Dům sociálních služeb sv. Kateřiny v Bolaticích
Příspěvková organizace
ul. Družstevní 1058/15
747 23 Bolatice
IČ: 17518075

DŮM SOCIÁLNÍCH SLUŽEB
SV. KATEŘINY V BOLATICÍCH

VNITŘNÍ PRAVIDLA DOMU SOCIÁLNÍCH SLUŽEB SV. KATEŘINY V BOLATICÍCH PRO POSKYTOVÁNÍ POBYTOVÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY DOMOV SE ZVLÁŠTNÍM REŽIMEM

	Vypracoval	**Schválil**
Funkce	Vedoucí oddělení sociálního a přímé péče	Ředitelka
Jméno	Bc. Alexandra Gřešová, DiS.	Ing. Kateřina Michaliková
Datum	**Aktualizace:** 17.07.2026	**Aktualizace:**
Podpis		Ing. Kateřina Michaliková Digitálně podepsal Ing. Kateřina Michaliková Datum: 2026.07.17 09:57:26 +02'00'
Za kontrolu a revize dokumentu odpovídá: Vedoucí oddělení sociálního a přímé péče		**Platnost od: 01.09.2026**

Dům sociálních služeb sv. Kateřiny v Bolaticích
Příspěvková organizace
ul. Družstevní 1058/15
747 23 Bolatice
IČ: 17518075

DŮM SOCIÁLNÍCH SLUŽEB
SV. KATEŘINY V BOLATICÍCH

Vnitřní pravidla Domu sociálních služeb sv. Kateřiny v Bolaticích pro poskytování pobytové sociální služby domov se zvláštním režimem

Slouží k informování uživatele o využití pobytové sociální služby zařízení a k seznámení s vnitřním chodem Domu sociálních služeb sv. Kateřiny v Bolaticích.

1. Vymezení poslání, cílů, zásad a okruhu osob, kterým jsou pobytové sociální služby domova se zvláštním režimem určeny

1.1. Poslání

Vytvořit a zajistit podmínky pro důstojný život osobám s demencí, které pro trvalé změny zdravotního stavu nejsou schopny samy, s pomocí rodiny či jiných forem využití sociální služby, žít ve svém přirozeném domácím prostředí. Proto, díky svým specifickým potřebám, potřebují podporu a pomoc druhé osoby při výkonu běžných denních činností a dohled nad nimi.

1.2. Cíle poskytované pobytové sociální služby

- Zajistit uživateli důstojný závěr života prostřednictvím kvalitní péče
- Podporovat kognitivní funkce uživatele
- Dosáhnout žádoucí profesionality u všech zaměstnanců DZR
- Zachovávat co nejdéle soběstačnost uživatele (individuální plánování, aktivizační činnost každodenního života)

1.3. Zásady poskytované pobytové sociální služby

- Lidský přístup a empatický vztah k uživateli
- Individuální přístup ke každému uživateli na základě přizpůsobení poskytování pobytové sociální služby jeho potřebám a zájmům
- Podpora partnerského vztahu mezi uživatelem a rodinou
- Zaměření na celkový obraz jedince – uspokojování lidských potřeb podporou, péčí a respektováním volby uživatele
- Nestrannost při poskytování pobytové sociální služby uživatelům formou rovného přístupu

1.4. Cílová skupina

Okruh osob, kterým je pobytová sociální služba určena:

Seniorům starším 65 let, a to osobám s Alzheimerovou chorobou, osobám s ostatními typy demence, osobám se stabilizovaným duševním onemocněním, osobám se sníženou soběstačností z důvodu těchto onemocnění, kdy jejich situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby. Kapacita pobytové sociální služby v DZR je 10 míst.

Okruh osob, kterým není pobytová sociální služba určena:

- Osobám s nestabilizovaným chronickým duševním onemocněním
- Osobám, jejichž zdravotní stav vyžaduje poskytnutí ústavní péče ve zdravotnickém zařízení
- Osobám trpícím přenosnými infekčními chorobami

1.5. Důvody pro neposkytnutí pobytové sociální služby

- Kapacita pobytové sociální služby je naplněna
- Žadatel nesplňuje rozhodující kritéria cílové skupiny
- Žadatel v uplynulém půlroce využíval pobytové sociální služby zařízení Domu sociálních služeb sv. Kateřiny v Bolaticích, kdy porušil podmínky vyplývající ze Smlouvy, uvedené jako výpovědní důvody. Z tohoto důvodu byla s uživatelem ze strany poskytovatele ukončena Smlouva.

2. Zahájení pobytové sociální služby

Pobytová sociální služba je zahájena uzavřením „Smlouvy o poskytnutí pobytové sociální služby“ (dále jen Smlouva) mezi poskytovatelem, kterým je Dům sociálních služeb sv. Kateřiny v Bolaticích a uživatelem (event. opatrovníkem, zmocněncem). Obsahem Smlouvy jsou ujednání o podmínkách, průběhu a rozsahu poskytovaných pobytových služeb.

Uživatele a jeho případný doprovod po příjezdu do zařízení uvítá sociální pracovnice, případně klíčový pracovník uživatele z řad pracovníků přímé péče, je-li přítomen na směně. Doprovodí jej na dvoulůžkový pokoj, kde bude uživatel ubytován a seznámí jej s případným spolubydlícím. Při výběru pokoje pro uživatele je mimo jiné zohledňována nepříznivá sociální situace, zdravotní i psychický stav a náročnost péče.

