

STANDARDY KVALITY



**Souhrn standardů pro zvyšování kvality služby
v Domově důchodců ve Sloupu v Čechách**

Obsah:

1. Cíle a způsoby poskytování služeb.....	3
1.1 Poslání organizace.....	3
1.2 Cíle poskytované služby.....	3
1.3 Zásady pro naplnění cílů služby.....	3
1.4 Cílová skupina.....	3
1.5 Kontraindikace poskytování služby.....	4
2. Ochrana práv uživatelů v DD Sloup v Čechách.....	5
2.1 Lidská práva uživatelů služby.....	5
2.1.1 Intimita a lidský přístup k uživatelům.....	5
2.2 Etické zásady zaměstnanců.....	5
2.3 Etické zásady pracovníků sociální služby.....	5
2.3.1 Ve vztahu k uživateli.....	6
2.3.2 Ve vztahu k zaměstnavateli.....	6
2.3.3 Ve vztahu ke svým kolegům.....	6
2.3.4 Ve vztahu ke svému povolání a odbornosti.....	6
2.4 Pravidla pro prevenci a zajištění řešení situací vedoucích k porušování práv uživatelů.....	6
2.4.1 Prevence porušování práv uživatelů služby.....	6
2.4.2 Řešení porušování práv uživatelů služby.....	8
3. Pravidla pro jednání se zájemcem o službu a přijímání uživatelů.....	12
4. Pravidlo pro odmítnutí zájemce o službu.....	15
5. Pravidla pro individuální plánování průběhu sociální služby.....	16
6. Pravidlo pro zjišťování spokojenosti osob s poskytovanou službou.....	18
7. Pravidla při ukončení pobytu.....	20
8. Nouzové, havarijní a rizikové situace.....	21
8.1 Havarijní situace.....	21
9. Návaznost poskytované sociální služby na další zdroje.....	25
10. Pravidlo pro odbornou praxi studentů.....	26
11. Vnitřní pravidla pro přijímání darů.....	27
11.1 Drobné dary od klientů zaměstnancům domova.....	27
11.2 Dary nabízené organizaci.....	27
12. Dobrovolnická činnost.....	28
13. Systém výměny informací mezi zaměstnanci o poskytované sociální službě.....	29
14. Dokumentace uživatelů a rozsah osobních a citlivých údajů.....	30

„Štěstí je poznat v mládí přednosti stáří a stejné štěstí je udržet si ve stáří přednosti mládí.“

Johann Wolfgang von Goethe

1. Cíle a způsoby poskytování služeb

1.1 Poslání organizace

Posláním domova je chránit lidská práva a suverenitu uživatelů. Zjišťovat a zajišťovat životní potřeby uživatelů v prostředí malých komunit tak, aby v rámci možností pobytového zařízení, jejich naplňování plynulo přirozeně, v klidu, trpělivě a s laskavostí vlastní rodinnému prostředí.

1.2 Cíle poskytované služby

Ochrana lidských práv, svobod a důstojnosti uživatelů služby,
zajištění individuálního přístupu k uživatelům služby a podpora jejich soběstačnosti,
zajištění kvalitního provozního zázemí služby,
zajištění dostatečného množství kvalifikovaného personálu ve službě,
zajištění sociálního poradenství.

1.3 Zásady pro naplnění cílů služby

Poskytování odborné sociální, ošetrovatelské, zdravotní a rehabilitační péče,
nabídka vhodných terapeutických, volnočasových a společenských aktivit,
motivace uživatelů k co nejmenší závislosti na službě a podpora jejich rozhodnutí v odchodu do své domácnosti nebo návazné služby,
v případě potřeby poskytnutí doživotního ubytování a zajištění profesionální paliativní péče,
podpora dovednosti žít s různými typy demencí, a jinými těžkými zdravotními postiženími,
podpora při zvládnutí závislosti na alkoholu a dovednosti žít s psychickou poruchou,
přizpůsobení režimu služby specifickým potřebám osob na jednotlivých odděleních,
poskytovat efektivní a důstojnou službu v souladu se všemi zákonnými povinnostmi.

1.4 Cílová skupina

Muži i ženy starší 50 let, které mají sníženou soběstačnost z důvodu chronického onemocnění. Především osoby se stařeckou, Alzheimerovou demencí a ostatními typy demencí – oddělení předzámčí.

Muži starší 50 let, kteří mají sníženou soběstačnost z důvodu chronického onemocnění nebo závislosti na alkoholu – oddělení „B“.

Osoby, které potřebují komplexní péči, jež jim nemůže být zajištěna členy jejich rodiny, ani pečovatelskou službou, nebo jinými službami sociální péče.

Občané z Libereckého kraje. Občany z jiných regionů přijímáme v případě, že zde mají sociální kontakty nebo příbuzenské vazby.

Předzámčí: ženy i muži s těžkým postižením. Především s Alzheimerovou demencí a s ostatními typy demencí.

Oddělení „B“: muži se sníženou soběstačností z důvodu duševního onemocnění nebo závislosti na alkoholu.

Okruhy osob: osoby s chronickým onemocněním, senioři, osoby ohrožené závislostí nebo závislé na návykových látkách.

Věková struktura: dospělí od 50 let.

1.5 Kontraindikace poskytování služby

Dle zákona č. 108/2006 Sb. v platném znění.

Nepřijímáme občany postižené úplnou slepotou, dále nepřijímáme občany, jejichž zdravotní stav vyžaduje trvalé léčení v lůžkovém zdravotnickém zařízení a v neposlední řadě nepřijímáme občany se závislostí na návykových látkách kromě alkoholu.

2. Ochrana práv uživatelů v DD Sloup v Čechách

2.1 Lidská práva uživatelů služby

Posláním služby je zajistit obyvatelům pocit bezpečného domova a kvalitní odbornou péči.

Domov důchodců zaručuje uživatelům služby ochranu lidských práv a svobod tak jak ji zaručuje Listina základních práv a svobod, která je součástí Ústavy. Listina nám ve čl. 5 říká, že každý je způsobilý mít práva. Jelikož uživatelé naší služby jsou často v důsledku psychických a fyzických postižení omezeni v možnostech prosazovat a hájit svá práva, je povinností personálu dbát na jejich dodržování.

2.1.1 Intimita a lidský přístup k uživatelům

Starý člověk trpící nejrůznějšími postiženími je postupně odsunut na okraj společnosti, čemuž se kvůli své závislosti na péči ostatních nemůže úspěšně bránit.

„Autonomie se udržuje jen těžko a starý člověk si ji nakonec může uchovat pouze symbolicky či formálně. Negativismus starých lidí je reakcí na fakt, že už o sobě a o svém životě nemohou rozhodovat jako dřív“ (Vágnerová, 2007, str. 401). Zmíněný negativismus staví mezi pečující osoby a seniory bariéry a k jejich překonání je nutné znát specifika psychiky seniorů, neboť jsou to pečující a zvláště ti pracující v přímé péči se seniory v domovech se zvláštním režimem, kdo jsou schopni a kdo musí měnit své přístupy a chování.

Ve vztahu k poskytované službě se jedná zejména o zachování a ochranu těchto základních práv a svobod uživatelů domova pro seniory:

právo svobodné volby,
právo osobní svobody a svobody pohybu,
právo na ochranu soukromí a právo bydlet,
právo na osobní a rodinný život,
právo na důstojné zacházení a respekt,
právo na přiměřené riziko,
právo vlastnit majetek,
právo podávat stížnosti,
právo na listovní tajemství,
právo rovnosti před zákonem,
svoboda myšlení a náboženského vyznání,
právo hospodařit se svými penězi.

2.2 Etické zásady zaměstnanců

Je zřejmé, že právo svobodné volby, je základem pro naplnění všech ostatních lidských práv.

Zajištění respektu k právům všech obyvatel vyžaduje od pracovníků osobní nasazení, odborné znalosti, praktické zkušenosti, empatii k lidem a dodržování etických zásad.

2.3 Etické zásady pracovníků sociální služby

Služba je založena na hodnotách demokracie a lidských práv, pracovníci proto dbají na dodržování lidských práv uživatelů tak jak jsou vyjádřeny v Chartě lidských práv.

Pracovníci respektují jedinečnost každého člověka bez ohledu na jeho původ, etnickou příslušnost, rasu, či barvu pleti, mateřský jazyk, věk, zdravotní stav, sexuální orientaci, ekonomickou situaci, náboženské a politické přesvědčení a bez ohledu na to, jak se podílí na životě v domově.

Pracovníci respektují právo každého jedince na seberealizaci v míře, aby současně nedocházelo k omezení takového práva druhých osob.

2.3.1 Ve vztahu k uživateli

Pracovníci vedou uživatele k vědomí odpovědnosti sám za sebe. Pracovníci jednají tak, aby chránili důstojnost a lidská práva uživatelů. Pracovníci pomáhají se stejným úsilím a bez jakékoliv formy diskriminace všem uživatelům. Při žádné formě diskriminace nespolupracují a nezúčastní se jí. Chrání jejich právo na soukromí a důvěrnost jeho sdělení. Data a informace požaduje s ohledem na potřebnost při zajištění služeb, které mají být uživateli poskytnuty, žádnou informaci o uživateli neposkytne bez jeho souhlasu. Hledají možnosti jak zapojit uživatele do procesu řešení jejich problémů.

2.3.2 Ve vztahu k zaměstnavateli

Pracovníci odpovědně plní své povinnosti vyplývající ze závazku ke svému zaměstnavateli. Snaží se ovlivňovat pracovní postupy a jejich praktické uplatňování v domově s ohledem na co nejvyšší úroveň služeb poskytovaných uživatelům.

2.3.3 Ve vztahu ke svým kolegům

Pracovníci respektují znalosti a zkušenosti svých kolegů. Spolupracují s nimi a tím zvyšují kvalitu poskytované sociální služby. Respektují rozdíly v názorech a praktické činnosti svých kolegů. Kritické připomínky k nim vyjadřují na vhodném místě a vhodným způsobem.

2.3.4 Ve vztahu ke svému povolání a odbornosti

Pracovníci se neustále snaží o udržení a zvýšení odborné úrovně práce a uplatňování nových přístupů a metod. Jsou zodpovědní za své soustavné celoživotní vzdělávání a výcvik. Pro svůj odborný růst využívají znalosti a dovednosti svých kolegů a dělí se o své znalosti a dovednosti.

2.4 Pravidla pro prevenci a zajištění řešení situací vedoucích k porušování práv uživatelů

2.4.1 Prevence porušování práv uživatelů služby

V Domově se konají pravidelná setkání personálu s vedoucími oddělení, pravidelná setkávání vedoucího týmu a pravidelná setkávání obyvatel a zaměstnanců. Na všech těchto setkáních se řeší právě aktuální problémy a rizika provozu domova. Všichni zaměstnanci i uživatelé mají možnost seznámit se s Domovním řádem a Standardy kvality.

Zaměstnanci se vzdělávají dle zákonných požadavků. Standardní rizikové situace jsou postupně zaznamenávány a aktualizovány v tomto dokumentu.

