

**Sociální služby Slezská Ostrava, příspěvková organizace  
Domov pro seniory Antošovice, Chalupova 1/1, Ostrava -  
Antošovice**

**Sociální služba Domov pro seniory**

[WWW.SSSO.CZ](http://www.sssso.cz)

# **VNITŘNÍ PRAVIDLA VP/DpS/č. 1/2022**

## **Domácí řád**

## Obsah

1. Základní informace (kontakty, poslání, cílová skupina aj.) .....	3
2. Vstup do služby, zahájení pobytové sociální služby .....	6
3. Ubytování.....	7
4. Individuální plán služby.....	8
5. Finanční záležitosti, úschova, zásilky, důchod, trvalý pobyt.....	8
6. Osobní věci uživatelů .....	9
7. Hygiena, hygienické podmínky .....	9
8. Stravování .....	10
9. Zdravotní péče .....	10
10. Fakultativní činnosti .....	11
11. Aktivizační činnosti .....	11
12. Návštěvy .....	11
13. Pobyt uživatelů mimo Domov, vratky .....	12
14. Vzájemné vztahy .....	12
15. Bezpečnost a odpovědnost za způsobenou škodu.....	12
16. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb .....	13
17. Výpovědní důvody a výpovědní lhůty .....	13
18. Práva a povinnosti uživatelů.....	14
19. Závěrečné ustanovení .....	14
	15

## 1. Základní informace

Kontakty:

Vedoucí Domova pro seniory Antošovice  
Mgr. Kateřina Krenželoková  
Adresa: Chalupova 1/1, Ostrava – Antošovice  
Telefon: 555 131 627, 601 698 591  
E-mail: [kkrenzelokova@ssso.cz](mailto:kkrenzelokova@ssso.cz)  
[www.sssso.cz](http://www.sssso.cz)



Sociální pracovník  
Mgr. Petra Urbancová  
Chalupova 1/1, Ostrava – Antošovice  
555 131 630, 720 077 147  
[domovantosovice@ssso.cz](mailto:domovantosovice@ssso.cz)  
[www.sssso.cz](http://www.sssso.cz)

### Popis poskytované služby

Sociální služby Slezská Ostrava, příspěvková organizace (dále jen „SSSO“), nabízí prostřednictvím Domova pro seniory Antošovice pobytovou službu domov pro seniory dle § 49 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o sociálních službách“). Služba je zajišťována v Domově pro seniory Antošovice, Chalupova 1/1, Ostrava – Antošovice (dále jen „Domov“) v rozsahu základních činností dle vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Poskytovanou službou se snažíme uživatelům pomoci řešit jejich nepříznivou sociální situaci.

### Poslání

Posláním Domova je poskytovat celoroční pobytovou sociální službu osobám, které mají sníženou soběstačnost, zejména z důvodu věku a jejich zdravotní stav vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby, kterou nelze zajistit v jejich přirozeném prostředí. Usilujeme o to, aby byla služba poskytována v bezpečném a laskavém prostředí na základě individuálních potřeb jednotlivých seniorů tak, aby poskytování služby vedlo k důstojnému a aktivnímu prožití stáří.

### Cíle sociální služby

- zachování soběstačnosti uživatele vzhledem k jeho dovednostem a schopnostem;
- zachování kontaktů s rodinou, přáteli a společenským prostředím;
- zajistit poskytování kvalitní a odborné služby;
- podpora individuálních potřeb a cílů uživatele.

### Zásady poskytované služby

- empatický, ohleduplný a laskavý přístup k uživateli;
- individuální přístup k uživateli;
- respektování volby uživatele;
- dodržování práv uživatele;
- zaměření se na všechny stránky osobnosti uživatele;
- zajištění profesionální odbornosti personálu.



### Cílová skupina

Služba je určena osobám, které dosáhly 65 let, mají sníženou soběstačnost zejména z důvodu věku a jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby, kterou nelze zajistit prostřednictvím rodiny nebo jiných druhů sociálních služeb.

### Sociální služba není určena osobám:

- které nespádají do cílové skupiny uvedené v registru poskytovatelů sociálních služeb;
- zdravotní stav osoby, která žádá o poskytnutí pobytové sociální služby, vylučuje poskytnutí takové sociální služby; tyto zdravotní stavy jsou stanoveny v § 36 vyhlášky č. 505/2006 Sb., v platném znění a poskytování služby se vylučuje, jestliže:
  - a) zdravotní stav osoby vyžaduje poskytnutí ústavní péče ve zdravotnickém zařízení,
  - b) osoba není schopna pobytu v zařízení sociálních služeb z důvodu akutní infekční nemoci, nebo
  - c) chování osoby by z důvodu duševní poruchy závažným způsobem narušovalo kolektivní soužití.

Kapacita služby Domova pro seniory: 16 lůžek

Pobytová sociální služba obsahuje, v souladu s ustanovením § 49 zákona o sociálních službách tyto základní činnosti:

- poskytnutí ubytování;
- poskytnutí stravy;
- 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 při obstarávání osobních záležitostí.

