají a umožňují uživatelům dodržet jejich léčebný režim včetně pomoci s podáváním léků. Uživatelé jsou také podporováni a je jim umožněno navštěvovat zdravotnická zařízení, na které si zvykli již před nástupem do našeho zařízení. Rodinní příslušníci jsou podporováni, aby sami zajistili doprovod svým příbuzným do zdravotnických zařízení.
31. Uživatel je povinen se podrobit hospitalizaci při podezření na infekční choroby nebo nemoci, které by mohly ve společném ubytování způsobit epidemii. Je rovněž povinen dodržovat veškerá protiepidemiologická opatření.
32. Do zařízení pravidelně dochází odborní lékaři (je na rozhodnutí uživatele, zda této služby využije) např. psychiatr, dermatolog, neurolog, diabetolog, stomatolog.
33. V zařízení pracují fyzioterapeuti, ergoterapeut a nutriční terapeut, kteří pravidelně dochází na oddělení a poskytují své služby.
34. V zařízení ordinuje praktický lékař 1 x týdně, a to ve čtvrtek od 13,00 hod

do 15,00 hod v místnosti ambulance v přízemí.

35. Uživatelé mají možnost své lékaře navštívit osobně dle jejich ordinačních hodin.

AKTIVIZAČNÍ ČINNOSTI

36. Uživatelům nabízíme následující volnočasové a zájmové aktivity: podporu zájmové činnosti (ruční práce, hobby), promítání filmů, dokumentů, divadelních inscenací, služby knihovny s možností přístupu na internet, výtvarné dílny, možnost zapůjčení zvukových nahrávek, zpívání, společenské hry, ruční práce, kulturní a společenské akce, besedy, výlety, pobyt na zahradě, sportovní aktivity, rozvoj duchovní víry a podporu náboženství (návštěvy duchovních v zařízení), snoezelen, procházky s uživateli, výuku na PC, diskuzní fórum, jógu pro seniory apod.
37. Uživatelům nabízíme následující sociálně aktivizační činnosti: trénování paměti, psychoterapii, používání psychoterapeutických panen, poslech hudby, relaxaci vůněmi, reminiscenční techniky – upevňování vzpomínek, terapii slovem, canisterapii - terapie psem, felinoterapii – terapie kočkou, ergoterapii – terapie činností, arteterapii – terapie výtvarnými technikami, biblioterapii – terapie četbou, kontakt se zvířectvem, pohybová cvičení na hudbu a tanec, terapii pomocí doteků, četbu, smyslovou aktivizaci a stimulaci, nácvik sociálních dovedností, alternativní komunikaci, sportovní aktivity, bazální stimulaci apod.

NAKLÁDÁNÍ S FINANCEMI

38. **Výplata důchodu** probíhá dle přání uživatele formou hromadného výplatního seznamu nebo v hotovosti na pokladně. Důchody se uživatelům zařazeným do hromadného výplatního seznamu vyplácí každého 15. dne v měsíci. Případně-li datum výplaty na sobotu, vyplácí se důchody v pátek, případně-li na neděli, vyplácí se následující pracovní den.
39. **Výše úhrady za ubytování a stravu** je stanovena na základě aktuálního ceníku a dle aktuální délky měsíčního období (počtu dnů). Měsíční vyúčtování úhrady uživatele za ubytování a stravu = (sjednaná denní úhrada za ubytování x počet kalendářních dnů vyúčtovaného měsíce) + (sjednaná celodenní úhrada za stravu x počet kalendářních dnů) – [(stanovená úhrada za potraviny odhlášené celodenní stravy nebo její části za vyúčtovaný měsíc) + (stanovená režii u odhlášené celodenní stravy nebo její části za vyúčtovaný měsíc)].
40. **Náhradní výživa** – přejde-li uživatel dočasně na stravu formou nutričních vaků nebo enterální výživy pro podání nasogastrickou sondou nebo pegem, pak je náhradní denní strava hrazena uživatelem takto:
- ❖ za každý den odebrání denní náhradní stravy je uživateli vrácena poměrná část celodenní stravy dle ceníku.
 - ❖ hodnota režie (materiální a režijní náklady) celodenní stravy, která je určena ceníkem, se v tomto případě stává příjmem organizace a slouží ke krytí materiálových nákladů a režijních nákladů spojených s aplikací enterální výživy.
 - ❖ je-li náhradní strava předepsána lékařem, je účtována dle platného Ceníku se zachováním režie stravy.
41. **Příspěvek na péči - uživatel je povinen před nástupem do zařízení doložit** kopii rozhodnutí o přiznaném stupni příspěvku na péči. Pokud dojde ke změně ve výplatě příspěvku na péči (změna stupně závislosti), je uživatel povinen nejpozději do **8 dnů** od právní moci rozhodnutí informovat DPS Kamenec. Pokud uživatel zamlčí skutečnou výši přiznaného příspěvku, je povinen doplatit úhradu za poskytovanou péči ve výši přiznaného příspěvku. V případě, že uživatel nepobírá příspěvek na péči a je mu péče poskytována, je povinen do 25. dne následujícího měsíce, za který se platba poskytuje, provést měsíční úhradu za