Předcházení podobným situacím pozorováním změn v chování uživatelů, zaznamenávání rizikových projevů chování do dokumentace. Konzultace s odbornými lékaři.

Vytváření důvěry mezi zaměstnanci a uživateli, pravidelné supervize.

Prevence rizikových situací je výsledkem mapování individuálních potřeb a tvorby individuálních plánů. Jednou z nejdůležitějších součástí prevence rizik je komunikace a její profesionální pravidla.

Abychom byli schopni skutečného respektu ke všem lidským právům obyvatel domova je bezpodmínečně nutné tato práva nejen znát, ale také prosazovat. Musíme umět uživatelům služby porozumět v jejich

komunikaci, požadavcích a přáních, stejně jako předat jim důležité informace a myšlenky srozumitelnou formou.

Křehké citové prožitky při každodenní službě starým lidem jsou chůzí po tenkém ledě a k narušení psychické rovnováhy ať už na straně poskytovatele či uživatele dojde velmi snadno. Odtud je k porušení práv a svobod občanů - uživatelů již jen krůček. Cynické poznámky, jimiž obalujeme svá srdce, uniformita v přístupu, netaktní jednání mohou tvrdě dopadat na vnitřní prožívání obyvatel a téměř neviditelně, ale velmi krutě jim zneprůjemnit poslední léta žití.

Uživatel čeká na osobní vztah, sleduje drobné mimoslovní reakce, projevy přízně, tvář, úsměv. Porozumět vnitřnímu světu druhého člověka vyžaduje investovat empatii a vyvarovat se hodnocení odlišných názorů i přesto, že mohou být v přímém rozporu s naším vlastním přesvědčením. Zejména těžké je porozumět vnitřnímu světu, který je našemu vlastnímu žití generačně, kulturně či mentálně vzdálený. Pokud chce tedy pomáhající pracovník poskytovat službu tak, aby nedošlo k porušení práv člověka, musí ovládat komunikační dovednosti, které mu umožní přiblížit se vnitřnímu světu uživatele.

Nestačí poslouchat slova, jež mohou být zmatená a zavádějící, ale všimnout si také mimoslovních projevů, gest, mimiky. Ty mohou často prozradit mnohem více. Jestliže sedí starý muž v předklonu, má překřížené nohy, rukama si drží ramena a kolíbá se, je evidentně nespokojený, uzavřený a dostat se k jeho pocitům nebude úplně snadné. Proto existují a jsou popsány jednoduché postupy, které mohou pomoci naladit se na důvěrný a zároveň profesionální rozhovor s uživatelem.

Paní prof. Marie Václavíková sestavila několik zásad.

Pravidla pro komunikaci s uživatelem trpící ACH, stařeckou nebo jinou formou demence:

Vytvoříme vhodné podmínky pro komunikaci, nasloucháme své intuici (omezíme hluk, přiblížíme se uživateli výškově kvůli očnímu kontaktu).

Ujistíme se, že oslovený nás vnímá.

Oslovíme ho jménem, jméno používáme co nejčastěji a s úctou.

Dobře se podíváme, co uživatel dělá.

Nepřerušíme jeho činnost.

Připojíme se k němu v jeho činnosti a teprve, až dostatečně vnímá, nabídneme své téma.

Důkladně vnímáme jeho neverbální, mimické a tělesné projevy, gestikulaci.

Je třeba dostatek času – naladíme se a respektujeme jeho tempo a nenecháme se přinutit ke spěchu.

Pojmenováváme, co děláme a co má dělat či dělá on.

Povzbuzujeme, dáváme najevo, že věci zvládá, vyhýbáme se přímé kritice.

Dodržujeme zásadu TADY a TEDĚ (i ve vlastních myšlenkách).

Používáme krátké, jednoduché věty - důležitá slova stavíme na začátek vět.

Uživatel by měl nejen slyšet, ale i vidět o čem se mluví. Měl by mít možnost dotýkat se věcí (názorně můžeme ukázat pohybem pití z hrnku, pokud chceme, aby se uživatel napil).

Naše pokyny obsahují vždy jen jeden splnitelný krok.

Pokyny jsou přesné a jednoznačné (spustím z postele pravou nohu).

Nenuťme uživatele, aby se opravil, aby pochopil svou chybu, nepřesvědčujeme ho.

Vyhýbáme se nadbytečným otázkám.

Pokud dojde k afektu, pokusíme se poté usmířit. Promluvíme si, použijeme přiměřené, neverbální projevy např. držení ruky.

Slovní či mimoslovní agrese uživatele sociální služby

Agrese není nenávist vůči pečovateli, není to naschvál. Agrese je neklid, projev nemoci, bolesti, studu, napětí, které člověk neumí dát najevo jinak. Reakce na něco nepříjemného. Projev potřeby seberealizace, potřeby úcty.

Zvolíme nedirektivní přístup a vhodnou strategii. Naučíme se zvládnout situaci, najít cestu k uživateli a omezit negativní vliv na ostatní. Použijeme zklidňující vlivy, především zpomalíme tempo řeči, mluvíme klidně, snížíme gestikulaci. Odložíme nepříjemné úkony na později. Ptáme se, co si přeje. Nepoučujeme, nepřeme se, vyjádříme pochopení a zájem o klienta.

Agresi může zhoršit hodně podnětů v jednu chvíli např. hluk, horko, zima, nepřehledný terén, nevhodné umístění předmětů, fyzické nepohodlí, bolest, neuspokojení potřeb a únava.

2.4.2 Řešení porušování práv uživatelů služby

Řešení ze strany zaměstnance - obecně

Zaměstnanci domova jsou povinni zabezpečit uživatelům nejvyšší možnou kvalitu služby. Musí dbát na to, aby práva uživatelů nebyla ohrožena a ctít etický kodex organizace. Při zjištění, že zaměstnanec tato práva porušil, příp. porušuje, musí být zajištěna náprava. Přítomný personál zhodnotí vzniklou situaci a snaží se jí vyřešit domluvou, o situaci informuje neprodleně svého nadřízeného. O významných událostech sepisuje „Mimořádné hlášení“. V krajních případech volá Policii ČR. Všem zaměstnancům je doporučeno obracet se v rizikových situacích na své nadřízené, neřešit je šířením zkreslujících informací a pomluv.

Dle závažnosti porušení práv uživatelů se přistupuje k následujícím sankcím:

pohovor nadřízeného s pracovníkem, domluva,

výzva k odstranění neuspokojivých pracovních výsledků,

snížení osobního ohodnocení,

ukončení pracovního poměru,

ve velmi závažných případech (krádež, fyzické či psychické týrání, napadení, úmyslné ublížení na zdraví) okamžité propuštění.

Řešení ze strany uživatele služby - obecně

Uživatel má možnost si stěžovat na porušení práv dle pravidla o podávání stížností. V krajním případě může zavolat Policii ČR. V případě prokázané majetkové škody způsobené zaměstnancem či jiným uživatelem, mu je tato dotyčnými uhrazena.

Uživatelé jsou při přijetí do domova seznámeni s právy a povinnostmi, která v zařízení mají, s pravidly, jež je třeba dodržovat. Tato pravidla jsou vytyčena v Domovním řádu domova a Pravidlech bydlení na odd. „B“, uživatelé se je podpisem Smlouvy o poskytnutí sociální služby zavazují dodržovat.

Pokud dojde k tomu, že uživatel dohodnutá ustanovení porušuje, může domov přistoupit k následujícím sankcím:

pohovor uživatele se sociální pracovníci, případně ředitelkou domova, napomenutí, domluva, pokud nedojde k nápravě,

ukončení pobytu dle uzavřené smlouvy. Výpovědní lhůta činí 2 měsíce a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce po kalendářním měsíci, v němž byla tato výpověď uživateli doručena.

Domov se zvláštním režimem vždy přihlíží k mentálnímu stavu uživatele.

Na odd. „B“ uživatelé při podpisu smlouvy souhlasí s Pravidly bydlení na odd. „B“.

Možnosti a pravidla pro podávání stížností jsou součástí Domovního řádu a přílohou Smlouvy o poskytnutí služby.

Konkrétní pravidla pro ochranu práv a svobod uživatelů

Právo svobodné volby

Uživatel se sám rozhoduje, jak bude trávit svůj čas. Kdy bude jíst, spát, provádět hygienu apod. Rozhoduje o svém oblečení, délce vlasů a vousů, o tom co si nakoupí. Vybírá si z nabídky aktivit dle svých zájmů. Účast při aktivitách je zcela dobrovolná. Vychází z individuálního plánování péče. Formou dohody se obě strany snaží najít řešení vyhovující uživateli a odpovídající možnostem organizace. Vše závisí pouze na svobodné vůli každého uživatele a nikdo nemůže být k aktivitám nucen.

V případě, že uživatel již není schopen rozumově posoudit důsledky svého jednání, které je evidentně v rozporu s jeho zájmy, domov kontaktuje blízké osoby, případně zažádá soud o určení opatrovníka.

Klíčový pracovník ve spolupráci s týmem kolegů, opatrovníkem, rodinou a blízkými osobami zjišťuje a zaznamenává podněty, ze kterých odvozuje vůli uživatele. Zajišťuje kompenzační pomůcky napomáhající k vyjádření vlastní vůle.

Právo osobní svobody a svobody pohybu

Uživatelé nejsou omezováni v pohybu po domově ani mimo něj. Zaměstnanci se snaží prostřednictvím stanovené podpory zajistit svobodný pohyb v případě fyzických a psychických omezení formou komunikace, doprovodu či odvozu na invalidním vozíku. Rizika vznikající při používání kompenzačních, polohovacích a ochranných pomůcek jsou zpracována v kapitole rizik.

Právo na ochranu soukromí a právo bydlet

Pokoj, ve kterém uživatel v domově žije, je jeho soukromí prostor a se stejným respektem k němu personál přistupuje. Před vstupem do pokoje je povinností zatukat, počkat na vyzvání, případně je možné po uplynutí několika sekund do pokoje vstoupit. To neplatí při nočních kontrolách zdravotního stavu. Uživatel však může tyto kontroly odmítnout. Pokud vyjádří svůj nesouhlas s přítomností personálu nepokoji během jeho nepřítomnosti, je povinností personálu toto respektovat. Nesouhlas je zaznamenán v osobní kartě. Během delší nepřítomnosti uživatele (návštěva rodiny, hospitalizace) je skříň příp. jednolůžkový pokoj uzamčen, klíče jsou uschovány na sesterně.

Do zamčeného pokoje smí personál domova vstoupit jen ve výjimečných případech. O každém takovém vstupu musí být učiněn záznam do dokumentace. Uživatelé přijímají návštěvy ve společenské místnosti daného oddělení, nebo na svých pokojích (případně se souhlasem spolubydlícího). Ve výjimečných případech má vedení DD právo je zakázat (např. proti epidemiologická opatření).

Právo na osobní a rodinný život

Zařízení respektuje případné partnerské vztahy mezi obyvateli domova, společné bydlení partnerů uvolní-li se dvoulůžkový pokoj. Není možné ubytovat společně partnery, pokud jeden z nich je z oddělení „B“, a to z důvodu možného narušení specifického režimu na tomto oddělení.