Dále je uživatelem podepsána Smlouva, pokud tak není učiněno před nástupem do zařízení a je postupně seznámen se způsobem podávání stížností, principem individuálního plánování a dalšími informacemi o průběhu poskytování pobytové sociální služby. S pomocí sociální pracovnice, v průběhu prvních dnů, vyplní všechny dokumenty potřebné pro poskytování pobytové sociální služby (dokumenty pro ÚP ČR, ČSSZ atd.). V den zahájení poskytování pobytové sociální služby se uživateli věnuje také vedoucí oddělení zdravotní péče, případně pověřená všeobecná/praktická sestra, které uživatel nebo jeho doprovod, předá rozpis léků, a dle domluvy léky pravidelně užívané alespoň na tři dny, případnou překladovou či propouštěcí zprávu od ošetřujícího lékaře nebo ze zdravotnického zařízení.

Uživatel je v prvních dnech po příchodu do zařízení postupně seznámen s prostory a areálem, a to s ohledem na jeho zdravotní stav, buď osobně s doprovodem klíčového pracovníka, případně aktivizačního pracovníka, nebo prostřednictvím fotografií.

3. Ubytování

Uživatelé jsou ubytováni ve dvoulůžkových pokojích, kdy součástí každého pokoje je předsíň a vlastní sociální zařízení (WC, umyvadlo, sprchový kout), k některým pokojům náleží také balkon. Součástí každého pokoje je sestava horních a spodních skříněk, stůl, 2 židle s područkami, elektrická polohovací postel s antidekubitní matrací, noční stolek, 1 relaxační křeslo a 1 dřevěné pečovatelské křeslo, malá barová chladnička, televize, noční osvětlení. Předsíň je vybavena skříňovou uzamykatelnou sestavou z lamina s lavicí, botníkem, zrcadlem a madlem. Uživatel má možnost dovybavit si pokoj svými osobními věcmi, např. obrázky a drobnými předměty.

Pokud uživatel chce, může si pokoj doplnit vlastním drobným vybavením, avšak jejich užití musí být projednáno se sociální pracovnicí, před nástupem do zařízení a odsouhlaseno vedoucí oddělení ekonomického a provozně-technického, s ohledem na dispozici pokoje. Veškeré osobní věci v pokoji uživatele musí být uspořádány tak, aby byly volné únikové cesty. Na dvoulůžkových pokojích nesmí osobní věci žádným způsobem omezovat nebo ohrožovat spolubydlící. Soukromí ve dvoulůžkových pokojích je zajištěno možnou zástěnou. Uživatel má právo na ochranu soukromí. Uživatel má možnost označit vstup do svého pokoje vizitkou nebo jiným symbolem. Při nástupu do zařízení může na vlastní žádost uživatel obdržet klíč od pokoje. Náhradní klíč, který lze využít v případě ztráty, je bezpečně uložen pro potřeby personálu.

Dům sociálních služeb sv. Kateřiny v Bolaticích nabízí uživateli možnost přihlásit se k trvalému pobytu, rozhodne-li se pro tento úkon, sociální pracovnice zajistí náležitosti s tím spojené.

Úhrada za ubytování zahrnuje topení, spotřebu teplé a studené vody, elektrický proud, úklid, praní, žehlení, drobné opravy ložního, osobního prádla a ošacení. Za drobné opravy nelze považovat úpravy oděvů jako zužování, rozšiřování nebo přešívání oděvů, výměnu a všívání zipů atd.

3.1. Přestěhování uživatele

V průběhu poskytování pobytové sociální služby může uživatel požádat o přestěhování na jiný pokoj v zařízení, v rámci poskytované pobytové služby, a to vypsáním tištěného formuláře. Sociální pracovnice jeho požadavek zapíše do Seznamu žádostí o přestěhování, který vede elektronicky. Veškeré změny ubytování budou řešeny formou číslovaných dodatků ke Smlouvě.

Ve výjimečných případech, např. havárie, stavebně technické úpravy, problémy v soužití uživatelů, mimořádných událostí, karantény nebo izolace, změny zdravotního stavu uživatele, může poskytovatel dočasně přemístit uživatele do náhradního pokoje, až do doby odstranění překážky bránící řádnému užívání pokoje. Poskytovatel přistupuje k přestěhování z výše uvedených důvodů jen v nezbytných případech, a to na základě rozhodnutí ředitelky zařízení Domu sociálních služeb sv. Kateřiny v Bolaticích. Vzniklá situace je uživateli vždy předem vysvětlena. O mimořádném opatření rozhoduje ředitelka zařízení, dále na základě návrhu vedoucích pracovníků poskytovatele, uživatele, opatrovníka nebo rodinného příslušníka. S přestěhováním musí vždy vyslovit souhlas vedoucí oddělení zdravotní péče. V případě přestěhování dle tohoto odstavce se neuzavírá dodatek ke

Smlouvě. Uživateli a kontaktní osobě je rozhodnutí sděleno písemně, v přiměřeném časovém předstihu. Součástí rozhodnutí je informace o náhradním prostoru, pokoji a době, po kterou bude toto rozhodnutí v platnosti. Dále, je-li to relevantní, poskytne se informace o změnách úhrady.

3.2. Společné soužití

Je povinností uživatele respektovat pravidla společenského soužití (dodržování hygienických pravidel, úcty a respektování k ostatním uživatelům, vhodnou osobní a slovní komunikaci mezi uživateli i zaměstnanci zařízení). Uživatel nesmí obtěžovat ostatní kouřem z cigaret či jiným zápachem, nepřiměřeným osvětlením nebo hlukem a nevhodnými návštěvami svými a svých blízkých.

Uživatelé Domu sociálních služeb sv. Kateřiny v Bolaticích mohou pobývat a vycházet mimo areál zařízení neomezeně (není-li vládním nařízením stanoveno jinak). Je dobrou praxí informovat pečující zaměstnance o opuštění zařízení nebo areálu uživatelem, a o předpokládaném návratu zpět.

