



## VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO SOCIÁLNÍ SLUŽBY

### ÚVOD

1. Vnitřní pravidla upravují základní normy soužití uživatelů, jejich práva a povinnosti, tak i požadavky na zaměstnance s cílem vytvářet příznivé podmínky klidného života a spolupůsobit na seberealizaci v zařízení.

2. Vnitřní pravidla jsou závazná pro všechny uživatele a zaměstnance zařízení.

### Článek 1

#### Základní informace

##### Druh poskytované služby

Nemocnice dle zákona 108/2006 Sb., § 52, o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů poskytuje sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních ústavní péče.

##### Poslání

Posláním organizace je poskytovat pobytové sociální služby osobám, které již nevyžadují ústavní zdravotní péči, ale vzhledem ke svému zdravotnímu stavu nejsou schopny se obejít bez pomoci jiné fyzické osoby a nemohou být proto propuštěny ze zdravotnického zařízení ústavní péče do doby, než jim je zabezpečena pomoc osobou blízkou nebo jinou fyzickou osobou nebo zajištěno poskytování terénních nebo ambulantních sociálních služeb anebo pobytových sociálních služeb v zařízeních sociálních služeb.

##### Cílová skupina - okruh osob, kterým je služba určena

- osoby s chronickým onemocněním
- osoby s jiným zdravotním postižením
- osoby s kombinovaným postižením
- osoby s tělesným postižením
- osoby se zdravotním postižením
- senioři

Cílovou skupinu tvoří pacienti Nemocnice následné péče LDN Horažďovice, s.r.o., kteří při ukončení hospitalizace jsou závislí na péči jiné osoby, a potřebnou péči v dané chvíli nelze zajistit jinou sociální službu.

##### Věková struktura cílové skupiny

- bez omezení věku, převážně osoby, které dosáhli věku rozhodného pro přiznání starobního důchodu

##### Cíle sociální služby

- předat uživatele do další péče jiné sociální služby nebo osoby
- co nejkratší délka pobytu v zařízení, z důvodu předcházení závislosti uživatele na službě
- zajistit přiměřenou míru soukromí a intimity
- poskytovat sociální služby dle individuálních potřeb uživatelů
- neprohlubovat jejich závislost na službě, podporovat v těch činnostech, které zvládá sám
- podporovat kontakty s rodinou, známými, blízkými a přáteli
- zvyšovat kvalifikaci a týmovou spolupráci všech zaměstnanců
- respektovat osobnost jedince, uplatňovat lidský a individuální přístup a týmovou práci.

Garant dokumentu: Mgr. Anna Petržilková	Ověřil: Mgr. Radka Lorencová	Schválil/datum: Ing. Martin Grolmus,
--	---------------------------------	---



## Článek 2

### Povinnosti uživatelů a jejich zástupců

1. Všechny povinnosti uživatelů vyplývají z jejich svobodného rozhodnutí podepsat Smlouvu o sociální službě poskytované ve zdravotnickém zařízení Nemocnice následné péče LDN Horažďovice, s.r.o. (dále jen Smlouva).
2. Uživatelé jsou povinni dodržovat ustanovení Smlouvy, Vnitřní pravidla pro sociální služby, se kterými byly prokazatelně seznámeni a rozumí jim.
3. Platit Poskytovateli dle Smlouvy v předepsaných termínech za ubytování, stravování a péči.
4. Ohlásit neprodleně změny kontaktu na rodinu nebo blízké osoby, změny finanční situace mající vliv na výši úhrad za poskytované služby.
5. V případě, že dojde u uživatele k ustanovení opatrovníka z důvodu omezení nebo zbavení způsobilosti k právním úkonům, je opatrovník povinen tuto skutečnost neprodleně oznámit Poskytovateli a doložit usnesení soudu.

### Práva uživatelů

1. Během poskytování služby má uživatel právo vyjednávat s Poskytovatelem o průběhu a způsobu poskytování služby.
2. Uživatelé mají právo na změnu klíčového pracovníka.
3. Uživatelé služby mají právo si stěžovat (viz Standard kvality sociálních služeb č. 7“).
4. Uživatelé mají právo na ochranu soukromí v rámci ubytovacích možností.
5. Uživatelé mají právo na svobodu pohybu ve společných prostorách i mimo areál.
6. Všichni uživatelé mají právo na důstojné zacházení ze strany zaměstnanců.
7. Uživatelé mají právo na zdravotní péči a léčbu se souhlasem.

## Článek 3

### Jak postupovat při zájmu o službu

Přijetí předchází jednání se zájemcem o poskytnutí sociálních služeb ve zdravotnickém zařízení. **Cílem jednání je poskytnout zájemci o sociální službu srozumitelnou formou informace o nabízené službě, aby se mohl zájemce rozhodnout, zda se bude o naše služby ucházet či nikoliv.** Zjišťování zakázky zájemce o službu a jednání o možném poskytování služeb, které naše zařízení nabízí, se odehrává formou osobního ústního jednání. Jednání probíhá v kanceláři dokumentačních sester (3. patro, číslo dveří 310) nebo ve společenské místnosti (2. patro, 3. stanice) dle přání zájemce o sociální službu. Dokumentační sestra se v průběhu jednání několikrát ujistí, zda zájemce informacím rozumí, případně informace opakuje.

### **Informace, které zájemce o sociální službu obdrží:**

- druh poskytované služby
- cílová skupina, poslání a cíl sociální služby
- rozsah poskytované služby včetně úhrady
- kontaktní údaje

Zájemce je seznámen s Žádostí o poskytnutí sociální služby (dále jen Žádost), návrhem Smlouvy, Vnitřními pravidly pro sociální služby a s dodržováním těchto pravidel. Dále je seznámen s dalším postupem a prací se žádostí.