Návštěvy jsou časově neomezené do doby uzavření hlavní brány ve 20:45. Domov nedisponuje pokojem pro návštěvy. Případné přenocování v domově je nutné z provozních důvodů konzultovat a plánovat se sociálními pracovníky a vedením domova.

Právo na důstojné zacházení a respekt

Pokud si uživatel nepřeje jinak (písemně vyjádřeno v individuálním plánu), je personál povinen všem uživatelům vykat, jiné oslovení (např. dědo, babi) je nepřijatelné. V případě, že si některý člen personálu všimne neuctivého oslovování, je povinen to neprodleně oznámit vedoucí přímé péče nebo sociální pracovníci. Personál je povinen respektovat odlišné životní tempo uživatelů, odlišné zvyky, náboženské vyznání a duchovní hodnoty uživatelů.

Nesoběstačným uživatelům pomáhá v hygienické péči personál, přičemž je respektována jejich intimita (zákaz vstupu dalším osobám do prostoru koupelny, zástěny, cedulky na dveřích). Pokud je nutné uživatele do koupelny vézt na vozíku, musí být zachována jeho důstojnost, intimita. To platí i při užívání WC křesel na pokojích.

Na každém oddělení je stanoven harmonogram koupání, který vychází z „Individuálního plánování“. Každý uživatel si domluví dny v týdnu, kdy provede celkovou hygienu těla. Může se samozřejmě rozhodnout pro koupel i v jiný den. Pokud však soustavně odmítá očistu těla, bude personálem poučen o nezbytnosti udržovat hygienu a o možných zdravotních následcích. Nespolupracuje-li uživatel dlouhodobě a narušuje-li tím život ostatních obyvatel, porušuje tím „Domovní řád“ a může to být důvod k ukončení poskytování sociální služby ze strany poskytovatele dle „Smlouvy o poskytnutí služby“.

Právo na přiměřené riziko

Domov podporuje uživatele v zodpovědnosti za své jednání. Každý jeden je samostatná osobnost, má právo rozhodovat o věcech, které se týkají jeho života a jednat dle svého uvážení, i v případě, že svým jednáním ohrožuje sám sebe (např. dieta, hygiena, hospodaření s financemi, zdravotní rizika). Nikdo není nucen dělat nic, co je v rozporu s jeho přesvědčením. Výjimkou jsou uživatelé zbavení způsobilosti k právním úkonům, za něž jedná v jejich zájmu opatrovník.

Uživatel má právo odmítnout doporučení daná mu domovem, je však seznámen s možnými následky vyplývajícími z jeho chování. Pokud by svým jednáním ohrožoval chod domova nebo přímo spolubydlíci, postupuje se dle „Domovního řádu“.

Pokud uživatel nemá zájem dodržovat pro jeho zdraví nutná omezení, vysvětlí mu zdravotní sestra, proč je nutné dodržovat léčebný režim, jaké jsou možné komplikace v případě porušení, o tomto poučení provede zápis do dokumentace. Uživatel podepíše, že byl poučen, a toto potvrzení má uloženo ve zdravotnické dokumentaci. Dále je však ponecháno právo svobodně se rozhodovat o svém jednání.

Právo vlastnit majetek

Uživatelé mají možnost vyzdobit si pokoje osobními předměty, drobným nábytkem. Mají vlastní ošacení. Cenné předměty a větší obnosy peněz je možné uchovávat v depozitech domova. Do osobních věcí může personál uživateli nahlížet pouze s jeho výslovným souhlasem nebo na jeho požádání. Uživatel je však povinen 1x měsíčně umožnit personálu přístup do své skříně a stolku za účelem kontroly hygienické nezávadnosti jejich obsahu. Uživatel má možnost se svým klíčovým pracovníkem předem dohodnout jeden den v měsíci, kdy bude tato prohlídka provedena, a tento den vyznačí v individuálním plánu a prohlídky vždy účastní. Abychom se vyvarovali majetkových problémů, zaměstnanci věnují majetku uživatelů náležitou péči. Majetek je evidován na přijímacích protokolech a řádně spravován. Uživatelé mají možnost zamykat své skříně nebo stolky.

Právo podávat stížnosti

Uživatelé mají právo vyjádřit svůj nesouhlas a stěžovat na případné nedostatky služby. Pravidlo pro podávání stížností je součástí „Domovního řádu“ a přílohou „Smlouvy o poskytnutí služby“.

Právo na listovní tajemství

Poštu uživatelů dováží doručovatelka přímo do Domova. Hospodárka a sociální pracovnice spolupracují při předávání pošty uživatelům a jsou zavázáni mlčenlivostí. Pravidlo pro předávání pošty je součástí „Domovního řádu“ a přílohou „Smlouvy o poskytnutí služby“.

Právo rovnosti před zákonem

Domov zajišťuje uživatelům (v souladu s Mezinárodní úmluvou OSN o právech osob se zdravotním postižením) podporu při uplatňování právní způsobilosti a chrání je před jejím zneužitím. Tzn. Je nakloněn podpoře samostatného rozhodování v právních úkonech před ustanovením opatrovníka.

Právo na svobodu myšlení a náboženského vyznání

„Vnitřní svět druhého člověka můžeme poznat hlavně tak, že on nám ho popíše svými slovy. Slova na jedné straně dorozumívání usnadňují, na druhé straně však mohou přispívat i k nedorozumění. Například tak, že předpokládáme, že pro druhého má určité slovo stejný význam jako pro nás“ (Kopřiva, 2008, str. 33).

Respekt k myšlení, duchovním hodnotám náboženství uživatelů je základem pro „Individuální plánování“ služby a vychází především z naslouchání a rozhovorů personálu a uživatelů. Nikdo není oprávněn vnucovat jinému své duchovní postoje.

Právo hospodařit se svými financemi

Uživatelé mají právo disponovat s financemi podle vlastního uvážení. Domov nabízí možnosti podpory hospodaření. Tyto možnosti jsou podrobně zpracovány v „Domovním řádu“ a „Směrnici pro podporu hospodaření“.

Mezi finanční rizika klientů patří zejména možné neúměrné zadlužování uživatelů (půjčování od uživatelů, personálu nebo finanční půjčky od různých společností), zneužívání jinými uživateli (popř. personálem či rodinou). Pokud se objeví finanční riziko, je personál povinen ohlásit to svému nadřízenému. Riziková situace je přinesena na setkání týmu individuálního plánování, kde se tím pokusí najít řešení. O kritických situacích jsou sepisována „Mimořádná hlášení“. Personálu se doporučuje nepůjčovat uživatelům peníze zejména proto, že si půjčují na více místech, ztrácejí přehled o výši dluhu a nejsou pak schopni dluhy ze svého příjmu zaplatit. Uživatelé jsou seznamováni s možnými riziky v individuálních rozhovorech se sociálními pracovníky.

3. Pravidla pro jednání se zájemcem o službu a přijímání uživatelů

Pro přijetí do DD Sloup v Čechách je potřeba vyplnit „Žádost o poskytnutí sociální služby“, jejíž součástí je také „Posudek registrujícího praktického lékaře“.

Podané žádosti jsou obodovány komisí složenou ze sociálních pracovníků a vedoucích zdravotního sester do dvou měsíců od převzetí formulářů sociálním pracovníkem dle kritérií.

Cílová skupina – zda zájemce spadá do cílové skupiny uživatelů. Pokud žadatel nesplňuje toto kritérium, žádost není obodována a dále se postupuje podle pravidla pro odmítnutí zájemce o službu.

Stupeň závislosti – dle kritéria příspěvku na péči.

Míra osamělosti – zda se o zájemce může postarat rodina či nikoli, jestli využívá služeb jiného zařízení (např. DPS).

Datum podání žádosti.

Bydliště nebo rodinné vazby v Libereckém kraji – v případě, že nebudeme mít potencionálního uživatele s bydlištěm v Libereckém kraji, pak vezmeme uživatele s příbuzenskou vazbou nebo uživatele z jiného kraje.

Z obodovaných žádostí sestaví sociální pracovník evidenci žadatelů. Domov nezasílá poštou informace o stavu Žádosti o poskytnutí sociální služby.

Zájemce o službu se může u sociálního pracovníka kdykoliv informovat o stavu žádosti.

Žádosti jsou evidovány i přes pravidelnou aktualizaci po dobu 5 let, poté je žádost vyřazena.

Pokud zájem o poskytnutí sociální služby stále trvá, je nutné podat žádost novou.

Žadatelé, kteří jsou umístěni v jiném sociálním zařízení, které má formu pobytové služby jsou automaticky vyřazeni.

První kontakt se zájemcem

Pokud zájemce přijde osobně, je domovem proveden sociálním pracovníkem nebo zástupcem vedení domova a jsou mu poskytnuty informace o ceně, rozsahu služeb, poslání domova a právech a povinnostech vyplývajících z uzavřené smlouvy. Zájemce o službu je informován o kritériích přijetí do DD a přibližném počtu žadatelů zařazených do databáze domova. Jsou mu poskytnuty formuláře „Žádost o poskytnutí sociální služby“ a „Posudek registrujícího praktického lékaře“. Sociální pracovník rovněž poskytne zájemci o službu informace o možném využití příspěvku na péči a dodá kontakty na další organizace v regionu, které poskytují podobné služby.

Sociální pracovníci domova komunikují se zájemci o službu také prostřednictvím telefonu a emailů. Veškeré informace o zařízení jsou zájemcům k dispozici také na webových stránkách organizace.

Zájemci jsou před podáním žádosti do domova požádáni, aby veškeré změny týkající se žádosti v budoucnu nahlásili. Po obodování žádosti dle kritérií organizace (viz. „Bodové hodnocení zájemce o službu“) a zařazení do databáze, je se zájemci komunikováno dle pořadí - pokud lze na základě umístění v databázi předpokládat, že je u zájemce o službu reálné přijetí do domova v kratší době, dojednává se sociální šetření.

Sociální šetření

Účastní se jej vždy jedna zdravotní sestra a jeden sociální pracovník. Součástí sociálního šetření je zjištění představ a požadavků zájemce o službu. Obsah šetření je v bodech shrnut ve formuláři „Anamnéza zájemce o službu“. Výstupem ze šetření je rovněž tzv. „Zápis ze sociálního šetření“, kde je shrnut jeho aktuální psychický a somatický stav. Zájemce je seznámen s možností brzkého přijetí. Součástí zápisu ze sociálního šetření je zjištění představ, požadavků a očekávání zájemce. Zápis je nadále součástí „Evidence zájemců o poskytnutí služby“.

Přijetí do domova

Při uvolnění místa je kontaktován sociálním pracovníkem zájemce, u kterého proběhlo sociální šetření a jehož požadavky na službu odpovídají možnostem nabízeného místa. Během jednání jsou ujasněny podrobnosti týkající se přijetí a prvních dní v domově. Zájemce je seznámen s povinností podepsat Smlouvu o poskytnutí služby a má možnost seznámit se s ní a s jejími dodatky seznámit.