sjednané služby, a to v hotovosti na pokladnu v její provozní době, nebo na účet č. 13927761/0100 pod variabilním číslem rodného čísla uživatele.

42. **Depozitní účet** – Uživatel nebo rodinný příslušník je povinen do pěti dnů po obdržení informace od vedoucího oddělení o nedostatku finančních prostředků na depozitním účtu v daném měsíci dorovnat částku na depozitním účtu, ze které jsou hrazeny léky, regulační poplatky, případně další platby, které si přeje uživatel realizovat prostřednictvím depozitního účtu. Výše částky je sjednána ve smlouvě dle finančních možností a předpokládaných potřeb uživatele.
43. **Platbu ubytování a stravování v hotovosti** – provádí uživatel na pokladně v její provozní době nejpozději do konce daného měsíce, za který se platba poskytuje.
44. **Platbu ubytování a stravování bankovním převodem** – provádí uživatel na účet č. 13927761/0100 s variabilním číslem svého rodného čísla nejpozději do 25. dne v měsíci, za který se platba poskytuje.
45. **Doložení příjmů požadujeme pouze v případě, že uživatel nemá z důvodu nízkého příjmu na plnou úhradu pobytu a žádá slevu, pak je doložení příjmu nutností! Zároveň uživatelé, kteří chtějí využívat služeb depozitního účtu, jsou povinni doložit příjem a změny v jeho výši.** Oznámení o změně ve výši příjmu musí DPS Kamenec obdržet nejpozději do **8 pracovních dnů** po posledním dni kalendářního měsíce, za který se platí úhrada. V případě, že uživatel příjem opomene doložit, DPS Kamenec nenese žádnou odpovědnost ve správnosti vedení jeho finančních prostředků na depozitním účtu nebo v zabezpečení dostatečného finančního zůstatku (15% příjmů) po úhradě smlouvy o poskytování sociální služby.
46. **Doplatková dohoda** - V případě, že uživatel nemá dostatečné příjmy na plnou úhradu ubytování a stravování, je mu po doložení příjmů úhrada snížena tak, aby mu bylo k dispozici alespoň 15 % jeho příjmů. Vždy se snižuje úhrada za ubytování. V případě, že jde o uživatele, který má rodinné příslušníky nebo osobu blízkou, kteří jsou ochotni rozdíl doplatit, může být s nimi uzavřena doplatková dohoda. Pokud uživatel má jiné zdroje než přiznávané příjmy (důchod), např. úspory a chce si doplácat do plné nebo částečné úhrady, je taktéž s ním sjednaná doplatková dohoda. Způsob úhrady pobytu je individuálně řešen v rámci smlouvy.
47. **Vratky za ubytování, stravu a příspěvek na péči** jsou uživateli vráceny nejpozději do 15. dne následujícího měsíce převodem na jeho depozitní účet.

INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ A ADAPTACE

48. K uživateli je přístupováno individuálně, tzn., že zaměstnanci se řídí konkrétními požadavky uživatele na průběh a rozsah péče (min. však 2 x ročně).
49. V době adaptace na službu je uživateli věnována zvýšená pozornost na průběh jeho přizpůsobení se službě a provozu zařízení.
50. Uživateli je stanoven v době adaptace **klíčový pracovník**, který je jeho důvěrníkem a ochráncem. Klíčový pracovník dohlíží na to, aby bylo naplňováno osobní přání uživatele související se službou. Fotografie klíčového pracovníka může mít uživatel vyvěšenou na viditelném místě v pokoji.

POŠTOVNÍ ZÁSILKY

51. Poštovní zásilky si může uživatel osobně vyzvednout u vedoucí oddělení, v případě, že uživatel není schopen si zásilku vyzvednout, mu bude doručena pracovníci pro aktivizační činnost.

