



PRAVIDLA POBYTU

Domov se zvláštním režimem

Platná od 1. dubna 2025

Pravidla pobytu Centra služeb pro seniory Kyjov, příspěvkové organizace, se sídlem v Kyjově, Strážovská 1095 (dále jen „zařízení“, „poskytovatel“) vychází ze zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, dále ze Zřizovací listiny a Organizačního řádu Centra služeb pro seniory Kyjov, p. o. schváleného zřizovatelem Jihomoravským krajem.

Pravidla pobytu upravují:

- průběh poskytování sociální služby,
- základní podmínky soužití uživatelů¹ služby,
- práva a povinnosti poskytovatele a uživatelů služby.

Pracovníci Centra služeb pro seniory Kyjov, p. o. jsou povinni při poskytování služeb respektovat a dodržovat základní lidská práva a svobody uživatelů, které vycházejí zejména z Listiny základních práv a svobod.

Všichni uživatelé a pracovníci zařízení jsou povinni chránit a šetřit majetek zařízení i uživatelů.

Pravidla pobytu jsou závazná pro všechny uživatele a pracovníky zařízení.

Čl. 1. Ubytování

1. Ubytování se poskytuje uživatelům v jedno, dvou a třílůžkových standardně vybavených pokojích v původní a nové budově (přístavbě). Sociální zařízení je v původní budově společné v rámci patra. V nové budově je koupelna a WC společná vždy pro dva pokoje, jeden pokoj má vlastní koupelnu a WC.
2. K základnímu vybavení pokoje patří polohovatelné lůžko, uzamykatelný noční stolek, šatní skříň s uzamykatelným trezorkem, stůl, židle, signalizační zařízení atd. V každém pokoji v původní budově je umyvadlo.
3. Uživatelé si mohou pokoje v případě zájmu uzamykat (s ohledem na případné spolubydlící, na základě vyhodnocení individuálních schopností a rizik).
4. Všechny dveře jsou z bezpečnostních důvodů opatřeny uzamykatelným systémem, který je z chodby přístupný přímému obslužnému personálu.
5. Pracovníci jsou povinni respektovat soukromí uživatelů.
6. Vybavení pokoje si může uživatel doplnit vlastními drobnými předměty, jako jsou např. fotografie, obrazy, sošky, květiny, hrníčky apod. tak, aby se v pokoji cítil příjemně, dále si může pokoj vybavit i drobným nábytkem tak, aby nebylo bráněno v poskytování péče.
7. Uživatel si může doplnit vybavení pokoje i vlastními drobnými elektrospotřebiči, jako je např. televizor, radiopřijímač, magnetofon, CD přehrávač, holicí strojek, fén, lampička apod. a užívat je s ohledem na ostatní spolubydlící. Vlastní elektrospotřebiče musí být vždy nahlášeny pracovníkům na patře, aby zprostředkovali jejich revizi (bezplatný úkon,

¹ Uživatel je osoba, které jsou poskytovány sociální služby na základě smluvního vztahu, v odůvodněných případech může být zastoupen jinou osobou (dle zákona č. 89/2012, občanský zákoník).

- zajišťuje zařízení). Bez platné revize nelze elektrospotřebič používat. Telekomunikační poplatky za vlastní televizor či rádio si uživatel hradí ze svých prostředků. S přihlášením k platbě televizního a rozhlasového poplatku může pomoci pracovníce úseku sociální práce.
8. Projeví-li uživatel přání přestěhovat se na jiný pokoj, je toto přání zaznamenáno v jeho sociální dokumentaci. O obsazení uvolněných pokojů/lůžek rozhoduje Komise Centra služeb pro seniory Kyjov, p. o.
 9. Poskytovatel může přestěhovat uživatele na jiný pokoj z provozních důvodů (např. malování, stavební úpravy), z důvodu mimořádných událostí (např. požár, pandemie) nebo ze zdravotních důvodů (úprava hygienického režimu, změna potřeby zdravotní a ošetrovatelské péče při změně zdravotního stavu apod.).
 10. Ošacení a ostatní prádlo, které si s sebou uživatel přinese, je vhodné nejpozději v den zahájení poskytování sociální služby označit, aby se předešlo záměně či ztrátě. Zařízení zajišťuje značení prádla bezplatně (prádlo je na vnitřní straně oděvu označeno štítkovacím strojem příjmením uživatele - při shodě příjmení i jménem). Veškeré prádlo, které bude uživateli do zařízení přineseno dodatečně, musí být nahlášeno pracovníkům na příslušném patře, aby mohlo dojít k dodatečnému označení.
 11. Uživatel si může se souhlasem ředitelky přehlásit trvalý pobyt na adresu zařízení. S přehlášením trvalého pobytu může pomoci sociální pracovníce.
 12. Uživatelé mohou využívat společné prostory, např. jídelnu, společné kuchyňky, společenské místnosti s televizí, terasy a zahradu.
 13. Zákaz kouření platí ve všech společných a ubytovacích prostorách zařízení. Kouřit lze jen v prostorách k tomu vymezených (kuřárna v suterénu nové budovy a venkovní terasy).
 14. V zařízení jsou z důvodu zajištění bezpečnosti uživatelů a pracovníků a z důvodu ochrany majetku uživatelů a pracovníků před poškozením a krádeží monitorovány společné prostory (chodby, východy z budovy) – pořízené záznamy jsou uchovávány 7 dnů, poté jsou smazány.
 15. Uživatelé jsou v průběhu pobytu srozumitelnou formou seznamováni a informováni o tom, jak postupovat v případě, že nastane nečekaná mimořádná (havarijní nebo nouzová) situace. Přílohou těchto pravidel je stručný leták Jak postupovat při haváriích a mimořádných událostech.

