

PRAVIDLA

Domova pro osoby se zdravotním postižením

Platnost od 1. 5. 2025

Obsah

1. ÚVOD.....	3
2. ZÁKLADNÍ INFORMACE.....	3
3. KONTAKTY	4
4. ZÁKLADNÍ ČINNOSTI.....	4
a) Poskytnutí ubytování.....	4
b) Poskytnutí stravy.....	5
c) Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu.....	5
d) Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu	5
e) Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti	6
f) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím	6
g) Sociálně terapeutické činnosti.....	7
h) Pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.....	7
Fakultativní služby	8
5. PRAVIDLA SOUŽITÍ.....	8
Stížnosti	11
Závažné porušení Pravidel DOZP	12
6. ZDRAVOTNÍ PÉČE.....	12
7. ÚHRADY ZA POSKYTOVANÉ SLUŽBY.....	13
a) Úhrada za ubytování	13
b) Úhrada za stravu	13
c) Úhrada za péči	15
d) Fakultativní služby.....	15
e) Přeplatky	15
8. FINANČNÍ PROSTŘEDKY KLIENTA	16
9. OSOBNÍ MAJETEK KLIENTA.....	17
10. OSTATNÍ ZÁLEŽITOSTI.....	17

1. ÚVOD

Pravidla domova pro osoby se zdravotním postižením (dále také Pravidla) obsahují základní informace o rozsahu poskytované sociální služby, zdravotní péči, společném soužití, právech klientů a úhradách za poskytované služby. Pravidla jsou určena pro klienty, opatrovníky, rodinné příslušníky, návštěvy, zaměstnance a další osoby, např. dobrovolníky, stážisty apod.

Klienti a opatrovníci jsou s těmito pravidly seznamováni v rámci jednání se zájemcem o službu, dále pak průběžně 1x ročně nebo v případě jakékoli změny. Pravidla jsou k dispozici také na internetových stránkách organizace www.fontana-po.cz.

V domově pro osoby se zdravotním postižením nabízíme poskytování celoroční pobytové sociální služby jako důstojné náhrady za přirozené sociální prostředí dospělým lidem se zdravotním postižením, kteří s ohledem na své potřeby nemohou žít v domácím prostředí a vyžadují nepřetržitou pomoc nebo podporu jiné osoby.

Uvědomujeme si, že nemůžeme klientům nahradit jejich přirozený domov, kontakt s rodinnými příslušníky a přáteli. Můžeme jim však nabídnout podporu a pomoc při zvládání běžných každodenních činností, přispět k smysluplnému trávení volného času a individuálním přístupem jim zkvalitnit způsob jejich života.

Vycházíme z principů normality, snažíme se vést klienty k využívání běžně dostupných veřejných služeb.

2. ZÁKLADNÍ INFORMACE

Fontána, příspěvková organizace, jejímž zřizovatelem je Moravskoslezský kraj, poskytuje klientům 2 registrované pobytové sociální služby – Domov pro osoby se zdravotním postižením a Chráněné bydlení. Tato Pravidla se vztahují na službu Domov pro osoby se zdravotním postižením (dále také DOZP).

Domov pro osoby se zdravotním postižením se nachází v obci Hlučín, cca 24 kilometrů od Opavy a cca 12 kilometrů od Ostravy. Kapacita je 93 klientů. Kolem DOZP je rozsáhlá zahrada, jejíž součástí jsou bezbariérové chodníky, altány, pergoly a terasy.

Služba je poskytována dospělým lidem (mužům i ženám) s mentálním, či vícenásobným postižením a lidem trpícím Organickým psychosyndromem, kteří potřebují celodenní péči a podporu v běžných každodenních činnostech. Službu se snažíme poskytovat tak, aby lidé mohli žít běžným způsobem života, nebo se mu alespoň přiblížili a byly přitom zohledněny jejich osobní potřeby. Službu poskytujeme nepřetržitě 24 hodin denně.

O klienty pečuje pracovní tým složený z pracovníků v sociálních službách, sociálních pracovníků, pracovníků zdravotního úseku a vedoucí služby. Provoz DOZP zajišťují také pracovníci úklidu, kuchyně a údržby.

3. KONTAKTY

Ředitel organizace	Ing. Andrej Foltýnek	603 533 361
Vedoucí služby	Bc. Jaroslava Hutníčková, DiS.	739 480 811
Sociální pracovník Žlutého domova	Jana Dominiková, DiS.	731 629 206
Sociální pracovník Zeleného domova	Mgr. Vendula Hrubá	734 762 806
Sociální pracovník Růžového domova	Bc. Veronika Zmrzlíková	739 380 038
Zdravotní úsek	Lenka Smolková	739 480 734
Účetní	Pavčina Fusová	739 063 322

4. ZÁKLADNÍ ČINNOSTI

Služba zajišťuje celodenní 24hodinový provoz. Služba obsahuje tyto základní činnosti:

- poskytnutí ubytování,
- poskytnutí stravy,
- pomoc při zvládání běžných úkolů péče o vlastní osobu,
- pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- sociálně terapeutické činnosti,
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

a) Poskytnutí ubytování

DOZP je členěn do tří samostatných budov:

Zelený domov, Celní 409/3, 748 01 Hlučín

Růžový domov, Celní 409/3, 748 01 Hlučín

Žlutý domov, Dlouhoveská 412/44, 748 01 Hlučín

V každém Domově se nachází samostatné byty, z nichž na Zeleném domově dva mají formu komunitního bydlení.