### Místo a doba poskytování služby

Služba domova pro seniory se poskytuje v Domově pro seniory Antošovice, Chalupova 1/1, Ostrava – Antošovice.

Služba je přednostně určena občanům městského obvodu Slezská Ostrava. V případě volné kapacity je dostupná rovněž seniorům z jiných obcí v rámci Moravskoslezského kraje.



### Provozní doba

Služba je poskytována 24 hodin denně v rámci nepřetržitého provozu.



**Orientační režim dne** (dle individuální domluvy s uživateli)

Ranní hygiena	
Snídaně	6:00 - 9:00
Aktivizační činnosti, individuální program uživatelů, svačina	8:00 - 9:00
Oběd	9:00 - 11:00 <sup>1</sup>
Individuální program, aktivizační činnosti, svačina	12:15 - 13:00
Večeře	13:30 - 17:30 <sup>2</sup>
Druhá večeře	17:30 - 18:30
Noční klid	20:00 - 21:00
Večerní hygiena	22:00 - 06:00
	individuálně

Čas je uveden orientační, vždy záleží na provozních podmínkách (dovoz stravy, personální zajištění služby).

**Personální zajištění služby**

SSSO p. o. zajišťuje pobytovou službu Domov pro seniory těmito zaměstnanci:  
Pracovníci v sociálních službách;  
Aktivizační pracovník;  
Fyzioterapeut;  
Zdravotní sestry;  
Sociální pracovník;  
Ostatní zaměstnanci mezi které patří např. vedoucí OSS, metodik, pracovník přípravy a výdeje stravy, vedoucí ekonomického a personálního oddělení, účetní, manager projektů a ekonom, referent agendy platové a personální.

<sup>1</sup> Aktivizační činnosti dle harmonogramu

<sup>2</sup> Aktivizační činnosti dle harmonogramu



## 2. Vstup do služby, zahájení pobytové sociální služby

Zájemce nás může kontaktovat telefonicky, písemně, osobně. Pověřený pracovník zodpoví jeho dotazy, předá zájemci základní informace o našich službách. Objasní mu průběh, způsob, rozsah služeb, výši měsíčních úhrad a další nezbytné informace. V případě zájmu o námi poskytované služby musí být vyplněna **Žádost o poskytnutí sociální služby a její přílohy**. Zájemce nám poskytne potřebné údaje, předá souhlas s jejich zpracováním a užíváním v rámci spisové dokumentace. Po ověření, zda zájemce spadá do cílové skupiny, sociálním šetření, bude žádost posuzovat komise Domova. V případě plné kapacity bude žádost zařazena do evidence žadatelů. O dalším postupu bude žadatel průběžně informován. Pokud žadatel nebude splňovat podmínky přijetí, jeho žádost bude zamítnuta, o čemž bude písemně informován.

Poskytovatel může odmítnou uzavřít smlouvu pokud:

- Neposkytuje službu, o kterou osoba žádá
- Nemá dostatečnou kapacitu (žádost byla zařazena do evidence žadatelů)
- Zdravotní stav žadatele vylučuje poskytnutí služby
- Osobě, která žádá o poskytnutí služby, vypověděl v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.

### Žadatel, který není schopen samostatně jednat

V případě, kdy žadatel doloží vyjádření lékaře, kde je uvedeno, že není zdravotně způsobilý samostatně jednat ve věci uzavření smlouvy o poskytnutí pobytové služby dle § 91 odst. 6 zákona o sociálních službách a nemá zákonného zástupce (podpůrná opatření při narušení schopnosti zletilé osoby samostatně jednat dle § 38 - § 65 zákona č. 89/2021 Sb. občanský zákoník), sociální pracovník podá na oddělení sociální práce odboru sociálních věcí ÚMOB Slezská Ostrava podnět v podobě „Žádosti o zastoupení při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby“. Poté provede sociální pracovník oddělení sociální práce sociální šetření za účelem ověření, zda žadatel skutečně není schopen samostatně jednat a nevyužívá žádné z forem podpůrných opatření a je možné, aby jej dle § 91 odst. 6 zákona o sociálních službách při uzavírání smlouvy zastupoval obecní úřad s rozšířenou působností. Podpisem smluv je pověřen vedoucí odboru sociálních věcí. Podnět k podpisu smlouvy činí sociální pracovník oddělení sociální práce odboru sociálních věcí ÚMOB Slezská Ostrava.

Poskytování sociální služby začíná dnem uzavření „Smlouvy o poskytování sociální služby v domově pro seniory“ (dále jen „Smlouva“) mezi poskytovatelem, kterým jsou **Sociální služby Slezská Ostrava, p. o. a žadatelem (opatrovníkem, zmocněncem)**. Obsahem Smlouvy je průběh, rozsah a podmínky poskytovaných služeb.