Při příchodu nebo odchodu ze zařízení je třeba dbát zvýšené opatrnosti nad tím, aby nebyl umožněn odchod některému z uživatelů, u nichž jsou prokázány prvky dezorientace. Dožaduje-li se uživatel odchodu, je třeba informovat zaměstnance zařízení, kteří s uživatelem jeho potřeby projednají.

4. Individuální plán pobytové sociální služby

Účelem individuálního plánování pobytové sociální služby je zajistit uživateli poskytování pobytové služby v souladu s předem vyjednanými individuálními požadavky a osobním cílem uživatele.

Osobní cíl si uživatel určuje sám. Jedná se o soubor jeho přání a potřeb, které by chtěl při pobytu v Domu sociálních služeb sv. Kateřiny v Bolaticích realizovat. Průběh služby si plánuje uživatel ve spolupráci s určenými zaměstnanci tak, aby poskytovaná pobytová služba v nejvyšší možné míře naplňovala jeho očekávání a cíle.

Uživatel se podílí na sestavování a vyhodnocování individuálního plánu, kdy podporu mu poskytuje klíčový pracovník tak, aby to přispívalo k řešení jeho nepříznivé sociální situace. Klíčový pracovník je vždy zaměstnanec zařízení. Individuální plánování je nedílnou součástí poskytování pobytové sociální služby.

Součástí individuálního plánu je tzv. plán péče vedený v elektronické dokumentaci zařízení. V plánu péče jsou uvedeny individuální potřeby uživatele v jednotlivých oblastech péče (např. osobní hygiena, stravování, uplatňování práv a oprávněných zájmů, volnočasové aktivity aj.).

Uživatelům, kteří mají výrazné potíže s komunikací, slouží k zjišťování očekávání, stanovení cílů a jejich naplnění prostředky alternativního způsobu komunikace *(*fotografie, názorné předměty). Na sestavení individuálního plánu se mohou podílet i osoby blízké, které si uživatel sám zvolí (rodinní

příslušníci, druh, družka, přátelé, známí), případně opatrovník uživatele tak, aby jednání bylo vždy v zájmu uživatele. Na naplňování individuálního plánu se podílí zaměstnanci zařízení.

O průběhu naplňování individuálního plánu je veden písemný záznam. Uživatel má právo nahlédnout na všechny informace, které se týkají jeho osoby. Výtisky nebo kopie dokumentace o uživateli je možné provádět pouze na základě písemné žádosti podané ředitelce či jinému zaměstnanci zařízení. Pokud převezme žádost jiný zaměstnanec zařízení, neodkladně ji předá ředitelce zařízení, která rozhoduje o dalším postupu. Následně vedoucí daného oddělení, které je žádost přidělena k vyřízení seznamuje uživatele s podmínkami vydání těchto dokumentů. Výtisky nebo kopie dokumentace uživatele jsou zpoplatněny na základě platného Ceníku fakultativních úhrad. Podklady na základě žádosti jsou připraveny nejpozději do 30 dnů od data podání žádosti. Vydání může mít také elektronickou verzi dokumentů.

5. Osobní věci uživatele

Při jednání se zájemcem o pobytovou sociální službu obdrží zájemce Doporučený seznam osobních věcí pro příjem uživatele. Osobní věci uživatele dle seznamu je vhodné přinést do zařízení v předstihu, před samotným nástupem.

Veškeré ošacení, ručníky apod. mohou být označeny pracovníky prádelny na vnitřní straně prádla, pokud uživatel souhlasí. Značení ošacení může zajistit i rodina uživatele. Tímto opatřením lze předejít záměnám. Uplatnění náhrady škody za ztrátu oděvů a obuvi je podmíněno jejich řádným označením a evidencí. Uživatel nebo jeho rodina je povinen nahlásit každou změnu (přinesení či odnesení věcí) službu konající PSS nebo sociální pracovnici. Ta provede záznam do karty uživatele v programu Cygnus a do Seznamu osobních věcí. Převzetí zaznamená daná pracovnice do karty uživatele v programu Cygnus a do Seznamu osobních věcí. Po provedení takto uvedeného postupu, je možné uplatňovat náhradu za ztrátu oděvu.

Uživatelé mají možnost uschovat si své cenné věci v uzamykatelné skříňce na pokoji (skříňka má k dispozici vždy 2ks klíčů). Klíč od skříňky má uživatel u sebe na pokoji, pokud chce, může svůj náhradní klíč předat PSS k uložení do uzamykatelné skříňky u Pracovny PSS a ZÚ. Uživatel má možnost požádat o úschovu cenných věcí, peněžní hotovosti nebo vkladních knížek u účetní pracovnice zařízení při nástupu nebo kdykoli během pobytu. O každé úschově obdrží písemný doklad. Na základě žádosti uživatele jsou výše uvedené cennosti proti podpisu vydány uživateli zpět.

Uživatelé mají možnost uschovat si své cenné věci v uzamykatelné skříňce. Klíč od skříňky má uživatel u sebe, náhradní klíč je bezpečně uložen. Uživatel má možnost požádat o úschovu cenných věcí, peněžní hotovosti nebo vkladních knížek u účetní pracovnice zařízení při nástupu nebo kdykoli během pobytu. O každé úschově obdrží písemný doklad. Na základě žádosti uživatele jsou výše uvedené cennosti proti podpisu vydány uživateli zpět.

