

Vnitřní pravidla pro poskytování služby domov se zvláštním režimem Vila Vitae, aneb

CO A JAK DĚLÁME

Posláním naší organizace je umožnit lidem žít doma, pokud se pro to rozhodnou, jako kvalitní alternativu k životu v pobytovém zařízení. Lidem, kteří nemohou nebo už nechtějí vzhledem ke svému onemocnění žít doma, umožnit žít v pobytovém zařízení jako doma.

Domov Vila Vitae poskytuje celoroční pobytovou sociální službu pro seniory a osoby starší 45 let, kteří ztratili svoji soběstačnost z důvodu onemocnění demencí a jsou trvale odkázáni na péči druhé osoby při zajištění svých základních životních potřeb.

Cíl služby domov se zvláštním režimem Vila Vitae:

Cílem naší služby je prostředí, ve kterém se klient může cítit jako doma.

Při poskytování péče usilujeme o zachování stávajících schopností klientů v prostředí, které plně respektuje a podporuje důstojnost a právo na vlastní rozhodování. Tyto základní hodnoty a principy naší péče realizujeme zcela konkrétními postupy a pravidly péče v domově. Námi nabízená péče se v co největší možné míře přibližuje běžnému životu v domácím prostředí. Veškerou péči poskytujeme jako aktivizační.

Služba respektuje zkušenosti a osobnost jednotlivého klienta. Dbá na zachování lidské důstojnosti a respektuje osobní práva a rozhodnutí klientů.

Zahájení poskytování služby:

Zájemce o sociální službu podá žádost o poskytnutí sociální služby v domově. Žádost je zaevidována a posouzena z hlediska, zda zájemce o sociální službu patří do cílové skupiny. Pokud zájemce nepatří do cílové skupiny domova, je mu žádost vrácena s písemným odůvodněním a doporučeným kontaktem na zařízení, které poskytuje požadované služby. Pokud zájemce odpovídá cílové skupině a organizace je schopna poskytovat služby dle potřeb zájemce, pověřený pracovník zahájí se zájemcem jednání o poskytnutí sociální služby. V případě volné kapacity obdrží zájemce výzvu k nástupu. Pokud není volná kapacita, obdrží zájemce oznámení o zařazení do evidence žadatelů. Po uvolnění kapacity rozhoduje poskytovatel podle kritérií k přijetí o pořadí žadatelů o sociální službu v domově. Zájemce obdrží výzvu k nástupu a sociální pracovnice s ním dohodne termín nástupu a podmínky poskytování služeb ve Smlouvě o poskytování sociální služby.

Ubytování

V domově je celkem 16 pokojů ve 3 patrech s kapacitou 36 osob. Klienti jsou ubytováni převážně na 2-3 lůžkových pokojích, umístěných ve 3 patrech. V budově jsou také 2 jednolůžkové pokoje s příplatkem. V každém patře je 1 pokoj se samostatným hygienickým zázemím, pro ostatní pokoje je na každém patře společné hygienické zázemí. Každý pokoj má vlastní umyvadlo s tekoucí vodou.

Každé patro tvoří samostatnou domácnost, ve které bydlí 12 klientů. Centrem domácnosti je velká středová místnost – hala a z ní jsou vstupy do jednotlivých pokojů. Tato hala slouží jako společenská místnost, jídelna, denní místnost apod. Součástí středové místnosti je kuchyňský kout, který slouží klientům jako místo, kde si mohou sami nebo s dopomocí pracovníka připravit vlastní občerstvení a nápoje.