Čl. 2.

Strava

1. Strava je připravována ve vlastní kuchyni zařízení.
2. Stravování probíhá na základě předem zveřejněného jídelního lístku, a to v rozsahu čtyř jídel (snídaně, oběd, svačina, večeře). Jídelní lístek sestavuje vedoucí stravování. Zajištěn je také celodenní pitný režim.
3. Poskytovaná strava může být v rámci možností zařízení upravena dle individuálních přání a potřeb uživatele.
4. V případě potřeby, s ohledem na zdravotní stav a přání uživatele, zajistí zařízení stravování podle dietního režimu, který určí či doporučí lékař.

5. Jídla jsou servírovaná v jídelnách v rámci pater nebo na pokoji, dle přání a potřeb uživatele.
6. Při odmítnutí stravy uživatelem je strava bez náhrady zlikvidována.
7. Vlastní potraviny si mohou uživatelé ukládat na místa k tomu určená, tj. v chladničkách na pokojích nebo v kuchyňkách na každém podlaží, v nočním stolku apod., a to dle povahy potravin. Pokud si uživatel jídlo chce uložit do chladničky v kuchyňce, může tak učinit prostřednictvím pracovníků (ten zabalené jídlo označí jménem uživatele). Pověření pracovníci min. 1x týdně kontrolují dobu trvanlivosti uložených potravin. Na potraviny s prošlou dobou trvanlivosti upozorní uživatele a s jeho vědomím zlikvidují. Kuchyňky jsou uživatelům k dispozici celý den, mimo dobu přípravy jídla personálem.
8. V zařízení je zřízena stravovací komise ve složení: vedoucí stravování, vedoucí kuchařka, ředitelka, ekonomka, vybraní pracovníci v sociálních službách a vybraní uživatelé. Ve své činnosti se komise zaměřuje především na vhodnost a kvalitu stravy pro uživatele a na úroveň stravovacích služeb.

Čl. 3.

Podpora a pomoc uživatelům

1. Podpora a pomoc je uživatelům poskytována na základě Smlouvy o poskytování sociální služby.
2. Poskytovatel má podle zákona povinnost s uživateli **individuálně plánovat**. To znamená s každým se osobně domlouvat, jak konkrétně bude služba vypadat, v čem, jak a jak často budou pracovníci uživateli pomáhat, a co uživatel zvládne sám nebo za pomoci svých blízkých. Proto má každý uživatel přiděleného pověřeného pracovníka – **důvěrníka**, který se s uživatelem domlouvá – plánuje službu a pravidelně hodnotí s uživatelem, případně i s jeho opatrovníkem, jestli je individuální plán nastaven tak, jak uživatel potřebuje. Individuální plánování probíhá multidisciplinárně, tzn., že do něj jsou zapojeny všechny odbornosti (zástupci úseků: přímé obslužné péče a aktivizace, sociální práce, zdravotní péče).
3. Individuální plán je zaznamenán v počítačovém programu, kde je evidována také samotná realizace pomoci a podpory a hodnocení průběhu poskytování sociální služby.
4. Uživatel má právo požádat o změnu důvěrníka.
5. Hodnocení průběhu poskytování služby probíhá zpravidla 1x za půl roku, po zahájení poskytování služby zpravidla po třech měsících (po tzv. adaptačním období), příp. při změně potřeb a přání uživatele (např. v důsledku změny zdravotního stavu).
6. Rozsah a způsob podpory a pomoci ze strany poskytovatele se odvíjí od individuálních potřeb, schopností, možností, zvyklostí uživatele a od individuálního vyhodnocení rizik. Cílem je podpora soběstačnosti uživatele a předcházení závislosti na poskytované sociální službě.
7. **Není v možnostech poskytovatele zajistit 24 hodinový dohled jednoho pracovníka u jednoho uživatele.** Stejně tak žádá-li více uživatelů v jeden okamžik podporu pracovníka, nelze všem ihned vyhovět.
8. Prostřednictvím pracovníků v sociálních službách je zajištěna **pomoc při osobní hygieně**, případně jsou vytvářeny podmínky pro osobní hygienu, **pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu, sociálně terapeutické a aktivizační činnosti**, a prostřednictvím pracovníků v sociálních službách a sociálních pracovníků

je zprostředkován kontakt se společenským prostředím a poskytnuta pomoc při uplatnění práv a oprávněných zájmů.