Klienti jsou ubytováni v 1 lůžkových nebo 2 lůžkových pokojích. Typ pokoje má klient smluvně zaručen.

K základnímu vybavení pokoje patří postel s matrací (včetně lůžkovin), šatní skříň, noční stolek, komoda, případně stůl s židlemi.

Obývací pokoj je vybaven sedací soupravou, televizí, konferenčním stolem. Součástí obývacího pokoje je kuchyňský kout, jídelní stůl a židle. Kuchyňský kout je plně vybaven běžnými elektrospotřebiči (např. lednice, myčka na nádobí, trouba, varná deska, mikrovlnná trouba, mixér, toustovač, rychlovarná konvice apod.) a standardním kuchyňským vybavením (např. nádobím, kuchyňským náčiním apod.).

Všechny koupelny jsou bezbariérové, vybavené sprchovými kouty a dalšími pomůckami dle individuálních potřeb klientů daného bytu (např. toaletní křeslo, sprchové lůžko, zvedák, apod.). V koupelnách (nebo jiných částech bytu) jsou k dispozici také pračky a sušičky, včetně poloprofesionálních. S podporou pracovníků je klienti využívají k praní svého osobního i ložního prádla. Prací prostředky hradí organizace.

V ceně ubytování je zahrnut poplatek za elektřinu, plyn a vodu. Součástí úhrady za ubytování je také úklid, praní, žehlení, drobné opravy ložního, osobního prádla a ošacení.

Prostory v DOZP jsou převážně bezbariérové, jednotlivé prostory jsou propojeny bezbariérovým výtahem, případně schodištěm.

Úklid společných prostor zajišťují provozní pracovníci organizace v pracovních dnech. Úklidové a čisticí prostředky pro úklid se pořizují z finančních prostředků organizace.

b) Poskytnutí stravy

Služba zajišťuje celodenní stavu na základě individuálních potřeb klientů. Jídelní lístek, který je vyhotoven s měsíčním předstihem, mají klienti k dispozici ve svých bytech. Tzn., aby si mohli jídlo vybrat (přihlásit nebo odhlásit) sami dle vlastního výběru, případně s podporou pracovníka.

Na obědy mohou klienti docházet sami, nebo s podporou zaměstnance v čase od 11:30 do 13:30 hodin do společné jídelny na Zeleném domově. Pokud klient v tuto dobu nechce anebo nemůže dojít na jídlo do hlavní jídelny, má možnost vyzvednout si jídlo do jídlonosiče, nebo je mu strava přivezena na byt v tabletovém systému.

Klienti poskytujeme celodenní stravu. Pokud má klient lékařem doporučenou dietu, je toto strava uzpůsobena jeho potřebám.

Jídlo si klient může odhlásit 2 dny předem do 8:00 hodin, přičemž víkend a pondělí nejpozději ve čtvrtek do 8:00 hodin.

c) Pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu

Klienti jsou v oblasti péče o sebe podporováni pracovníky v sociálních službách. Podpora klientů je nastavena individuálně, dle jejich potřeb, přání, možností a schopností.

Způsob podpory péče o sebe má každý klient popsán ve svém individuálním plánování průběhu sociální služby (dále individuálním plánem), a to v „Plánu běžné podpory“.

V rámci podpory je klient motivován a veden k samostatnosti a soběstačnosti. Klient je zapojován do péče o svou osobu aktivně dle svých možností, a také s využitím potřebných kompenzačních pomůcek a individuálních pomůcek podporujících komunikaci daného klienta.

d) Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu

Všechny koupelny jsou bezbariérové, vybaveny sprchovými kouty a dalšími pomůckami dle individuálních potřeb klientů daného bytu.

Osobní hygienu provádějí klienti dle své individuální potřeby. Pomoc či podpora pracovníka je zajištěna pouze tam, kde je to nezbytně nutné. Pracovníci přitom v maximální možné míře respektují intimitu klienta.

Kadeřníka, kosmetiku a jiné služby mohou klienti využít v rámci veřejných služeb ve městě. Jestliže klientovi jeho zdravotní stav nedovolí využít veřejně dostupnou službu, může se s potřebnou službou domluvit, aby ho navštívila přímo v DOZP. Klient si společně s pracovníkem domluví termín. Služba bude provedena v soukromí jeho pokoje nebo koupelny.

e) Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti

Podpora klienta je nastavena vždy individuálně, dle jeho potřeb, přání, možností a schopností. Způsob podpory, kterou klient potřebuje, je popsán ve všech oblastech v jeho individuálním plánu. Opatrovník má možnost spolupracovat na nastavení individuálního plánu, podávat podněty ke změnám, nahlížet do dokumentace a vyhodnocovat cíle společně s klientem, sociálním pracovníkem a klíčovým pracovníkem.

Klienti jsou motivováni pracovníky k vykonávání běžných domácích prací. Společně s pracovníky se účastní úklidu bytu, svého pokoje, praní, žehlení, vaření, nakupování, pečují o domácí zvířata aj. Klienti jsou do činnosti zapojováni dle svých individuálních schopností a možností.

f) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

V rámci trávení volného času klienti využívají běžně dostupné veřejné služby města Hlučína, Ostravy a dalších. Klienti běžně nakupují, dochází k lékaři, do kostela, do sociálně terapeutických dílen.