Klienti mají možnost mít v pokoji svůj vlastní nábytek nebo doplňky. Vlastní doplňky považujeme za samozřejmost, umístění vlastního nábytku vždy záleží na prostorových možnostech. V zásadě podporujeme užívání vlastního nábytku a osobních věcí, protože pomáhá klientům v orientaci a usnadňuje jim život v novém prostředí. Umístění vlastního nábytku nebo doplňků se sjednává před nástupem. Je vytvořen seznam vlastního nábytku a doplňků a tento tvoří přílohu č.4 smlouvy. Při ukončení pobytu ve Vila Vitae je klient povinen zajistit vystěhování a odvoz vlastního nábytku a doplňků nejpozději do 3 dnů, případně s vedením domova dohodnout jiný termín. Pokud nedojde k odvozu uvedených věcí do 30 dnů je poskytovatel oprávněn zajistit jejich odvoz a likvidaci, přičemž vzniklé náklady přeúčtuje klientovi.

Vlastní elektrické spotřebiče může klient používat po dohodě s vedením domova. Klient si musí zajistit revizi těchto elektrospotřebičů na vlastní náklady, pokud nechce využít revize elektrospotřebičů prováděné v domově.

Věci, které jsou dány klientovi k užívání, zůstávají majetkem poskytovatele. Klient je povinen s nimi zacházet šetrně a při odchodu ze zařízení vrátit ve stavu, který odpovídá délce užívání. V případě úmyslné škody způsobené uživatelem na prostorách ubytování a věcí k užívání, bude po klientovi požadována finanční náhrada ve výši způsobené škody.

V 1. podlaží je klientům k dispozici společenská místnost s vlastním vstupem do zahrady a místnost pro zdravotní tělocvik a rehabilitaci. Dále je zde k dispozici pračka a sušička pro vlastní praní klientů. Klienti si na práání mohou prát své osobní prádlo sami nebo s dopomocí personálu.

Součástí domova je prostorná zahrada, kterou klienti mohou užívat k relaxaci i aktivnímu odpočinku. Budova je bezbariérová s výtahem.

Noční poslech rozhlasu a televize je možný jen tak, aby nerušil ostatní klienty.

Klient si zodpovídá za věci na pokoji, finanční hotovost si může uložit do trezoru v kanceláři domova.

Klienti se mohou bez omezení navštěvovat na pokojích a navazovat přátelské, kamarádské případně partnerské vztahy.

Stravování

Celodenní strava se podává 5x denně podle individuálních potřeb a zvyklostí klientů. Obědy a 2x týdně teplé večeře jsou zajištěny dovozem stravy. Snídaně, svačiny a studené večeře připravuje pečovatelský personál. Strava je přizpůsobena svým složením, množstvím a úpravou věku a zdravotnímu stavu klienta. O dietním stravování rozhoduje lékař. Možnosti dietní stravy: strava racionální, diabetická, mletá, mixovaná, šetřící.

Obvyklé časové rozmezí pro podávání stravy:

Snídaně a přesnídávka	7:30 – 11:00
Oběd	12:00 – 14:00
Svačina	15:00 – 16:30
Večeře	17:30 – 19:00

Druhá večeře pro diabetiky je vydávána společně s večeří.

Stravování probíhá podle předem zveřejněného jídelního lístku. Klienti mají možnost výběru jídel.

Klienti se stravují v jídelně na patře, kde bydlí. Dále se mohou najíst u stolu na pokoji, kde bydlí nebo na lůžku, pokud pro svůj zdravotní stav nemohou jíst u stolu. Klient si může určit, zda chce přijímat stravu ve společné jídelně nebo na pokoji. Pokud mu nevyhovuje obvyklá doba podávání stravy, může se dohodnout na jiné době, pečující personál zajistí podání teplé stravy s přihlédnutím k hygienickým předpisům.

Průběh dne

Průběh dne vychází z individuálně určených potřeb klientů. Každý klient má právo určit si dobu vstávání, trávení času a příjmu stravy dle svých zvyklostí a tyto zvyklosti se mohou v čase měnit.

