Domov
pro seniory
Nová slunečnice

Na Hranicích 674/18, 181 00 Praha 8
bankovní spojení 115-1118020247/0100
IČ 71294287 telefon +420 266 007 310

Vnitřní řád

Vnitřní řád popisuje podmínky poskytování pobytové sociální služby a dalších služeb v Domově pro seniory Nová slunečnice (DNS nebo domov) a stanovuje pravidla pro klidné a přívětivé soužití všech uživatelů, zaměstnanců i návštěvníků.

Poslání domova

Podporovat soběstačný a důstojný život uživatelů v podmínkách, které jsou individuálně přizpůsobeny jejich potřebám a přáním.

Provoz zařízení

Areál DNS je tvořen hlavní budovou se zázemím pro vedení DNS a jednotlivých úseků, budovou s dvěma odděleními zvýšené péče a dvěma budovami s odděleními běžné péče.

DNS je otevřen denně od 6.00 do 22.00 hodin. Doba nočního klidu je stanovena od 22.00 hodin do 6.00 hodin. Po 22. hodině je objekt dostupný pouze po zazvonění na vrátnici.

Domov pro seniory Nová slunečnice

Na Hranicích 674/18, 181 00 Praha 8
bankovní spojení 115-1118020247/0100
IČ 71294287 telefon +420 266 007 310

OBSAH

NÁSTUP DO DOMOVA PRO SENIORY NOVÁ SLUNEČNICE 2
UBYTOVÁNÍ 2
Vybavení pokoje 2
Klíče od pokoje 3
Návštěvy v DNS 3
Odchod z DNS 5
Prostory v DNS 4
Elektrospotřebiče a revize 5
Úklid v DNS 6
Praní a výměna prádla 5
Údržba a opravy 7
SOCIÁLNÍ PÉČE 6
Služby sociálního úseku 7
PÉČE O ZDRAVÍ 8
HYGIENICKÁ PÉČE 9
DOKUMENTACE 10
STRAVOVÁNÍ 10
FINANCE, PLATBY, CENNOSTI 10
Úhrady za pobyt a stravování 10
Výplata důchodů 11
Vyúčtování úhrady při pobytu mimo DNS 12
Dluh vůči DNS 13
Úschova cenných věcí uživatele 13
Doručování písemností 14
OSTATNÍ SLUŽBY 14
PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ, NÁMĚTŮ A PŘIPOMÍNEK 14
POSTUP PŘI PORUŠENÍ VNITŘNÍHO ŘÁDU 15
Postup při prvním porušení vnitřního řádu ze strany uživatele 15
Postup vedení DNS při opakovaném porušování vnitřního řádu ze strany uživat. . 15
UKONČENÍ POBYTU V DNS 15
PRÁVA A POVINNOSTI UŽIVATELŮ, ZAMĚSTNANCŮ A OSOB ZDRŽUJÍCÍCH SE V DNS 16
Povinnosti všech osob zdržujících se v DNS 16
Práva uživatelů 16
Povinnosti uživatelů 17
Práva poskytovatele 18
Povinnosti poskytovatele a jeho zaměstnanců ve vztahu k uživateli 18
ZÁVĚREČNÉ INFORMACE 19

Na Hranicích 674/18, 181 00 Praha 8
bankovní spojení 115-1118020247/0100
IČ 71294287 telefon +420 266 007 310

I.
NÁSTUP DO DOMOVA PRO SENIORY NOVÁ SLUNEČNICE

1. Při nástupu do DNS předkládá uživatel občanský průkaz, průkaz pojištěnce zdravotní pojišťovny, průkaz osoby se zdravotním postižením (OZP, pokud ho má), rozhodnutí o přiznání příspěvku na péči (PnP) a důchodový výměr.
2. Během nástupu do DNS je s uživatelem uzavřena „Smlouva o poskytování sociální služby" včetně aktuálních příloh (Prohlášení uživatele, Žádost o sdělení citlivých informací, Vnitřní pravidlo pro podávání podnětů, připomínek a stížností na kvalitu práce nebo způsob poskytování sociálních služeb DNS). Jedno vyhotovení této smlouvy obdrží uživatel.
3. V den nástupu je uživateli poskytnuta „Informační brožura" se základními informacemi týkající se chodu DNS.
4. První tři měsíce probíhá adaptační proces, který uživateli pomáhá postupně a podrobně se seznámit se životem a aktivitami v DNS.