Uživatel může mít v zařízení domácího mazlíčka se souhlasem ředitelky organizace a jen s omezenou možností pohybu zvířete (např. králíka v kleci, rybičky v akváriu, želvu v teráriu aj.). Hlavním předpokladem je skutečnost, že domácí mazlíček není jedovatý a s jeho pobytem souhlasí i spolubydlící uživatele na dvoulůžkovém pokoji. Další důležitý fakt je, že pravidelnou péči o tohoto domácího mazlíčka zajišťuje uživatel sám nebo mu blízké osoby, aby nedocházelo k znečištění prostor zařízení ani k úhynu zvířete. Ředitelka zařízení Domu sociálních služeb sv. Kateřiny v Bolaticích si vyhrazuje právo požadavku na odstranění domácího mazlíčka, nebude-li mu poskytována adekvátní péče, kterou dle druhu zvíře požaduje.

6. Finanční záležitosti

Uživatel hradí měsíční úhradu v zařízení za bydlení, stravu a poskytovanou péči. Výše úhrady za poskytované pobytové sociální služby je sjednána ve Smlouvě. Nastoupí-li uživatel do Domu sociálních služeb sv. Kateřiny v Bolaticích v průběhu měsíce, je mu stanovena poměrná část úhrady za ubytování a stravu podle skutečného počtu dní, ve kterých mu byla služba poskytována. Stejným způsobem je stanovena i poměrná část příspěvku na péči. Od následujícího měsíce pak hradí uživatel plnou úhradu stanovenou ve Smlouvě, včetně přiznaného příspěvku na péči.

6.1. Snížená úhrada za pobyt

Pokud uživateli po úhradě nákladů za ubytování a stravu nezůstává alespoň 15 % z jeho příjmů (důchodu, jiných příjmů), stanoví se úhrada ve snížené výši. Vždy je nezbytné doložit důchodový výměr. Bez prokázání výše příjmů nemůže být úhrada nákladů za ubytování a stravu stanovena ve snížené výši. Uživatel má povinnost oznamovat změny v příjmech, které mají vliv na výši úhrady. Uhrazení rozdílu mezi plnou a sníženou úhradou je možné uhradit na základě Dohody o spoluúčasti na úhradě nákladů, kterou lze sjednat s rodinnými příslušníky a jinými blízkými osobami uživatele. V případě vzniku přeplatku z Dohody o spoluúčasti, je částka vždy vrácena na osobní účet uživatele vedený v zařízení DSS.

6.2. Způsob úhrady pobytu

Uživatel si může zvolit způsob úhrady za poskytované pobytové sociální služby následujícími způsoby:

- zasíláním důchodu na hromadný seznam výplat důchodů z České správy sociálního zabezpečení (dále jen ČSSZ) na účet zařízení Dům sociálních služeb sv. Kateřiny v Bolaticích. Rozdíl mezi došlým příjmem a zaplacenou úhradou se dále ukládá na osobní účet uživatele.
- převodem z účtu na účet – úhrada se provádí na účet poskytovatele – č. účtu **123-9240050227/0100**– variabilní symbol (je každému uživateli přidělen), podle skutečného počtu dní v měsíci, kdy výše úhrady je uvedená ve Smlouvě. Přeplatky vzniklé zadáním trvalého příkazu k úhradě za pobyt budou převedeny na osobní účet uživatele vedený v zařízení DSS.
- platbou v hotovosti do pokladny zařízení

Úhrada za ubytování a stravu je splatná poskytovateli, a to vždy nejpozději do 25. dne příslušného kalendářního měsíce.

6.3. Osobní účet

Finance uložené na osobním účtu uživatele vedený v zařízení DSS (dále jen osobní účet), vložené uživatelem, opatrovníkem, rodinou nebo jinou blízkou osobou jsou přeplatky. Na základě písemného souhlasu uživatele nebo jeho zástupce lze z osobního účtu provádět finanční operace (proplácení drobných nákupů, léků, služeb kadeřníka, pedikérky, inkontinentních pomůcek atd.). Uživatel bere na vědomí, že jeho zůstatek na osobním účtu nesmí být záporný. V případě, že uživatel nesouhlasí se založením a vedením osobního účtu na proplácení svých osobních výdajů, nemůže zařízení objednávání a provádění nákupů a služeb zajišťovat.

Minimální zůstatek na osobním účtu každého uživatele činí 2.000, -Kč. V případě, že uživatel nemá dostatečné finance na zaplacení úhrady, a má tedy sníženou úhradu za pobyt a stravování, má na osobním účtu minimálně 15 % ze svého příjmu na proplácení svých pohledávek.

O všech operacích je vždy vyhotoven písemný doklad, který bude uložen k nahlédnutí u pomocné účetní. Na přání uživatele nebo jeho zástupce, vyhotoví účetní pracovnice zařízení přehled měsíčního hospodaření v daném roce s finančními prostředky uloženými na osobním účtu vždy k 25. dni v měsíci.

Uživatel má možnost si své finance z osobního účtu vybrat dle pokladních hodin nebo dle individuální domluvy. V případě, že částka k výběru je vyšší než 3.000, -Kč, je nutné, aby uživatel o plánovaném výběru informoval vedoucí oddělení ekonomického a provozně-technického a sociální pracovnici minimálně 2 dny předem.

Osobní účet slouží pouze k proplácení potřeb uživatele, které jsou písemně zaznamenány. Dům sociálních služeb sv. Kateřiny v Bolaticích nemůže zajistit ukládání vyššího obnosu financí. Maximální částka je 20.000, -Kč.

Cennosti, které uživatel nebo jeho zástupce předá do úschovy, budou řádně označeny a uschovány v trezoru u účetní pracovnice zařízení. O veškerém pohybu s cennými věcmi bude vedena evidence a uživateli, nebo jeho zástupci bude vždy vydáno potvrzení.