Obvyklý průběh dne (některé aktivity se časově překrývají vzhledem k individuálním potřebám, zvyklostem a přáním):

7.00 - 10.30	- individuální probuzení, ranní hygiena, snídaně
9.00 - 12.00	- skupinové nebo individuální aktivity, svačina
12.00 - 14.00	- oběd, úklid po obědě
14.00 - 16.30	- odpočinek po obědě, individuální aktivity, svačina
15.00 – 18.00	- program s klienty, cvičení, aktivizace
17.00 - 19.00	- příprava na večeři, podávání večeře
18.00 - 22.00	- večerní toalety, příprava na spánek, individuální aktivity
22.00 - 7.00	- noční klid

Během noci klienty nerušíme ve spánku. Pečující personál je klientům k dispozici, sleduje průběh noci a do pokoje vstupuje jen v případě, že se něco děje. Noční kontroly na pokoji provádíme jen na požádání klienta nebo v případě aktuálně zhoršeného zdravotního stavu.

Aktivizační činnosti

Za nejvhodnější aktivizační činnosti považujeme běžné denní činnosti. Aktivizací tak je především účast klientů na činnostech, jako je např. příprava stolování, úklid po stolování, mytí a úklid nádobí, drobný úklid vlastních věcí, stlaní postele, údržba vlastního prádla (praní, sušení, žehlení) apod. Klienti se účastní činností podle svého zdravotního stavu, ve větší nebo menší míře s dopomocí personálu. Kromě toho klientům nabízíme ve volných chvílích např. luštění křížovek, karetní a stolní hry, četbu, poslech hudby, hru na hudební nástroj apod. v závislosti na zájmech a životní historii jednotlivců.

Kromě těchto běžných činností mají klienti možnost zúčastnit se připravovaných aktivizačních činností, které připravuje aktivizační pracovnice. Tyto jsou plánovány vždy na 1 týden a mohou se měnit podle aktuálního stavu klientů. Aktivizační pracovnice při jejich plánování vychází z individuálních zvyklostí, potřeb a přání jednotlivců. Aktivitu připravuje s ohledem na udržení a zlepšení soběstačnosti. Kromě individuálních činností připravuje také skupinové aktivity. Před začátkem programu aktivizační pracovnice zve jednotlivé klienty na připravenou aktivitu a nabízí jim podporu a pomoc.

Aktivizací mohou být individuální návštěvy u klienta na pokoji, vycházky, terapeutická práce s klienty (individuální, skupinová) – trénování paměti, ergoterapie, muzikoterapie, canisterapie, vzpomínková terapie, hudební činnost, společenské hry, pohybové aktivity, účast na kulturních akcích mimo domov, využití služeb kadeřnice, pedikúry apod., čtení knih a časopisů, vaření a pečení.

Zdravotní péče

Zdravotní péče je ve Vile Vitae zajištěna péčí praktického lékaře: MUDr. Veronika Braierová, Švermova 268, Liberec 10 a psychiatra: MUDr. Mališ, Maroldova ul. 788/5, Děčín. Praktický lékař do zařízení dochází pravidelně 1x za 14 dní a psychiatr 1x za měsíc. Kromě pravidelných návštěv uvedených lékařů, doprovázíme klienty v rámci indikace lékařem k dalším odborníkům k vyšetření nebo v případě akutní potřeby ošetření. S lékaři také konzultujeme náhlé změny zdravotního stavu, přičemž praktická lékařka vykonává mimořádné návštěvy pacientů (našich klientů) v rámci svých ordinčních hodin. Také využíváme možnosti obrátit se o radu lékaře telefonickým dotazem na RZS. V případě náhlé změny zdravotního stavu, kdy je vážně ohroženo zdraví a život klienta, je přivolána RZS.

Pokud klient nevyužije možnost zdravotní péče uvedených lékařů, jeho zdravotní péči řídí lékař, u kterého je registrován. V takovém případě klient přebírá plnou zodpovědnost za návštěvu praktického lékaře a zajištění potřebného ošetření.