II.
UBYTOVÁNÍ

Vybavení pokoje

1. Uživatel je ubytován v pokoji, který vyhovuje jeho zdravotnímu stavu a který si před nástupem prohlédl.
2. Po dohodě s poskytovatelem lze vybavení pokoje doplnit o drobné bytové doplňky (závěsy, lampička, obrázky atd.), případně drobným nábytkem (křeslo, skříňka atd.) za podmínky, že zůstane umožněn bezpečný pohyb po místnosti. V pokoji může uživatel zavěsit vlastní obrázky, pěstovat květiny či umístit takové elektrické spotřebiče, které neohrožují požární bezpečnost v DNS: TV, ledničku malých rozměrů, termo polštářek, lampičku, fén s krytem, holicí strojek, ventilátor s krytem, rádio, radiobudík, mini věž se sluchátky, mlýnek na kávu, kávovar, video, elektrický šicí stroj, vysavač, počítač, vařič s indukční smyčkou (ne jiný), rychlovarnou konvici.
3. Povolení jakýchkoliv stavebních úprav a úprav elektroinstalace v pokoji podléhá předložení písemné žádosti a souhlasu vedení DNS.
4. Výše úhrad za ubytování a vybavení pokoje se řídí ceníkem DNS. (Příloha č. 1 – Ceník ubytování).
5. V ceně za ubytování jsou zahrnuty veškeré provozní režie, tj. náklady na topení, teplou a studenou vodu, odběr el. energie dle standardního vybavení pokoje, běžný a generální úklid, praní, drobné opravy ložního a osobního prádla a ošacení, žehlení.
6. Uživatel může požádat o přestěhování na jiný pokoj a DNS žádosti vyhoví, pokud mu v tom nebrání vážné provozní důvody nebo oprávněné zájmy jiných uživatelů.
7. V případě, kdy se uživatel stěhuje na vlastní žádost v rámci budovy DNS do jiného pokoje, je povinen pokoj uvést do původního stavu, včetně vymalování pokoje a

Na Hranicích 674/18, 181 00 Praha 8
bankovní spojení 115-1118020247/0100
IČ 71294287 telefon +420 266 007 310

dalších úprav, které zajistí pracovníci DNS. Úhrada za malování a další úpravy se řídí aktuální kalkulací, kterou připravuje DNS.

8. Po ukončení pobytu uživatele v případě odchodu do domácího prostředí, úmrtí nebo umístění do jiného zařízení uvede uživatel nebo jeho příbuzní (v případě úmrtí pozůstalí) pokoj do původního stavu vyklizením osobních věcí uživatele.
9. Každý pokoj je vybaven
   a) signalizačním zařízením, které slouží k domluvě mezi personálem a uživatelem, a to oběma směry,
   b) přípojkou pro zapojení internetu, pokud uživatel vlastní počítač; úhrada se řídí dle ceníku služeb DNS (Příloha č. 3 – Ceník služeb),
   c) přípojkou pro příjem televizního digitálního signálu bez přídavného zařízení (set-top box), která umožňuje příjem základních stanic v případě, že uživatel vlastní televizi na analogový signál,
   d) dalším vybavením, nábytkem a příslušenstvím, které jsou v Příloze č. 1 – Ceník ubytování.
10. Pokud nebude pokoj uveden do původního stavu, budou skutečné náklady spojené s vyklízením nárokovány na uživateli, rodinných příslušnících, případně uplatněny v dědickém řízení.