Uzavření smlouvy o poskytování sociální služby

Zájemce je do domova přijímán na základě uzavřené „Smlouvy o poskytnutí sociální služby“. Smlouvy jsou vyhotoveny ve standardním provedení, případně upraveny s ohledem na komunikační bariery. Smlouva je uzavírána vždy písemně. Jsou v ní uvedeny všechny náležitosti tak, jak si je předem zájemce a zařízení sjednají (úhrada, přesné místo ubytování, úprava a vybavení pokoje atd.) Za zařízení je osobou pověřenou jejím podpisem ředitelka, případně její zástupce.

Při uzavírání smlouvy dojedná sociální pracovník se zájemcem o službu, jaká bude forma a rozsah poskytované služby. Návrh smlouvy je zájemci nabídnut k zapůjčení kvůli prostudování. Osobní cíle uživatel rozvíjí a naplňuje prostřednictvím Individuálního plánování.

Smlouva je vyhotovena ve dvou kopiích, jednu obdrží uživatel, druhá je uložena v jeho spise u sociálního pracovníka. Obě kopie jsou opatřeny přelepky s razítkem domova.

Smlouvu je možné měnit či doplňovat pouze se souhlasem obou stran, a to formou písemných dodatků.

Alternativní formy komunikace

Pokud psychický nebo fyzický stav zájemci neumožňuje běžnou komunikaci, využívá sociální pracovník nebo zástupce vedení domova k jednání pro konkrétní situaci vhodnou formu komunikace – např. hlasitou mluvu, transparentní neverbální projevy, písemnosti vytištěné velkými písmeny, piktogramy, jednání prostřednictvím blízké osoby. K dispozici je „Stručný průvodce službou“ s hlavními informacemi „Domovního řádu“. Jednání může být nápomocen příbuzný nebo jiná blízká osoba zájemce o službu.

Zájemce o službu zbavený způsobilosti k právním úkonům

Je-li zájemce o poskytnutí služby zbavený způsobilosti k právním úkonům, jedná sociální pracovnice domova s jeho opatrovníkem. Ten také za zájemce podepisuje smlouvu.

V případě, že zájemce o službu nemá opatrovníka ani blízkou osobu a jeho zdravotní stav vylučuje porozumění obsahu smlouvy, je mu stanoven tzv. správní opatrovník. Tedy obecní úřad s rozšířenou působností dle sídla poskytované služby (§91 zák. č.108/2006 Sb.).

Uzavření Smlouvy bez souhlasu uživatele

Dle podmínek stanovených zákonem může opatrovník či obecní úřad obce s rozšířenou působností uzavřít „Smlouvu o poskytnutí služby“ i v případě nesouhlasu uživatele.

Zákonné podmínky:

neposkytnutí okamžité pomoci při řešení nepříznivé sociální situace by v důsledku oslabení nebo ztráty schopnosti z důvodu nepříznivého zdravotního stavu způsobeného duševní poruchou ohrozilo její život nebo by jí hrozilo vážné poškození zdraví anebo by totéž hrozilo osobám v jejím okolí a, nezbytnou podporu a pomoc jí nelze zajistit mírnějším a méně omezujícím opatřením.

Podmínky posuzuje obecní úřad obce s rozšířenou působností. Odst. 1 na základě lékařského posudku vydaného poskytovatelem zdravotních služeb.

Vedoucí sociálního úseku vede evidenci uzavřených Smluv bez souhlasu osoby.

Přednostní přijetí

Uživatelé jsou motivováni k samostatnému rozhodování a sebeobsluze. Pokud se během služby zlepší zdravotní a psychický stav natolik, že existuje reálná možnost samostatného bydlení, nabízí sociální pracovník klientovi možnost odchodu do soukromí, nebo možnost využití vhodnější sociální služby např. Domu s pečovatelskou službou. Uživatelům, kteří se sami rozhodnou k odchodu a tím umožní přijetí potřebnějšího žadatele, zaručujeme v případě opětovného zvýšení závislosti na pomoci druhé osoby přednostní přijetí zpět do Domova důchodců.

Domov nenabízí možnost přednostního přijetí na základě sponzorského daru apod.

4. Pravidlo pro odmítnutí zájemce o službu

Zájemce o službu je odmítnut v těchto případech:

zájemce nespadá do cílové skupiny - hodnotí sociální pracovníce (žádost není obodována),
organizace neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá - hodnotí sociální pracovníce,
jedná se o osobu, které organizace vypověděla v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy – hodnotí sociální pracovník,
zdravotní stav žadatele vylučuje možnost poskytování sociální služby,
zdravotní stav osoby vyžaduje akutní léčebnou péči v lůžkovém zdravotnickém zařízení.

Odmítnutí zájemce na základě vyjádření lékaře přiloženého k obodované žádosti - hodnotí vedoucí zdravotní sestra.

Zákonnou možnost odmítnout zájemce o službu z důvodu naplněné kapacity organizace prakticky nevyužívá, zájemce je zařazen do evidence a může se kdykoliv informovat o stavu žádosti.

Oznámení o nepřijetí žádosti s uvedením konkrétních důvodů zasílá zájemci o službu v písemné formě sociální pracovníce pověřená evidencí žádostí do 14 - ti dnů od bodování žádostí. Současně poskytne žadateli sociální poradenství a doporučí vhodnou sociální službu. Odeslaná oznámení spolu s vyřazenými žádostmi eviduje.

5. Pravidla pro individuální plánování průběhu sociální služby

Definice pojmů

Realizační tým je skupina zaměstnanců spolupracujících v týmu na zajištění poskytnutí soc. služby.

Vedoucí a koordinátor přímé péče metodicky vede pracovníky v týmu, hodnotí práci PSS a SZP.

Sociální pracovnice zprostředkovává první kontakt s uživateli a v průběhu poskytování služby se stará o sociální pomoc uživatelům. Pomáhá klíčovým pracovníkům metodicky, podílí se na realizaci a provádí pravidelně kontrolu individuálních plánů

Aktivizační pracovnice pomáhá klíčovým pracovníkům metodicky při stanovování, realizaci a průběžném hodnocení individuálních plánů.

Zdravotní sestry poskytují ošetrovatelskou a zdravotní péči a spolupracují v týmu s ostatními členy.

Klíčový pracovník (KP) je určený pracovník PSS odpovědný za poskytování individuálně upravené služby určitému uživateli s ohledem na jeho přání a představy o každodenním životě. Jeho úloha spočívá v navázání důvěry a porozumění, v individuálním přístupu. Klíčový pracovník se empaticky zajímá o tělesný a duševní stav konkrétního uživatele a vypracovává spolu s ním individuální plán péče. Pomáhá uživateli při vyjadřování jeho představ o životě v domově, plány uskutečňuje s ním a s ostatními členy týmu. Dále se stará o pravidelné hodnocení plánu, hájí práva a zájmy uživatele. Pokud spolupráce mezi uživatelem a KP není vyhovující, může každý z nich požádat o změnu.

Klíčový pracovník tedy:

je průvodcem daného uživatele při pobytu v domově, pravidelně a často s ním hovoří, věnuje zvýšenou pozornost nově příchozímu uživateli, adapte na pobyt trvá i několik měsíců, zaznamenává potřeby uživatele a konzultuje zjištění s týmem, domlouvá s uživatelem individuální plán a dohlíží na jeho plnění, podílí se na vyhodnocení individuálního plánu s týmem, informuje uživatele o poskytování služby, odkazuje na kompetentní pracovníky, klíčový pracovník spolupracuje s uživatelem na postupném dosažení cílů uvedených v „Individuálním plánu“

Pracovníci sociální služby, kteří nejsou „Klíčovými pracovníky“ poskytují péči a úzce spolupracují s týmem.

Individuální plán (IP) je souhrn těch osobních cílů, jichž chce uživatel dosáhnout ve spolupráci se zařízením. Jsou to vždy cíle uživatele. Pokud není schopen své představy a přání formulovat pro duševní postižení, např. demenci, účastní se plánování příbuzní nebo blízké osoby, případně je záležitostí realizačního týmu. Vždy jsou základem zájmy uživatele, tak jak je avizují pracovníci, kteří s ním denně pracují. Součástí IP je také způsob plnění cílů, uvedení překážek v plnění, hodnocení splnění nebo nesplnění cílů.

Individuální plán klienta je jinými slovy zmapování potřeb a přání uživatele a jejich naplnění. V našem domově je Individuální plán úzce propojen s ošetrovatelskou péčí. Proto se prolíná sociální a ošetrovatelská dokumentace.

Zásady Individuálního plánování:

rozsah poskytované péče se stanoví tak, aby nedocházelo zanedbávání a na druhou stranu ani k přepečování a tím k zvyšování závislosti uživatele na péči,

při ideálním naplnění potřeb a správně nastavené ošetrovatelské péči je snazší dosáhnout na splnění osobních cílů,

při těžkém postižení uživatele je základem práce co nejdříve udržení schopností uživatele a kvalita jeho života

Postup při individuálním plánování:

před přijetím mapuje potřeby zájemce o službu sociální pracovník a vedoucí přímé péče,

Podklady: Anamnéza zájemce, Žádost o umístění, Posudek registrujícího praktického lékaře, Zápis ze sociálního šetření.

Při zahájení služby rozhovor sociálního pracovníka s uživatelem a jeho blízkými, určení KP a jeho seznámení s uživatelem, sběr informací a stanovení podpory v realizačním týmu.

Podklady: Příjímací protokol, Adaptační karta, Zápisy ze setkání realizačního týmu, Dotazník pro příbuzné

V průběhu služby Klíčový pracovník aktivně komunikuje s uživatelem, s blízkými osobami a realizačním týmem. Sestavuje, hodnotí a aktualizuje písemnou dokumentaci. Zajišťuje informovanost pracovníků a realizaci plánů a jejich změn.

Podklady: Plán péče, Individuální plány, Záznamy o individuálních rozhovorech, Zápisy ze setkání realizačního týmu.

6. Pravidlo pro zjišťování spokojenosti osob s poskytovanou službou

Poskytovatel průběžně kontroluje a hodnotí, zda je způsob poskytování sociální služby v souladu s definovaným posláním, cíly a zásadami sociální služby a osobními cíly jednotlivých osob.

Kontrolované oblasti služby:

Ochrana práv osob,
individuální plánování služby,
podpora zachování soběstačnosti,
dostatečné zabezpečení služby kvalifikovaným personálem,
zajištění kvalitního provozního zázemí služby,
zavádění aktuálních standardů kvality sociálních služeb do praxe,
zajištění sociálního poradenství,
zajištění kvalitní ošetrovatelské péče a zdravotní rehabilitace.

Prostředky ke zjišťování spokojenosti

Dotazníky uživatelům, blízkým osobám a zaměstnancům – 1x ročně – písemný výstup, realizace sociální pracovnice.

Veřejná setkání obyvatel a blízkých osob se zaměstnanci – 1x za 6 týdnů – písemný zápis sociální pracovnice.