Dále je zdravotní péče zajištěna registrovanou zdravotní sestrou, která je zaměstnancem poskytovatele. Poskytuje zdravotní služby v rámci odbornosti 913 podle indikace stanovené lékařem. Zdravotní sestra je v zařízení přítomna Po – Pá 7:00 – 15:30. V případě indikace zdravotní péče mimo uvedenou dobu, je tato péče zajištěna kombinací zdravotní sestry poskytovatele a terénní zdravotní služby.

Léky klientům zpravidla připravuje zdravotní sestra podle indikace lékaře.

Na vlastní žádost mohou mít klienti léky u sebe. V takovém případě jsou sami zodpovědní za užívání svých léků.

Hygiena

Klient pečuje o svou hygienu, v rámci svých možností a schopností sám. Při zvládání osobní hygieny mu je nápomocen personál poskytovatele.

Klient je povinen udržovat své oblečení a osobní věci v čistotě.

Na žádost klienta může poskytovatel zajistit další služby jako např. stříhání vlasů, manikúru, pedikúru apod. Tyto služby jsou hrazeny přímo klientem.

Úklid pokoje je prováděn denně. Je-li klient schopen zajistit si základní úklid pokoje samostatně (např. utírání prachu), může tak ze své vůle činit, buď sám, nebo za pomoci pracovníka poskytovatele. Poskytovatel je povinen zajistit dodržování hygienických předpisů a povinností, které jsou mu v tomto směru uloženy obecně závaznými právními předpisy.

Odhlášení stravy při pobytu klienta mimo domov

Klient má možnost pobývat mimo zařízení poskytovatele. Pro odhlášení stravy musí být pobyt mimo ohlášen vždy do 14.00 hodin dva dny předem. Pobyt mimo o sobotách a nedělích je nutné nahlásit nejpozději ve čtvrtek do 14.00 hodin. Pokud není pobyt mimo domov takto ohlášen, klient nemá nárok na vratku za neodebranou stravu.

Za ohlášený pobyt mimo bude klientovi vyplacena vratka za neodebranou stravu.

Při ohlášeném pobytu kratším než kalendářní den, poskytuje zařízení náhradu zaplacené úhrady v hodnotě částky neodebrané stravy dle stravovací jednotky.

Procentní výpočet z denní stravovací jednotky:

Normální strava		Dia strava
Snídaně + svačina	27 %	25 %
Oběd	38 %	37 %
Večeře + svačina	35 %	38 % (2.večeře)

Vratka úhrad v případě pobytu klienta mimo domov:

- ❖ Za celodenní neodebranou stravu se klientovi poskytne vratka za stravu bez režijních nákladů (režijní náklady jsou 30,- Kč/den)
- ❖ V případě neodebrání jen některého denního jídla se řídí výše vratky procentním podílem (viz. výše)
- ❖ Za ubytování se částka nevrací.

Úhrada za služby

Výše úhrady za bydlení a stravu je stanovena na základě aktuálního ceníku služeb a klient ji sjednává ve smlouvě o poskytování sociálních služeb.

Platba za poskytnutí péče je ve výši příspěvku na péči min. 3. stupně, aktuálně 8800,- Kč. Podle právních předpisů příspěvek na péči náleží pobytovému zařízení, pokud je zde klient trvale ubytován. Prakticky to znamená, že pokud klient nemá přiznaný příspěvek na péči, hradí kromě ubytování a stravy částku 8800,- Kč na zajištění sociální služby; pokud má přiznan příspěvek nižší, doplácí do 8800,- Kč a pokud má příspěvek vyšší, tento celý náleží zařízení.

Osobní vybavení, doplatky léků, poplatky za svoz odpadů, hygienické potřeby, předměty osobní a denní potřeby, sladkosti, nápoje si hradí klient z vlastních finančních prostředků. Pracovníci provádějí nákupy klientům na základě jejich potřeb a přání. U klienta, který není schopen vyslovit své přání, vycházejí pracovníci v sociálních službách z individuálního plánování s klientem.