Žádost o poskytnutí sociální služby může zájemce podat přímo v zařízení dokumentační sestře. Pokud zájemce o službu není schopen sám se dostavit, nebo tyto záležitosti vyřídit, mohou jej zastoupit v této úvodní fázi rodinní příslušníci (opatrovníci). Při jednání zjišťuje dokumentační sestra očekávání, požadavky a osobní cíle žadatele otázkami, např.:

- co potřebuje, aby se mu lépe žilo
- s čím potřebuje pomoci a proč
- kdo mu s tím má pomoci, od koho pomoc očekává

Garant dokumentu: Mgr. Anna Petržilková	Ověřil: Mgr. Radka Lorencová	Schválil/datum: Ing. Martin Grolmus,
--	---------------------------------	---



- jak mu má pomoci naše služba

Podle toho, co se dokumentační sestra dozvěděla o očekáváních, požadavcích a osobních cílech žadatele, může formulovat nabídku služby. Pokud žadatel splňuje podmínky poskytování sociální služby, dokumentační sestra písemně kontaktuje příslušný Obecní úřad obce s rozšířenou působností, dle zákona 108/2006 Sb. § 92 písm. c, o sociálních službách ve znění pozdějším předpisů. Při jednání je zájemce informován o výsledku jednání, případném přijetí či zařazení žádosti do evidence. Pokud mu nebylo vyhověno, obdrží v téže době písemně důvody zamítnutí. V případě, že žadatel nespadá do naší cílové skupiny mu je nabídnuto alternativní řešení - poskytne dokumentační sestra základní informace o poskytovaných službách v blízkém okolí či o dalších možnostech řešení nepříznivé situace (předá kontakty na další dostupné veřejné služby v regionu apod.).

Při jednání dojde k posouzení žádosti a zájemce je informován o výsledku jednání:

- přijetím žádosti – splnění podmínek poskytování sociálních služeb
- dočasným zamítnutím žádosti z kapacitních důvodů a postoupení žádosti do evidence zájemců
- zamítnutím žádosti – pouze v souladu s § 91, odstavcem 3 zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů.

Jsou mu předány následující tiskopisy:

- Žádost
- Vnitřní pravidla pro sociální služby, příloha smlouvy
- Návrh smlouvy

Informace, které získáváme od zájemce o sociální službu:

- očekávání, požadavky a osobní cíle zájemce
- zájmy a záliby zájemce
- zdravotní stav zájemce
- informace o příspěvku na péči (zda-li je příspěvek přiznán či nepřiznán)

Zájemce doloží:

- řádně vyplněnou Žádost
- výměr důchodu (viz. článek 16, bod 13)

### **Příchod do zařízení**

1. O přijetí do zařízení se rozhoduje na základě podané Žádosti. V případě uvolnění místa, je zájemce informován, pokud má o nabízené místo zájem a na základě vyjádření příslušné Obce s rozšířenou působností, je s uživatelem (rodina může být přítomna jednání) domluven termín příchodu, který vyhovuje oběma stranám.

2. Při příchodu dokumentační sestra uskuteční projednání a podpis Smlouvy (s obsahem této smlouvy byl uživatel seznámen již v rámci jednání se zájemcem o sociální službu) s uživatelem nebo jeho zákonným zástupcem a pokud probíhá řízení o zbavení způsobilosti, tak s příslušným Obecním úřadem obce s rozšířenou působností.

3. Staniční sestra znovu seznámí uživatele s Vnitřními pravidly pro sociální služby, popř. je spolu znovu prodiskutují, přestože již dokumentační sestra seznámila uživatele s těmito pravidly v rámci jednání se zájemcem o sociální službu. Vnitřní pravidla pro sociální služby jsou přílohou Smlouvy a jsou volně přístupné všem uživatelům služby – nástěnka na chodbě.

4. Při příchodu provede s uživatelem staniční sestra vstupní pohovor. V případě, že uživatel má snížené schopnosti vnímání, je vstupního pohovoru přítomna rodina nebo osoba, kterou si uživatel určí.

5. Staniční sestra zjistí a zapíše všechna očekávání, požadavky a osobní cíle uživatele a s výstupem tohoto pohovoru seznámí ostatní ošetřující personál. Všechny získané informace jsou základem individuálního plánu k stanovení osobního cíle uživatele. Uživatel je seznámen se svým klíčovým pracovníkem, kterého může v průběhu pobytu změnit. V případě, že uživatel si nechce stanovit osobní cíl a nechce klíčového pracovníka, respektujeme jeho rozhodnutí a plánování služby opakujeme za měsíc.

Garant dokumentu: Mgr. Anna Petržilková	Ověřil: Mgr. Radka Lorencová	Schválil/datum: Ing. Martin Grolmus,
--	---------------------------------	---



### Seznam nezbytných osobních věcí uživatele při přijetí

- Průkaz zdravotní pojišťovny, občanský průkaz, adresy a telefonní čísla příbuzných
- Kompenzační pomůcky (hůlka, chodítka, vozík, WC křeslo, apod. - pokud používá i doma)
- Ošacení: noční košile (pyžamo), župan, propínací svetr (mikinu), spodní prádlo, vhodné domácí oblečení (trička, tepláky, apod.), pevnou domácí obuv
- Hygienické potřeby: toaletní papír, mýdlo tekuté, šampon, potřeby na čištění chrupu (i umělého), hřeben, ručníky, žínky, kapesníky, muži: holení – vše je nutno průběžně doplňovat

### Zamítnutí žádosti

Naše zařízení může odmítnout zájemce o službu z důvodu:

a) nedostatečné kapacity k poskytnutí služby, o kterou osoba žádá – nabídne zájemci zařazení do evidence zájemců a při uvolnění místa je zájemce vyzván

b) zdravotní stav žadatele vylučuje poskytnutí pobytové sociální služby v našem zařízení

c) zařízení neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá – v daném případě dokumentační sestra uvede důvod odmítnutí v písemné odpovědi zájemci. Současně mu doporučí vhodnější sociální službu a to s ohledem na požadavky zájemce.