Navštěvují kina, divadla, akce pořádané městem, trhy, koncerty ad. Svůj čas si klienti plánují s podporou pracovníka.

V rámci kontaktu se společností se klienti dostávají do běžných situací, které s sebou přinášejí také přirozená rizika. Pracovníci klientům pomáhají tyto situace zvládat, rizika vnímat jako běžnou součást života. Pracovníci s riziky pracují v rámci individuálního plánu. Společně s klientem předcházejí rizikům, případně zmírňují jejich možné následky.

Pracovníci klienty podporují např. v tom, aby se vhodně oblékli, dokázali se na aktivitu či situaci připravit. Pracovníci také svým přístupem ke klientům pomáhají společnosti vnímat problematiku mentálního a zdravotního postižení jako součást běžného života všech.

Klienti jsou podporováni v trávení volného času se svou rodinou a blízkými, kamarády. Klienty podporujeme také v navazování nových vztahů, nebo v obnovení kontaktu s přáteli z dětství nebo rodinou apod. Pracovníci pracují s klientem na partnerském principu, nenahrazují mu rodinu.

Klient je přítomen při vyřizování záležitostí, které se týkají jeho osoby, např. úřady, soudy, sociální šetření apod.

g) Sociálně terapeutické činnosti

Klienti rozvíjejí své sociální dovednosti v rámci nácviků běžných situací. Pracovníci podporují jejich dovednosti např. v oblasti zajišťování služeb – telefonování, objednávání se ke kadeřníkovi, placení v obchodě, zajištění vstupenek do divadla, objednávání v restauraci, nebo cestování MHD a mnoho dalšího.

Pracovníci klienty podporují v uplatňování jejich práv a vlastní vůle, a to také za předpokladu hrozícího rizika.

h) Pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

Klienti jsou podporováni v uplatňování svých práv, ale také vedeni k povinnostem, které vyplývají například ze společného soužití s dalšími lidmi. Klient je vždy informován o všech záležitostech, které se ho týkají takovou formou, které rozumí. Jednáme v zájmu klienta.

Pracovníci přímé péče podporují klienty při vyzvedávání vlastní pošty. V případě úředních zásilek s pruhem je nápomocen pracovník, který o doručené zásilce rovněž informuje sociálního pracovníka, který obsah sdělení klientovi vysvětlí. V případě, že je na zásilce konkrétní jméno, zásilka se neotvírá. Personalistka, informuje sociální pracovníky daného Domova o doručení zásilky. Sociální pracovníci zásilky vyzvednou a předají buď osobně, nebo do schránky klienta.

Občanské průkazy, průkazy ZTP/P, průkazy zdravotní pojišťovny, cestovní pasy mají klienti vždy u sebe.

Klienti i opatrovníci mají možnost využít základní sociální poradenství, které zajišťují sociální pracovníci. Sociální poradenství je poskytováno například v případě vyřizování dokladů, dávek, komunikace s úřady a soudy apod.

Sociální pracovníci jsou k dispozici od pondělí do pátku v čase 7:00 – 11:00, dále pak dle individuální domluvy. Sociální pracovníci se vzájemně zastupují.

Rozsah poskytované péče je popsán ve Smlouvě o poskytování sociální služby a dále konkrétně specifikován v individuálním plánu každého klienta.

Každý klient má **klíčového pracovníka**. Klíčový pracovník je pracovník, jehož hlavním úkolem je koordinovat služby poskytované konkrétnímu klientovi, iniciativně si všímat jeho potřeb a spokojenosti, hájit jeho zájmy. Pokud klíčový pracovník klientovi nevyhovuje, může požádat o jeho změnu.

Pro případ své nepřítomnosti má každý klíčový pracovník určeného zástupce. Klient se samozřejmě s jakoukoli akutní potřebou může obrátit i na kohokoliv z ostatních zaměstnanců dle své úvahy.

Klíčovým pracovníkem je nazýván zaměstnanec, který je na základě zákona o sociálních službách určen každému jednomu klientovi pro individuální plánování průběhu sociální služby a pro hodnocení naplňování osobních cílů.

Fakultativní služby

V rámci zajištění podpory a pomoci klientům využívat běžně dostupné služby, mají klienti možnost využít, také fakultativní službu – přepravu automobily organizace.

5. PRAVIDLA SOUŽITÍ

Ubytování

Klienti jsou ubytováni v 1lůžkovém nebo 2lůžkovém pokoji. Každý pokoj je vybaven postelí s matrací a lůžkovinami, nočním stolem, skříní, policemi, komodou, případně stolem a židlemi.

Obývací pokoj je vybaven sedací soupravou, televizí, konferenčním stolem. V obývacím pokoji se dále nachází kuchyňský kout, jídelní stůl a židle. Kuchyňský kout je plně vybaven běžnými spotřebiči - lednice, trouba, varná deska, mikrovlnná trouba, mixér, toustovač, rychlovarná konvice. Součástí kuchyně je nádobí. Většina bytů je vybavena myčkou na nádobí.

Koupelny jsou bezbariérové, vybaveny sprchovými kouty a dalšími pomůckami dle individuálních potřeb klientů daného bytu. V koupelnách (nebo jiných částech bytu) jsou k dispozici pračky a sušičky.