Kontrola a hodnocení individuálních plánů – 1-2 x týdně v týmu – písemný zápis sociální pracovnice nebo aktivizační pracovnice, průběžně klíčoví pracovníci v individuálním plánu, 1-2 x ročně sociální pracovnice – hodnocení zaměstnance.

Průběžné rozhovory s uživateli, blízkými osobami a zaměstnanci – ústně, průběžně všichni zaměstnanci přímé péče a vedoucí zaměstnanci.

Individuální rozhovory s uživateli – 1x za 2 měsíce – písemný zápis klíčoví pracovníci.

Pravidelné hodnocení zaměstnanců – 1- 2x ročně – písemně vedoucí zaměstnanci.

Sešity o spokojenosti se stravováním – na odděleních a v jídelně, k dispozici pro veřejnost – možnost anonymity, kontrola 2x měsíčně, zápisy provádí aktivizační pracovnice nebo sociální pracovnice, 1x měsíčně je kontrola stravování probrána na poradě vedení

Kontroly v kuchyni – dle potřeby – písemný zápis a kontrola vedoucí stravování.

Schránky důvěry – na odděleních, k dispozici pro uživatele, zaměstnance i veřejnost - možnost anonymity. Kontrolují sociální pracovnice 1x měsíčně.

Knihy návštěv – na odděleních, k dispozici pro veřejnost – možnost anonymity. Kontrolují sociální pracovnice.

Zpětná vazba praktikantů – písemně, ústně. Přijímají sociální pracovnice a vedoucí zaměstnanci.

Výbor obyvatel – možnost voleb do výboru – v případě zájmu zajišťují sociální pracovnice.

Stížnosti ze strany uživatelů, blízkých osob, zaměstnanců – viz pravidlo pro podávání stížností

Pozorování – všichni zaměstnanci.

Supervize zaměstnanců přímé péče – několikrát ročně. Možnost individuální supervize pro všechny zaměstnance – zajišťuje vedoucí přímé péče.

Zajištění možnosti zákonného vzdělávání pro pracovníky přímé péče, semináře v prostorách organizace – zajišťuje vedoucí přímé péče.

Vyhodnocení a využití zjištěných informací o spokojenosti osob

Výše uvedené kompetentní osoby, pracující s jednotlivými prostředky pro zjišťování spokojenosti, jsou zodpovědné za jejich vyhodnocení.

Forma vyhodnocení odpovídá formě prostředku:

S ústně a pozorováním zjištěnými informacemi se i nadále pracuje ústně, dotazníky provádějící šetření kvantitativní formou jsou vyhodnoceny statisticky, kvalitativní písemným výstupem prostřednictvím vybraných slovních kódů, písemné zápisy jsou zakládány a zjištěné nedostatky bezprostředně odstraňovány bez dalšího písemného zápisu, sociální pracovnice domova je seznámena s požadavky na změny ve službě a podle toho zajistí aktualizaci závazných pravidel a postupů v souladu s legislativními a provozními možnostmi organizace, o změnách jsou zaměstnanci informováni osobně a elektronickou poštou.

7. Pravidla při ukončení pobytu

Při ukončení pobytu provede sociální pracovnice oznámení na příslušných úřadech a vyúčtování pobytu.

Pobyt v domově může být ukončen:

Ukončením „Smlouvy o poskytnutí služby“ výpovědí. V tomto případě platí výpovědní lhůty dle „Smlouvy o poskytnutí služby“,
ukončením „Smlouvy o poskytnutí služby“ dohodou – k dohodnutému datu,
ukončením „Smlouvy“ v případě vážně míněného nesouhlasu ze strany uživatele (viz. níže),
úmrtím uživatele.

V případě úmrtí uživatele probíhá ukončení pobytu následujícím způsobem:

v péči o pozůstalého se personál řídí ošetrovatelskými standardy, které jsou umístěny na sesternách,
po uplynutí doby od ohledání pozůstalého přivoláním lékařem, kontaktuje SZP pohřební službu, která
je poskytována nepřetržitě 24 hodin denně na tel. čísle 800 777 100,
sociální pracovnice informuje pozůstalé dle kontaktů v „Osobní kartě“. Pokud není přítomna, kontaktuje
je SZP,
v případě, že dojde k úmrtí v nemocnici, kontaktuje sociální pracovnice nebo SZP příbuzné, kteří dále
zajistí pohřební službu,
dojde-li k situaci, že zemřelý nemá žádné příbuzné, kontaktuje sociální pracovnice Městský úřad v místě,
kde došlo k úmrtí a zároveň zažádá o sociální pohřeb
sloužící personál sepíše veškerou pozůstalost (sepisování se účastní vždy dvě pracovnice) na „Soupis
pozůstalosti“. Běžné věci do hodnoty 1.000,- Kč a zvláště cenné předměty, hotovost a vkladní knížky,
pozůstalost a „Soupis pozůstalosti“ pak převezme sociální pracovnice, která po předchozí dohodě předá
běžné věci přímo pozůstalým oproti podpisu na „Soupisu pozůstalosti“,
hotovost, vkladní knížka a cenné předměty jsou uloženy do depozit Domova a zpráva o pozůstalosti je po
vyúčtování měsíce předána Okresnímu soudu v České Lípě datovou schránkou,
na základě pokynu Okresního soudu je po ukončení řízení dědictví předáno ustanoveným pozůstalým
skrze „Předávací protokol“, řízení o pozůstalostech eviduje sociální pracovnice,
nepřevzatá pozůstalost (pokud se nedostaví právoplatný dědic) věci běžné potřeby jsou zlikvidovány po
uplynutí 30-ti dnů od úmrtí,
cenné předměty jsou evidovány, po uplynutí 2 měsíců od rozhodnutí soudu je dědic opětovně vyzván
doporučeným dopisem na vyzvednutí pozůstalosti, sociální pracovník vede stručnou evidenci, která
podléhá kontrole statutárního zástupce.
Vkladní knížky a hotovost odešle po uplynutí 2 měsíců od rozhodnutí soudu sociální pracovnice
na adresu ustanoveného dědice, pokud zná jeho totožnost.

Postup při projevu vážně míněného nesouhlasu uživatele

Uživatel, který není schopen vypovědět „Smlouvu o poskytnutí služby“, může projevit vážně míněný
nesouhlas s poskytováním služby písemně, verbálně i neverbálně.

Zaměstnanec, jenž zaznamená vážně míněný nesouhlas, je povinen okamžitě oznámit situaci sociální
pracovnici příslušného oddělení. Sociální pracovnice neprodleně provede rozhovor s uživatelem, svolá
multidisciplinární tým (soc. pracovník, vedoucí primé péče či zdravotní sestra, klíčový pracovník, ředitelka
domova), který vážně míněný nesouhlas projedná. Výsledek jednání sepíše a předá sociální pracovnici.
Sociální pracovnice provede „Oznámení vážně míněného nesouhlasu“ Okresnímu soudu v České Lípě
prostřednictvím e-Podatelný. Dále informuje poštou příslušnou osobu o provedení oznámení (opatrovníka,
obecní úřad obce s rozšířenou působností).

Sociální pracovnice vede evidenci projevů vážně míněných nesouhlasů (příloha č. 1), zák. č.108/2006
Sb., §91.

8. Nouzové, havarijní a rizikové situace

Pokud je třeba řešit náhlou situaci v době nepřítomnosti vedení organizace, nahlásí se potíže na jedno z následujících telefonních čísel (dle typu situace kompetentní osobě):

Mgr. Dagmar Žaloudková, MBA ředitelka organizace	775 889 803
Ing. Anna Slavětínská Marková zástupkyně ředitelky	778 772 274
Tomáš Slavětínský technický referent	774 645 766
Ivana Štěpničková vedoucí přímé péče	775 889 806
Bc. Marie Kořínková sociální pracovnice odd. PP	775 889 833
Bc. Nikola Tschertnerová sociální pracovnice odd. LP a B	775 889 808

System evidence a řešení nouzových, havarijních a rizikových situací

Pracovníci vedení domova řeší, vyhodnocují a evidují dokumenty vztahující se k případu podle svých kompetencí. Pracovníci ve službě mají k dispozici kontakty a pravidla na sesternách a nástěnkách.

Uživatelé služby jsou o systému řešení nouzových, havarijních a rizikových situací seznamováni při podpisu „Smlouvy o poskytnutí služby“, informace mají k dispozici na nástěnkách.

Veřejnost má tato pravidla k dispozici na nástěnkách a webu organizace.

Na vzniklé situace jsou uživatelé a zaměstnanci upozorňováni prostřednictvím nástěnek, na společných setkáních a v zápisech z nich, nebo přímo personálem.

8.1 Havarijní situace

Stav, kdy v důsledku náhlé poruchy nemůže být služba poskytována standardním způsobem. Jedná se především o poruchu dodávky elektrické energie, poruchu dodávky tepla, poruchu dodávky vody, poškození objektu DD, vzniklého požáru apod. V případě havarijního stavu mohou být práva uživatelů dočasně omezena. V havarijní situaci není domov schopen poskytovat službu dle „Smlouvy o poskytování služby“.

Řešení havarijních situací

Ředitelka, nebo její zástupkyně svolá krizový tým, který se skládá z ředitelky, zástupce ředitelky, vedoucí všech pracovních úseků.

Požár

Každý pracovník je proškolen – protipožární ochrana. Řídí se požárními směrnicemi a požárním řádem. Organizace je vybavena evakuačním plánem na každém oddělení

Porucha dodávky elektrické energie

V současné době není možné nijak ovlivnit přerušení dodávky energie. Pokud je porucha lokální je třeba ji nahlásit na poruchovou linku ČEZ tel: **840 850 860**.

Porucha dodávky vody

Při krátkodobé poruše do 3 hodin je zajištěna doprava vody vlastním vozidlem. Při dlouhodobé poruše lze kontaktovat SČVK tel: **840 111 111**. SČVK zajistí přistavení cisterny.

Porucha dodávky tepla

Krátkodobá porucha se zajistí výtopy elektrickými přímotopy. Při dlouhodobé poruše se kontaktuje zřizovatel, který zajistí evakuaci do náhradního bydlení.

Nouzové situace

Stav, kdy dochází k dočasnému omezení služby v důsledku nepředvídatelné situace. Jedná se například o nedostatek finančních prostředků, nedostatek personálu, epidemie, povětrnostní podmínky apod. V případě nouzové situace mohou být práva uživatelů dočasně omezena. V nouzové situaci není domov schopen poskytovat službu dle „Smlouvy o poskytování služby“.

Řešení nouzových situací

Nedostatek finančních prostředků na provoz domova, řeší ředitelka nebo její zástupkyně se zřizovatelem. Nedostatek personálu (nemocnost), řeší ředitelka s personalistkou – převedení zaměstnanců z vlastních zdrojů, dočasné najmutí pracovníků.

Infekční epidemie, řeší vedoucí zdravotního úseku – dočasné uzavření oddělení veřejnosti. Řeší OHES – dočasné uzavření domova pro veřejnost.