Klíče od pokoje

1. Při nástupu uživatel obdrží jeden klíč od bytu a jeden klíč od nočního stolku.
2. Náhradní klíče od bytu jsou uloženy na recepcích jednotlivých oddělení v zalepené obálce s podpisy pracovníků přes zalepenou část. O použití náhradního klíče je proveden písemný záznam v knize „Pokyny pro použití náhradního klíče“ a klíč je poté opatřen novou obálkou s novými podpisy.
3. Z důvodu bezpečnosti nesmí uživatel vyměňovat zámek.
4. Uživateli je doporučeno z bezpečnostních důvodů nenechávat klíč v zámku zevnitř.

Návštěvy v DNS

Doporučená **doba návštěv na odděleních je od 14:00 do 17:00.** Návštěvy by neměly narušovat léčebný a dietní režim uživatelů. Návštěvy uživatelů DNS jsou povinny se ohlásit pracovníkům v recepci a pracovníkům na jednotlivých odděleních.

Uživatel má právo přijímat návštěvy podle své volby ve svém pokoji, souhlasí-li s tím jeho spolubydlící, nebo ve společenských a veřejných prostorách domova.

Při mimořádných událostech (např. karanténa, epidemie apod.) mohou být návštěvy omezeny dle nařízení hygienika či ředitele DNS.

Na Hranicích 674/18, 181 00 Praha 8
bankovní spojení 115-1118020247/0100
IČ 71294287 telefon +420 266 007 310

Odchod z DNS

1. Při odchodu z DNS na dobu delší než 24 hodin je uživatel povinen tuto skutečnost nahlásit alespoň dva dny předem personálu oddělení, vyplnit formulář na recepci (případně s pomocí pracovníka) a podepsat jej. Pracovník vydá uživateli „Potvrzení o odchodu", po jehož vyplnění informaci zapíše do „Karty uživatele" a následně dochází k odpisu stravy za dny nepřítomnosti uživatele v DNS.
2. Při odchodu z DNS na dobu delší než 24 hodin má uživatel možnost odevzdat klíč od svého bytu personálu, který jej vloží do obálky. Obálku sám uživatel zalepí a podepíše, případně je přelep obálky podepsán dvěma pracovníky. Pokud je nutné použít tento klíč, je o důvodu použití pořízen záznam a klíč je zalepen do nové obálky, která je opět na přelepu podepsána dvěma pracovníky.
3. Při odchodu na dobu kratší než 24 hodin je uživateli doporučeno příchod a odchod nahlásit pracovníkům na recepci.

Prostory v DNS

1. Společné prostory a zahrada slouží všem uživatelům v DNS.
2. Na odděleních běžné péče je uživatelům k dispozici na každém patře kuchyňka s elektrickým sporákem a troubou, chladničkou, dřezem na mytí nádobí a nádobím. Každý uživatel si použité nádobí myje sám.
3. V budově DNS je, kromě jednotlivých pokojů obývaných kuřáky, **zakázáno kouřit**. Uživatel je povinen dodržovat zákaz kouření ve společných prostorách DNS a odpovídá za plnění tohoto zákazu i za osoby, které ho přišly navštívit.
4. Není dovoleno skladovat zbytky jídla a odpadky ve skříních, nočních stolcích, za oknem pokoje nebo na balkóně. K dispozici jsou chladničky v kuchyňkách, případně lednička na pokoji uživatele.
5. V prostorách DNS není dovoleno sušit staré pečivo a vyhazovat z okna jakékoliv zbytky jídel, a to z důvodu předcházení výskytu hlodavců a nežádoucího hmyzu.
6. Z bezpečnostních důvodů není dovoleno, aby uživatelé otevírali nouzové východy na odděleních.
7. Návštěvám uživatelů není povoleno používat sprchy a ukládání vlastních potravin do ledniček určených pouze pro uživatele DNS.
8. Vstup do kuchyně a provozní části DNS (sklady, údržba, prádelna) není uživatelům z bezpečnostních důvodů povolen.
9. DNS není uzpůsoben pro chov domácích zvířat na pokojích, a proto není chování domácích zvířat uživatelům dovoleno. Výjimky jsou možné pouze s písemným souhlasem vedení DNS.