Pokud žadatel do Domova v dohodnutém termínu z důvodu hospitalizace ve zdravotnickém zařízení, láních, atd. nenastoupí, požádá uživatel popř. jeho zástupce o odložení nástupu na nezbytně nutnou dobu. Na uvolněné místo nastoupí další žadatel z Evidence žadatelů, který má zájem o nástup do Domova. Původně oslovený žadatel, popř. jeho zástupce, oznámí předpokládaný konec hospitalizace. Jakmile se uvolní další místo, je žadatel znovu vyzván k nástupu.



Pokud po vyzvání žadatele k nástupu do Domova žadatel uvede, že nemá zájem nastoupit, je jeho Žádost o poskytování služby na základě tohoto sdělení vyřazena z Evidence žadatelů. Žadatel je o tomto písemně informován. Tímto považujeme jeho Žádost o poskytování služby za vyřízenou.

Služby jsou poskytovány v souladu se zákonem o sociálních službách, s navazujícími prováděcími vyhláškami a obecně závaznými právními předpisy.

Po nástupu do Domova bude uživatel v tzv. **Adaptačním procesu**, který slouží k seznámení uživatele s provozem Domova, zaměstnanci, vnitřními pravidly, individuálním plánováním aj. Uživateli je přidělen klíčový pracovník, na kterého se může obracet při řešení jakékoliv záležitosti.

### 3. Ubytování

Uživatel služby domov pro seniory je ubytován jednolůžkovém nebo ve dvoulůžkovém pokoji se sociálním zařízením (*WC, umyvadlo, sprcha*). V některých pokojích je sociální zařízení společné. Soukromí je ve dvoulůžkovém pokoji zajištěno zástěnou. Uživatelé mají v pokoji k dispozici elektrickou polohovací postel, noční stolek, uzamykatelnou šatní skříň, přičemž v některých pokojích je k dispozici trezor, lednici, polici s osvětlením, věšák se zrcadlem, televizor, židle, stůl a signalizační zařízení. Do pokoje si může uživatel umístit vlastní drobné předměty, ve dvoulůžkových pokojích s ohledem na spolubydlícího. Pokud chce uživatel používat vlastní elektrické spotřebiče, musí postupovat dle platných norem, doložit Poskytovateli revizi zařízení.



Uživatel, kterému to zdravotní stav dovoluje má právo mít klíče od hlavního vchodu, od pokoje a od uzamykatelného příslušenství v pokoji u sebe. V případě ztráty či poškození klíče, vybavení pokoje je uživatel povinen uhradit opravu vybavení či výrobu nového klíče.

V případě nesouhlasu spolubydlícího s užíváním televize či rádia, je ve dvoulůžkových pokojích umožněn poslech přes sluchátka.

Přestěhování na jiný pokoj je možné na základě žádosti uživatele nebo jeho opatrovníka. Žádosti eviduje sociální pracovník, který vede pořadník v Seznamu zájemců o změnu pokoje. Žádostem bývá vyhověno podle data podání, vyhodnocení potřeb uživatele a možností poskytovatele. Seznam zájemců o změnu pokoje není závazný dokument, kterým by byl Domov povinen se řídit a nezakládá právo uživatele k přestěhování na jiný pokoj.

Přestěhuje-li se uživatel v průběhu měsíce na pokoj s jiným počtem lůžek, dochází ke změně úhrady za ubytování až od následujícího měsíce. Změny budou řešeny formou číslovaných dodatků ke Smlouvě.

Domov je oprávněn přestěhovat uživatele na jiný pokoj, například z provozních důvodů (technické závady, malování apod.) nebo na základě konfliktního soužití spolubydlících (tento návrh je vždy zdůvodněn a projednán pracovním týmem a zaznamenán do dokumentace). Rozhodnutí týmu (vedoucí Domova, všeobecná sestra, klíčový pracovník, sociální pracovník případně další osoby) je konzultováno s uživatelem, popřípadě s opatrovníkem.



## 4. Individuální plán služby

Cílem individuálního plánování je poskytovat službu v souladu s vyjednanými individuálními cíli a požadavky uživatele. Osobní cíle jsou řešeny již během sociálního šetření zájemce společně se sociálním pracovníkem. Součástí Smlouvy je osobní cíl uživatele, po nástupu do služby získá uživatel klíčového pracovníka, se kterým plánuje průběh služby, podle svých očekávání, cílů a do 14 dnů od nástupu sestaví první individuální plán. Klíčový pracovník je uživateli nápomocen při tvorbě, průběhu a vyhodnocování individuálních plánů.

Pokud uživateli zdravotní stav neumožňuje slovní projev, slouží ke zjišťování očekávání, stanovení cílů a vyhodnocení individuálního plánu prostředky jiného způsobu komunikace (*fotografie, obrázky, názorné předměty*), a nebo mohou být k sestavení individuálního plánu přizvány osoby, které si uživatel zvolí (rodina, přátelé, známí), případně opatrovník uživatele.

Na naplňování individuálního plánu se společně s uživatelem podílí tým pracovníků přímé péče, sociální pracovník, fyzioterapeut, aktivizační pracovník, zdravotní sestry, praktický lékař pro dospělé, případně další osoby.