- odmítnutí zájemce o sociální službu rozhoduje ředitel zařízení na základě informací dokumentační sestry
- při odmítnutí se dokumentační sestra řídí zákonem o sociálních službách č. 108/2006 ve znění pozdějších předpisů. Dokumentační sestra Vás do 30 dnů o odmítnutí písemně vyrozumí a to i při osobním jednání.

### Ukončení pobytu

1. Pobyt v zařízení lze ukončit na základě:

- písemného oznámení uživatele služby nebo jeho zákonného zástupce, dohodou s uživatelem a to i bez udání důvodu.
- zatajení informací (např. o zdravotním stavu) ze strany uživatele
- prodlení s úhradou za poskytované služby o jeden měsíc po ukončení měsíce, kterého se úhrada týká
- porušení Vnitřních pravidel pro sociální služby
- uplynutím sjednané doby ve Smlouvě
- úmrtím uživatele

Odstoupení od Smlouvy musí být ukončeno vždy písemnou formou.

### Článek 4

#### Ubytování

1. Uživateli se poskytuje celodenní ubytování na dvoulůžkovém, třílůžkovém nebo čtyřlůžkovém pokoji.

2. Uživatel se po příchodu ubytuje v pokoji, který je mu přidělen staniční sestrou. Při ubytování uživatele se přihlíží k jeho zdravotnímu stavu.

3. Uživatelé bydlí v pokojích vybavených základním zařízením. K základnímu vybavení patří lůžko, noční stolek, skříňka, stůl, židle nebo toaletní křeslo, umyvadlo, zrcadlo, stropní světlo, věšák a lampička. Po dohodě s Poskytovatelem si může Uživatel pokoj vybavit také vlastním nábytkem, může si přinést vlastní televizor nebo rádio. Vybavení pokoje si může uživatel, po dohodě se staniční sestrou, doplnit vlastními drobnými předměty jako jsou např. obrazy, sošky, fotografie, hrníčky, květiny apod. Šatní skříň je k dispozici na chodbě.

4. Všechny osobní věci, ošacení a cennosti, které si s sebou přinesl, budou zapsány do šatní karty a uloženy na místo k tomu určené. V šatní kartě jsou evidovány všechny věci, včetně věcí přinesených v průběhu pobytu. Pokud si uživatel bude přát starat se o své věci a cennosti sám, bude toto uvedeno v šatní kartě, včetně podpisu uživatele. Evidovány jsou též všechny odpisy osobních věcí. Soupis

Garant dokumentu: Mgr. Anna Petržílková	Ověřil: Mgr. Radka Lorencová	Schválil/datum: Ing. Martin Grolmus,
--	---------------------------------	---



osobních věcí a veškerých cenností provádí zaměstnanec za přítomnosti svědka. Nově nakoupené ošacení a cennosti, uživatel /rodina atd./ nahlásí ošetřujícímu personálu k zapsání a označení do šatní karty. Tímto zabrání pozdějším nesrovnalostem v šatní evidenci.

5. Oblečení a ostatní prádlo, které si s sebou uživatel přinesl, bude označeno (vyšito) jménem uživatele. Rovněž veškeré později přinesené nebo nově nakoupené ošacení bude označeno.

6. V zařízení není dovoleno přechovávat střelné zbraně, domácí zvířata, alkohol a narkotika.

7. Věci přidělené uživatelům, zůstávají majetkem zařízení. Každý s nimi musí zacházet šetrně a při trvalém odchodu ze zařízení je vrátit ve stavu, který odpovídá délce jejich užívání.

8. Uživatel je povinen šetřit majetek zařízení a majetek jiných uživatelů. Při jeho úmyslném poškození nebo poškození z nedbalosti je uživatel povinen uhradit náklady související s opravou nebo jeho náhradou.

9. Uživatelé jsou povinni šetřit náklady na energie – vodné, topení, elektrická energie apod.

10. Uživatele lze v průběhu pobytu přemístit na jiný pokoj a to pouze s jeho souhlasem a po vzájemné dohodě.

11. Z důvodu ochrany uživatelů, jejich majetku a majetku zařízení je objekt monitorován. Kamery jsou umístěny na chodbách a venkovních prostorách zařízení.

## Článek 5

### Odpovědnost za škodu

1. Uživatel odpovídá za škodu, kterou způsobí ať úmyslně, či z nedbalosti na majetku zařízení, na majetku nebo zdraví spoluuživatelů, zaměstnanců i jiných osob.

2. Způsobí-li škodu zaviněně více uživatelů, odpovídají za ni podle své účasti všichni.

3. Uživatel je povinen upozornit zaměstnance na škodu, která vznikla, vzniká nebo by mohla vzniknout zařízení, jeho uživatelům nebo jiným osobám.

4. Nahlášením škody je nutné, aby bylo včas učiněno opatření k jejímu odstranění.

## Článek 6

### Úschova cenných věcí

1. Při nástupu nebo také v průběhu pobytu, může uživatel požádat dokumentační sestru o převzetí cenných věcí a peněžních hotovostí do úschovy. Toto převzetí potvrdí uživateli předáním průpisu evidenčního listu a převzetí peněžní hotovosti předáním průpisu příjmového pokladního dokladu.