Přestěhování klienta na jiný pokoj může dojít v případě, bude-li se jednat o klientovo přání a bude to v možnostech daného bytu. Se stěhováním musí vždy souhlasit zejména klient případně spolubydlíci. Sociální pracovník o této skutečnosti informuje opatrovníka. Přestěhování na jiný pokoj může dále proběhnout z provozních důvodů (např. opravy, havárie apod.), toto je však možno jen na nezbytně nutnou dobu.

Využívání společných prostor

Klienti mohou využívat společných prostor jako je např. místnosti pro volnočasové aktivity, klub, tělocvična, snoezelen, zahrada, anebo mohou navštěvovat jiné klienty v bytech s jejich souhlasem.

Zajištění úklidu na pokojích

Úklid pokojů je zajištěn pracovníky úklidu. Tito pracovníci jsou povinni ve spolupráci s pracovníky v sociálních službách o úklidu informovat klienta dopředu. Pokud si klient nepřeje pokoj uklidit, nebo má pokoj uzamčen a není přítomen, úklid proběhne po následné dohodě s klientem.

Klienti jsou vedeni k úklidu svého pokoje i společných prostor. Pracovníci klienty podporují, aby pečovali o svůj majetek a společné bydlení v rámci běžných domácích prací.

Ochrana soukromí klientů

Klient má právo na volný pohyb i mimo zařízení. Individuality klientů jsou zaznamenány v jejich individuálním plánu.

Brány DOZP se uzavírají ve 22:00 a znovu jsou otevřeny v 6:00.

Vstupy do jednotlivých Domovů v areálu jsou vždy uzavřeny. V nočních hodinách jsou uzamčeny. Klienti mají klíče od všech vstupních dveří.

Všechny byty jsou na vstupních dveřích opatřeny koulí, aby nebyly volně přístupné, u každého bytu je zvonek a jmenovky se jmény klientů, kteří v bytě žijí. Zvonky na jednotlivé byty jsou umístěny i u vstupních dveří do budov.

Všechny pokoje jsou uzamykatelné, klienti mají k dispozici vlastní klíče od pokojů s ohledem na jejich aktuální dovednosti s klíči zacházet. Pokud jejich zdravotní stav nedovoluje samostatné nakládání s klíči, pomáhají jim v ochraně soukromí pracovníci.

Zámky jsou opatřeny bezpečnostním prvky tak, aby v případě potřeby mohl personál služby otevřít dveře od pokoje klienta a pomoci mu. Při vstupu do pokojů klientů pracovníci na dveře klepou a vyčkávají na svolení ke vstupu.

Pracovníci mají povinnost respektovat soukromí klientů. Vstup do pokoje, WC nebo koupelny klienta je přijatelný jen s jeho svolením (vyjma nouzových a havarijních situací).

Pokud chce klient vstoupit do pokoje jiného klienta (do pokoje, který neobývá) nebo do prostor personálu, klepe na dveře a čeká na vyzvání. Bez svolení nevstupuje. Pracovníci seznamují klienty s tím, jak vstupovat do jiných pokojů, jak reagovat na klepání vždy formou, které klienti rozumí.

Pobyt klientů mimo DOZP

Klienty podporujeme v trávení času mimo DOZP, u své rodiny, příbuzných či přátel.

Klienti mohou trávit čas mimo DOZP dle svého přání. S ohledem na organizaci a zajištění potřebných formalit, je žádoucí, aby klient či opatrovník o této skutečnosti informoval pracovníky alespoň dva dny dopředu.

Ochrana majetku klienta

Klient si může uzamknout svůj byt, svůj pokoj a své osobní věci. Pokud klient tuto možnost nemá z důvodu svého zdravotního omezení, domluví se s pracovníkem na způsobu a míře podpory v oblasti péče a ochrany svých osobních věcí v rámci individuálního plánu. V případě, kdy klient klíč ztratí, nebo jinak poškodí zámek, úhradu hradí ze svých nákladů.

Návštěvy

Klienti v DOZP mohou přijímat své návštěvy bez předchozího ohlášení, avšak vždy s ohledem na své spolubydlící a pravidla soužití. Klient má právo rozhodnout, zda návštěvu přijme či nikoli. Pracovník klientovo rozhodnutí akceptuje, bez ohledu na svůj vlastní názor.

Klient svou návštěvu přijímá vždy ve svém pokoji. V případě, že má klient spolubydlícího, svou návštěvu mu dopředu oznámí. Klienti mohou v rámci návštěv využívat také přilehlou zahradu.

Klienti mohou přijímat návštěvy neomezeně s ohledem na obecně stanovený noční klid, tj. od 22:00 hodin do 6:00 hodin.

Pokud bude klient s návštěvou trávit čas také mimo DOZP, je žádoucí, aby o tom informoval příslušné pracovníky.

Ve zvlášť výjimečných případech (např. přijetí nového klienta, nastavení alternativního a augmentativního způsobu komunikace (dále AAK forma komunikace), návratu klienta z nemocnice, kdy mu blízký člověk chce být na blízku, návštěva rodiny, která je z daleka apod.), je možné přespání rodinného příslušníka na pokoji klienta (v případě jednolůžkového pokoje). O možnosti přespání rozhoduje vedoucí služby.