O průběhu naplňování individuálního plánu je veden záznam. Uživatel může do svého plánu kdykoliv nahlížet.

## 5. Finanční záležitosti, úschova, zásilky, důchod, trvalý pobyt

Při stanovení konkrétní výše úhrad pro uživatele, postupujeme dle zákona o sociálních službách, dle vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádí některá ustanovení zákona o sociálních službách a dle platného sazebníku úhrad schváleného ředitelem SSSO. Ve Smlouvě je uvedena výše za úhrady za jednotlivé služby. Aktuálně platná cena za ubytování je uvedena na [www.sso.cz](http://www.sso.cz). Pokud uživatel nastoupí k užívání služby v průběhu měsíce, stanoví se mu poměrná část úhrady za ubytování a stravu, a to ode dne nástupu do konce příslušného měsíce. Příspěvek na péči je také uhrazen v poměrné části. Plnou úhradu, včetně přiznaného příspěvku na péči pak uživatel hradí od následujícího měsíce.

Podle § 73 odst. 3 zákona o sociálních službách, pokud uživateli nezůstane po úhradě nákladů za ubytování a stravu 15 % jeho příjmu, stanoví se úhrada ve snížené výši. Rozdíl mezi sníženou a plnou úhradou lze hradit na základě „Dohody o spoluúčasti na úhradě nákladů“ a to s uživatelem z jeho dalších finančních zdrojů, rodinnými příslušníky a osobou uživateli blízkou. Uživatel (opatrovník) má možnost zvolit si formu úhrady za poskytované sociální služby.

**Úhradu za službu lze provést do 25. dne v měsíci následujícím po měsíci ve kterém byly služby čerpány a to následujícími způsoby:**

- v hotovosti na pokladně (kancelář sociálního pracovníka nebo pokladna SSSO.)
- převodem na účet SSSO. Číslo účtu - 1387543038/2700 (var. symbol)

Při nástupu do Domova nebo v průběhu poskytování služby může uživatel požádat o úschovu cenných věcí, finančních prostředků. Sociální pracovník finance a cennosti ukládá do trezoru. Sociální pracovník potvrdí převzetí a vydání cenností či financí. Uživatel si může své cenné věci vyzvednout v rámci pracovní doby pokladny, uvedené na dveřích kanceláře sociálního pracovníka.





Domov neodpovídá za ztrátu věcí nebo finančních prostředků, které nepřevzal do úschovy. Dle potřeby je hospodaření uživatelů s finančními prostředky zahrnuto v individuálním plánu. V případě úmrtí uživatele se považují cennosti, finanční prostředky uložené v Domově za předmět dědického řízení.

Uživatel si může zvolit, jakým způsobem bude docházet k předávání individuálních peněžních zásilek, dopisů, zda prostřednictvím pověřeného pracovníka či je bude přebírat osobně. Zaměstnanci Domova dodržují listovní tajemství.

**Občanský průkaz, zdravotní průkaz, kartičku pojištěnce** si může uživatel uschovat u personálu a předejít tak jejich možné ztrátě.



**Trvalý pobyt** si může uživatel přihlásit v Domově pro seniory Antošovice, Chalupova 1/1, Ostrava - Antošovice. Změnu trvalého pobytu pomůže uživateli vyřešit sociální pracovník.

## 6. Osobní věci uživatelů

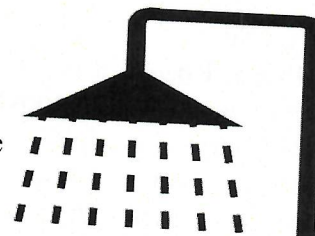
Budoucí uživatel obdrží **Seznam doporučených věcí k nástupu** do Domova při informativní návštěvě od sociálního pracovníka.

Doporučujeme uživatelům (jejich zástupcům), aby si označili ošacení, ručníky na rubové straně jmenovkou, aby se předešlo záměně nebo ztrátě při praní prádla. Za neoznačené ošacení, ručníky Domov při ztrátě neodpovídá. Takto označovány jsou pak i věci dodané či zakoupené později. Pokud uživatel souhlasí může ošacení a ostatní věci označit pracovník v sociálních službách a zároveň může provést soupis osobních věcí.

Uživatel má v pokoji k dispozici uzamykatelnou skříňku (vybrané pokoje i trezor), od které obdrží 1 klíč. Záložní klíč bude bezpečně uložen v zapečetěné obálce u zaměstnanců Domova v příslušné kanceláři. Tento klíč je použit ve výjimečných případech (sepsání pozůstalosti při úmrtí, náhlá hospitalizace). O použití je sepsán záznam.

## 7. Hygiena, hygienické podmínky

K tělesné hygieně mohou uživatelé samostatně využívat koupelnu na pokoji, či centrální koupelnu (dle volné kapacity). Způsob, jakým bude prováděna podpora uživatele při koupání, sprchování a každodenní hygieně je s uživatelem sjednán v rámci individuálního plánování služby.