2. Uživatel má právo kdykoliv dle dohody požádat o vydání uložených věcí popř. finanční hotovosti. Požádá-li o to, zařízení mu cenné věci nebo peněžní hotovost vydá. Bez souhlasu uživatele nebo jeho zákonného zástupce nemohou příbuzní s penězi ani cennostmi manipulovat, ani jim nebudou sdělovány informace o stavu peněžní hotovosti uživatele. Vydání cennosti potvrdí uživatel podpisem na originále evidenčního listu, na potvrzení o převzetí cenné věci do úschovy, u peněžní hotovosti na výdajovém pokladním dokladu. U uživatelů nezpůsobilých úplně nebo částečně k právním úkonům, o manipulaci s penězi a cennostmi rozhoduje jeho opatrovník v souladu s právoplatným rozhodnutím soudu.

3. Zařízení neodpovídá za věci, vkladní knížky a peněžní hotovost, které nepřevzal do úschovy.

4. Při nepřítomnosti uživatele v důsledku odvozu do nemocnice je sestra, která vykonává službu, povinna zabezpečit jeho osobní věci a cennosti proti krádeži. Uzamkne stůl a skříň, klíč uloží v trezoru na sesterně. Následně zajistí uložení cenných věcí do trezoru.

5. Pokud o to uživatel požádá, je jeho občanský průkaz a průkaz zdravotní pojišťovny uložen v dokumentaci uživatele, aby se tak zamezilo případné ztrátě nebo zneužití. Uživatel může kdykoli požádat o vydání průkazu.

Garant dokumentu: Mgr. Anna Petržílková	Ověřil: Mgr. Radka Lorencová	Schválil/datum: Ing. Martin Grolmus,
--	---------------------------------	---



## Článek 7

### Zdravotní a ošetrovatelská péče

1. Na lůžkách sociální péče se poskytují klientovi, který je příjemcem příspěvku na péči, tyto základní činnosti:

- a) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- b) pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- c) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- d) sociálně terapeutické činnosti
- e) aktivizační činnosti,
- f) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

2. Zařízení poskytuje uživatelům zdravotní a ošetrovatelskou péči, odpovídající jejich zdravotnímu stavu nepřetržitě 24 hodin denně. Zdravotní péči vykonává zdravotní personál podle ordinace lékaře, který též zajišťuje potřebnou kontrolu nad hygienickými a protiepidemickými opatřeními. Dále je uživatelům zajištěna péče dalších odborných lékařů dle potřeby.

3. Uživatelům je k dispozici lékař, který provádí vstupní prohlídku, preventivní prohlídky, vyšetření a ošetření v době nemoci. Léky podává sestra podle ordinace lékaře. Uživatel si může po dohodě s lékařem ponechat své léky u sebe, brát si je sám. V tomto případě je učiněn zápis do zdravotnické dokumentace a zařízení neodpovídá za zdravotní stav uživatele vzniklý nesprávnou medikací. Uživatel by neměl brát léky bez souhlasu lékaře.

4. Uživatel je doporučeno dodržovat léčebný režim, doporučení lékaře a zdravotnického personálu a užívat předepsané léky.

5. Léky jsou zajišťovány prostřednictvím zařízení a jsou předepisovány lékařem na recepty. Léky jsou hrazeny zdravotní pojišťovnou buď plně, nebo částečně, případné doplatky léků si hradí uživatel z vlastních finančních prostředků.

6. V zařízení je možno provádět noční kontroly na základě žádosti uživatelů, napsané v individuálním plánu. Noční kontroly jsou prováděny citlivě, aby nedocházelo k buzení ostatních uživatelů.

7. Pro větší bezpečnost uživatelů slouží signalizační zařízení umístěné u každého lůžka, v koupelnách a WC.

8. Vlastní úraz nebo úraz jiné osoby, hlásí uživatel, v rámci svých možností a schopností službu konající sestře, která zajistí ošetření.

9. Při výskytu infekčního onemocnění v zařízení je nutné, aby uživatelé dodržovali veškerá doporučení lékaře a ošetrojícího personálu. Uživatel, u něhož je podezření na infekční onemocnění, bude na základě rozhodnutí lékaře přeložen na infekční oddělení.

10. Dále je ošetrojícím personálem zajišťována dispensární péče u odborných lékařů. Dle indikací lékaře je rovněž vlastními zdravotnickými pracovníky realizována rehabilitace uživatelů s cílem zlepšení či optimální kompenzace jejich zdravotního stavu.

## Článek 8

### Hygiena

1. V zařízení pečují všichni o osobní hygienu, o čistotu šatstva, prádla, obuvi a pořádek na pokojích a prostorách zařízení. Pokud není uživatel schopen se o hygienu postarat, pomoc zajišťuje ošetrojící personál. Je důležité, aby každý uživatel měl vlastní základní hygienické potřeby (mýdlo, šampon, zubní kartáček a zubní pastu, hřeben, holicí potřeby, ručník, mycí žínku, toaletní papír).

2. Uživatelé je doporučeno dodržovat ranní a večerní hygienu.

3. Zařízení zprostředkuje u jiných fyzických a právnických osob na žádost uživatele za sjednanou úplatu tyto služby: kadeřník, holení, pedikér, doprava. Informace o poskytování těchto služeb sděluje uživatelům staniční sestra nebo ostatní členové ošetrovatelského týmu.

4. Osobní prádlo si každý uživatel vyměňuje dle potřeby osobně nebo na požádání s pomocí

Garant dokumentu: Mgr. Anna Petržilková	Ověřil: Mgr. Radka Lorencová	Schválil/datum: Ing. Martin Grolmus,
--	---------------------------------	---



ošetřujícího personálu. Praní a sušení prádla na pokojích je zakázáno. Pokud si chce uživatel usušit mokré prádlo, má možnost v koupelně, kde je k tomu účelu uzpůsobeno topení nebo sušák.