7. Fakultativní služby

Dle zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, mohou být poskytovány sociální služby nad rámec základních činností – fakultativní služby, které si uživatel hradí z vlastních zdrojů. Nabídka a Ceník fakultativních služeb je uživateli předávána při přednástupním sociálním šetření sociální pracovnicí.

8. Hygienické podmínky

Ve svém osobním zájmu uživatel pečuje v rámci svých možností a schopností o svou hygienu. Udržuje své oblečení a osobní věci v čistotě a aktivní podpora zaměstnanců zařízení je v této věci samozřejmostí. Při provádění úklidu pokoje je zaměstnanci zařízení brán zřetel na individuální přání uživatele a zachování maximálního soukromí. Pokud si uživatel přeje být přítomen na pokoji v době úklidu, jsou oboustranně dojednány podmínky tak, aby byl uživatel přítomný. Uživatel se může v rámci individuálního plánování dohodnout s klíčovým pracovníkem, do jaké míry se na osobním úklidu chce podílet sám.

Hygienické pomůcky a kosmetické prostředky si uživatel průběžně dokupuje dle potřeby z vlastních finančních zdrojů.

V pokojích i ostatních společných prostorách je nutno udržovat čistotu. Není dovoleno skladovat zde zbytky jídel. Potraviny označené svým jménem si uživatel může uskladnit k příruční lednici na svém pokoji. Šíří-li se z osobních věcí uložených ve skříni, nočním stolku, na polici, na stole, balkoně a okenním parapetu zápach a uživatel odmítne sjednat nápravu, je vedoucí oddělení sociálního a přímé péče nebo jí pověřený zaměstnanec oprávněn zjištěný zdroj zápachu či plísní odstranit. Potraviny nebo jejich zbytky není dovoleno vyhazovat z oken, případně jimi krmit zvířata, aby nedocházelo k znečišťování budovy a okolí zařízení.

Veškeré prostory, ve kterých je poskytována pobytová sociální služba, jsou čisté, upravené a esteticky dotvářené. Osvětlené a vytápěné jsou podle příslušných norem.

Praní označeného prádla uživatelů zajišťuje Dům sociálních služeb sv. Kateřiny v Bolaticích v rámci poskytovaných služeb v prádelně zařízení. Projeví-li uživatel zájem, může si praní prádla zajišťovat sám. V obou případech je nezbytné zajistit nepřetržitě dostatečné množství čistého oblečení pro osobní potřebu uživatele.

9. Stravování

Dům sociálních služeb sv. Kateřiny v Bolaticích zajišťuje celodenní stravu odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování. Úhrada za zvolený druh stravy je uvedena v aktuálním sazebníku. Jídelní lístek je k dispozici uživatelům se 14denním předstihem a aktuální je vyvěšen na jednotlivých patrech pobytové sociální služby zařízení. Strava je uživatelům podávána v jídelně zařízení a v jednotlivých pokojích.

<u>Strava je podávána v tomto časovém rozmezí:</u>

- snídaně 7:30 – 8:30 hodin
- dopolední svačina je vydávána během snídaně ve Výdejně jídla a na jednotlivých pokojích

- oběd 11:30 – 13:00 hodin
- odpolední svačina je vydávaná během oběda ve Výdejně jídla a na jednotlivých pokojích
- večeře I. a II. 17:30 – 18:30 hodin, které jsou vydávány ve Výdejně jídla a na jednotlivých pokojích

Na základě individuální domluvy je možno podávat stravu i v jiném časovém rozmezí vždy v souladu s vnitřními předpisy zařízení. Uživatelé mohou na základě doporučení lékaře odebírat jiný typ stravy, kdy k výběru je poté možné zvolit diabetickou nebo šetřící stravu. Je na rozhodnutí uživatele, zda doporučení lékaře přijme. Trvá-li uživatel na jiné stravě, než bylo doporučeno lékařem, bude mu na základě písemného oznámení vyhověno bude-li to v možnostech poskytovatele.

Rozhodne-li se uživatel pro změnu typu stravy, ke změně úhrady dojde dne následujícího po dni změnění stravy. Změny týkající se typu stravy a úhrady za ni budou upraveny formou Dodatku ke stávající Smlouvě. Uživatel má možnost odhlásit si snídani, dopolední svačinu, oběd, odpolední svačinu, večeři I. i II.

Je-li uživateli na základě ordinace lékaře nebo specialisty pro nutrici nahrazeno celodenní stravování formou nutričních vaků či jinou náhradou stravy (alternativní způsob stravy), pak hradí pouze režii za zajištění stravy. Náhrada stravy je předepisována lékařem a hradí se prostřednictvím platby za léky.

9.1. Odhlášení stravy se řídí následujícím pravidlem

Odhlášení stravy z důvodu dovolené či jiné nepřítomnosti mimo hospitalizace, je možné provést vždy nejpozději dva pracovní dny předem do 10 hodin. Svůj požadavek uživatel sdělí službu konajícímu zaměstnanci zařízení, který provede odhlášení stravy. V případě, že je uživatel hospitalizován, je stravu možné odhlásit od druhého dne po nástupu na hospitalizaci. V zařízení je nastaven reklamační řád pro případnou reklamaci jídla. K dispozici je u vedoucí oddělení ekonomického a provozně-technického.

10. Zdravotní péče

Organizace je poskytovatelem zdravotních služeb na základě oprávnění k poskytování zdravotních služeb, které vzniklo rozhodnutím Krajského úřadu Moravskoslezského kraje. Uživatelům Domu sociálních služeb sv. Kateřiny v Bolaticích je poskytována ošetřovatelská péče ambulantní formou podle ošetřovatelských standardů vlastními zdravotnickými pracovníky denně v době od 6,30 do 18,30 hodin.