Dodržování nočního klidu

Klienti jsou povinni chovat se v době nočního klidu tiše a ohleduplně s ohledem na své spolubydlící. Doba nočního klidu je stanovena dle obecních zvyklostí od 22:00 hodin do 6:00 hodin.

Klienti mohou trávit čas dle svých přání, avšak takovým způsobem, který nebude omezovat další klienty.

Klienti mohou trávit čas také na zahradě, např. večerní grilování, oslavy, akce pořádané DOZP apod.

Kouření

S ohledem na bezpečnost a práva všech klientů je zakázáno kouřit ve vnitřních prostorech DOZP. Kouření je klientům povoleno na vyhrazených místech, která jsou označena a vybavena popelníky.

Chov domácích zvířat

Klient ve svém pokoji může chovat drobná zvířata. Pokud využívá dvoulůžkový pokoj, je možné mít zvíře pouze se souhlasem spolubydlícího. Odpovědnost za péči o zvíře a veškeré náklady s pořízením si zajišťuje klient z vlastních finančních prostředků.

Zajištění osobní hygieny a intimity

Klienti jsou pracovníky podporováni v oblasti intimity a hygieny vždy dle svých individuálních potřeb, zvyklostí či rituálů.

Pracovník může klientovi doporučit způsob nebo četnost provádění hygieny. Pokud to klient potřebuje, pracovník dbá na zajištění jeho intimity během všech úkonů hygieny či potřeb. Pracovník vede klienty k respektování intimity ostatních klientů takovou formou, které klient rozumí.

V koupelně nebo na toaletě je vždy jeden klient. Pokud to klient potřebuje, je přítomen pracovník, který mu dopomáhá s úkony hygieny.

Klient má možnost se v koupelně nebo na toaletě zamknout. V případě, kdy klient neumí zamknout dveře, požádá pracovníka, který mu zajistí soukromí.

Stravování

Klienti mají možnost odebírat celodenní stravu. V případě, že klient dané jídlo nechce, má možnost si jídlo s pomocí pracovníka odhlásit a zajistit si stravu dle své volby.

Klienti jsou pracovníky vedeni k přípravě jídel. Dle svých schopností a možností se učí v rámci přípravy jídel správně stolovat, krájet a mazat pečivo, vařit čaj, kávu, připravovat pomazánky, vařit polévky, hlavní jídla, péct ad.

Klienti jsou zapojováni do všech činností, které běžný život přináší. Nácviky samostatnosti v oblasti stravování mají klienti individuálně nastaveny ve svých individuálních plánech. V rámci nácviků přípravy jídel se klienti učí používat AAK formu komunikace, která vede k jejich samostatnosti.

Odpovědnost za škodu

Klient, zaměstnanec, nebo i jiná osoba jsou povinni upozornit vedoucí služby nebo ředitele organizace na škodu, která vznikla.

Pokud je za škodu odpovědný klient, hradí škodu ze svých nákladů.

Hlášení poruch, závad a nedostatků je řešeno elektronickou formou. V případě zjištění závady podává informaci pracovník vedoucímu provozu. Opravy v záručních lhůtách vyřizuje výhradně vedoucí provozu. Opravy majetku klientů, si zajišťují klienti s podporou pracovníka.

Klientům není dovoleno používat vlastní elektrické spotřebiče, které neprošly kontrolou revizního technika (pokud se nejedná o zcela nové spotřebiče se záručním listem). Všechny elektrospotřebiče, které si klient nově přinesl, oznámí pracovníkovi v daném bytě, který majetek zaeviduje.

Stížnosti

Pokud jsou klienti, opatrovníci či rodinní blízcí s něčím nespokojeni, mají právo podat stížnost. Stížnost je možné podat písemně, ústně či telefonicky. S formulováním písemné stížnosti může pomoci pracovník, ale také kterákoli jiná osoba, kterou si k tomu zvolíte. V případě podání ústní či telefonické stížnosti запиše tuto stížnost do příslušného formuláře pracovník, kterému je stížnost sdělena a předá kompetentnímu pracovníkovi (sociální pracovník Žlutého domova, vedoucí sociální služby).

Na co si můžete stěžovat?

- můžete si stěžovat na spolubydlící nebo pracovníky,
- na poskytovanou službu a její průběh.

Jak a komu si můžete stěžovat?

- Písemně na adresu: Fontána, příspěvková organizace Celní 409/3, Hlučín, 748 01,
- Elektronicky na: jaroslava.hutnickova@fontana-po.cz,
- Telefonicky vedoucí služby na: 739 480 811,
- ústně: jakémukoliv pracovníkovi v přímé péči, sociálnímu pracovníkovi, vedoucí služby

- Anonymně do schránky viditelně označené symbolem pro stížnosti ve Žlutém, Zeleném nebo Růžovém domově.

Postup při řešení stížnosti

Šetření stížnosti je zahájeno v nejbližší možné lhůtě po jejím přijetí. O průběhu a postupu řešení stížnosti je osoba podávající stížnost informována, lhůta pro její vyřešení činí zpravidla 30 dní, pokud je s ohledem na šetření stížnosti nezbytné tuto lhůtu prodloužit, je o tom tato osoba prokazatelně informována.