5. Znečištěné prádlo sbírá během dne ošetřující personál a dopravuje v obalech do vyčleněného prostoru a následně odvezen do prádelny. Praní a žehlení prádla provádí prádelna a úhrada této služby je součástí úhrady z ubytování.

6. Uživatelům doporučujeme dodržovat pořádek a úklid v nočních stolcích a skříních. Uživatel může požádat o pomoc při úklidu nočního stolku nebo skříně ošetřující personál.

7. V celém zařízení je udržován pořádek a čistota. Všechny místnosti se pravidelně větrají, běžný úklid se provádí denně.

8. Ve všech prostorách zařízení platí zákaz kouření (včetně elektronických cigaret), uživatel nesmí jevit známky opilosti.

## Článek 9

### Stravování

1. Celodenní strava je poskytována minimálně v rozsahu 3 hlavních jídel (snídaně, oběd, večeře). Stravování probíhá na základě a podle pravidel předem zveřejněného jídelního lístku.

2. Strava se v nemocnici poskytuje v souladu se zásadami racionální výživy, je přizpůsobená svým složením, množstvím a úpravou uživatelům, s ohledem na jejich věk a zdravotní stav (diету) a je nedílnou součástí poskytovaných služeb. Strava se připravuje ve vlastní kuchyni. O dietním stravování informuje lékař. V případě, že uživatel žádá jiný druh stravy, než který mu byl lékařem doporučen, je mu vyhověno. V tomto případě je sám odpovědný za případné zdravotní komplikace. Zařízení zajišťuje úpravu stravy dle požadavků (např. mixování, mletí apod.).

3. Strava se vydává uživatelům v jídelně. Imobilním uživatelům je strava podávána na pokojích. Případná svačina a druhé večeře jsou podávány vždy na pokojích. Pokud to vyžaduje zdravotní stav, zajišťuje stravování uživatelů ošetřující personál, včetně podávání nápojů.

Časové rozmezí pro výdej stravy:

Snídaně	od 7.00 hod	do 7.30 hod
Oběd	od 11.00 hod	do 12.00 hod
odpolední svačina	od 14.45 hod	do 15.30 hod
Večeře	16.45 hod	do 18.00 hod
2. večeře	ve 20.30 pouze pro diabetickou dietu	

4. Po předešlé dohodě s ošetřujícím personálem je možné odebrat stravu později (při dodržení hygienicko-epidemiologických předpisů).

5. Odnášet nádobí a přípory z jídelny do pokojů, zahrady apod. bez souhlasu ošetřujícího personálu je zakázáno. Uživatelům jsou na stanici k dispozici slazené a neslazené nápoje. Těm, kteří potřebují pomoc, poskytne nápoj ošetřující personál a kontroluje další doplňování.

6. Vlastní potraviny mohou uživatelé odkládat jen na místa k tomu určená (chladnička na chodbě). Potraviny v lednici jsou uživatelem nebo příbuznými označeny jménem uživatele.

### **Manuál k uskladnění donesených potravin**

- Hotové pokrmy (polévky, omáčky) nelze z hygienických důvodů skladovat ani ohřívát.
  - Potraviny před uložením označte jménem.
  - Ukládejte pouze potraviny s platnou záruční lhůtou.
  - Potraviny určené k přímé spotřebě (obložené chlébíčky, majonézové saláty, zákusky s krémem a šlehačkou) konzumujte v den donesení.
7. Zbytky jídel se odkládají do určených nádob, nesmějí se ponechávat v pokoji, na chodbách, balkónech apod.

Garant dokumentu: Mgr. Anna Petržilková	Ověřil: Mgr. Radka Lorencová	Schválil/datum: Ing. Martin Grolmus,
--	---------------------------------	---



8. Případné připomínky ke stravě a Vaše přání sdělte staniční sestře nebo ošetřujícímu personálu nebo formou anonymní schránky, která je umístěna na stanici.

## **Článek 10**

### **Doba klidu**

1. Doba nočního klidu je stanovena od 22.00 do 6.00 hodin. V době nočního klidu nejsou uživatelé rušeni.

## **Článek 11**

### **Vycházky a pobyt mimo areál nemocnice**

1. Uživatelé se mohou volně pohybovat po zařízení a opouštět areál podle svých potřeb a přání.
2. S každým uživatelem je po nástupu provedena ústní dohoda o tom, že v zájmu své bezpečnosti nebo poskytnutí rychlé lékařské pomoci, ohlásí vždy odchod ze zařízení službu konající sestře. Současně sdělí i přibližnou dobu návratu.
3. Zákaz vycházky může lékař doporučit, je-li ohrožena bezpečnost uživatele nemocí, epidemií, nepřízní počasí, náledí apod.
4. Při mimořádných událostech a opatřeních hygienicko-epidemiologické povahy mohou být vycházky, návštěvy omezeny, popř. zrušeny. Omezení popř. zákaz vyhláší ředitel a zpráva bude vždy vyvěšena na vstupních dveřích. Uživatelé budou o této skutečnosti včas informováni staniční sestrou.
5. Službu konající personál odhlásí uživateli stravu a v případě nepřítomnosti uživatele po dobu celých 24hodin (od 0.00hod. do 24.00hod.) je nárok na vratku za stravu.
6. Uživatel si na dobu pobytu mimo nemocnici vyžádá u ošetřujícího personálu předepsané léky, aby nedošlo k narušení léčebného režimu.
7. V zájmu své bezpečnosti nebo poskytnutí včasné lékařské pomoci je vhodné, aby uživatel služby nahlásil ošetřujícímu personálu, že areál opouští, popř. kam odchází a kdy se vrátí.