9. Sociální pracovníce poskytují **pomoc a podporu při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů uživatelů** (pomoc při písemné, telefonické a osobní komunikaci, jednání s dalšími subjekty v zájmu uživatele – např. s rodinami, úřady, opatrovníky). Dále dle individuálních potřeb uživatelů pomáhají při **obstarávání osobních záležitostí** na úřadech, poště, peněžních ústavech apod., a to v případech, které nevyžadují právní služby (zde pouze zprostředkují kontakt). Informují uživatele o právech a povinnostech, dohlíží na jejich dodržování, pomáhají uživatelům při hospodaření s financemi apod. Sociální pracovníce mohou pomoci při zajišťování dalších sociálních služeb jinými organizacemi, např. pro zrakově či sluchově postižené. Poskytují základní sociální poradenství a zprostředkovávají odborné sociální poradenství.
10. **Nákupy** pro uživatele mohou zajišťovat v rámci spolupráce rodinní příslušníci, příp. jiné blízké osoby. V případě, že si nákup nemůže zajistit uživatel sám ani s pomocí blízkých, tento zajišťují důvěrníci uživatelů, pokud to zdravotní stav uživatele dovolí, zajistí doprovod uživatele na nákup.
11. Uživatelé mohou využít **kadeřnické a pedikérské služby**, které jsou zajištěny fyzickými osobami docházejícími do zařízení (mají svůj ceník služeb). Informace o těchto službách lze najít ve společných prostorách (nástěnky). Uživatelé si tyto služby objednávají prostřednictvím službu konajících pracovníků.
12. V zařízení se nepravidelně konají bohoslužby. V případě zájmu navštíví duchovní uživatele individuálně na pokoji.
13. **Ošetrovatelská a fyzioterapeutická péče** je poskytována kvalifikovanými zdravotnickými pracovníky. Uživatelé mají právo na veškeré informace o svém zdravotním stavu, o navrhovaných ošetrovatelských úkonech a způsobu provedení těchto úkonů, informace jsou podávány srozumitelnou formou.
14. V zařízení je respektováno právo svobodné volby lékaře. Po příchodu do zařízení má uživatel možnost registrace u praktického lékaře v zařízení. Po vstupní lékařské prohlídce využívá jeho další lékařskou péči (preventivní prohlídky, vyšetření a ošetření v době nemoci nebo úrazu, předpis medikace a inkontinenčních pomůcek).
15. Zůstane-li uživatel registrován u svého původního praktického lékaře, zajišťuje si lékařská ošetření, vyšetření, předpis medikace a inkontinenčních pomůcek za pomoci rodiny či jiných blízkých osob.
16. Praktická lékařka dochází do zařízení zpravidla 2x týdně, případně dle potřeby. Do zařízení dochází také odborní lékaři: diabetolog a psychiatr. V případě vyšetření ve zdravotnickém zařízení oslovujeme k doprovodu uživatele jeho rodinné příslušníky či osoby blízké.
17. Léky, nutriční doplňky a inkontinenční pomůcky si může uživatel zajišťovat s podporou rodiny či jiných blízkých osob v lékárně dle vlastní volby.
18. Léky, nutriční doplňky a inkontinenční pomůcky mohou po vzájemné dohodě zajistit také pracovníci zařízení, avšak u dodavatele, který je vybrán zařízením (cílem je rychlé a bezproblémové dodání zboží). V tomto případě je ale nezbytné, aby měl uživatel založena finanční depozita a zde měl uloženy finance ve výši předpokládaných nákladů.

19. Uživatel má právo podávat ke způsobu poskytování pomoci a podpory připomínky, podněty nebo si může na poskytování sociální služby stěžovat - podrobněji upraveno v příloze Pravidla pro podávání a vyřizování stížností na poskytování sociální služby.

Čl. 4.