Pomoc se zajištěním nákupů a hospodaření s penězi, úschova cenných věcí, finanční hotovosti klienta

Klienti si mohou uložit peněžní hotovost u vedoucí domova a na jejich žádost lze z takto uložené hotovosti hradit drobné nákupy dle jejich přání. Všechny výdaje jsou evidovány včetně dokladů. Klientům je vedena samostatná pokladna a jsou se stavem svých finančních prostředků seznamováni a mohou je kontrolovat. Hotovosti klientů jsou uloženy samostatně v trezoru v kanceláři vedoucí domova. Pomoc s nákupy je zajištěna buď doprovodem na nákup nebo zakoupením věcí dle přání klienta.

Domov nabízí klientům možnost úschovy cenných věcí, vkladních knížek a peněžní hotovosti na depozitu domova. V případě využití této možnosti je hotovost vkládána pokladním vkladovým dokladem, jehož kopii klient obdrží. V případě uložení cenností je sepsán složní list a klient obdrží kopii složního listu. Vedoucí domova vede evidenci uložených věcí a hotovosti a na požádání klienta sdělí konkrétní stavy. Domov nedoporučuje mít větší obnosy hotovosti uložené v prostorách klienta, snaží se předejít případné ztrátě možností uložení na depozitu domova. Za neuložené věci zodpovídá klient. Uložené finanční prostředky (cenné věci) si může klient vyzvednout každý pracovní den u vedoucí domova v době od 8:00 do 15:00 hod.

Návštěvy

Klient může přijímat návštěvy v průběhu celého dne s ohledem na vzájemné soužití spolubydlících. Nevhodné jsou návštěvy v době nočního klidu. Návštěvy mohou trávit čas s klientem vně i uvnitř budovy, v halách, jídelnách, pokojích, nebo ve společenských

místnostech. Návštěvám klientů budou nápomocny pracovníci domova při přesunu klienta a zajištění soukromí. Je vhodné při opuštění domova klientem informovat službu konající personál. Návštěvám není umožněno přespávat v budově domova. Návštěva se řídí zveřejněnými pravidly pro návštěvy domova.

V době infekčních onemocnění mohou být návštěvy zakázány.

Klíče od budovy a možnost samostatného pohybu mimo budovu Vila Vitae

Klíče od budovy klienti nemají. Dveře od budovy jsou v denní dobu nezamčené, klienti mají možnost opustit domov kdykoliv. Vzhledem k charakteru služby je žádoucí, aby klient oznámil svůj odchod i návrat pečujícímu personálu. Personál vždy nabízí klientovi doprovod při opuštění budovy nebo navrhuje náhradní program podle individuálních zájmů klienta. Pokud klient odejde samostatně z domova, je plně zodpovědný za své bezpečí i za svůj návrat.

Kouření a požívání alkoholických nápojů

Kouření v budově není povoleno. Vně budovy není kouření omezeno. Ve venkovních prostorách a na zahradě domova jsou instalovány k uložení nedopalků, zápalek a popela odpadní koše.

Konzumace alkoholu není zakázána, v důsledku požití nesmí dojít k porušování pravidel soužití mezi klienty.

Doručování poštovních zásilek

Pracovníci domova respektují listovní tajemství. Veškeré zásilky obdrží klienti od poštovní doručovatelky nebo pověřeného pracovníka, zpravidla sociální pracovnice v uzavřené, originál obálce (pověřený pracovník doprovodí poštovní doručovatelku za klientem). Pracovnice nabídne pomoc s přečtením a vysvětlením obsahu a smyslu dopisu, pokud klient o toto projeví zájem. Finanční částky zaslané složenkou pomůže sociální pracovnice převzít klientovi a nabídne možnost uložení na depozitní účet. Vždy respektuje přání klienta.