## **Článek 12**

### **Návštěvy**

1. Uživatelé mohou přijímat návštěvy neomezeně tak, aby nebyl narušen provoz. Je třeba respektovat doporučenou dobu nočního klidu.
2. Při mimořádných událostech a opatřeních hygienicko-epidemiologické povahy mohou být návštěvy omezeny, popř. zrušeny. Omezení popř. zákaz vyhláší ředitel a zpráva bude vždy vyvěšena na vstupních dveřích. Uživatelé budou o této skutečnosti včas informováni staniční sestrou.
3. Uživatelé mohou návštěvy přijímat v prostorách zařízení, např. chodby a terasy či přímo na pokojích nebo v areálu např. zahradě - u uživatele se sníženou pohyblivostí je k návštěvě zahrady možnost zapůjčení invalidního vozíku po dohodě se službu konajícím ošetřujícím personálem. Na pokojích uživatelů mohou být návštěvy přijímány, jen pokud tím neruší spolubydlící.
4. Prosíme návštěvy, aby se při příchodu a odchodu ohlásily u službu konající sestry.
5. Prosíme o respektování soukromí spolubydlících uživatelů, k případným návštěvám ve večerních hodinách využívat společné prostory (jídelnu a společenskou místnost).

## **Článek 13**

### **Příspěvek na péči**

1. Řízení o přiznání příspěvku se zahajuje na základě písemné žádosti. Žádost se podává na kontaktním pracovišti krajské pobočky Úřadu práce. Příslušnost se určuje dle místa trvalého pobytu žadatele o příspěvek.
2. Krajská pobočka Úřadu práce (sociální pracovník) provádí pro účely rozhodování o příspěvku nejprve sociální šetření, při kterém se zjišťuje schopnost samostatného života osoby v jejím přirozeném sociálním prostředí. Následně krajská pobočka Úřadu práce zašle příslušné okresní správě sociálního zabezpečení žádost o posouzení stupně závislosti osoby. Při posuzování stupně závislosti osoby vychází okresní správa sociálního zabezpečení ze zdravotního stavu osoby

Garant dokumentu: Mgr. Anna Petržilková	Ověřil: Mgr. Radka Lorencová	Schválil/datum: Ing. Martin Grolmus,
--	---------------------------------	---





doloženého nálezem vydaným poskytovatelem zdravotních služeb, z výsledku sociálního šetření a zjištění potřeb osoby, popřípadě z výsledků funkčních vyšetření a z výsledku vlastního vyšetření posuzujícího lékaře. Na základě tohoto posudku pak krajská pobočka Úřadu práce vydá rozhodnutí o tom, zda se příspěvek na péči přiznává či nikoliv. Proti tomuto rozhodnutí se lze odvolat. Odvolání se podává k úřadu, který napadené rozhodnutí vydal, o odvolání pak rozhoduje MPSV.

3. Příspěvek na péči se vyplácí měsíčně, a to v kalendářním měsíci, za který náleží.

4. Příspěvek vyplácí krajská pobočka Úřadu práce, která je příslušná k rozhodnutí o příspěvku.

5. Žadatel o příspěvek je povinen podrobit se sociálnímu šetření pro účely přiznání příspěvku na péči.

6. Při pobytu v zařízení je podle zákona základní péče hrazena ve výši přiznaného příspěvku.

## **Článek 14**

### **Společenská a zájmová činnost**

1. Zařízení poskytuje uživatelům příležitost ke společenskému a kulturnímu vyžití. Účast na všech akcích je dobrovolná a uživatel může svou účast odmítnout.

2. Uživatelé se podle svého zájmu a zdravotního stavu mohou účastnit akcí pořádaných nemocnicí. Akce se pořádají na základě jejich přání a požadavků (cílů). Pokud uživatel projeví zájem zúčastnit se pořádaných akcí a jeho pohyblivost je omezena, pomůže mu ošetřující personál. Informace o aktivizačních programech pro uživatele jsou průběžně vyvěšeny na informačních tabulích v chodbě. Na pokojích jsou uživatelé ústně informováni o akcích. Dále mohou uživatelé vyplnit dotazník - Anketa spokojenosti, kde mohou uvést své nápady na akce či aktivity, kterých by měli zájem se zúčastnit.

3. Uživatelé mohou využívat společenskou místnost, kde je umístěna knihovna, s možností bezplatného používání. Tuto místnost je též možné využít k zájmové činnosti – pletení, vyšívání, malování atd. Pomoc a dozor zde zabezpečuje ergoterapeutka a ošetřující personál.

4. Uživatel může se souhlasem staniční sestry a následně po dohodě s ostatními spolubydlíci na pokoji používat svůj rozhlasový přijímač apod. Nesmí tím však rušit klid ostatních. V rámci nemocnice je dostupná WIFI síť, která je bezplatně dostupná i uživatelům sociálních služeb.

5. Zavedení telefonních přístrojů do pokojů nelze. Lze ale přepojit telefonní hovor (příchozí) k lůžku uživatele (pomocí hovorového zařízení sestry – pacient). Uživatel může používat vlastní mobilní telefon.

6. Uživatelé se mohou věnovat své vlastní zájmové činnosti. Zájmovou činnost koordinuje ergoterapeutka ve spolupráci s ošetřujícím personálem.

7. Kdykoliv mohou sami i s rodinou opustit nemocnici a účastnit se života ve městě, v případech, kdy je potřeba dopomoc nebo podpora, minimalizujeme rizika a snažíme se zajistit doprovod z řad zaměstnanců.

8. Uživatelé mohou využívat přístrojovou techniku – MOTOMED, biolampu, Solux, klasické masáže.

K udržení kondice a pohybové aktivity probíhají cvičení, nácvik chůze.

## **Článek 15**

### **Ostatní poskytované služby**

1. Poskytovatel zprostředkuje u jiných právnických a fyzických osob Uživateli na jeho žádost a za sjednanou úplatou další služby: kadeřník, pedikér, doprava.