Zdravotní péče je uživatelům poskytována v souladu s § 36, písm. b), zákona číslo 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění. Tato péče je zajišťována praktickými lékaři, případně odbornými lékaři uživatele. Uživatel má právo na jejich volbu.

S dopomocí vedoucí oddělení zdravotní péče si uživatel, opatrovník, rodina nebo případně blízká osoba zajišťují dopravu a doprovod na odborná lékařská vyšetření.

O hospitalizaci ve zdravotnickém zařízení rozhoduje praktický lékař, případně jiný odborný lékař. Zdravotní a ošetřovatelskou péči poskytují všeobecné/praktické sestry, zaměstnanci Domu sociálních služeb sv. Kateřiny v Bolaticích. Předepsané léky uživatel může užívat sám, jsou mu však vymezena možná rizika. Jsou-li rizika nepřijatelná či aktuální zdravotní stav uživateli nedovoluje, aby léky sám užíval, nebo je-li to přáním uživatele, jsou mu léky podávány odborným zdravotnickým personálem. Předepsané léky má uživatel možnost si vyzvednout sám v kterékoli lékárně, v opačném případě vyzvedávání léků zajistí zařízení. S tímto úkonem uživatel písemně souhlasí/nesouhlasí. Souhlas/ nesouhlas uživatel dává také se zasílám e-receptů a s jednáním ohledně pomůcek při inkontinenci.

Úhrady za léky v lékárně řeší zařízení centrálně. Podmínkou zajištění léků a pomůcek je uložení finanční hotovosti na osobním účtu uživatele vedený v zařízení DSS.

Výtisky nebo kopie ošetřovatelské dokumentace uživatele jsou možné provádět pouze na základě písemné žádosti podané u vedoucí oddělení zdravotní péče nebo ředitelky organizace. Vedoucí oddělení zdravotní péče následně seznamuje uživatele s podmínkami vydání těchto dokumentů. Výtisky nebo kopie ošetřovatelské dokumentace uživatele jsou zpoplatněny na základě platného sazebníku. Podklady na základě žádosti připravuje pověřený zaměstnanec zařízení. Na vystavení dokumentů je dána lhůta 30 dní. Dokumenty mohou být poskytnuty také elektronicky.

Uživatel, u kterého je podezření na onemocnění infekční chorobou, je vzhledem k ochraně zdraví ostatních uživatelů a zaměstnanců Domu sociálních služeb sv. Kateřiny v Bolaticích povinen podrobit se příslušnému lékařskému vyšetření a dodržovat doporučená hygienická opatření, případně karanténu.

11. Zajišťování informací

Uživatelé Domu sociálních služeb sv. Kateřina v Bolaticích jsou o změnách, událostech a akcích informováni sociální pracovnicí, pracovníky přímé péče i ostatními zaměstnanci zařízení osobně na pokojích nebo na nástěnkách jednotlivých pater.

Informace o zdravotním stavu uživatele podává pouze ošetřující lékař, případně v omezené míře vedoucí oddělení zdravotní péče po konzultaci s lékařem určeným osobám. Informace o poskytování sociální péče nebo změny v uzavřených smlouvách podává uživateli vedoucí oddělení sociálního a přímé péče nebo sociální pracovnice. V případě mimořádných událostí a změn informuje uživatele ředitelka Domu sociálních služeb sv. Kateřiny v Bolaticích osobně nebo dopisem.

Informace o provozních záležitostech, domácím řádu a jídelníčku jsou zveřejněny na nástěnkách na každém patře. Informace o zařízení jsou k dispozici na www.dssbolatice.cz. S jakýmikoli dotazy se

lze obracet na ředitelku a vedoucí jednotlivých oddělení zařízení, kteří zajistí adekvátní odpověď na dotaz.

12. Aktivizační činnost

V průběhu pobytové sociální služby mohou uživatelé využít nabídku aktivizačních činností, které jsou v Domě sociálních služeb sv. Kateřiny v Bolaticích realizovány. Nabídka aktivizačních činností je v souladu s individuálním plánováním uživatelů pobytové sociální služby.

Dům sociálních služeb sv. Kateřiny v Bolaticích podporuje uživatele v možnostech využití vhodných aktivit v zařízení i mimo něj, formou nabídek a jejich zprostředkování. V zařízení je pro volnočasové aktivity využívány prostory denních místností, jídelen v každém patře, volnočasových pracoven, cvičné kuchyně, dvou teras i zahrady zařízení. Jsou poskytovány aktivizační činnosti skupinové i individuální, kdy nabídkou může být např. poslech hudby, předčítání, společnost u jednoduchých stolních her nebo empatická přítomnost. Uživatelům jsou vždy nabízeny s ohledem na aktuální celkový zdravotní i psychický stav. Zařízení nabízí také možnosti duchovní aktivity – mše, návštěva zástupce církve na pokojích.

13. Pobyt uživatelů mimo zařízení

Krátkodobé odchody v průběhu dne je vhodné ohlásit službu konajícím zaměstnancům dané pobytové sociální služby. Pobyty přesahující 1 den je třeba nahlásit sociální pracovnici, popř. zaměstnanci z řad pracovníků přímé péče 2 dny předem. Toto oznámení pak slouží jako podklad pro odhlášení stravy a výpočtu její finanční náhrady.

Vyúčtování náhrad za pobyt a vyúčtování náhrad za odhlášenou stravu mimo Dům sociálních služeb sv. Kateřiny v Bolaticích
Finanční náhrada za ubytování se nevrací. Při předem oznámeném pobytu mimo zařízení kratším než 1 kalendářní den (bez noclehu), poskytne zařízení uživateli náhradu zaplacené úhrady za předem odhlášenou stravu ve formě finanční náhrady za neodebrané druhy jídla v ceně surovin (15. dne následujícího měsíce ve vratkách).