Podněty, připomínky a stížnosti

Kdokoliv má možnost podat stížnost na poskytování sociální služby. Klient nebo ten, koho si klient zvolí, má možnost stěžovat si na poskytování sociální služby, aniž by se tato skutečnost negativně odrazila do spolupráce s klientem. Stěžovatel má právo zvolit si zástupce, který ho bude v postupu řešení stížnosti zastupovat. Za kvalitu dalšího poskytování služby po podání stížnosti zodpovídá daný pracovník a nadřízený pracovníka, který přímo dohlíží nad zvolenými postupy pracovníka. Pracovníci organizace i klienti jsou se způsoby podávání stížností adekvátním způsobem seznamováni (pracovníci formou porad, individuálních

konzultací s nadřízenými; klienti jsou informováni o způsobech podávání stížností na začátku spolupráce).

Hranice mezi tím, co je pouhou žádostí o prokázání laskavosti a stížností je mnohdy sotva rozeznatelná. Pokud se jedná o individuálně ihned poskytnutou nápravu činnosti, nepovažuje se tato za stížnost. Za stížnost je považován neřešený problém, který jednotlivec nebo skupina ústně nebo písemně předloží pověřené osobě. Pokud stěžovatel trvá na stížnosti, i když se jedná o záležitost, kterou lze vyřešit ihned nápravou, musí se zaevidovat jako stížnost a tak s ní pracovat.

Připomínky, pochvaly, návrhy klientů, pracovníků, které autoři vhodí v písemné formě do schránek stížností, předají pověřený pracovníci (výběrem schránek) vedoucí domova. Připomínky se nezapisují do sešitu stížností. Vedoucí domova vyhodnotí připomínky a pochvaly, ústně předá obsah konkrétním pracovníkům. Neprodleně zajistí nápravu.

Jak lze podat stížnost

- ❖ Ústně, písemně, zápisem do knihy stížností nebo anonymně do schránek, které jsou umístěny na patrech. Schránky jsou vybírány každých 14 dní a to vždy dvěma osobami ve složení pracovník a klient, aby nemohlo dojít ke ztrátě připomínek nebo případné stížnosti.
- ❖ Stížnost může podat stěžovatel kdykoliv
- ❖ Všechny formy stížností zaeviduje pracovník (příjemce stížnosti, pověřený výběrem schránky) do „Knihy stížností“. Informaci o stížnosti předá zapisovatel stížnosti řediteli domova, který uvede termín přijetí stížnosti, obsah stížnosti, termín vyřešení stížnosti, přijatá opatření, způsob vyznění stěžovatele a skutečný termín vyřízení stížnosti. Kniha stížností je uložena v kanceláři vedoucích. Konkrétní informace o stěžovateli (pokud si nepřeje být jmenován) se do Knihy stížností neuvádějí.
- ❖ Ústní stížnosti jsou zapsány přímo do sešitu stížností, písemné stížnosti mají založen spis, který podléhá pravidlům pro archivaci, údaje v něm obsažené jsou považovány za důvěrné.
- ❖ Dokumentace o stížnostech je uložena u ředitele organizace a je dostupná kontrolním a inspekčním orgánům.
- ❖ Opakované stížnosti evidují pracovníci pouze tehdy, je-li zcela zřejmé, že jejich obsah byl přešetřen a stěžovateli sdělí příslušný vedoucí pracovník výsledek šetření. Pokud je stížnost v řešení musí stěžovatel vyčkat na výsledek zhodnocení stížnosti.
- ❖ Při vyřizování stížností bude respektováno soukromí a lidská práva stěžovatele.
- ❖ Ústní forma stížnosti - stěžovatel přednese pověřené osobě svoji stížnost, ta je zaevidovaná do knihy stížností s termínem vyřešení stížnosti, se kterým je stěžovatel seznámen. Tato forma stížnosti obsahuje konkrétní výroky stěžovatele, nikoliv interpretace zapisovatele. Na požádání uživatele je zachována anonymita stěžovatele.