Závažné porušení Pravidel DOZP

Za závažné porušení těchto Pravidel DOZP se považují následující situace:

1. Klient opakovaně fyzicky napadá ostatní klienty a pracovníky,
2. Klient se opakovaně chová zvláště hrubým způsobem, který narušuje vzájemné soužití v DOZP, vulgárně slovně napadá ostatní klienty a pracovníky, vyhrožuje jim,
3. Klient opakovaně a závažně poškozuje majetek poskytovatele a majetek ostatních klientů, dopouští se opakovaných krádeží věcí ostatních klientů,
4. Klient nerespektuje a opakovaně vážně narušuje noční klid,
5. Klient nerespektuje a opakovaně vážně narušuje soukromí ostatních klientů.

Na porušování pravidel DOZP jsou povinni reagovat všichni pracovníci. Pracovníci jsou povinni klienty vést k tomu, aby sami tyto situace rozpoznali a dokázali na ně reagovat, a to takovým způsobem, kterému klienti porozumí (snadné čtení, AAK forma komunikace). Záznamy z těchto situací jsou vedeny dle svého obsahu jako Stížnost nebo Mimořádná situace.

Po oznámení skutečnosti je proveden záznam sociálním pracovníkem v rámci rozhovoru s oznamovatelem. V případě, kdy informuje o skutečnosti klient, využívá sociální pracovník další komunikační pomůcky.

Dále jsou k rozhovoru vyzváni všichni přítomní incidentu a vše je písemně zaznamenáno a přítomnými podepsáno.

Na společném setkání s vedoucí služby a účastníky incidentu je sjednána náprava a bude písemně upozorněn klient i opatrovník. Písemné sdělení je vždy podepsáno ředitelem organizace.

V případě, kdy klient neumí číst, je mu sdělení poskytnuto ve formě AAK komunikace. Klíčový pracovník klientovi vyjádření vysvětlí.

6. ZDRAVOTNÍ PÉČE

Klienty podporujeme, aby navštěvovali lékaře a zdravotnická zařízení.

Klient má právo se rozhodnout, zda bude respektovat lékařem stanovené doporučení. Pracovníci a pracovníci zdravotního úseku jsou povinni klientovi osvětlit důsledky, které mohou z jeho rozhodnutí vyplynout (např.: stanovená dieta).

Pracovníci zdravotního úseku jsou ve službě k dispozici od 7:00 – 19:00. hodin a zajišťují ošetrovatelskou péči dle zákona č. 96/2004 Sb., zákon o nelékařských zdravotnických

povoláních, o podmínkách získávání a uznání způsobilosti k výkonu nelékařských zdravotnických povolání a k výkonu činností souvisejících s poskytováním zdravotní péče, v platném znění.

Všeobecná sestra se ve spolupráci s lékařem nebo zubním lékařem podílí na preventivní, léčebné, diagnostické, paliativní, neodkladné, nebo dispenzární péči. Pracovníci zdravotního úseku klientům služby zajišťují, objednávají a evidují léky, inkontinenční, protetické, ortopedické a jiné pomůcky zdravotní techniky. Informace týkající se ošetrovatelské péče o klienta, opatrovníkům podávají pracovníci zdravotního úseku. Informace o zdravotním stavu klienta, podává ošetřující lékař. Doprovod klientů k praktickému lékaři, zajišťují pracovníci v sociálních službách. Doprovod k operačním výkonům a na některá invazivní odborná lékařská vyšetření zajišťuje opatrovník. V případě, že opatrovník není schopen se dostavit jako doprovod klienta k plánovanému výkonu, či vyšetření, může po náležitém vyřízení informovaného souhlasu s vyšetřením, nebo operačním výkonem klienta (po domluvě se zdravotnickým zařízením), požádat službu o doprovod pracovníkem péče, avšak nejpozději 10 dnů před datem výkonu, či vyšetření. Služba neposkytuje doprovod klientům při hospitalizaci (způsob podpory je popsán v individuálním plánu). Případné náklady na cestu k lékaři si klient hradí sám.

7. ÚHRADY ZA POSKYTOVANÉ SLUŽBY

Úhradu nákladů za poskytované služby hradí klient ve výši, která byla sjednaná ve Smlouvě o poskytování sociální služby. Výše úhrady za stravu a ubytování je stanovena vyhláškou č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, v platném znění. Maximální výši úhrady za ubytování a stravování stanovují Zásady Moravskoslezského kraje. Výše uvedené Zásady jsou k nahlédnutí u vedoucí přímé péče.

a) Úhrada za ubytování

Úhrada za poskytnutí ubytování/den

Jednolůžkový pokoj	305 Kč
Dvoulůžkový pokoj	285 Kč

b) Úhrada za stravu

Úhrada za poskytnutí stravy/den

Druh jídla	Cena za suroviny	Cena za režijní náklady	Celková cena za 1 den
snídaně	16 Kč	19 Kč	35 Kč
oběd	39 Kč	52 Kč	91 Kč
odpolední svačina	10 Kč	14 Kč	24 Kč
večeře	25 Kč	30 Kč	55 Kč
Celkem	90 Kč	115 Kč	205 Kč

Úhrada za celodenní stravu činí 205 Kč.

Úhrada za ubytování a stravu se vypočítá následovně:

Úhrada za ubytování a stravu za měsíc je vypočtena podle koeficientu 30,42.