Povětrnostní vlivy, řeší ředitelka nebo její zástupkyně – vyhlásí mimořádný stav – doporučí omezení vycházení klientů.

Rizikové situace

Rizika vyplývající z každodenních činností během poskytování služby a provozu budov. Tato rizika se zaznamenávají postupně, včetně doporučených řešení.

Vynucování si péče ze strany uživatelů

Někteří uživatelé vyžadují poskytování služby i tehdy, jsou-li schopni se obsloužit sami (př. vyžadují pomoc s oblékáním, i když se dokážou obléci sami, chtějí vozit v kolečkovém křesle, ale jsou mobilní apod.) Uživatel je v takovém případě seznámen s tím, že je mu poskytována péče podle stupně závislosti, do kterého byl zařazen dle zákonného řízení. Uživatelé jsou směřováni k co největší samostatnosti. Umění vést uživatele k soběstačnosti je součástí vzdělávání a profesních znalostí pracovníků.

Kouření v budovách

V zařízení jsou vymezeny prostory pro kuřáky, na pokojích je kouření přísně zakázáno. Pokud bude některý uživatel opakovaně přistižen, že kouří mimo vymezené prostory, bude znečištěná místnost vymalována na jeho náklady. S uživatelem musí být ihned sepsáno „Hlášení o mimořádné události“ službu konajícím personálem.

Zvířata v DD

Uživatelé si nemohou s sebou do domova přinášet zvířata. Výjimku lze vyjednat s vedením domova přes sociálního pracovníka. Uživatel v takovém případě musí být schopen o zvíře pečovat. Péči o zvířata ve společných prostorech a o zvířata uživatelů, kteří ztratili schopnost se o ně postarat, zajišťují zaměstnanci. Před nástupem nového zvířete do domova musí být zvíře prohlédnuto u příslušného veterináře a po celou dobu soužití na oddělení musí být řádně očkováno.

Pády, úrazy

U uživatelů již často bývá porušena rovnováha, připojují se závratě, problémy s koordinací, zapomenutí vlastní imobility kvůli rozvinuté demenci. Důsledkem toho může být pád (z postele, židle, vozíku či při chůzi) a následný úraz, který může mít nejvážnější důsledky.

Jako prevenci lze využít bezbariérové vstupy, protiskluzové podložky, zábrany na postelích, zabezpečení polohy vsedě, sypaní chodníků v zimě, kompenzační pomůcky, doprovázení klienta. Použití zábran a zabezpečovacích pomůcek je vždy řešeno v týmu s ohledem na právo uživatele na přiměřené riziko a je zaznamenáno v „Individuálním plánu“ nebo vedeno v „Ošetrovatelské dokumentaci“.

Opatření ochrany:

Uživatelé s poruchou mobility a orientace personál polohuje a zabezpečuje na lůžku, nebo vsedě na invalidním vozíku kvůli zamezení vzniku proleženin a výše zmíněných pádů a úrazů. Vzniká tím riziko omezování svobodného pohybu. Při zjištění nutnosti použití opatření ochrany seznámí pracovník ostatní se situací. Pokud je opatření ochrany přáním uživatele je zaznamenáno v Individuálním plánu. Tým společně situaci vyhodnotí, najde individuální řešení (vhodné polohovací pomůcky, vhodné prostředí apod.), které se stane součástí „Individuálního plánu“ nebo „Ošetrovatelské dokumentace“. Používá se vždy nejmírnější forma ochrany, se kterou uživatel souhlasí. Pokud není uživatel schopen situaci sám posoudit a ochrana mu vadí, konzultuje toto dále sociální pracovník s blízkými osobami, příp. požádá o opatrovnictví.

Omezení pohybu:

k nutnosti omezení pohybu může dojít při krizové situaci jako je agrese, ztráta sebekontroly v důsledku akutního zdravotního stavu apod.

Rizika se snažíme zaznamenat a podchytit v „Individuálních plánech“ vhodnými preventivními opatřeními jako je vhodné prostředí, forma komunikace, denní režim a zvyky uživatele.

V případě krizové situace postupujeme podle pravidel, která použijeme v následujícím pořadí:

pokus o slovní nebo mimoslovní zklidnění situace,

zmírnění napětí – odvrácení pozornosti, naslouchání, rozptýlení uživatele – podle poznatků a zkušeností vyplývajících z „Individuálního plánování“,

upozornění uživatele, že bude provedeno opatření omezující jeho pohyb,

v případě nutnosti provedení fyzického úchopu přivolání pomoci (pokud je to možné) a provedení úchopu,

omezení pohybu je vždy jen dočasné, nikdy se nepoužívá jako trest nebo řešení nedostatku personálu,

o každé takové situaci je informován vedoucí pracovník a proveden zápis do „Ošetrovatelské dokumentace“ a vyplněn „Formulář o užití opatření omezující pohyb osob“.

Upozornění: omezení pohybu medikací může provést jedině lékař.

Infekční choroby

Domov důchodců je zařízení s velkým počtem uživatelů, v zařízeních tohoto typu hrozí v případě výskytu některé z infekčních chorob epidemie. To pak dále klade velké nároky jak na zdraví uživatelů, tak na personál.

Při prevenci používáme sterilní materiál, očkování (chřipka, hepatitida typu B), prevence, dodržování hygienických předpisů – viz. „Hygienický řád“.

Individuální rizika

Vzhledem k věku a zdravotnímu stavu uživatelů je nutno počítat s poruchami orientace, paměti či možností úrazu. Např. může dojít k tomu, že uživatel opustí zařízení (procházka, nákup) a nevrátí se – zapomene na cestu, zabloudí, má nehodu. Možná rizika jsou zaznamenána v „Osobních kartách“. Tyto informace slouží personálu k předcházení zmiňovaným individuálním rizikům. Povinností personálu je se s „Osobními kartami“ seznámit.

Požár

Někteří uživatelé v domově jsou kuřáci. Může dojít k tomu, že uživatel odhodí nedopalek do koše na odpadky, spadne mu do postele apod. a následně vznikne požár. Ten může vzniknout také nevhodným používáním rychlovarné konvice apod. Proto jsou v domově vyhrazené prostory pro kuřáky, hasicí přístroje na odděleních, evakuační plán, školení BOZP.

Poranění při práci

Někteří uživatelé vykonávají v rámci svého pobytu v domově drobné pomocné a domácí práce, může se stát, že při výkonu této činnosti dojde ke zranění.

Jako prevenci používáme pracovní oděvy, ochranné pomůcky, dohled zaměstnanců, edukace, individuálně stanovené a přiměřené činnosti.

Chyba při podávání léků

Během podávání léků pro uživatele může dojít k záměně léků. Okamžitě po zjištění této skutečnosti musí zdravotní sestra informovat uživatele a nadřízeného pracovníka, dále rozhodne o dalších krocích (např. převozu do nemocnice apod.).

Uživatel zamčený na pokoji

Na každém oddělení jsou uschovány náhradní klíče od pokojů uživatelů pro případ nouzové situace. Případně se personál dostane do pokoje oknem, v krajním případě vyražením dveří – kontaktuje se personál z údržby. Později se bude zjišťovat zavinění. Vzniklé náklady za škodu hradí v plném rozsahu uživatel pouze, pokud se prokáže jeho vědomé zavinění.

Šikana ze strany spolubydlicího

Pokud personál zjistí šikanu, sepíše o tom „Mimořádné hlášení“, které předá sociální pracovníci a dále provede edukaci klienta. Sociální pracovníce se pokusí pomocí rozhovorů situaci s klientem vyřešit. Tuto situaci probere i s rodinnými příslušníky. V krajní nouzi je možné ohroženou osobu přestěhovat podle možností domova. V případě opakovaného zjištění šikany je situace považována za hrubé porušení soužití a s uživatelem bude ukončen pobyt dle „Domovního řádu“.

Ztráta uživatele

Pokud se uživatel do zařízení nevrátí do 24 hodin, bez předchozí dohody, je sloužící sestra oddělení povinna zavolat na Polici ČR do Nového Boru a ohlásit tuto skutečnost. V případě nesvéprávného uživatele je třeba kontaktovat policii ještě též den.

Nabídka úplatku

Jelikož poptávka po umístění žadatele převyšuje nabídku a možnosti zařízení, může vzniknout prostor pro korupční jednání. Zaměstnanci se v tomto případě řídí zákony ČR a o takovém jednání ihned informují nadřízeného pracovníka. Přijetí úplatku je nepřijatelné. Stejně tak nelze upřednostnit přijetí žadatele na základě sponzorského daru.

Konfliktní příbuzný

Každá návštěva smí navštěvovat pouze pokoj svého příbuzného a prostory určené ke společnému užívání. Pokud navštíví i jiný pokoj, musí mít souhlas jeho obyvatel.

Požadavky příbuzných mohou být v rozporu s přáními a představami uživatele. Práva uživatele jsou vždy na prvním místě. Nastanou-li v tomto ohledu nejasnosti, jedná sociální pracovník nebo zdravotní sestra o situaci s daným příbuzným. V případě nevhodného chování návštěvy má personál právo návštěvu vykázat ven z oddělení a udělat o tom zápis.

9. Návaznost poskytované sociální služby na další zdroje

Domov důchodců je umístěn v obci Sloup v Čechách, jež je vyhledávanou rekreační lokalitou. V blízkosti zařízení se nachází úřad, knihovna, pošta, samoobsluha s drobným spotřebním zbožím, restaurace a turistické cíle.

Ve vzdálenosti 4 km od obce Sloup v Čechách se nachází obec s rozšířenou působností Nový Bor. Zde je možné využít další širokou škálu veřejných služeb, větší nákupní centra, banky, úřady, kulturní zařízení. Tyto možnosti dále nabízí také 10 km vzdálená Česká Lípa. Do obou měst se mohou uživatelé pohodlně dostat linkovými autobusy, které jezdí každý den v pravidelných intervalech ze zastávek v těsné blízkosti domova.

Domov zprostředkovává službu pedikérky a ve zdejších prostorách funguje menší kadeřnictví.

Klíčová, aktivizační a sociální pracovníci jsou uživatelům nápomocni v udržování přirozených vazeb a vztahů a v případě přání uživatele jim požadované služby zprostředkují. Může se jednat o vyhledání vhodných autobusových spojů, objednání uživatele, o podporu při jednání s úřady, nákupy. Pravidelně se také pořádají výjezdy, kdy personál s uživateli, kteří o to projeví zájem, navštíví služebním vozem město a pomůže vyřídit potřebné pochůzky.

Aktivizační a sociální pracovníci dále pořádají kulturní a společenské akce, při nichž se mohou uživatelé setkávat s obyvateli jiných zařízení obdobného typu – zahradní slavnosti, hudební odpoledne, sportovní olympiády. Tyto akce se konají v domově, také v jiných zařízeních, kam jsou zájemci dopravováni služebními automobily. Kontakt s přirozeným prostředím je důležitou součástí „Individuálního plánování“. Uživatelé jsou motivováni a podporováni k zachování nebo obnovení svých zájmových činností. Součástí programu jsou také společné večery v restauracích, posezení v cukrárnách, návštěvy hradů a zámků atd.