Úschova majetkových hodnot a osobních dokladů uživatelů

1. Uživatelé mají právo ponechat si své majetkové hodnoty (finanční hotovost, cenné věci apod.) u sebe na pokoji. Mají právo na podporu a pomoc s uložením financí a osobních věcí a případným uzamčením ve skříni/nočním stolku od pracovníků v přímé péči (dle individuálních schopností a potřeb uživatele). Za cennosti ani hotovost uživatelů uložených na pokoji zařízení neručí. Ručí pouze za majetkové hodnoty uživatelů předané do úschovy zařízení prostřednictvím pracovníků úseku sociální práce, viz bod 2.
2. Při zahájení poskytování sociální služby i v průběhu pobytu může uživatel požádat o úschovu financí či cenností pracovníce úseku sociální práce (hotovost zpravidla do 5.000,- Kč). A to v odůvodněných případech, zařízení nemůže nahrazovat bankovní služby. Případná úschova financí a cenností vychází z domluvy s uživatelem, z jeho individuálních potřeb a schopností, a také z individuálního vyhodnocení rizik.
3. Za účelem bezpečného uložení svěřených finančních prostředků uživatelů má poskytovatel zřízen bankovní depozitní účet uživatelů. Požaduje-li uživatel výběr hotovosti nad 5.000,- Kč, je nutno vyšší požadované částky a den výběru dohodnout s pracovníci úseku sociální práce alespoň jeden pracovní den předem.
4. Pracovníce úseku sociální práce nakládá s majetkovými hodnotami tak, jak je stanoveno uživatelem v písemném Souhlasu k nakládání s majetkovými hodnotami.
5. Hrozí-li poškození, zničení nebo ztráta majetkových hodnot, které má uživatel u sebe (např. z důvodu nečekané hospitalizace ve zdravotnickém zařízení, náhlého zhoršení zdravotního stavu), v rámci ochrany majetku uživatele uzamkne pracovník v přímé péči za účasti svědka majetkové hodnoty do trezorku ve skříni/nočního stolku a klíče uschová v pracovně na příslušném patře (v případě uživatele, který obývá jednolůžkový pokoj, je uzamčen také jeho pokoj, klíč je stejně tak uschován v pracovně). Pominou-li tyto důvody, vše je vráceno do původního stavu.
6. Osobní doklady (občanský průkaz, průkaz pojištěnce) si uživatelé mohou ponechat u sebe, nebo mohou v odůvodněných případech požádat o úschovu (v pracovně všeobecných sester ve 2. nadzemním podlaží). Úschova dokladů může vycházet také z individuálního vyhodnocení rizik.

Čl. 5.

Vyplácení důchodu a platba za poskytovanou službu

1. Uživatel má možnost výplaty důchodu: hotově (složenkou) na adresu zařízení, na bankovní účet, nebo přímo z České správy sociálního zabezpečení Praha (dále ČSSZ) na účet zařízení. Současně si uživatel volí, jakým způsobem bude probíhat každý měsíc úhrada za ubytování a stravu, zda převodem z účtu zvoleného uživatelem na účet poskytovatele nebo hotově na úseku sociální práce nebo při vyplácení důchodu přímo z ČSSZ. Tyto záležitosti jsou řešeny individuálně.

2. Při přebírání důchodu vypláčeného složenkou poskytne uživateli individuální podporu pracovníce úseku sociální práce. Úhrada za ubytování a stravu může být následně uhrazena v hotovosti.
3. Uživatelé, kteří mají výplatu důchodu na jimi zvolený účet, platí úhradu za ubytování a stravu zpravidla převodem na účet zařízení pomocí trvalého příkazu (zpravidla s pomocí opatrovníka nebo blízkých osob).
4. Uživatelům, kteří mají výplatu důchodu z ČSSZ přímo na bankovní účet zařízení, je důchod vyplácen dle pravidel ČSSZ.
Z důchodu se odečte úhrada nákladů za ubytování, stravu, případně televizní a rozhlasové poplatky (prostřednictvím SIPA). Tím vznikne tzv. zůstatek důchodu.
Zůstatek důchodu se vyplácí prostřednictvím administrativní pracovníce zařízení za účasti svědka (sociální pracovníce) vždy každý 15. kalendářní den v měsíci. Případně-li tento den na víkend (tj. na sobotu a neděli) nebo státní svátek, je důchod vyplacen v následující pracovní den v měsíci, případně je dle dohody s uživatelem uložen na finanční depozita.
Mobilním uživatelům se zůstatky důchodu vyplácí zpravidla v kanceláři úseku sociální práce (v přízemí zařízení).
Uživatelům s omezenou pohyblivostí se vyplácí zůstatky důchodu přímo na jejich pokojích, a to po ukončení výplaty v kanceláři úseku sociální práce.
5. Úhrada za péči je hrazena převodem na účet zařízení, a to ve výši přiznaného příspěvku na péči uživatele.

Čl. 6.

Pobyt mimo zařízení

1. Uživatel má právo přechodně pobývat mimo zařízení, maximální délka pobytu mimo zařízení je 90 dnů v průběhu kalendářního roku. Do této doby se nezapočítává pobyt v nemocnici a jiných léčebných zařízeních, lázeňské nebo rehabilitační pobyty. Pokud pobyt mimo zařízení přesáhne tento počet, není důvod, aby uživatel nadále využíval služeb zařízení, a může s ním být ukončena smlouva o poskytování sociální služby. Stanovenou délku pobytu mimo zařízení lze ve výjimečných situacích prodloužit s ohledem na individuální potřeby uživatele.
2. Při předem nahlášeném pobytu mimo zařízení má uživatel nárok na tzv. „vratku“ v hodnotě neodebrané stravy (hodnota potravin) a část příspěvku na péči odpovídající dnům, kdy se o uživatele starala pečující osoba. Předem nahlášený pobyt je tehdy, odhlásí-li se uživatel z pobytu a stravy jeden den předem do 9⁰⁰ hod. (to platí pro odhlášení na úterý, středu, čtvrtek), ve čtvrtek do 9⁰⁰ hod. na pátek a sobotu a v pátek do 9⁰⁰ hod. na neděli a pondělí.
3. Pobyt mimo zařízení z důvodu ošetření nebo hospitalizace ve zdravotnickém zařízení je považován vždy za předem nahlášený pobyt mimo zařízení.
4. Výše „vratky“ a způsob vyplácení je podrobně řešen ve Smlouvě o poskytování sociální služby.
5. V případě krátkodobé nepřítomnosti uživatele (např. návštěva lékaře), je mu poskytnut balíček balených potravin a zajištěn pitný režim.