Podpora při osobní hygieně je uživatelům služby nabízena ráno i večer. Minimálně jednou týdně je prováděna celková koupel ve vaně či sprše – dle individuální potřeby. Uživatel může dát souhlas, aby při provádění osobní hygieny byly přítomny i jiné osoby než pracovníci v sociálních službách. Bez tohoto souhlasu je hygiena prováděna jen za účasti pracovníků v sociálních službách. Pracovníci v sociálních službách jsou schopni zajistit uživateli základní péči o vlasy, nehty, vousy, pokud toto není schopen uživatel zvládnout sám. Pokud uživatel odmítá provádět hygienu a míra



zanedbání, znečištění, zápachu je u uživatele je taková, že dochází k obtěžování ostatních uživatelů, poskytovatel může z tohoto důvodu uživatele upozornit na možnost vypovězení Smlouvy pro nedodržování vnitřních pravidel sociální služby.

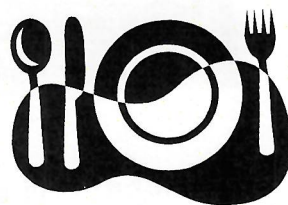
Prostředky sloužící k osobní hygieně si uživatel zajišťuje z vlastních finančních prostředků. Uživatel pečuje o svou osobní hygienu, udržuje své osobní věci a oblečení v čistotě. Může využít fakultativních služeb kadeřnice, pedikérky, které hradí z vlastních finančních prostředků. Ceník je vyvěšen na nástěnkách v Domově.

V každém pokoji je k dispozici lednice. Je-li cítit z osobních věcí, skříní, lednice zápach a uživatel odmítne sjednat nápravu, je pracovník v sociálních službách oprávněn zdroj zápachu odstranit, vyčistit.

Uživatel si může vybrat, zda bude přítomen úklidu pokoje. V pokoji i ostatních společných prostorech je nutno udržovat čistotu.

## 8. Stravování

Stravu pro Domov připravuje dodavatel Čtyřlístek, p. o., Hladnovská 751/119, Ostrava – Muglinov. Celodenní strava je poskytována ve formě ze snídaně, dopolední svačiny, hlavního chodu, odpolední svačiny, večeře, případně 2. večeře. Odhlášení stravy je třeba provést podle postupu stanovených ve vnitřních pravidlech, aby mohla být provedena vratka z neodebrané, již uhrazené stravy. Odhlášení stravy<sup>3</sup> lze učinit předem v **pondělí do 10 hodin** na dny **čtvrtek, pátek, sobota a neděle**. Ve **čtvrtek do 10 hodin** na dny **pondělí, úterý a středa**.



Uživatel si může zvolit z vybrané nabídky dietního stravování. Pokud dojde v průběhu měsíce ke změně typu stravy na základě doporučení lékaře či rozhodnutí uživatele, změna úhrady bude provedena hned po nahlášení nového typu stravy. Toto se promítne v dodatku Smlouvy. K vyúčtování případného přeplatku nebo nedoplatku dochází kvartálně. Uživatelé, kteří nemohou ze zdravotních důvodů odebírat stravu (indikace lékařem PEG, NGS), nehradí úhradu za stravu. Ve Smlouvě je uvedena výše úhrady za stravu. Aktuální úhrada za celodenní stravu jak racionální, tak dietní je uvedena na [www.sso.cz](http://www.sso.cz). Jídelní lístek sestavuje nutriční terapeut dodavatele stravy. Uživatel si s ohledem na zdravotní stav může zvolit, kde se bude stravovat, v jídelně či na pokoji.

## 9. Zdravotní péče

Uživatelům je poskytována zdravotní péče podle § 36 zákona o sociálních službách. Rozsah a podmínky zabezpečení a hrazení zdravotní péče o osoby, kterým se poskytují pobytové služby v zařízeních sociálních služeb upravují zvláštní právní předpisy.

Ošetrovatelská a rehabilitační péče je těmto osobám poskytována především prostřednictvím zaměstnanců zařízení, kteří mají odbornou způsobilost k výkonu zdravotnického povolání podle zvláštního právního předpisu. Ošetrovatelskou péči zajišťují registrované všeobecné sestry, přímou obslužnou péči pracovníci v sociálních službách dle §116 zákona o sociálních službách. Rehabilitace je poskytována fyzioterapeutem. Nutriční terapeut dodavatele stravy je garantem racionální stravy.



<sup>3</sup> Nejlépe telefonicky 720 951 160, 555 131 631 nebo 555 131 630



V Domově je lékařská péče zajišťována praktickým lékařem pro dospělé, který do zařízení dochází 1 x za 14 dní, případně externími lékaři. Uživatel má právo zvolit si svého praktického lékaře.

Uživatel je povinen bezodkladně po nástupu sdělit zdravotní sestře jméno svého ošetřujícího lékaře, pokud nechce využívat služeb praktického lékaře Domova. V tomto případě si uživatel se svým praktickým lékařem dohodne, jakou formou bude péče poskytována.