V případě ošetření u lékaře si může uživatel zvolit (dle předpokladu doby ošetření) uchování stravy v termoboxu nebo odhlášení stravy.

Jde-li o předem oznámený pobyt mimo zařízení, který započne v průběhu kalendářního dne, trvá do následujícího kalendářního dne (případně trvá několik celých následných kalendářních dnů) a skončí v průběhu tohoto kalendářního dne (případně v průběhu posledního kalendářního dne pobytu mimo zařízení), vrátí zařízení uživateli za předem odhlášenou stravu poměrnou část již zaplacené úhrady stanovené na jednotlivé druhy jídla. Tzn: Jde-li uživatel na delší pobyt mimo zařízení (spí mimo Dům

sociálních služeb sv. Kateřiny v Bolaticích), vrátí se mu za předem odhlášenou stravu poměrná část stanovená na jednotlivé druhy jídel ve výši ceny surovin (15. dne následujícího měsíce ve vratkách). Částka za suroviny za jednotlivé druhy jídel je uvedena v aktuálním sazebníku. Uživatel si může odhlásit pouze jedno jídlo např. snídaně, částka za suroviny za jednotlivé druhy jídel je uvedena v aktuálním sazebníku.

Pobyt mimo Dům sociálních služeb sv. Kateřiny v Bolaticích z důvodu ošetření nebo umístění ve zdravotnickém zařízení se považuje vždy za předem oznámený pobyt mimo zařízení. Při předem oznámeném pobytu uživatele mimo zařízení, který není hospitalizací ve zdravotnickém zařízení, vrátí Dům sociálních služeb sv. Kateřiny v Bolaticích uživateli poměrnou část příspěvku na péči, která odpovídá počtu celých dnů strávených mimo zařízení. Při hospitalizaci ve zdravotnickém zařízení se uživateli příspěvek na péči ani jeho poměrná část nevrací. Uživatelům, jejichž hospitalizace ve zdravotnickém zařízení potrvá celý kalendářní měsíc, úřad práce příspěvek na péči za daný měsíc nevyplatí. To znamená, že jej neobdrží ani Dům sociálních služeb sv. Kateřiny v Bolaticích.

Nebyla-li uživateli, stanovena úhrada za pobyt v plné výši, bude náhrada za pobyt mimo zařízení vyplacena až v případě, kdy dojde k doplacení rozdílu mezi plnou a sníženou úhradou (vyplacena bude částka přesahující neuhrazenou část úhrady).

Vyúčtování náhrad za pobyt mimo zařízení obdrží uživatel do 15. dne následujícího měsíce od účetní zařízení.

14. Návštěvy v zařízení

Návštěvy uživatelů jsou v Domě sociálních služeb sv. Kateřiny v Bolaticích vítány. Návštěvám se doporučuje respektovat soukromí druhého uživatele na dvoulůžkových pokojích (především v ranních a večerních hodinách, při podávání stravy či provádění hygieny). Prosíme, aby v těchto situacích byly respektovány pokyny zaměstnanců zařízení. Doporučená doba návštěv s ohledem na provoz zařízení je denně od 9.00 do 18.00 hodin. Návštěvy může uživatel přijímat na pokoji, kdy s návštěvou musí souhlasit také spolubydlící. K přijímání návštěv slouží na každém patře prostor v rámci jídelny, společenské místnosti, terasy a zahrady. Do ostatních prostor je návštěvám bez svolení nebo doprovodu zaměstnanců vstup zakázán, stejně tak vstup na pokoj v případě nepřítomnosti uživatele. Návštěvy v době nočního klidu (22.00 – 7.00) povoluje službu konající zaměstnanec zařízení, a to za předpokladu, že tímto nebude narušován klid a pořádek.

Všichni návštěvníci Domu sociálních služeb sv. Kateřiny v Bolaticích jsou povinni zachovávat klid a pořádek. V případě, že návštěvník nedodržuje uvedené zásady, má zaměstnanec zařízení povinnost nejdříve na nevhodné chování návštěvníka upozornit a v případě nutnosti i návštěvu vykázat. Zaměstnanec zařízení poté zaznamená průběh situace do formuláře mimořádných událostí.

Při mimořádných událostech a opatřeních, např. během chřipkové epidemie, mohou být návštěvy na doporučení příslušných orgánů omezeny nebo úplně zakázány.

Pokud návštěvy uživatelů odnášejí jakékoliv věci z pokoje patřící uživateli, je nutné nahlásit vše zaměstnancům zařízení, aby se předešlo podezření z odcizení nebo ztráty.

Vstup zvířat do zařízení je povolen, pokud jsou v přepravní schránce, nebo na vodítku s náhubkem. Na dvoulůžkové pokoje zvířata mohou pouze se souhlasem druhého spolubydlícího. Volně pobíhající zvíře v budově či v zahradě zařízení není povoleno. Za zvíře a případně škody jím způsobené nese odpovědnost majitel zvířete.

Na pokoje je zakázáno vjíždět s osobními koly, koloběžkami či je v prostorách zařízení parkovat. Pro parkování kol, koloběžek je k dispozici prostor pro odložení jízdních kol před budovou zařízení. Po chodbách a společenských prostorách zařízení je zakázáno chodit nebo jezdit v kolečkových bruslích.

Dům sociálních služeb sv. Kateřiny v Bolaticích má vydán tzv. Návštěvní řád, který je nezbytné dodržovat. K dispozici je na všech patrech budovy.