52. Doporučený dopis a doporučený dopis do vlastních rukou, pokud uživatel není schopen podpisu, převezme sociální pracovník oproti podpisu a s uvedením čísla jeho občanského průkazu, dále ho předá vedoucímu oddělení, který kontaktuje opatrovníka či zmocněnce. Není-li tomuto uživateli ustanoven opatrovník nebo zmocněnec, vrací se přijatý dopis zpět poštovnímu přepravci.
53. Uživatel má také možnost si do zařízení nechat zasílat předplacený tisk.

PODNETY, POCHVALY A STÍŽNOSTI

54. Uživatel či jeho rodinný příslušník má právo podávat podněty, pochvaly nebo stížnosti, a to ústně či písemně kterémukoliv zaměstnanci. Pokud si to bude uživatel přát, bude jeho ústní podnět, pochvala nebo stížnost zaznamenána a předána zodpovědnému zaměstnanci. Podněty, pochvaly nebo stížnosti může uživatel osobně zaznamenat do Knihy připomínek, které jsou umístěny na každém oddělení v kulturní místnosti.
55. Uživatel může využít také schránek důvěry, které jsou na každém oddělení u schodiště, v přízemí ve společenské místnosti naproti recepci a u vstupu na zahradu. Imobilní uživatelé mohou využít také mobilní schránky důvěry, které jim na pokoj přinesou pracovnice pro aktivizační činnost.
56. Podněty, pochvaly či stížnosti mohou být anonymní, v těchto případech bude odpověď vyvěšena po dobu 3 dnů na všech odděleních. Lhůta na vyřízení podnětu, pochvaly či stížnosti je 28 dní.

PROSTORY ZAŘÍZENÍ

57. V zařízení jsou vymezeny tyto společné prostory: 4 jídelny na jednotlivých odděleních D1 – D4, 1 reminiscenční místnost s kuchyňkou na oddělení D1, 4 kulturní místnosti na jednotlivých odděleních D1 - D4, výtvarný ateliér na oddělení D2, modlitebna na oddělení D3, knihovna v přízemí, multifunkční místnost v přízemí (společenský sál, jídelna pro zaměstnance a uživatele D0) a zahrada s altánkem, cvičicími stroji, vzpomínkovým místem, voliérou, jezírkiem a krbem. Tyto prostory mohou užívat bez rozdílu všichni uživatelé a mohou si zde vodit své návštěvy, nejsou-li prostory uzamčeny, nebo se na ně nevztahuje smlouva o pronájmu.
58. Do prostor prádelny a úklidu smí uživatele a návštěvy vstupovat pouze se souhlasem zaměstnanců. Prostory kuchyněk na jednotlivých odděleních a celý úsek stravovacího útvaru jsou z hygienických důvodů uživatelům a návštěvám zneprístupněny.
59. Zařízení je vybaveno 16-ti analogovými kamerami se záznamem umístěnými na venkovní fasádě. Venkovní kamery monitorují v režimu 24 hod. veřejný prostor před budovou včetně veřejného parkoviště, vstupů do budovy a prostorů zahrady.

Vnitřní část zařízení je vybavena 20-ti IP kamerami se záznamem, které v režimu 24 hod. monitorují všechny vnitřní společné prostory chodeb, schodišť a vstupů v budově. Všechny kamery stávajícího kamerového systému snímají obraz pouze z veřejných prostor, jako jsou společné chodby, schodiště, vstupy do budovy a venkovní prostor kolem objektu.

Vstup do systému, prohlížení a ukládání záznamu na nosiče dat je povolen pouze oprávněným osobám - řediteli organizace a vedoucímu provozního útvaru. Vstup do systému je zajištěn přihlašovacím jménem a heslem. Záznam ze všech kamer je ukládán po dobu 3 dnů dle zákona č.101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, a po-té je automaticky přepisován novým záznamem. Jedná se o dobu nezbytně nutnou k zajištění ochrany majetku, bezpečnosti uživatelů a zaměstnanců.