Vyzvednutí léků z lékárny si může uživatel zajistit sám, za pomoci rodiny, opatrovníka nebo se dohodnout, že vyzvedávání léků bude zajištěno prostřednictvím Domova. Pokud se rozhodne, že léky budou zajištěny pracovníky Domova, doplatky na lécích, pomůckách bude hradit pověřenému pracovníkovi po předložení účtenky z lékárny, případně ze zálohy uložené u pracovníků.

### Užívání léků

Pokud to aktuální zdravotní stav uživatele neumožňuje nebo o to uživatel požádá, jsou mu léky podávány odborným zdravotnickým personálem. O tomto je veden záznam v dokumentaci uživatele. Úschova léků je možná v „lékové skříňce“ u zdravotní sestry. Uživatelé, jejichž zdravotní stav to umožňuje, mohou mít léky uschovány u sebe, nejlépe uzamčeny v pokoji, aby k nim neměl přístup jiný uživatel.

Ostatní speciální léky, masti, čípky, opiáty, inzulin atd., jsou skladovány podle příslušných předpisů.

## 10. Fakultativní činnosti

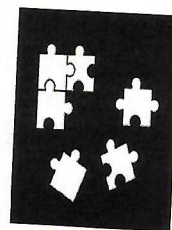
Nabídka včetně ceníku fakultativních činností je uvedena v příloze č. 1 Smlouvy.



Uživatelům zprostředkováváme kadeřnické a pedikérské služby od běžného podnikatelského subjektu. Cena za tyto služby je stanovena přímo kadeřnicí a pedikérkou. Zároveň je tato cena uvedena na nástěnkách na jednotlivých patrech Domova. Tyto služby hradí uživatel ze svých zdrojů.

## 11. Aktivizační činnosti

Domov nabízí řadu aktivizačních činností, ze kterých si uživatelé mohou vybrat, podle toho, čemu se chtějí věnovat. Činnosti jsou prováděny přímo na pokojích nebo v prostorách k tomu určených uvnitř či v zahradě Domova.



## 12. Návštěvy

V Domově jsou návštěvy povoleny, nejlépe v době od 9:00 až 11:30 hodin a 14:00 až 18:00 hodin, s ohledem na provoz zařízení (doba oběda, poledního klidu). Návštěvy zapisují svůj příchod a odchod do návštěvní knihy umístěné u hlavního vchodu do budovy Domova. Pokud k návštěvám

dochází ve dvouúžkových pokojích, je nutné, aby návštěvy respektovaly soukromí druhého uživatele. K návštěvám je možné využít i jiných prostor Domova – společenská místnost, zahrada. Do vnitřních prostor Domova je zakázáno vodit domácí zvířata. Toto je možné pouze na zahradě, za předpokladu, že je zvíře na vodítku. Za zvíře je odpovědný majitel/osoba, která zvíře přivedla.

Podmínky pro návštěvy u uživatelů mohou být pozměněny vnitřním pravidlem, například z důvodu epidemiologických opatření. Informace o takové změně budou poté uvedeny na nástěnkách Domova, na internetových stránkách [www.sso.cz](http://www.sso.cz), případně o nich budou informovány kontaktní, blízké osoby emailem, SMS zprávou.

### 13. Pobyt uživatelů mimo Domov, vratky

Uživatelé mohou opustit Domov podle jejich přání s ohledem na zdravotní stav. Je důležité, aby svůj odchod a předpokládaný čas, případně den návratu nahlásili pracovníkovi Domova. Pobývá-li uživatel nepřetržitě mimo Domov dobu delší než 30 dnů (mimo hospitalizaci či pobyt ve zdravotnických zařízeních), má se zato, že pominuly důvody pro poskytování pobytové sociální služby a poskytovatel může Smlouvu vypovědět. Výjimka je možná po vzájemné dohodě mezi uživatelem a poskytovatelem sociální služby. Výjimku povoluje vedoucí Domova. Dlouhodobý pobyt mimo Domov je nezbytné hlásit nejlépe zdravotní sestře minimálně týden předem.

#### Vratky

Vratky se vyplácí čtvrtletně. Vyúčtování uživatel obdrží na požádání v kanceláři sociálního pracovníka a metodika. Obvyklý termín pro předání vyúčtování je do 5. pracovního dne v měsíci následujícího po měsíci, kdy byly služby poskytnuty.

- Finanční náhrada za uhrazené ubytování se při pobytu mimo Domov nevrací.
- Vratka stravy se provede, pokud je řádně odhlášen pobyt mimo Domov. Termíny pro odhlášení stravy: **pondělí do 10 hodin** na dny **čtvrtek, pátek, sobota a neděle**.  
**čtvrtek do 10 hodin** na dny **pondělí, úterý a středa**.

Odpovědný pracovník Domova zajistí u dodavatele Čtyřlístek p. o., odhlášení, respektive přihlášení stravy uživatele.