V případě zájmu uživatele o změnu poskytované služby (např. v důsledku zlepšení zdravotního stavu apod.) se domov snaží uživatele plně podporovat. Jedná se např. o umístění do DPS, návrat do rodinného prostředí nebo umístění do jiného domova důchodců.

10. Pravidlo pro odbornou praxi studentů

Praktikanta přijímá sociální pracovnice. Zprostředkuje jeho proškolení o bezpečnosti práce. Upozorní ho na povinnost dodržení mlčenlivosti. Předem informuje pracovníky o příchodu praktikanta na pracoviště (termín, rozmezí praxe, apod.) a pověří pracovníka, který povede odbornou praxi. Uvede dotyčného do příslušné pracovní oblasti v zařízení (zdravotní, sociální, kuchyně apod.), představí zúčastněné strany a seznámí ho s pracovníkem, pověřeným k vedení jeho odborné praxe. Na závěr praxe potvrdí písemné vyjádření (nebo formulář) pověřeného pracovníka o proběhnuvší praxi a vyžádá od studenta písemnou reflexi, kterou využije ke zvyšování kvality služby.

Pověřený pracovník seznámí praktikanta se svou pracovní činností. Konzultuje s ním jeho potřeby k výuce a požadavky školy, popřípadě společně sestaví harmonogram pracovní činnosti. Seznámí praktikanta s pracovištěm, upozorní na případná rizika a jak se zachovat v rizikové situaci. Odpovídá na jeho dotazy, podporuje ho v soběstačnosti a profesionálním jednání. Vysvětlí mu jeho úlohu v týmu. Sepíše písemné vyjádření (nebo formulář) pověřeného pracovníka o proběhnuvší praxi a předá jí sociální pracovnici.

11. Vnitřní pravidla pro přijímání darů

Darování je právní úkon, kterým dárce něco bezúplatně přenechává nebo slibuje přenechat obdarovanému. Dar může mít podobu peněz, ostatních věcí movitých, nemovitostí, práv apod. Předmět daru není právními předpisy striktně vymezen.

11.1 Drobné dary od klientů zaměstnancům domova

Pokud je personálu klientem nabídnut dar v hodnotě do 100,-Kč, může ho zaměstnanec přijmout s tím, že je povinen zapsat tuto skutečnost do tzv. „Knihy darů“. „Knihy darů“ jsou uloženy na sesternách jednotlivých oddělení. Pokud je personálu klientem nabídnut dar v hodnotě přesahující 100,- Kč může ho zaměstnanec přijmout pouze po konzultaci se svým nadřízeným, s tím, že je v případě přijetí daru opět povinen zapsat tuto skutečnost do „Knihy darů“.

11.2 Dary nabízené organizaci

Sponzorské dary řeší vnitropodniková směrnice č. 7.

12. Dobrovolnická činnost

Pravidla pro dobrovolnickou činnost

Dobrovolník vstupuje do zřízení na základě proškolení dobrovolnickým centrem, (doloží osvědčení o absolvování kurzu),

dobrovolnická činnost spočívá v doprovázení uživatele, v trávení volného času s uživatelem, předčítání, hraní spol. her, povídání si, a dále dle přání a možností uživatele, dobrovolníka a organizace. Zkrátka příjemná činnost pro všechny zúčastněné,

dobrovolník není pečovatel ani lékař, pokud se setká se specifickou potřebou, osloví přítomný personál. Není žádoucí, aby dobrovolník vykonával činnost personálu (stlaní, hygiena, manipulace s imobilním uživatelem apod.),

dobrovolník se vždy při příchodu ohlásí personálu na oddělení, sdělí, za kým jde, jak dlouho bude s uživatelem a kam s ním odchází. Dále se zapíše do knihy návštěv,

dobrovolník navštěvuje uživatele od PO - NE od 9:00 do 11:30 a od 14:00 do 17:30,

dobrovolník vždy předem domluví schůzku s uživatelem buď osobně, telefonem či emailem s koordinátorem dobrovolníků tak, aby nenarušoval poklidný život ostatních uživatelů. Dále, informuje koordinátora o zrušené schůzce apod. Koordinátor zpětně informuje dobrovolníka o případných změnách schůzek, změně stavu uživatele, či jeho nepřítomnosti,

dobrovolnictví nespočívá v misi různých druhů náboženství a takové jednání není žádoucí,

dobrovolník respektuje veškerá vnitřní pravidla organizace, dbá mlčenlivosti a jedná tak, aby nezpůsobil újmu nikomu v zařízení,

dobrovolník je pojištěn proti způsobeným škodám a úrazu příslušným dobrovolnickým centrem. Centrum také hradí náklady spojené s dobrovolnickou činností – tzn. cestovné a pojištění,

dobrovolník se zdrží nákupům uživateli, pokud zaznamená potřebu nákupu, oznámí to personálu,

dobrovolník respektuje zdravotní stav uživatele i ostatních uživatelů zařízení. Jedná tak aby svojí přítomností neohrozil zdraví nikoho z přítomných (nachlazení, infekce, rizikové jednání apod.),

dobrovolník se může účastnit s uživatelem všech akcí pořádaných domovem,

dobrovolník může využít kadeřnických služeb v domově po předchozí domluvě s koordinátorem,

dobrovolník může s uživatelem využít společenských prostor domova, pokoj uživatele tak aby nerušil spolubydlící, park domova a přístupné venkovní prostory domova,

dobrovolník řeší své potřeby pouze s koordinátorem dobrovolníků, s dobrovolnickým centrem nebo se sociálními pracovníky. Dále se může obrátit na vedení organizace. Může využít i schránek na připomínky a stížnosti na každém oddělení,

dobrovolnickou činnost lze okamžitě ukončit po dohodě obou stran.

Pravidla pro uzavírání dohod s dobrovolníky

Zařízení má stanoveného koordinátora dobrovolníků, ten komunikuje s nově přichozími dobrovolníky.

Informuje je o dobrovolnickém programu v zařízení a o všech náležitostech souvisejících s činností.

Poskytuje písemně Základní informace o uživateli – pro dobrovolníka. Vše vede v příslušné dokumentaci.

Je v kontaktu se všemi dobrovolníky v zařízení a s dobrovolnickými centry. Konzultuje činnost dobrovolníků s klienty zařízení, s personálem a rodinou uživatele. Konzultuje s dobrovolníky jejich činnost a spokojenost v zařízení dle potřeb obou stran. Dobrovolnická činnost se řídí zákonem číslo 198/2002 Sb. ze dne 24. dubna 2002 o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů (zákon o dobrovolnické službě).

13. Systém výměny informací mezi zaměstnanci o poskytované sociální službě

Porady zaměstnanců v přímé péči (předání směny) – probíhá na jednotlivých odděleních každý den v cca 7:00 a 19:00 zde si předávají sestry a PSP aktuální informace o stavu uživatelů. Porady vedoucích pracovníků jednotlivých oddělení s vedením domova (dle potřeby). Porady v kuchyni týkající se stravování – dle potřeby. Pravidelně 1x za rok porada všech zaměstnanců domova – provozní záležitosti, dále v případě potřeby.

Pracovní semináře - setkání SZP a PSS s vedoucí – záležitosti vyplývající ze služby – dle potřeby. Setkání klíčových pracovníků se sociálním pracovníkem – příprava „Individuálních plánů“ klientů na daném oddělení, probíhá 1-2 týdně na každém oddělení.

Supervize - v organizaci je zaveden systém podpory nezávislého odborníka – supervize. Tato supervize je externí. Supervize se koná několikrát ročně dle finančních možností domova.

Všichni zaměstnanci domova mají možnost sjednat si v případě potřeby také supervizi individuální.

Počítačová síť -pracovníci vedení si předávají informace formou emailů, tyto dále předávají ostatním zaměstnancům.

Knihy úrazů, darů a návštěv.

Individuální plánování

Zápisy ze sociálních šetření a dokumentace o žadatelích (u sociálních pracovníků),

přijímací protokoly (na sesternách), ve složce v PC

adaptační karty (na sesternách), ve složce v PC

záznamy fyzioterapeutů (u fyzioterapeutek),

plány péče (na sesternách + Cygnus 2),

individuální plány (na sesternách + Cygnus 2),

zápisy z porad klíčových pracovníků (u sociální pracovnice, na sesternách + Cygnus 2),

mimořádná hlášení (u sociální pracovnice a ředitelky domova)

Vývěsky

Na každém oddělení domova je umístěna nástěnka, kde se vyvěšují důležité informace a sdělení.

14. Dokumentace uživatelů a rozsah osobních a citlivých údajů

Každý uživatel má při nástupu do zařízení založeny osobní spisy. Ty se skládají z části zdravotní, ošetrovatelské a sociální. Vzhledem k cílové skupině nemůžeme přesně říci, co je péče zdravotní a kdy se již jedná o péči sociální, proto organizace postupuje podle principů modelu dlouhodobé péče Long term care, který reflektuje zvýšenou provázanost zdravotní, ošetrovatelské a sociální péče, a tedy i dokumentace. Domov důchodců Sloup v Čechách, příspěvková organizace, Benešova 1, 471 52 Vám v souladu s nařízením Evropského parlamentu 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 98/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) sděluje, že všechny Vám poskytnuté osobní údaje budou shromažďovány a zpracovávány pro potřeby spojené se zákonnými povinnostmi poskytovatele sociálních služeb. Vaše práva jakožto osoby, jejíž osobní data jsou zpracovávána, jsou specifikována v Zásadách ochrany osobních údajů.

Domov důchodců údaje zpracovává, uchovává a předává v systému odpovídajícímu organizačnímu, provoznímu, domácímu řádu a dalším vnitřním předpisům. Souhlas se zpracováním citlivých údajů je součástí Smlouvy o poskytnutí služby.

Pověření zaměstnanci domova pracují s osobními a citlivými údaji pouze k určenému účelu, mají stanoveny prostředky a způsoby, jak zpracovávat tyto data. S danými údaji pracují jen nezbytnou dobu, kterou potřebují k danému účelu.

Domov důchodců v maximální míře zabezpečuje spravování osobních a citlivých údajů tak, aby nemohlo dojít k jejich nesprávnému nakládání či zneužívání (uzamčené pořadače, počítače chráněné hesly). Všichni pověřeni zaměstnanci jsou vázáni mlčenlivostí. Tito zaměstnanci mají za špatné nakládání s osobními údaji trestněprávní odpovědnost.

Aktualizace dokumentu: 01.01.2023

zpracovala:

Bc. Marie Kořínková, sociální pracovnice

Bc. Nikola Tschertnerová, sociální pracovnice

schválila:

Mgr. Dagmar Žaloudková, MBA

ředitelka Domova důchodců

Sloup v Čechách, p. o.