- ❖ Stížnost není důvodem pro ukončení služby ani k diskriminujícímu jednání ze strany poskytovatele služby. Na žádost stěžovatele bude zachována mlčenlivost o jeho totožnosti.

Postup pro vyřizování stížností:

Veškeré stížnosti jsou projednány na poradě vedení a do 30 dnů je klient seznámen se způsobem jejich řešení. V případě písemné stížnosti je klient vyrozuměn písemně. Pokud je stížnost podána ústně, s klientem se dohodne způsob předání řešení stížnosti – ústně nebo písemně.

V případě, že si klient stěžuje pečovatelskému personálu, tento informuje klienta o předání stížnosti svému nadřízenému. Během rozhovoru usiluje o vytvoření bezpečného prostředí pro klienta, stížnost přijímá s klidem a klienta nijak neznejišťuje, naopak se snaží o vytvoření klidné atmosféry. Klienta seznámí s postupem řešení stížnosti a vyjádří podporu klientovi v jeho právu podat stížnost, ujistí klienta o tom, že podání stížnosti je v pořádku a na poskytování služby nebude mít vliv. Doporučeným způsobem je ocenit klienta za rozhodnutí si stěžovat, protože samotný akt stížnosti může být výrazem jeho důstojnosti, vůle rozhodovat o sobě a zájmu o sebe sama.

Ukončení pobytu ve Vile Vitae

Pobyt ve Vile Vitae končí výpovědí smlouvy jedné ze smluvních stran nebo úmrtím klienta. Podmínky výpovědi jsou konkretizovány ve Smlouvě o poskytování sociálních služeb, kterou uzavírá zájemce s poskytovatelem při nástupu do domova. Smlouvu může vypovědět jak klient, tak i poskytovatel.

Klient může vypovědět smlouvu kdykoli a bez udání důvodu.

Ukončení smlouvy o poskytování sociálních služeb ze strany poskytovatele:

1. Klient opakovaně porušuje ustanovení smlouvy a pravidel soužití a poskytovatel již bezvýsledně vyčerpал všechny způsoby nápravy (domluva, písemné napomenutí, návrh na ukončení pobytu).
2. Klient byl pravomocně odsouzen za úmyslný trestný čin.
3. Chování klienta, které vede ke snížení důstojnosti fyzické osoby nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí.
4. Zhoršený zdravotní stav klienta vylučující poskytování služby.
5. Nezaplacení úhrady v době delší než 1 měsíc.
6. U klienta došlo ke změnám potřeb, které není poskytovatel schopen zajistit.

Za opakované porušování ustanovení smlouvy je považováno:

- ❖ Opakované kouření v budově.
- ❖ Opakované úmyslné rušení nočního klidu, nebo rušení nočního klidu v opilosti.

- ❖ Opakovaný příchod v podnapilém stavu nebo pod vlivem jiných návykových látek a následné narušování občanského soužití.
- ❖ Opakované agresivní verbální a fyzické napadání jiných klientů, zaměstnanců či návštěvníků domova, pokud není způsobeno akutní změnou zdravotního stavu.
- ❖ Vpuštění cizí osoby do objektu domova za účelem jejího přespání zde.
- ❖ Opakované nevhodné chování návštěvy klienta narušující soukromí ostatních klientů a klid a pořádek v domově.

Vypovězení Smlouvy o poskytnutí služby sociální péče ze strany poskytovatele, z důvodů následného hrubého opakovaného porušování vnitřních pravidel, musí obsahovat výčet konkrétních následných porušení a přehled individuálních opatření a podpory klientovi, za kterých nebylo docíleno nápravy.

Při vypovězení Smlouvy o poskytnutí služby sociální péče a ukončení pobytu v domově je postupováno v souladu se smlouvou a obecně závaznými platnými předpisy.