POBYT MIMO ZAŘÍZENÍ A NÁVŠTĚVY

60. Uživatel má právo kdykoliv opustit zařízení bez časového omezení.
61. Z důvodu vlastní bezpečnosti doporučujeme uživateli či rodinnému příslušníkovi tuto skutečnost nahlásit vedoucímu oddělení a pracovníkovi na recepci s předpokládaným časem návratu.
62. V případě plánované nepřítomnosti si uživatel může odhlásit stravu a vyzvednout léky, které má uloženy u všeobecné sestry.
63. Uživatel může přijímat návštěvy každý den od **9,00 do 21,00** hodin ve svém pokoji (pokud uživatel bydlí na dvoulůžkovém pokoji pouze se souhlasem spolubydlícího) či ve společných prostorech našeho zařízení. **Návštěvy se zapisují na recepci v Knize návštěv, kde obdrží vizitku, kterou jsou povinni viditelně nosit.** Po odchodu se vizitka vrací zpět na recepci.
64. V zařízení jsou povoleny tzv. **Kontinuální návštěvy** (určené pro rodinné příslušníky či osoby blízké umírajícího uživatele). Tyto návštěvy mohou být neomezené a mohou využít přistýlky v reminiscenční místnosti, která je situována na oddělení D1.
65. Návštěva si může sebou vzít do zařízení psa nebo kočku, do dvoulůžkového pokoje jen se souhlasem spolubydlícího. O přítomnosti zvířete musí návštěva informovat vedoucího oddělení a pracovníka na recepci. Zvíře musí být zajištěno tak, aby neohrožovalo zdraví a bezpečnost ostatních.
66. Při mimořádných událostech a opatřeních hygienicko-epidemiologické povahy, může ředitel návštěvy omezit, popř. je na určitou dobu zrušit.
67. Z návštěv mohou být vyloučeny osoby, které svým chováním ruší klidný chod zařízení, nebo osoby, které mají rušivý vliv na pořádek a bezpečnost chodu zařízení, nedodržují Pravidla soužití, pokyny zaměstnanců nebo je u nich podezření, že jejich jednání nese znaky trestného činu.
68. Návštěvy nesmí vstupovat do pokojů ostatních uživatelů bez jejich souhlasu, rušit uživatele nevhodným chováním nebo hlukem, odnášet vybavení, které je majetkem zařízení, znečišťovat prostory zařízení a přespávat v zařízení.

OCHRANA ZDRAVÍ A MAJETKU

69. Uživatel je povinen dodržovat základní pravidla bezpečnosti a požární ochrany, tj. **kouřit jen na vyhrazeném prostoru – kuřácký koutek na zahradě**, manipulovat s otevřeným ohněm jen s použitím nehořlavých pomůcek nebo podložek, uzavírat přívody vody, používat bezpečně elektrickou síť.
70. Uživatel smí používat jen elektrické spotřebiče podrobené revizi.
71. Uživatel nesmí vyhazovat předměty do záchodové mísy nebo zbytky jídla do sifonu nebo z okna či balkónu.
72. Uživatel nesmí úmyslně zneužívat signalizační zařízení.
73. Uživatel nesmí úmyslně plýtvat energiemi (voda, topení, elektřina), je povinen je spotřebovávat účelně a šetrně.
74. Uživatel ani zaměstnanec nesmí bez souhlasu jiného uživatele nebo bez jeho přítomnosti vstupovat do jeho pokoje, užívat jeho věci nebo jiným způsobem zasahovat do jeho práv mimo havarijní a mimořádné situace podchytené ve vnitřních předpisech.
75. Je nepřijatelné, aby se uživatel choval k uživateli či zaměstnanci způsobem, jehož záměr nebo důsledek by vedl ke snížení důstojnosti, k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí nebo k ohrožení

zdraví.

76. Uživatel nesmí svým chováním a jednáním vědomě obtěžovat ostatní uživatele zařízení, být vulgární či agresivní vůči uživatelům a zaměstnancům. Nesmí vědomě chodit znečištěn či dlouhodobě odmítat hygienu a činnosti s ní spojené.
77. V případě, že nastane nouzová nebo havarijní situace se musí uživatel řídit pokyny zaměstnanců.
78. Poruchy, závady a nedostatky uživatel hlásí neprodleně při jejich zjištění, kterémukoliv zaměstnanci, který zabezpečí jejich nápravu.
79. Uživatel, který zavíní škodu na majetku zařízení úmyslně, z nedbalosti nebo neodpovídající manipulací, je povinen vzniklou škodu uhradit.
80. Při prvním porušení pravidel je uživatel ústně informován, který bod a jakým způsobem porušil. O tomto ústním projednání vede vedoucí oddělení záznam v dokumentaci uživatele. Při druhém porušení je uživatel písemně informován vedoucím oddělení, který bod a jakým způsobem porušil. Při třetím porušení pravidel soužití je uživatel písemně upozorněn ředitelem, že další porušení vede k ukončení smlouvy. **Tento postup je pouze doporučený a při závažných porušení Pravidel soužití ze strany uživatele, které mají přímý dopad na zdraví a bezpečnost uživatele nebo zaměstnance může být smlouva bez upozornění ukončena.**