15. Seznam použité literatury

KOPŘIVA, K. (2008): *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál

SARTRE, J. P. (2004): *Existencialismus je humanismus*. Praha: Vyšehrad

VÁGNEROVÁ, M. (2007): *Vývojová psychologie II.: Dospělost a stáří*. Praha: Karolinum
Listina základních lidských práv a svobod. Dostupné z: <http://www.psp.cz/docs/laws/listina.html> [cit. 15. 07. 2010]

Listina základních práv Evropské Unie. Dostupné z: <http://eur-lex.europa.eu/cs/treaties/dat/32007X1214/hm/C2007303CS.01000101.htm> [cit. 15. 07. 2010]

Evropská Charta práv a povinností starších osob vyžadujících dlouhodobou péči a pomoc.
Dostupné z: <http://www.zivot90.cz/uploads/document/156.pdf>

Etický kodex sociálních pracovníků České republiky. Dostupné z:
<http://socialnirevue.cz/item/eticky-kodex-socialnich-pracovniku-ceske-republiky> [cit. 15. 07. 2010]



Domov důchodců Sloup v Čechách, příspěvková organizace
Benešova 1 471 52 Sloup v Čechách

Vážně míněný nesouhlas s Poskytováním služby

Evidence dle ustanovení §91c, zákona č.108/2016Sb. O sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

Informace o uživateli služby

Jméno: Příjmení: Datum narození:

Datum zahájení poskytování pobytové služby:

Informace o opatrovníkovi/obecním úřadu obce s rozšířenou působností OÚ ORP

Jméno a příjmení opatrovníka:

Název opatrovníka (obec, jiná právnická osoba):

Označení úřadu ORP:

Jméno a příjmení konkrétního pracovníka OÚ ORP:

Telefonní číslo:

e-mail:

Evidence vážně míněných nesouhlasů

Datum:	četnost výskytu:	Popis situace	Záznam - oznámení soudu	Popis vyřešení situace:
--------	------------------	---------------	-------------------------	-------------------------

Příloha č. 2

Typ osob. údaje	účel	Kdo sbírá údaje	Kdo pracuje s údaji	Kde jsou uloženy	legislativa
Jméno, příjmení, rozh. soudů, exekuce, opatrovnictví, rodné číslo, kontakt. osoby, editace úč. stavů na VK	Sociální	Sociální pracovníci,	Sociální pracovníci,	Program IS CYGNUS 2	Zákon č.101/2000 Sb.
Jméno, příjmení,RČ., Zdr. stav, diagnózy	Zdravotní záznamy, Vykazování pro poj.	Ved. sestry	Ved. sestry	Program IS CYGNUS 2 Přístup pouze ved. ses.	Zákon č. 372/2011 Sb. Vyhl. 98/2012 Sb. Zákon č. 48/1997 Sb.
Jméno, příjmení, Rodné číslo	Přehled o zálohách a vyúčtování úhrad za léky	Ved. sestry, Soc. pracovník	Ved. sestry, Soc. pracovník	Program IS CYGNUS 2	Zákon č. 101/2000 Sb.

Sociální dokumentace:

Typ osobního údaje	účel	Kdo sbírá údaje	Kdo s nimi pracuje	Kde jsou uloženy	legislativa
Jméno, příjmení,RČ., rozhodnutí soudů exekuce, opatrovnictví, evidence VK	Sociální	Sociální pracovník	Sociální pracovník Ekonomka	V kanceláři soc. pracovníka	Zákon o ochraně os. údajů 101/2000Sb
Jméno, příjmení, datum narození, rodné číslo, zdravotní stav	Žádost o přijetí do domova identifikace klienta	Sociální pracovníci vedoucí sestry	Lékař, ředitelka, sociální pracovníci ved. sestry, RHB sestra	Před přijetím -kancelář soc. pracovníka Po nástupu -část soc. spisu část. zdrav. dokum.	Zákon o ochraně os. údajů 101/2000Sb
Jméno, příjmení, dieta	Přehled klientů pro stravování, přehled po- bytu mimo zařízení	Pracovníci přímé péče ve službě	Ved. sestra Ved. strav. provozu Sociální pracovnice skladnice	Kancelář ved. strav. provozu kopie-ved. sestra	Zákon č.101/2000Sb
Jméno, příjmení, rodné číslo	Přehled úhrad, přeplatků, nedoplatků, výplat kapesného	Sociální pracovníci	Sociální pracovníci Ekonomka	Kancelář soc.pracovníka, Program IS CYGNUS 2	Zákon č.101/2000Sb
Jméno, příjmení, rodné číslo	Přehled o zálohách a vyúčtování úhrad za léky	Sociální pracovníci, vedoucí sestry	Sociální pracovníci, vedoucí sestry	Kancelář soc. pracovníka kancelář- ved. sester	Zákon č.101/2000Sb
Jméno, příjmení, datum narození	Soupis věcí při nástupu	Pracovníci přímé péče	Pracovníci přímé péče, Soc. pracovníci	pracovna sester přísluš- ného úseku	101/2000Sb
Jméno, příjmení	Identifikace-jmenovka	Pracovníci přímé péče	Pracovníci v přímé péči, prádelna, jídelna	Chodby, jídelny, prádelna	

Ošetřovatelská dokumentace:

Typ osob. údaje	účel	Kdo sbírá údaje	Kdo s nimi pracuje	Kde jsou uloženy	legislativa
Jméno, příjmení, datum narození, rodné číslo	Inf. o klientovi v průběhu poskyt. péče, formuláře spojené s poskyt. Služby (viz stand.č. 5)	Soc. pracovníci, ved. sestry, SZP, pracovníci přímé péče ve službě	Soc. pracovníci, ved. sestry, SZP, ředitelka, pracovníci přímé péče ve službě	Pracovny jednotlivých oddělení	Zákon č.101/2000 Sb.
Jméno, příjmení, rodné číslo, anamnéza	Informace o klientovi v průběhu poskytování služby (os. karty, hlášení..)	Pracov. přímé péče ve službě, SZP, ved. sestry	Soc. pracovníci, SZP, pracovníci přímé péče ved. sestry	Pracovny jednotlivých Oddělení	Zákon č.101/2000 Sb.

Zdravotnická dokumentace:

Typ osob. údaje	Účel	Kdo sbírá údaje	Kdo pracuje s nimi	Kde jsou uloženy	legislativa
Jméno, příjmení, rodné číslo, zdr. stav, diagnóza, anamnéza	Informace o zdrav. stavu, výsledky vyšetření, apod	Lékaři, ved. sestry, SZP, pracovníci přímé péče ve službě	Lékaři, ved. sestry, SZP, fyzioterapeuti	Uzamčené kartotéky na jednotlivých pracov. sester (přístup pouze SZP)	Zákon č. 372/2011 Sb. Vyhl. 98/2012 Sb. Zákon 48/1997 Sb.
Jméno, příjmení, Rodné číslo, zdr. stav, Diagnóza, anamnéza	Vykazování pro zdr. pojišťovnu	Ved. sestry, SZP, fyzioterap.	Ved. sestry, lékaři	Pracovna ved. sester Pracovna fyzioter.	Zákon č. 372/2011 Sb. Vyhl. 98/2012 Sb. Zákon č. 48/1997 Sb.
Jméno, příjmení, Rodné číslo, zdr. stav., diagnóza	Informace o poskytnuté RHB péči	Fyzioterapeut, SZP poskyt. ošetř. RHB	Fyzioterapeut, SZP, Ved. sestry, lékaři	Pracovna fyzioterapeuta, zdr. dokum.	Zákon č. 372/2011 Sb. Vyhl. 98/2012 Sb. Zákon č. 48/1997 Sb.

Seznam dalších dostupných dokumentů

Dokument	Místo určení
Standardy kvality	Ředitelka, vedoucí přímé péče, sociální pracovníci, sesterny jednotlivých oddělení aktualizuje Sociální pracovník
Domovní řád	U vedoucích oddělení, sociálních pracovníků a na sesternách jednotlivých oddělení aktualizuje Sociální pracovník
Požární řád	Technický referent
Požární poplachové směrnice	Technický referent
Požární evakuační plán	Na každém oddělení – sesterny aktualizuje Ředitelka
Školení o požární ochraně	Technický referent
Odborná příprava – preventista požární ochrany	Technický referent
Odborná příprava – preventivní požární hlídka	Technický referent
Školení o bezpečnosti práce	Personalistka
Školení řidičů – řidiči referenti	Technický referent
Směrnice bezpečnosti práce	Personalistka
Předpisy bezpečnosti práce	Personalistka
Zmocnění k hospodaření s penězi klientů	Sociální pracovník
Hodnocení zaměstnanců	Ředitelka, vedoucí oddělení, personalistka
Pracovní úrazy – kniha úrazů	Personalistka a sesterny
Pracovní úrazy – záznamy o úrazech	Ředitelka, vedoucí oddělení, personalistka
Traumatologický plán	Sesterny, kuchyň, údržba, prádelna aktualizuje bezpečnostní technik.
Elektrická požární signalizace – návod k obsluze	Na odděleních
Elektrická požární signalizace – kontakt	Údržba, VARIS Ústí nad Labem
Provozní a hygienické řády	U ředitelky, vedoucích oddělení a úseků, v kuchyni, prádelně, kadeřnictví, na údržbě, v dílně aktualizují vedoucí oddělení a úseků
Návod k obsluze elektrocentrály /60kW/	Technický referent
Dohody o spolupráci s dobrovolnickými centry	Vedoucí odd. „B“
Zpětné vazby od supervizorů a studentů	Sociální pracovník
Vnitřní platový předpis	Personalistka
Směrnice o přijímání a vzdělávání zaměstnanců	Personalistka
Certifikáty o vzdělání	Personalistka
Organogram	Personalistka
Vnitřní směrnice pro ekonomický úsek a úsek účetnictví	Ekonomka
Zdravotnické vyhlášky	Vedoucí jednotlivých oddělení (jsou uloženy u Vedoucí přímé péče, ostatní vedoucí jsou s nimi seznámeni) aktualizuje Vedoucí přímé péče
Desinfekční řád	Na jednotlivých odděleních jsou související části - aktualizuje Vedoucí stravování
Žádosti o umístění	Sociální pracovníci
Složky dokumentů individuálního plánování uživatelů	Sesterny jednotlivých oddělení – aktualizace klíčoví pracovníci
Evidence dobrovolníků	Sociální pracovnice, odd. B
Metodické pokyny pro pracovníky v přímé péči (Standardní prac. postupy PSS a SZP, Harmonogramy práce)	Vedoucí jednotlivých úseků, sesterny jednotlivých oddělení, aktualizuje vedoucí přímé péče a sociální pracovník oddělení „B“
Směrnice - vedení bankovních, hot. a hmotných deposit klientů, osobních účtů, depositní pokladny a měsíční vyúčtování úhrad	Sociální pracovník
Směrnice pro Podporu klientů při hospodaření	Hospodářka
Směrnice - Pokladní řád, ceniny, cestovní náhrady, archivní řád	Hospodářka
Vnitřní předpis o poskytování ochranných pomůcek a vybavení na jednotlivých oddělení	Personalistka

POZN. Směrnice a vnitřní předpisy aktualizuje vždy ten, u koho jsou uloženy.