15. Vzájemné vztahy

Základní podmínkou společného soužití v Domě sociálních služeb sv. Kateřiny v Bolaticích je dodržování zásad občanského soužití. Uživatel si plánuje den podle svého přání a svých potřeb, schopností a dovedností. Uživatelům (opatrovníkům, rodinným příslušníkům a ostatním návštěvám) se doporučuje chovat se k sobě i k zaměstnancům zařízení slušně, zdvořile a se vzájemným respektem. Od 22,00 do 7,00 hodin je určená doba pro dodržení nočního klidu. Dojde-li ze strany uživatele (opatrovníka, rodinného příslušníka) k porušení Vnitřních pravidel pro poskytování pobytové sociální služby, bude toto projednáno za účasti ředitelky zařízení případně dalších zaměstnanců zařízení a uživatele (opatrovníka, rodinného příslušníka). Uživatel má právo si přizvat k jednání jím zvolenou osobu. O daném jednání bude proveden písemný záznam.

16. Spolupráce s rodinou

Zaměstnanci Domu sociálních služeb sv. Kateřiny v Bolaticích podporují rodiny a blízké osoby ke spolupráci na zajištění péče o uživatele zejména v oblastech:

- získání podstatných informací pro vhodné nastavení plánu péče uživatele
- doprovodů k odborným lékařům mimo zařízení
- zajištění nákupů
- podání stravy, případně jiných dohodnutých úkonech péče dle aktuálního plánu péče
- doprovod při pobytu mimo zařízení, např. procházka, výlet

17. Bezpečnost a odpovědnost za způsobenou škodu

Uživatelé jsou pravidelně seznamováni s nouzovými a havarijními situacemi. Tyto postupy jsu součástí standardů kvality sociálních služeb (SQ č.13). V tištěné podobě jsou dostupné u vedoucí oddělení sociálního a přímé péče nebo na Pracovně PSS a ZÚ. Při mimořádných událostech se uživatelé řídí pokyny službu konajícího zaměstnance. Pokud uživatel úmyslně nebo z nedbalosti způsobí škodu na majetku jiných osob nebo majetku zařízení, je povinen ji v plné výši uhradit. V souladu s typem a podmínkami poskytované pobytové sociální služby a vymezením možných rizikových situací, je uživateli umožněno užívat dle odstavce 3. Ubytování, soukromé elektrospotřebiče.

V souladu s platnou ČSN o revizi elektrospotřebičů je stanoven jednotný postup a podmínky pro užívání povolených soukromých elektrospotřebičů. Elektrospotřebiče podléhají pravidelným ročním revizím, které si uživatel hradí sám. V zařízení provádí pravidelně revize smluvně zajištěná odborná firma, pokud uživatel nevyužije této nabídky, zajišťuje si revizi sám. Doklad o provedené revizi předá sociální pracovnici. Bez provedené revize není možné z bezpečnostních důvodů užívání spotřebičů povolit. Pokud uživatel používá nepovolené elektrospotřebiče, které neprošly revizí, a na jejich základě dojde v zařízení k věcným škodám, bude odstranění těchto škod plně hrazeno uživatelem.

V zařízení je zakázáno používat elektrické vařiče, ponorné vařiče, žehličky, teplomety, infrazářiče zápalky, svíčky nebo svítidla s otevřeným ohněm. Jakákoliv manipulace s ohněm na pokojích a přilehlých prostorách je v zařízení zakázána.

V Domu sociálních služeb sv. Kateřiny v Bolaticích je zakázáno kouření na pokojích. Kouření je povoleno pouze ve vyhrazených prostorách (venkovní terasa v přízemí). Jednotlivé místnosti jsou vybaveny protipožárními čidly reagujícími na kouř. V případě, že čidlo zareaguje na kouř a budou přivoláni hasiči, platí výjezd uživatel, který čidlo uvedl do provozu.

18. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních a zdravotních služeb

18.1. Sociální služby

Uživatel (opatrovník nebo rodinný příslušník) mohou podávat stížnosti na služby poskytované zařízením, vystupování a jednání jeho zaměstnanců ústně i písemně. Stížnost může být podána kterémukoli zaměstnanci zařízení nebo přímo ředitelce organizace. K podání stížnosti je možno využít i anonymní schránky důvěry, která je umístěna v zařízení na každém patře.

Zařízení má pro podávání a vyřizování stížností vypracován samostatný vnitřní předpis, který je všem uživatelům i zaměstnancům k dispozici u vedoucích odd. ekonomického a provozně-technického, vedoucí odd. zdravotní péče, vedoucí odd. sociálního a přímé péče, v pracovně sociální pracovnice, v Pracovně PSS a ZÚ a u schránky důvěry.

Podmínky pro podávání a vyřizování stížností jsou pro uživatele bezpečné a umožňují rychlé a objektivní řešení. Stížnosti jsou vyřizovány písemně a jsou evidovány. Lhůta pro jejich vyřízení je přiměřená jejich charakteru. Nejdéle však 60 dnů od podání stížnosti. Stěžovatel má možnost si svobodně zvolit nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat. V případně nespokojenosti stěžovatele s vyřízením stížnosti, se může stěžovatel obrátit na Krajský úřad nebo ombudsmana.

18.2. Zdravotní služby

Uživatel (opatrovník nebo rodinný příslušník) mohou podávat stížnosti na poskytování zdravotních služeb dle zákona č. 372/2011 Sb. o zdravotních službách. Forma podání a způsob vyřízení jsou shodné jako u poskytování sociálních služeb. Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením žádosti na zdravotní službu, může se obrátit na odbor zdravotnictví Krajského úřadu Moravskoslezského kraje.

Vydán: 20. 03. 2023, ředitelkou Domu sociálních služeb sv. Kateřiny v Bolaticích
Aktualizace: 17.07.2026
Platnost: 01.09.2026