2. Nákup věcí denní potřeby, pokud tak neučiní příbuzní, či jiná osoba, se uskutečňuje 3x týdně (pondělí, středa, pátek) – zajišťuje zaměstnanec nemocnice.

3. Obstarávání osobních záležitostí na úřadech a poště může na základě požadavku uživatele zabezpečit dokumentační sestra.

Garant dokumentu: Mgr. Anna Petržilková	Ověřil: Mgr. Radka Lorencová	Schválil/datum: Ing. Martin Grolmus,
--	---------------------------------	---



## Článek 16

### Výše úhrady a způsob placení

1. Výše úhrady je stanovena individuálně na základě Smlouvy o sociální službě poskytované ve zdravotnickém zařízení Nemocnice následné péče LDN Horažďovice, s.r.o. (dále jen Smlouva).
2. Uživatel je povinen zaplatit úhradu za ubytování v částce 190,- Kč denně. V případě nepřítomnosti uživatele po dobu celých 24hodin (od 0.00hod. do 24.00hod.) není nárok na vratku za ubytování.
3. Uživatel je povinen zaplatit úhradu za stravu v částce 170,- Kč denně. V případě nepřítomnosti uživatele po dobu celých 24hodin (od 0.00hod. do 24.00hod.) je nárok na vratku za stravu.
4. Příspěvek na péči se za dobu nepřítomnosti uživatele nevrací.
5. Pokud Uživateli po zaplacení úhrady za ubytování a stravu podle odst. 1,2 tohoto článku za kalendářní měsíc zůstane částka ve výši alespoň 15% jejího měsíčního příjmu, uzavírá se Smlouva mezi Uživatelem a Poskytovatelem.
6. Pokud by Uživateli po zaplacení úhrady za ubytování a stravu podle odst. 1,2 tohoto článku za kalendářní měsíc nezůstala částka ve výši alespoň 15% jejího měsíčního příjmu, částky úhrady se sníží. Částku, o kterou byla úhrada snížena, může za Uživatele uhradit některá z osob dle § 71 odst. 3 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů na základě samostatně uzavřené smlouvy. V tomto případě se uzavírá Smlouva mezi Uživatelem a Poskytovatelem, Dohoda mezi Osobou podílející se na úhradě (Plátcem) a Poskytovatelem.
7. Pokud by v některém kalendářním měsíci Uživatel neměl žádný příjem, úhradu za ubytování a stravu podle odst. 1, 2 tohoto článku za tento kalendářní měsíc neplatí.
8. Dle Smlouvy článku 5 bod 2 se Uživatel nebo Plátcem zavazuje do uhradit dle skutečných nákladů doplatky na léky, doplatek za inkontinentní pomůcky, doplatky za zdravotnický materiál a kompenzační pomůcky plně nehrazené zdravotní pojišťovnou a regulační poplatky, které nejsou zahrnuty do poskytovaných služeb.
9. Uživatel je povinen zaplatit za poskytování péče za kalendářní měsíc částku ve výši přiznaného příspěvku na péči podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Pokud byl Uživateli přiznán příspěvek na péči před podpisem této smlouvy, hradí částku za poskytování péče ve výši přiznaného příspěvku na péči až ode dne podepsání smlouvy. Částka bude hrazena v Kč.
10. Poskytovatel je povinen předložit Uživateli vyúčtování úhrady podle odstavce 1 až 6 za kalendářní měsíc, a to nejpozději do 20. pracovního dne v kalendářním měsíci, který následuje po kalendářním měsíci, za nějž Poskytovatel vyúčtování předkládá.
11. Úhrada se platí zálohově podle počtu kalendářních dní a to do 15. dne v kalendářním měsíci, za který má být zaplacená. Zálohově se účtuje u všech uživatelů.
12. Vyúčtování stravného u Uživatele, který odebírá umělou enterální výživu (PEG, vyživovací sonda), nebude účtována enterální výživa pouze v případě, že bude hrazena zdravotní pojišťovnou.  
Bude účtován pouze skutečně spotřebovaný zdravotnický materiál (vyživovací sonda, gravitační set apod.).
13. Uživatel se zavazuje a je povinen platit úhradu podle tohoto článku:
  - převodem na účet Poskytovatele č. 115 – 5797740227/0100,, vedený u KB a.s., Horažďovice ( úhrada musí být připsána na účet Poskytovatele do 15. dne v kalendářním měsíci, za který má být zaplacená), nebo v hotovosti v pokladně Poskytovatele.
14. Pokud Uživatel deklaruje, že uhradí plnou cenu služby, a i poté mu z příjmu zůstane částka alespoň ve výši 15%, nemusí doložit Poskytovateli výši svého příjmu. Pokud Uživatel toto nedeklaruje je povinen doložit Poskytovateli výši svého příjmu ve smyslu § 7 zákona č. 110/ 2006 Sb., o životním a existenčním minimu, ve znění pozdějších předpisů. Výši příjmu je Uživatel povinen doložit při podpisu smlouvy a dále při každé změně příjmu.
15. Přepлаты na úhradách za služby poskytované Poskytovatelem podle této Smlouvy je Poskytovatel povinen vyúčtovat a písemné vyúčtování Uživateli předat (doručit) nejpozději do 20. pracovního dne kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, za nějž přeplatek vznikl. Poskytovatel je

Garant dokumentu: Mgr. Anna Petržilková	Ověřil: Mgr. Radka Lorencová	Schválil/datum: Ing. Martin Grolmus,
--	---------------------------------	---



povinen přeplatek vyplatit klientovi na účet nebo v hotovosti nejpozději ve lhůtě, v jaké je povinen předat (doručit) vyúčtování tohoto přeplatku.