Ubytování v jednolůžkovém pokoji + strava: $305 + 205 \times 30,42$

Ubytování ve dvoulůžkovém pokoji + strava: $285 + 205 \times 30,42$

Po úhradě za ubytování a stravu musí klientovi zůstat alespoň 15 % jeho příjmu. Příjmem se rozumí příjmy uvedené v zákoně č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu, ve znění pozdějších předpisů (např. důchod). V případě, že by klientovi nezůstala částka alespoň 15 % jeho příjmu, bude mu stanovena snížená úhrada za ubytování. Zůstatek 15 % se zaokrouhluje vždy nahoru ve prospěch klienta. V tomto případě je klient povinen doložit všechny své příjmy. Pokud klient nepřizná všechny své příjmy a organizace tuto informaci získá, stane se tato skutečnost důvodem pro jednání o stanovení plné úhrady.

Úhradu za ubytování a stravu hradí klient:

Náklady za ubytování jsou vždy hrazeny v plné výši, která je uvedena ve smlouvě o poskytování sociální služby každého klienta, a to i v případě, že se klient bude nacházet mimo službu (např. pobyt u rodiny, rekreace, hospitalizace, apod.).

Úhradu za ubytování platí klient dle vzájemné dohody nejpozději do 25. dne v měsíci. Možnosti jsou následující:

- hotově do pokladny (Hlučín, Celní 409/3),
- na účet poskytovatele: 211 200 54 97/2700

Výše úhrady a podmínky stravování jsou stanoveny ve smlouvě o poskytování sociální služby klienta.

Úhradu za stravu platí klient dle vzájemné dohody nejpozději do 25. dne v měsíci. Možnosti jsou následující:

- hotově do pokladny (Hlučín, Celní 409/3),
- na účet poskytovatele: 211 200 54 97/2700

Úhrada za ubytování a stravu při úmrtí klienta:

Při úmrtí klienta je úhrada vypočtena podle skutečných kalendářních dnů pobytu v DOZP, včetně dne, kdy zemřel.

Obecné zásady:

Změní-li se podmínky pro změnu úhrady v průběhu kalendářního měsíce, úhrada se nově stanoví od počátku následujícího kalendářního měsíce. Změny budou provedeny formou písemných dodatků ke smlouvě mezi klientem a poskytovatelem.

Snížená úhrada za ubytování a stravování se klientovi vypočítá také v situaci, kdy nastupuje do služby v průběhu měsíce (pokud by mu nezůstalo alespoň 15 % z jeho příjmu – vypočteno s ohledem na platbu za celý měsíc).

Úhrada za stravu v den nástupu je vypočítána podle skutečně odebrané stravy (např. klient nastoupí dopoledne, strava se počítá od oběda).

c) Úhrada za péči

Úhrada za poskytovanou péči je upravena v § 73 odst. 4 písm. a) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Úhrada za péči se stanoví ve výši přiznaného příspěvku na péči.

Úhradu za péči hradí klient dle vzájemné dohody nejpozději do 25. dne v měsíci, na který je platba určena, a to:

- na účet poskytovatele: 211 200 54 97/2700 pod variabilním symbolem: datum narození klienta, např. 15101963 (den/měsíc/rok)

Při úmrtí klienta náleží celý příspěvek na péči poskytovateli.

V případě, kdy dojde k navýšení příspěvku na péči, náleží poskytovateli celá částka příspěvku i za zpětně přiznané měsíce.

d) Fakultativní služby

Pokud jede klient v autě sám (spolu s pracovníkem), částka za přepravu se stanoví násobkem počtu ujetých kilometrů a ceny za 1 kilometr (7 Kč).

Pokud jede v autě více klientů, částka za přepravu se stanoví násobkem počtu ujetých kilometrů a ceny za 1 kilometr (7 Kč). Celkové náklady se pak vydělí počtem klientů, kteří přepravu využili.

e) Přepłatky

V případě, že klient jede na návštěvu k rodině a řádně si odhlásí jednotlivá jídla, náleží mu vrácení finančních prostředků za neodebranou stravu (pouze do výše zaplacené ceny za suroviny).

V případě, že má klient sníženou úhradu, může mu být vyplacena vratka maximálně do výše zaplacené úhrady za suroviny (režijní náklady se klientovi nevrací).

V případě, že strava není řádně odhlášena, nárok na vyplacení vratky zaniká.

V případě náhlé hospitalizace klienta hradí neodhlášenou stravu organizace.

V případě nepřítomnosti klienta v DOZP, poměrná částka příspěvku na péči se vrací dle počtu celých dní, kdy klient nebyl ve službě. V případě hospitalizace se příspěvek na péči nevrací.

Za ubytování se úhrada nevrací.

Způsob zasílání přepłatku

Finanční přeplatek za neodebranou stravu se vrací klientovi na jeho účet uvedený ve smlouvě.

Finanční přeplatek za neodebranou péči se vrací klientovi na jeho účet uvedený ve smlouvě.

8. FINANČNÍ PROSTŘEDKY KLIENTA

Po úhradě ubytování a stravování zůstává klientovi alespoň 15% z příjmu pro vlastní potřebu. V případě, že jeho příjem nedosahuje částky nutné k pokrytí celé úhrady, je dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, stanovena snížená úhrada.