Čl. 7.**Společenská, kulturní a zájmová činnost**

1. Pracovníci aktivně zjišťují, o jaké činnosti mají uživatelé zájem a které jim prospívají. Zařízení poskytuje uživatelům příležitost k volnočasovým aktivitám (individuálním i skupinovým), ke společenskému a kulturnímu vyžití:

Mimo zařízení:

- v případě zájmu uživatele je po dohodě zajištěn doprovod na soukromé i veřejné akce a programy dle jeho přání, a to dle provozních možností zařízení.

V zařízení nebo akce pořádané zařízením:

- **volnočasové aktivity** – nabídka volnočasových aktivit a informace o termínech jejich uskutečnění je možné najít na nástěnkách na každém podlaží (např. cvičení, dílny ručních prací, hudební a taneční aktivity, hraní deskových her atd.);

- **společenský a kulturní život** – zařízení pro své uživatele připravuje zajímavé společenské a kulturní akce pořádané přímo v zařízení i mimo něj. O všech pořádaných akcích jsou uživatelé informováni prostřednictvím pracovníků a plakátů na nástěnkách v každém podlaží.

2. Uživatelé si mohou v zařízení vypůjčit knihy (v rámci menších knihoven, např. ve druhém a čtvrtém nadzemním podlaží). O pomoc mohou požádat pracovníka.
3. V zařízení je vydáván čtvrtletní časopis „Listy domova“, který přináší aktuální informace o společenské a zájmové činnosti v zařízení.

Čl. 8.**Doba klidu**

1. Doba nočního klidu je v zařízení stanovena od 22⁰⁰ hod do 6⁰⁰ hod. Veškerá činnost v době nočního klidu musí být přizpůsobena tomu, aby nebyli ostatní uživatelé zařízení rušeni. Výjimkou jsou nutné ošetrovatelské úkony, podávání léků nebo dohodnuté kontroly ošetrovatelským personálem.

Čl. 9.**Volný pohyb v rámci zařízení a mimo něj**

1. Uživatelé mají právo volně se pohybovat v rámci zařízení i mimo něj. Povinností zařízení je zajistit uživatelům bezpečí a chránit jejich zdraví a život. Z tohoto důvodu tým pracovníků individuálně vyhodnocuje u každého uživatele jeho schopnosti a dovednosti v oblasti orientace a samostatného pohybu (v rámci zařízení i mimo něj), možná rizika s tím související a následně stanovuje potřebnou míru podpory (dohled či doprovod), je-li třeba. Cílem je zajistit každému uživateli bezpečí, ale přitom jej neomezit ve volném pohybu více, než je třeba.
2. Opouští-li uživatel patro, kde je ubytovaný (ať už sám nebo např. v doprovodu rodinného příslušníka), je vhodné oznámit odchod pracovníkům (na patře i na recepci), příp. také místo pobytu a předpokládanou dobu návratu, opouští-li zařízení uživatel sám.
3. Z důvodu hygienicko-epidemiologických opatření nebo na základě doporučení lékařky zařízení se mohou podmínky volného pohybu v rámci zařízení či mimo něj změnit.

Čl. 10. Návštěvy

1. Uživatelé mohou přijímat návštěvy neomezeně během celého dne. Doporučená doba návštěv je v době od 8³⁰ hod. do 17³⁰ hod.
2. Návštěvy mohou probíhat na pokojích nebo ve společných prostorách zařízení.
3. Návštěvy uživatelů jsou požádány, aby se při příchodu i odchodu do zařízení ohlásili službu konajícímu pracovníkovi (na recepci i na patře).
4. Při mimořádných událostech a opatřeních hygienicko-epidemiologické povahy se mohou dočasně změnit podmínky návštěv.
5. Zařízení je uzavřeno zpravidla v době od 19⁰⁰ hod. do 7⁰⁰ hod., o víkendech a svátcích v době od 19:00 hod do 8:00 hod. V tomto čase mohou návštěvy využít domácí telefon u vchodu do zařízení a zazvonit na pracovníky na příslušném patře.
6. Uživatelé mohou při kontaktu s rodinou a dalšími blízkými osobami využívat přenosný telefon zařízení. V jejich obsluze jim ochotně pomohou pracovníci. Ve všech prostorách zařízení je možno připojit se k internetu prostřednictvím Wi-Fi, přihlašovací údaje jsou k dispozici na nástěnkách a na recepci.
7. Spolupráce s rodinou při poskytování služeb uživateli je přínosná a vážíme si jí, přesto v otázce volby má konečné slovo vždy uživatel. Respektujeme přání uživatele i v případě, že je v rozporu s přáním jeho rodinných příslušníků. Pracovníci zařízení podporují rodiny a blízké osoby uživatelů ve spolupráci na zajištění péče o uživatele zejména v těchto oblastech: získání informací pro optimální nastavení plánu péče, doprovody do zdravotnických zařízení, nákupy, procházky apod.