16. Pokud Uživatel nedoloží každou změnu výši svého příjmu je povinen zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 2 000,- Kč. Pokud uživatel odmítne doložit výši svého příjmu, ale současně bude deklarovat, že mu po zaplacení plné úhrady zůstane částka ve výši alespoň 15% jeho měsíčního příjmu, nebude po něm smluvní pokuta požadována.

17. Zaplacením smluvní pokuty podle odst. 15 tohoto článku není Uživatel zproštěn zaplatit za ubytování a stravu částku stanovenou podle skutečné výše jejího příjmu.

## Článek 17

### Poštovní zásilky

1. Poštovní zásilky, včetně peněžních jsou pro uživatele doručovány každý pracovní den přímo uživateli na pokoj poštovní doručovatelkou.

## Článek 18

### Bezpečnostní a protipožární předpisy

1. Uživatelé musí dodržovat všechny bezpečnostní a protipožární předpisy a řídit se v této oblasti pokyny zaměstnanců zařízení.

2. Ve všech prostorách zařízení platí přísný zákaz kouření (včetně elektronických cigaret).

3. Používání elektrických spotřebičů je nutno nahlásit staniční sestře, která zajistí revizi těchto spotřebičů. Totéž platí o rozdvojkách a prodlužovacích šňůrách.

4. Při používání varných konvic na pokojích je nutné dodržovat bezpečnostní zásady (po použití konvice ji postavit mimo podstavec nebo odpojit ze zásuvky).

### Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností

Uživatelé i další osoby mají právo podávat stížnosti, podněty a připomínky, které se týkají kvality nebo způsobu poskytovaných sociálních služeb.

Stížnost může být podána a přijata **osobně, písemně** (dopisem, sepsáním ústně převzaté stížnosti zaměstnancem nemocnice, faxem apod.) **telefonicky** nebo **elektronicky** (e-mailem - [info@nnphd.cz](mailto:info@nnphd.cz), datovou schránkou, prostřednictvím kontaktního formuláře na webových stránkách nemocnice).

U stížnosti podané telefonicky upozorní přijímající zaměstnanec stěžovatele na nutnost doplnění stížnosti o písemné podání. Bez písemného podání nebude evidována jako stížnost, ale jako sdělení informace, které se může stát podnětem pro zlepšení služeb nemocnice.

Anonymní stížnosti prověřuje příjemce v případě, týkají-li se věcné činnosti nemocnice. O šetření anonymních stížností rozhodne ředitel nemocnice dle závažnosti sdělení.

Pokud je zřejmé, že stížnost nelze v plném rozsahu vyřídit do 30 dnů od jejího doručení, je možné tuto lhůtu prodloužit o dalších 30 dní s tím, že je stěžovateli zaměstnancem pověřeným vyřízením žádosti odeslána informace (písemně) o přijetí a zahájení šetření stížnosti.

Upravuje Standard kvality soc. služeb č. 7 – Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby.

### Odvolání proti vyřízení stížnosti

Pokud je uživatel nespokojen s vyřízením žádosti, může ji postoupit vyššímu, nadřízenému orgán – tedy Krajskému úřadu v Plzni, odbor sociálních věcí a zdravotnictví, tel. 377195111. Ve vyhranějším případě se stěžovatel může obrátit na Veřejného ochránce práv, Český helsinský výbor.

### Závěrečné ustanovení

Tato pravidla jsou volně přístupná všem uživatelům, jsou umístěna na nástěnce v zařízení, u dokumentační sestry jsou veřejně přístupná na internetových stránkách

<http://www.nnphd.cz/oddeleni-ambulance/luzka-nasledne-pece-stance-ldn>

Garant dokumentu: Mgr. Anna Petržilková	Ověřil: Mgr. Radka Lorencová	Schválil/datum: Ing. Martin Grolmus,
--	---------------------------------	---



**Nemocnice  
Horažďovice**

Nemocnice  
Píseňského  
kraje

NH/II/SZP/019/03

Vnitřní pravidla pro sociální služby

Příloha č. 1 Smlouvy o sociální službu

S vnitřními pravidly jsou seznámeni všichni zájemci a uživatelé služby a zaměstnanci nemocnice a tvoří přílohu Smlouvy.

Vnitřní pravidla byla zpracována na základě zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách a prováděcí vyhlášky č. 505/2006 Sb. ve znění pozdějších předpisů, dále na základě Občanského zákoníku a v souladu s Listinou základních lidských práv a svobod

#### **KONTAKTY:**

##### **adresa nemocnice:**

NNP LDN Horažďovice, s.r.o.

Blatenská 314

341 01 Horažďovice

tel: 376512331-3

fax: 376512231

<http://www.horazdovice.nemocnicepk.cz/>

E-mail: [info@horazdovice.nemocnicepk.cz](mailto:info@horazdovice.nemocnicepk.cz)

##### **Dokumentace/sociální pracovnice:**

Mayerová Danuše, Bc. Eva Tichá Šelerová

tel: 376334212, 770102655

E-mail: [danuse.mayerova@horazdovice.nemocnicepk.cz](mailto:danuse.mayerova@horazdovice.nemocnicepk.cz)

[eva.ticha@horazdovice.nemocnicepk.cz](mailto:eva.ticha@horazdovice.nemocnicepk.cz)

##### **zdravotní úsek:**

Mgr. Černigová Miriam (staniční sestra)

tel.: 376334224, 778715648

Platnost od: 1.1.2018

Vypracoval: Mgr. Petržílková Anna

Schválil: Ing. Grolmus Martin, ředitel

Revize: 1 x za 2 roky

Revize: 6.1.2020, 10.1.2022

Garant dokumentu: Mgr. Anna Petržílková	Ověřil: Mgr. Radka Lorencová	Schválil/datum: Ing. Martin Grolmus,
--	---------------------------------	---