Na Hranicích 674/18, 181 00 Praha 8
bankovní spojení 115-1118020247/0100
IČ 71294287 telefon +420 266 007 310

Elektrospotřebiče a revize

1. Uživatel v DNS je povinen pravidelně měsíčně hradit určené poplatky za povolené elektrické spotřebiče do 25. dne příslušného měsíce.
2. Koncesní poplatky za televizní přijímač a rádio si hradí uživatel sám nebo jsou mu s jeho souhlasem odečteny ze zůstatku důchodu a úhradu zprostředkuje hromadně DNS. Přihlašování nebo zrušení koncesních poplatků si uživatel zařizuje sám, případně s pomocí pracovníků sociálního úseku.
3. Výše poplatků za elektrickou energii vlastních elektrických spotřebičů se řídí dle platného sazebníku služeb DNS (Příloha č. 3 – Ceník služeb).
4. Na vícelůžkových pokojích lze umístit rozhlasový či televizní přijímač ve vlastnictví uživatele jen se souhlasem spolubydlícího či spolubydlících. Rádio i televize smějí být pouštěny pouze na pokojovou hlasitost s ohledem na ostatní spolubydlící, případně s použitím sluchátek.
5. DNS na vlastní náklady zajišťuje revize pouze svých zařízení.

Úklid v DNS

1. **Úklid** na odděleních zvýšené péče se provádí denně a dle potřeby i opakovaně. Běžný denní úklid pokoje v odděleních běžné péče si uživatel podle svých možností obstarává sám.
2. **Pravidelný úklid**, tj. úklid podlahových ploch, vynesení odpadků a otření parapetů provádí 1x týdně zaměstnanec DNS; sanitace WC a umyvadla 2 x týdně, v případě nutnosti i opakovaně.
3. **Generální úklid** pokoje (mytí a jiné ošetření podlahových krytin, včetně luxování koberců; mytí balkonu – pouze podlaha; mytí a desinfekce hygienického příslušenství – WC, koupelna; mytí a jiné očištění nábytku, patřícího k vybavení jednotky; mytí svítidel; mytí okenních skel a rámů, včetně rozšroubování; mytí všech dveří, včetně vchodových; svěšení záclon, jejich praní a pověšení; mytí umakartového obložení (bytové jádro dvoulůžkového pokoje; mytí radiátorů) je prováděno 2x ročně zaměstnancem DNS.

Praní a výměna prádla

1. **Oddělení č. 1 a 2 – zvýšená péče**

   a) Výměna ložního prádla se provádí jedenkrát týdně a zároveň dle individuálních potřeb uživatele.

   b) Sběr osobního prádla probíhá každý den.

   c) Oblečení uživatele je viditelně označeno jménem nebo jinou značkou, aby při vydávání vypraného a vyžehleného prádla nemohlo dojít k záměně.

   d) Sběr, praní a žehlení prádla je zahrnuto v ceně ubytování.

Na Hranicích 674/18, 181 00 Praha 8
bankovní spojení 115-1118020247/0100
IČ 71294287 telefon +420 266 007 310

2. **Oddělení č. 3 a 4 – běžná péče**

   a) Výměna ložního prádla se provádí jedenkrát měsíčně nebo dle individuální potřeby.

   b) Sběr osobního prádla probíhá jedenkrát týdně, pro každé patro je určen jeden den v týdnu od pondělí do čtvrtka.

   c) Oblečení uživatele je viditelně označeno jménem nebo jinou značkou, aby při vydávání vypraného a vyžehleného prádla nemohlo dojít k záměně.

   d) Sběr, praní a žehlení prádla je zahrnuto v ceně ubytování.