Čl. 11. Výbor obyvatel

1. Výbor obyvatel je složen ze zástupců uživatelů. Je ustanoven vždy na období jednoho roku (od května do května). Členem se může stát každý uživatel, který o členství projeví zájem. Zpravidla jedenkrát za tři měsíce se Výbor schází s vedením zařízení a diskutuje nad aktuálními tématy.
2. Výbor obyvatel plní zejména tyto úkoly:
 - a) zastupuje ostatní uživatele a tlumočí jejich připomínky, náměty či stížnosti ke kvalitě poskytovaných služeb,
 - b) přináší návrhy uživatelů na zlepšení vybavení a provozu zařízení,
 - c) podílí se na zajištění kulturních a společenských akcí, má ve správě fond Výboru obyvatel.
3. Zápisy ze společných schůzí jsou vyvěšeny na nástěnkách v rámci jednotlivých pater.

Čl. 12. Poštovní zásilky

1. Poštovní zásilky jsou uživatelům doručovány v pracovní dny přímo do zařízení. Předány jsou uživatelům prostřednictvím doručovatelky, v případě potřeby za pomoci pracovnice úseku sociální práce.

2. S odesláním poštovní zásilky, příp. s vyřízením dalších záležitostí na poště, může uživateli pomoci pracovnice úseku sociální práce.

Čl. 13.

Ochrana osobních údajů

1. Uživatelé mají právo na ochranu osobních údajů. Všichni pracovníci zařízení, stážisti, praktikanti, dobrovolníci jsou povinni zachovávat mlčenlivost o údajích týkajících se uživatelů. Tuto mlčenlivost je možno prolomit pouze s předchozím souhlasem uživatele.
2. Zařízení zpracovává osobní údaje a zvláštní kategorii osobních údajů (dále „citlivé údaje“) v souladu s platnými právními předpisy v oblasti ochrany osobních údajů. Zpracovává pouze takové osobní údaje uživatelů, které jsou nezbytné pro poskytování odborné a kvalitní sociální služby s cílem naplnit individuální potřeby uživatele.
3. Uživatel má právo na poskytnutí veškerých informací shromážděných v dokumentaci vedené o jeho osobě. Do dokumentace (zdravotnické, ošetrovatelské, pečovatelské, sociální) může nahlížet pouze za přítomnosti pověřených pracovníků.
4. O zdravotním stavu informuje uživatele lékařka zařízení nebo zdravotní sestry. Uživatel si určuje osobu, která může být informována o jeho zdravotním stavu (případně hospitalizaci ve zdravotnickém zařízení) – tzv. **kontaktní osoba**. Pro tyto účely může mít uživatel pouze 2 kontaktní osoby. V průběhu pobytu má uživatel právo kdykoliv kontaktní osobu změnit. Jde-li o uživatele, který nemůže s ohledem na svůj zdravotní stav určit osobu, která může být o jeho zdravotním stavu informována, mají právo na aktuální informace o jeho zdravotním stavu osoby blízké, příp. opatrovník, je-li ustanoven. V případě, že je v průběhu pobytu uživateli ustanoven opatrovník, vždy je veden jako první kontaktní osoba.

Čl. 14.

Závěrečná ustanovení

1. Tato Pravidla pobytu byla schválena ředitelkou zařízení a nabývají účinnosti dnem 1. 4. 2025. Ruší Pravidla pobytu z 1. 5. 2023.
2. Tato Pravidla pobytu mohou být průběžně měněna nebo doplňována. Uživatel je se změnou vždy předem prokazatelně seznámen.
3. S Pravidly pobytu jsou seznámeni všichni uživatelé služby a pracovníci.

V Kyjově dne 14. 3. 2025

PhDr. Ladislava Brančíková, ředitelka
Centrum služeb pro seniory Kyjov, p. o.

PŘÍLOHY PRAVIDEL POBYTU

Jak postupovat při havarijních a mimořádných událostech

Zranění

- pokud se zraníte, snažte se co nejdříve přivolat pomoc (použijte signalizační zařízení, požádejte spolubydlíčího nebo hlasitě volejte, křičte, bouchejte předměty),
- pokud se jedná o drobné zranění, je provedeno ihned základní ošetření zdravotní sestrou nebo pracovníkem v sociálních službách,
- pokud se jedná o závažnější zranění, přítomný pracovník poskytne první pomoc, příp. po zhodnocení situace přivolá lékaře nebo zdravotní sestru.

**Pád**

- pokud upadnete, snažte se co nejdříve přivolat pomoc (použijte signalizační zařízení, požádejte spolubydlíčího nebo hlasitě volejte, křičte, bouchejte předměty),
- přivolaný pracovník zjistí, zda máte viditelná zranění, poskytne Vám první pomoc, příp. po zhodnocení situace přivolá lékaře nebo zdravotní sestru.