- Vrácení příspěvku na péči se neprovádí v případě hospitalizace uživatele, hospitalizace je hlášena na příslušný úřad práce.
- Poměrná část příspěvku na péči se vrací při tzv. dovolence, pobytu uživatele mimo Domov, a to za každý den 24-hodinové celodenní nepřítomnosti. Vratka se vypočte z přiznaného příspěvku na péči takto: PnP/28,29,30 nebo 31 dní x celé kalendářní dny mimo Domov.

### 14. Vzájemné vztahy

Je nezbytné, aby uživatelé dodržovali zásady společného soužití. Uživatel by měl respektovat pravidla slušného chování, vnitřní předpisy poskytovatele, se kterými je seznámen. Každý uživatel má právo plánovat si aktivity na den podle svých přání, potřeb,



schopností, s ohledem na provozní možnosti Domova. Dodržování nočního klidu se vyžaduje od 22 hodin do 6 hodin.

Dojde-li ze strany uživatele k porušení Vnitřních pravidel nebo k hrubému porušování společného soužití (agresivní chování, slovní, fyzické napadení, nadměrné požívání alkoholu), bude toto nejprve s uživatelem projednáno. Pokud nesjedná nápravu, může s ním být v souladu se „Smlouvou“ tato vypovězena a poskytování služby ukončeno.

## 15. Bezpečnost a odpovědnost za způsobenou škodu

Uživatelé mají k dispozici signalizační zařízení, kterým mohou v případě potřeby přivolat personál Domova. S ovládáním zařízení jsou seznámeni po nástupu do Domova.

V Domově platí bezpečnostní předpisy, se kterými jsou uživatelé seznamováni a jsou povinni se jimi řídit. Uživatelům není dovolena manipulace s ohněm. Ke kouření slouží vymezené prostory, jinde je kouření zakázáno. Pokud uživatel z nedbalosti nebo úmyslně způsobí škodu na majetku jiných osob nebo zařízení Domova, je povinen ji v plné výši uhradit.

V Domově je uživateli umožněno užívat vlastní elektrospotřebiče s tím, že musí postupovat v souladu s platnou normou (ČSN číslo 361610). Uživatel je povinen předkládat poskytovateli doklad o revizi. Bez provedené revize nebude možné z bezpečnostních důvodů užívání spotřebičů povolit. Pokud uživatel použije spotřebič, který neprošel revizí a následně dojde ke škodě, bude odstranění plně hrazeno uživatelem. Zároveň může dojít k vypovězení „Smlouvy“. Elektrické vařiče, mikrovlnou troubu, přímotopy není dovoleno na pokojích používat. Pro uživatele jsou v budově Domova k dispozici kuchyňské kouty s veškerým vybavením.

## 16. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb

Stížnosti může přímo poskytovateli podat uživatel či jiná fyzická osoba a to:

- ústně
- písemně, elektronicky (e-mail, datová schránka)
- anonymně (do schránek stížností umístěných v prostorách Domova)



Adresy, kontakty pro podání stížností:

**Mgr. Kateřina Krenželoková** – vedoucí domova, Chalupova 1/1, 711 00 Ostrava – Antošovice,  
tel.: 601 698 591, e-mail: [kkrenzelokova@ssso.cz](mailto:kkrenzelokova@ssso.cz)

**Ing. Jiřina Halamčáková** – ředitelka organizace, Sociální služby Slezská Ostrava p. o., Stará Cesta  
125/4, 711 00 Ostrava - Hrušov  
tel.: 724 676 258, e-mail: [jhalamcakova@ssso.cz](mailto:jhalamcakova@ssso.cz)

Stížnost může být podána rovněž nezávislému orgánu (Policie ČR, Veřejný ochránce práv, Český helsinský výbor atd.)

O podané stížnosti je vždy proveden zápis s uvedením osoby, která stížnost podala, předmětem stížnosti, výsledkem šetření a uvedením přijatých opatření. V případě požadavku uživatele o zachování anonymity je vždy vyhověno.



Stížnost na kvalitu a způsob poskytování pobytové služby domov pro seniory vyřizuje vedoucí Domova. Stížnost řeší bezodkladně, nejdéle do **28 dnů** ode dne, kdy byla doručena organizaci. Tuto lhůtu lze překročit jen ve výjimečných případech a se souhlasem ředitele SSSO p. o.. Důvody musí být stěžovateli dány na vědomí.

Nejméně jednou za půl roku jsou uživatelé s vysokou mírou závislosti na službě informováni o způsobu podávání stížností, a to klíčovým pracovníkem. Informace o podávání stížností jsou v alternativní formě umístěny na nástěnkách Domova. Stížnosti mohou podávat prostřednictvím všech pracovníků Domova i dalších osob.

Podrobnější pravidla pro přijímání a vyřizování stížností blíže specifikuje SQSS č.7.

Stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile po jejím prošetření byla učiněna opatření potřebná k odstranění zjištěných závad a stěžovatel byl o tom vyrozuměn. O vyřízení stížností musí být stěžovateli podána písemná zpráva i v případě, bylo-li zjištěno, že stížnost není oprávněná, a to s dodržением výše uvedených lhůt. Podala-li za uživatele stížnost jiná osoba, je o výsledku prošetření stížnosti informován ten, jehož jménem je stížnost podaná. V tomto případě jsou stěžovateli předány stručné informace z důvodu ochrany osobních údajů. Stěžovatel může ve stížnosti rovněž požádat o specifický druh předání informace o výsledku řešení stížnosti, informace v tomto případě budou poskytnuty tak, aby byla dodržena ochrana osobních údajů a osobnostních práv třetích osob. Není-li stěžovatel spokojen s vyřízením stížnosti, má právo na prošetření způsobu vyřízení, to zajišťuje ředitel SSSO p. o.

## 17. Výpovědní důvody a výpovědní lhůty

Účinnost Smlouvy zaniká – výpovědí, dohodou a úmrtím uživatele. Výpovědní lhůta činí zpravidla 30 dní, nedohodnou-li se strany jinak a počíná běžet ode dne následujícího po doručení výpovědi. Uživatel může smlouvu vypovědět bez udání důvodu. Poskytovatel může smlouvu vypovědět:

- Jestliže uživatel hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze smlouvy nebo Vnitřních pravidel. Za hrubé porušení povinností se považuje situace, kdy je uživatel v prodlení s úhradou sjednanou za poskytovanou sociální službu nejméně jeden měsíc, byl-li písemně vyzván k zaplacení úhrady. Uživatel se dopustí fyzického napadení, které nevyplývá z jeho zdravotního stavu. Uživatel zamlčel rozhodné skutečnosti mající vliv na stávající výši úhrady dle § 73 odst. 5 zákona o sociálních službách a neučinil nápravu. Uživatel se opakovaně 3krát v průběhu 6-ti měsíců dopouští jiného méně závažného porušování povinností, které vyplývají ze smlouvy a vnitřních předpisů. Jestliže zdravotní stav uživatele vylučuje poskytování služby, nebo uživatel bezdůvodně odmítá poskytování péče, či uživateli není po dobu delší než 30 dnů poskytována sociální služba z důvodu jeho nepřítomnosti v Domově (mimo dobu hospitalizace). Pokud provozovatel není z důvodu provozních, odborných, finančních není schopen službu poskytovat.

## 18. Práva a povinnosti uživatelů

Uživatel má právo:

- na ochranu osobních údajů – informační povinnosti dle Nařízení EP a Rady EU 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů – GDPR) je splněna ve formuláři „Souhlas se shromažďováním, zpracováním,



archivováním a předáváním osobních a citlivých údajů třetím osobám“, který je přílohou žádost o poskytnutí pobytové služby;

- na volný pohyb, soukromí, nedotknutelnost obydlí, kontakt s rodinou, listovní tajemství;
- na nedotknutelnost osoby, svobodu myšlení, náboženského vyznání a jeho projevu, právo podílet se na věcech veřejných;
- na důstojné zacházení;
- na svobodnou volbu a přiměřené riziko;
- na poskytnutí pobytové služby;
- na poskytnutí informací;
- na ukončení pobytové služby;
- na podání stížnosti;
- na přiměřenou péči;
- na výběr klíčového pracovníka;
- na ochranu před jakýmkoli formami zneužívání;
- na vlastnictví majetku;
- nahlížet do osobní spisové dokumentace;
- na změnu rozhodnutí ( již učiněných souhlasů a vyplněných formulářů);
- další práva vyplývající ze Smlouvy.

Uživatel má povinnost:

- poskytnout informace nezbytné pro ověření nepříznivé sociální situace a posouzení potřebnosti poskytnutí pobytové služby;
- poskytnou informace nezbytné k uzavření Smlouvy, tvorbě individuálního plánu;
- předat souhlas k nakládání s osobními údaji pro potřeby pobytové služby, podléhá-li zpracování osobních údajů dle příslušných právních předpisů souhlasu subjektů údajů;
- informovat o změnách zdravotního stavu majících vliv na poskytování pobytové služby (infekční onemocnění, dietní stravování atd.);
- vyjádřit souhlas s faktem, že „Vyjádření lékaře o zdravotním stavu zájemce o pobytovou službu“ bude použito pro účely žádost o poskytnutí pobytové služby s tím, že před nástupem do pobytové služby a v průběhu umístění si může poskytovatel u ošetřujících lékařů vyžádat další informace o aktuálním zdravotním stavu;
- respektovat podmínky pobytu a Vnitřní pravidla a práva ostatních uživatelů;
- při poskytování pobytové služby informovat zaměstnance o samostatném pohybu mimo objekt Domova;
- plnit povinnosti vyplývající ze Smlouvy.

## 19. Závěrečné ustanovení

Vnitřní pravidla pro poskytování pobytové služby domova pro seniory nabývají účinnosti 01.01.2024 a jsou závazná pro všechny uživatele, návštěvy a zaměstnance.

.....  
Ing. Jiřina Halamčáková  
ředitelka SSSO, p. o.

.....  
Mgr. Kateřina Krenželoková  
vedoucí domova pro seniory Antošovice