Klient má právo

- ❖ být seznámen s možností stanovení si svého individuálního plánu péče, který by dle jeho představ měla služba poskytovatele obsahovat,
- ❖ formulovat svá přání a potřeby a tyto sdělovat pečujícímu personálu,
- ❖ na ochranu osobních údajů dle platných právních předpisů,
- ❖ být informován o změnách v legislativě, které by mohly vést ke změně podmínek sjednaných v této smlouvě,
- ❖ být seznámen s vnitřními pravidly domova Vila Vitae s ohledem na svůj zdravotní stav a schopnosti,
- ❖ na soukromí při intimních situacích (toalety, převlékání, apod.) a na taktní pomoc v těchto činnostech,
- ❖ odmítnout účast na společných činnostech organizovaných poskytovatelem (kulturní akce, oslavy svátků, apod.),
- ❖ vyzvednout si finanční částku (cenné věci) u sociální pracovnice poskytovatele ve stanovených hodinách,
- ❖ opustit dočasně zařízení poskytovatele (pobyt mimo domov) v souladu s vnitřními pravidly poskytovatele,
- ❖ přijímat návštěvy v domově dle pravidel pro návštěvy,
- ❖ podávat stížnosti na chod zařízení a zaměstnance poskytovatele, písemnou i ústní formou, dle vnitřních pravidel poskytovatele.

Klient je povinen

- ❖ před nástupem se dostatečně a bez nátlaku seznámit s obsahem smlouvy;
- ❖ dodržovat základní pravidla bezpečnosti a požární ochrany tj. kouřit jen na vyhrazených prostorách, manipulovat s otevřeným ohněm jen s použitím



- nehořlavých pomůcek, podložek, uzavírat přívody vody, používat bezpečnou elektrickou síť;
- ❖ používat vlastní elektrospotřebiče jen s platnou revizí. Provedení revizí je nákladem klienta. Pokud revize provádí smluvní firma poskytovatele, klient hradí náklad dle ceníku služeb (příloha č. 1);
 - ❖ respektovat soukromí ostatních klientů a bez souhlasu jiného klienta nebo bez jeho přítomnosti nevstupovat do jeho pokoje, nepoužívat jeho věci nebo jiným způsobem nezasahovat do jeho práv;
 - ❖ při pobytu v objektu poskytovatele se zdržet nadměrného užívání alkoholu a jiných psychotropních a návykových látek, které by ztěžovalo kolektivní soužití klientů;
 - ❖ zdržet se pobytu ve společných prostorech, pokud je k tomu vyzván personálem poskytovatele, a to především při výskytu epidemiologického onemocnění;
 - ❖ zajistit si na vlastní náklady hygienické a toaletní prostředky;
 - ❖ zdržet se neslušného nebo hrubého chování vůči zaměstnancům poskytovatele (tykání, používání křestních jmen, familiárnost, nadměrné vyžadování pozornosti, vulgarismy, apod.);
 - ❖ šetřit energiemi (voda, plyn, elektřina) a vybavením poskytovatele (úmyslně nepoškozovat a neznehodnocovat);
 - ❖ při prokázání úmyslného poškození nebo znehodnocení majetku poskytovatele uhradit odpovídající částku jako náhradu poskytovateli;
 - ❖ v případě, že nastane nouzová nebo havarijní situace, řídit se pokyny personálu.

Závěrečné ustanovení

Každý klient má svá práva a povinnosti. Jednou z povinností je dodržování Vnitřních pravidel. Každý klient služby si musí být vědom, že žije v kolektivu a proto nenarušuje vzájemné a klidné soužití. Klienti by se k sobě měli chovat snášenlivě, vlídně a dodržovat pravidla vzájemného respektování a úcty.

Zpracoval: Bc. Stanislava Šťovíčková, ředitelka Rodina24 z. ú.

Účinnost: od 1. 4. 2017