**Napadení**

- pokud Vám někdo nadává, křičí na Vás, je hrubý a zlý, ihned požádejte o pomoc někoho na blízku,
- snažte se co nejdříve přivolat jakéhokoliv pracovníka (použijte signalizační zařízení, hlasitě volejte či křičte o pomoc),
- jakmile Vám pracovník poskytne pomoc, popište mu podrobně, co se stalo, jak k napadení došlo,
- každé slovní či fyzické napadení (prokázané jako úmyslné) je bráno jako rušení klidného soužití uživatelů, dle závažnosti situace (zejména při opakovaném napadení) hrozí ze strany zařízení až ukončení pobytu (výpověď),
- každé takové opakované chování se snaží pracovníci nejprve vyřešit pro obě strany přijatelným způsobem,
- snažte se těmto situacím předcházet slušným chováním a dodržováním dobrých vztahů vůči ostatním,
- pokud Vám vznikne škoda na majetku, musí Vám ji osoba, která ji způsobila, uhradit,
- cítíte-li se ohrožen, máte právo podat na člověka, který Vás napadl, trestní oznámení.

**Ztráta či krádež majetku uživatele**

- pokud zjistíte, že se Vám ztratily peníze nebo nějaký majetek: přivolejte co nejdříve pracovníka (PSS, příp. zdravotní sestru), kterému tuto událost nahlásíte,
- pracovník s Vámi následně projedná podrobnosti ztráty:
 - s Vaším souhlasem a za Vaší přítomnosti pak prohlédne všechny věci a místa, kde jste se pohybovali, a snaží se ztracený majetek najít,



- pokud se ztracený majetek nenajde, volejte dle naléhavosti situace Policii ČR, pracovník nahlásí ztrátu vedoucí služby nebo ředitelce zařízení (dále se v tomto případě postupuje dle pokynů Policie ČR), pokud si to přejete, zavolají se také Vaši rodinní příslušníci.
- DOPORUČUJEME Vám chránit svůj majetek – zamykat při odchodu pokoj nebo alespoň cennosti a peníze ve své skříni a klíč nosit u sebe, nebo si cenné věci uložit do úschovy k sociálním pracovním či svým blízkým, tímto odpovědným chováním předejdete případné ztrátě majetku.

Poškození či zcizení majetku zařízení

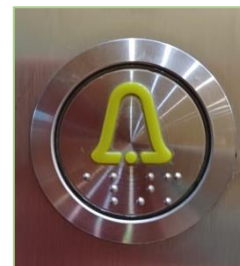
- pokud jste svědky toho, že někdo poškozuje nebo zcizuje majetek zařízení:

- zavolejte co nejdříve jakéhokoliv pracovníka,
- přivolaný pracovník provede šetření celé události,
- pokud je zjištěno, že škoda byla způsobena úmyslně, je ten, kdo ji způsobil, povinen ji v plné výši uhradit,
- tato ztráta nebo poškození majetku je následně nahlášena prostřednictvím pracovníků ředitelce zařízení,
- celá škoda je pak vyčíslena ředitelkou zařízení, která písemně nařídí její úhradu.



Uvznutí ve výtahu

- pokud uvíznete ve výtahu, postupujte podle pokynů, které jsou uvedené přímo ve výtahu nad ovládacími tlačítky, tzn., zmáčkněte tlačítko se symbolem zvonku, a přidržeťte jej asi 5-10 sekund,
- tímto se provede spojení kabiny výtahu se službou, která Vás poté bude podrobně informovat o postupu vyproštění a bude s Vámi po celou dobu do vyproštění ve spojení.



Havárie vody v koupelně či na pokoji

- pokud zjistíte, že došlo k havárii vody nebo máte v koupelně na zemi vodu (přetéká z umyvadla), rychle se snažte přivolat nejbližšího pracovníka,
- pokud možno se zdržujte co nejdále od místa havárie, abyste se vyvarovali případnému úrazu - pádu.



Požár

- jestliže zpozorujete požár, přivolejte co nejrychleji pomoc, osobně nebo signalizačním zařízením, křičte „HOŘÍ“, bouchejte předměty,
- po celou dobu dbejte pokynů pracovníků a zasahujících hasičů,
- dbejte na to, abyste se drželi v bezpečné vzdálenosti,
- když není v silách pracovníka požár uhasit, přivolá hasiče a do jejich příjezdu dělá vše proto, aby se požár dále nešířil,
- dále pracovník vyhlásí požární poplach „HOŘÍ“ tak, aby to všichni slyšeli, a zahájí EVAKUACI ohrožených osob únikovými cestami,
- případnou první pomoc Vám poskytne sloužící personál nebo přivolaná Zdravotní záchranná služba
- podrobný popis, jak se zachovat při vypuknutí požáru, je zveřejněn na každém podlaží: viz Požární poplachová směrnice a Evakuační plán



Pravidla pro podávání a vyřizování stížností na poskytování sociální služby

Kdo může stížnost podat?