DŮLEŽITÁ SDĚLENÍ

81. Uživatel má právo si svobodně určit, kdo bude informován o všech jeho záležitostech v případě závažných událostí. Uživatel má právo si svobodně určit, kdo může nahlížet do jeho zdravotní a sociální dokumentace.
82. Uživatel musí strpět diskrétní označení svého šatstva jmenovkou, pokud chce využívat služeb prádelny. Z provozních důvodů nemůžeme nést zodpovědnost za případnou ztrátu šatstva.
83. Uživatel má právo se svobodně rozhodovat o průběhu posledních okamžiků jeho života a vyjadřovat přání s tím spojené.
84. Pokud uživatel či zákonný zástupce uživatele o výše uvedených bodech neinformuje při nástupu či v průběhu poskytování služby sociální pracovníci, vedoucího oddělení či všeobecnou sestru, bude zařízení standardně postupovat dle vnitřních pravidel.
85. Uživatel je dnem nástupu osvobozen od placení komunálního odpadu. Uživatel je povinen platit koncesionářské poplatky za svůj televizor a rádio (pokud má na pokoji).

OSTATNÍ

86. **Dotazníky spokojenosti** - jsou průběžně k dispozici a vždy dvakrát ročně probíhá anketa, kdy jsou všichni uživatelé dotazováni na spokojenost s průběhem a kvalitou poskytované služby.
87. **Setkání s vedením** - minimálně dvakrát ročně probíhá setkání uživatelů s vedením domova.
88. **Den otevřených dveří** - minimálně jedenkrát ročně probíhá Den otevřených dveří, kdy se může široká veřejnost seznámit s chodem zařízení.
89. **Dobrovolníci, praktikanti** - uživatel si může sám vznést požadavek na přítomnost a návštěvu dobrovolníka nebo praktikanta jakémukoliv zaměstnanci.
90. Místní dostupnost služby je zajištěna prostřednictvím dopravní komunikace –

možnost osobní i hromadné dopravy (autobusová a trolejbusová zastávka Kamenec, trolejbus č. 105, autobus č. 22 a 92). Zařízení je rovněž v dostupnosti ústředního autobusového nádraží, vlakového nádraží (Ostrava - Střed a Ostrava - Stodolní a centra Statutárního města Ostravy (dostupnost obchodní sítě a společensko-kulturního vyžití).

91. **Další informace** - U vedoucích oddělení nebo u sociálních pracovníků si můžete vyžádat další informace.

DŮLEŽITÉ TELEFONNÍ KONTAKTY A PROVOZNÍ DOBA		
<i>– u všech zaměstnanců lze sjednat dobu i v jiném čase, v době od 11,30 do 12,30 je polední pauza</i>		
Ředitel	599 505 045	Po – Pá: 8,00 - 14,30
Vedoucí sociálního útvaru	599 505 068	Po – Pá: 8,00 - 14,30
Vedoucí oddělení	D0 – 599 505 043 D1 – 599 505 024 D2 – 599 505 013 D3 – 599 505 025 D4 – 599 505 021	Po, Út, Čt, Pá: 8,00 - 14,30 St: 8,00 - 16,30
Sociální pracovník	599 505 043 599 505 076	Po a St: 8,00 - 16,30 Út a Čt: 8,00 - 14,30
Pokladna	599 505 036	Po, Čt: 9,00 - 14,00 Út, Pá: 9,00 - 12,00 St: 9,00 - 16,00
Praktický ošetřující lékař	599 505 046	Čt: 13,00 - 15,00
Ambulantní sestra	599 505 052	Po – Pá: 8,00-8,30 13,00-13,30
Fyzioterapeut	599 505 056	Po – Pá: 6,30 - 16,00
Ergoterapeut	599 505 056	Po – Pá: 8,00 - 14,30
Nutriční terapeut	599 505 048	Po – Pá: 8,00 - 14,30
Vedoucí ošetř. a zdrav. útvaru	599 505 044	Po – Pá: 8,00 - 14,30
Všeobecné sestry	D1 - 599 505 034 D2 - 599 505 042 D3 - 599 505 066 D4 - 599 505 023	nonstop
Minimarket	599 505 061	Po – So: 8,00 – 17,00 Ne: 13,00 - 17,00