Klienti mají v organizaci Fontána, p. o., zřízený depozitní účet, na který jim opatrovník zasílá finanční prostředky, aby mohli hradit své běžné výdaje. Tyto finanční prostředky si klienti s podporou svého klíčového pracovníka mohou kdykoliv vybrat a uložit do uzamykatelných pokladen, které jsou jim k dispozici v jejích skříních na pokojích. Nejvyšší možná částka, která může být v pokladně, je částka v maximální výši 4000 Kč.

Číslo depozitního účtu je: 211 200 55 26/2700. S finančními prostředky hospodaří klient s podporou klíčového pracovníka, přičemž proces hospodaření s financemi má každý klient individuálně popsán ve svém individuálním plánu.

Klíčový pracovník musí mít přehled o klientových příjmech a pravidelných výdajích, aby věděl, s jakou finanční částkou mohou spolu s klientem během měsíce disponovat. Za běžné výdaje jsou považovány nákupy v obchodech například potravin, oblečení, elektra, aj. Také například platby za léky, kompenzační pomůcky, vstupné na kulturní, sportovní či společenské akce, platby za poskytnuté služby například kadeřník, pedikúra, kosmetika, masáže apod. Klient spolu s klíčovým pracovníkem hospodaří se svými finančními prostředky tak, jak mu to jeho zdravotní stav dovolí. Klíčový pracovník vede klienta k efektivnímu hospodaření (soulad mezi příjmy a výdaji), avšak nenáleží mu hodnotit, co si chce klient za své prostředky koupit.

V rámci individuálního plánování má každý klient nastaven nácvik hospodaření se svými finančními prostředky. Používáme tzv. „bezdokladový“ výdej finančních prostředků klienta, který se řídí rozhodnutím soudu o omezení ve svéprávnosti, který nám říká, s jakou částkou může klient nakládat samostatně.

Veškeré nákupy jsou evidovány v programu eEquip a dokládány účtenkami. Pracovník je povinen v programu eEquip zaznamenávat každý pohyb klientových finančních prostředků (příjmový a výdajový doklad), spolu s klientem pravidelně provádět analýzu finančních prostředků, uchovávat příjmové a výdajové doklady pro potřebu řádného vyúčtování klientových finančních prostředků, provádět taková opatření, aby nedošlo ke zneužití finančních prostředků klienta.

Klíčový pracovník je povinen do pátého pracovního dne následujícího měsíce provést vyúčtování za předchozí měsíc a odevzdat ke kontrole sociálnímu pracovníkovi. V případě klientových „bezdokladových“ výdajů používat předepsaný tiskopis.

„Nedokladovaný“ výdaj musí být zaznamenán ve vyúčtování – převzetí finanční částky stvrdí klient svým podpisem - v případě, kdy se klient sám nepodepíše, podepíše se za něj svědek.

9. OSOBNÍ MAJETEK KLIENTA

Klient si může svůj pokoj vybavit dle svých přání a možností, vždy však s ohledem na spolubydlícího v případě dvoulůžkových pokojů. Majetek klienta je označen jeho jménem a příjmením na místě dosažitelném, avšak nejméně viditelném. Majetek klienta je veden v programu, pokud přesahuje hodnotu 1000 Kč (vyjma osobního ošacení), nebo pokud se jedná o elektroniku. Klienti mají možnost si své cenné věci (např. finance, šperky z cenných kovů, mobilní telefony apod.) uzamknout ve svých skříních, nočních stolcích a osobním trezoru, který mají k dispozici na pokoji. Vzhledem k cílové skupině naší služby, ale doporučujeme klientům, aby si své cenné věci, které v DOZP nevyužijí, ponechali v úschově u svých opatrovníků, protože není v možnostech služby uhlídat případnou ztrátu.

V případě ztráty, nebo poškození cenných předmětů (např. elektronika, telefon, hodinky, šperky z cenných kovů apod.) oznamuje tuto skutečnost klíčový pracovník sociálnímu pracovníkovi, který jí neprodleně oznámí opatrovníkovi.

Klient si zajišťuje náklady na revizi svých spotřebičů z vlastních nákladů. Revizi elektrospotřebičů provádí revizní technik, kterého zajišťuje organizace jednou ročně.

Pokud klient používá vlastní televizi nebo rádio, platí za ně opatrovník koncesionářské poplatky.

V rámci vnitřního kontrolního systému provádíme namátkové kontroly soupisu osobních věcí klientů tak, abychom minimalizovali možnosti zneužití těchto věcí.

Vyřazování poškozených, obnošených a znehodnocených věcí se provádí dle potřeb na základě vyřazovacího protokolu. Návrh sepisuje s klientem klíčový pracovník a předkládá sociálnímu pracovníkovi, který neprodleně informuje opatrovníka.

V případě úmrtí klienta sepíše klíčový pracovník (případně pověřený pracovník) za účasti sociálního pracovníka majetek klienta a uschová majetek do „skladu“.

10. OSTATNÍ

Tato Pravidla řeší běžně nastalé situace a nemůžou postihnout vše. V případě mimořádných anebo výjimečných situací budou jednotlivé záležitosti týkající se klientů, posuzovány naší organizací individuálně.

Aktualizace: Bc. Jaroslava Hutníčková, vedoucí služby

Aktualizace k 1. 5. 2025

Schválil: Ing. Andrej Foltýnek, ředitel organizace