- ✓ **uživatelé**, kteří využívají nebo využívali sociální službu poskytovanou Centrem služeb pro seniory Kyjov, p. o. (dále jen CSPSK)
- ✓ **opatrovníci, zástupci z řad členů domácnosti** či **podpůrci** těchto uživatelů (ustanovení soudem dle občanského zákoníku)
- ✓ **osoby blízké** - v zájmu uživatele, který využívá nebo využíval služby CSPSK a nemůže stížnost s ohledem na svůj zdravotní stav podat
- ✓ **zaměstnanci Centra služeb pro seniory Kyjov, p. o.**
- ✓ **osoba zmocněná uživatelem**, který využívá či využíval službu poskytovanou CSPSK

dále jen „stěžovatel“

Stěžovatel může podat stížnost ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.

Jakou formou lze stížnost podat?

PÍSEMNĚ (je vhodné označit dokument jako „stížnost“, také je možné využít formulář „Stížnost na poskytování sociální služby“, který je k dispozici u sociálních pracovníků, v pracovnách na jednotlivých patrech a u každé schránky na stížnosti)

- **osobním předáním kterémukoliv pracovníkovi** (ten stížnost neprodleně předá sociální pracovníci - v jejich nepřítomnosti vhodí stížnost do schránky na stížnosti)
- **poštou**
- **e-mailem či datovou schránkou**
- **vhozením do schránky na stížnosti** v I., II. III. nebo IV. nadzemním podlaží nové či původní budovy (u výtahu) a v hlavní jídelně - výběr schránek probíhá 1x týdně

ÚSTNĚ

- **osobně kterémukoliv pracovníkovi** (ten stížnost společně se stěžovatelem písemně zaznamená na tiskopis „Stížnost na poskytování sociální služby“, stížnost neprodleně předá sociální pracovníci – v jejich nepřítomnosti vhodí stížnost do schránky na stížnosti)
- **telefonicky** (pouze ředitelce CSPSK nebo sociální pracovníci)

Kontakt:

Centrum služeb pro seniory Kyjov, p. o.
Strážovská 1095/1
697 01 Kyjov

datová schránka: **aihkg44**

PhDr. Ladislava Brančíková, ředitelka
tel.: 518 699 513

mail: reditel@centrumproseniorykyjov.cz

sociální pracovnice

tel.: 518 699 514, 518 699 541

mail: socialni@centrumproseniorykyjov.cz

Pozn.: **Stejným způsobem lze vznést** ke zkvalitnění služeb poskytovaných CSPSK **připomínku** či **podnět**. Evidencí a vyřízením připomínek a podnětů je pověřena vedoucí úseku obslužné péče a aktivizace.

Postup vyřízení stížnosti

- ✓ Každou doručenou stížnost zaeviduje sociální pracovnice, a to ve všední dny od 7:00 do 15:30 hod.
- ✓ Stížnost je neprodleně postoupena ředitelce zařízení, která zajistí její prošetření a vyřízení.
- ✓ Stížnost musí být vyřízena bez zbytečných průtahů, **nejdéle do 30 kalendářních dnů ode dne doručení stížnosti**. Tato lhůta může být v odůvodněných případech prodloužena o dalších 30 dnů. O prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení je stěžovatel písemně informován (neplatí v případě anonymně podané stížnosti).
- ✓ V zájmu řádného prošetření stížnosti může být vyslechnut stěžovatel, jakož i osoby, proti kterým stížnost směřuje. **O jednáních a průběhu prošetřování stížnosti je sepsán zápis.**
- ✓ Stěžovatel je o způsobu vyřízení stížnosti písemně vyrozuměn.
- ✓ Všechny stížnosti včetně způsobu jejich vyřízení jsou založeny v kanceláři sociálních pracovníků. **Stěžovatel má právo nahlížet do dokumentace, která je vedena o jeho stížnosti a pořizovat si z ní kopie nebo výpisy.**
- ✓ **Anonymní stížnosti** jsou řádně zaevidovány, prošetřeny, vyřízeny a založeny. O způsobu vyřízení anonymní stížnosti stěžovatel není informován.
- ✓ Stěžovatel má právo svou stížnost kdykoliv odvolat.
- ✓ Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR o prověření vyřízení této stížnosti. V žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.

Kontakt: Ministerstvo práce a sociálních věcí
Na Poříčním právu 1/376
128 01 Praha 2
posta@mpsv.cz

Stěžovatel se může obrátit se svou stížností také na zřizovatele CSPSK, Jihomoravský kraj, případně na instituce sledující dodržování lidských práv a základních svobod osob, například na Kancelář veřejného ochránce práv.

Jihomoravský kraj

Vedoucí odboru sociálních věcí
Žerotínovo nám. 449/3, 601 82 Brno
tel.: 541 651 131

Kancelář veřejného ochránce práv

Údolní 658/39, 602 00 Brno
tel.: 542 542 888
mail: podatelna@ochrance.cz
ID datové schránky: jz5adky