Údržba a opravy

1. Opravy a údržba jsou prováděny zaměstnanci oddělení údržby DNS, popř. dodavatelskými odbornými firmami, a jsou hrazeny z prostředků DNS.
2. Opravou se rozumí uvedení poškozených součástí budovy a zařízení DNS do stavu funkčnosti.
3. Údržbou se dále rozumí renovace, preventivní prohlídky apod.
4. Závady a požadované opravy se píší do „Knihy údržby" u recepce a na každém oddělení.
5. Případné havárie musí uživatel bezprostředně nahlásit zaměstnancům DNS.
6. Opravy úmyslně či nedbalostí poškozených součástí uživatelem nebo osobami, které za ním docházejí, je uživatel povinen v přiměřené době provést na vlastní náklady.
7. Zaměstnanci DNS jsou povinni pravidelně provádět kontroly pronajatých prostor z hlediska požární ochrany a prevence, bezpečnosti a hygieny a kontroly dodržování povinností uživatele DNS, a uživatelé jsou proto povinni z těchto důvodů pověřeným zaměstnancům umožnit vstup do svých pokojů.
8. DNS neručí za případné poškození, odcizení, jakož i jiné škody na věcech v majetku uživatele, a není proto v tomto smyslu povinen uzavírat jakékoliv pojistné smlouvy.
9. Uživatel je povinen umožnit přístup do pokoje za účelem odstranění závad.
10. Výmalby všech vnitřních prostor DNS probíhají dle přílohy č. 4.

III.
SOCIÁLNÍ PÉČE

Domov pro seniory je registrovanou pobytovou sociální službou dle zákona o sociálních službách (zákon č. 108/2006 Sb., v platném znění). V rámci této sociální služby je poskytovatel povinen poskytnout uživatelům tyto základní činnosti:

- pomáhat při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- pomáhat při osobní hygieně nebo zajištění podmínek pro osobní hygienu,
- zprostředkovat kontakt se společenským prostředím,
- sociálně terapeutické činnosti,

Na Hranicích 674/18, 181 00 Praha 8
bankovní spojení 115-1118020247/0100
IČ 71294287 telefon +420 266 007 310

- aktivizační činnosti,
- pomáhat při uplatňování práv uživatele, dále jeho oprávněných zájmů a osobních záležitostí.

Výše zmíněné činnosti hradí uživatel ve výši přiznaného příspěvku na péči.

Služby sociálního úseku

1. **Sociální práce, sociálně právní poradenství** – vyřizování příspěvku na péči, poskytnutí informací o dávkách, důchodech a podobných výkonech, pomoc při vyplňování formulářů a jednání s úřady při vyřizování běžných záležitostí, pomoc při změně trvalého pobytu a zajištění nového občanského průkazu.
2. **Adaptační program** – při nástupu je uživatel zařazen do tříměsíčního adaptačního programu, který poskytuje podporu v adaptaci na nové prostředí a zaměřuje se na seznámení uživatele s okolím, personálem, nabízení různých aktivit a klubových činností, komunikaci s rodinou uživatele aj.
3. **Zprostředkování psychologického poradenství či psychoterapie** – na žádost uživatele je možné zprostředkovat konzultace s psychologem.
4. **Duchovní podpora** – do DNS docházejí pravidelně faráři církví evangelické, husitské a římskokatolické, kteří pro uživatele zajišťují bohoslužby. Pokud uživatel projeví zájem o duchovní rozhovor či zpověď, může se obrátit na faráře nebo pověřeného sociálního pracovníka.
5. **Pravidelné aktivity a klubové činnosti zajišťované v DNS zaměstnanci sociálního úseku s přispěním praktikantů a dobrovolníků** – podrobný přehled všech aktivit je k dispozici na informačních nástěnkách umístěných v DNS, kde je zároveň uvedeno místo, čas konání a odpovědná osoba. Nabídka aktivit vychází z potřeb a zájmů uživatelů a je pravidelně aktualizována. Aktivity jsou pro všechny uživatele zdarma.
6. **Služby** aktivizačních pracovnic: pomoc při zařizování osobních záležitostí uživatele, zajištění menšího nákupu prostřednictvím kiosku DNS, ve výjimečných případech dovozem z obchodů mimo areál.

IV.
PÉČE O ZDRAVÍ

1. DNS poskytuje uživatelům zdravotní a ošetřovatelskou péči odpovídající jejich zdravotnímu stavu. Zdravotnický personál je připraven reagovat na aktuální zdravotní potíže uživatelů nepřetržitě 24 hod. denně v souladu se svými odbornými kompetencemi a danými ošetřovatelskými postupy dle instrukcí lékaře.
2. Každý uživatel se po nástupu do DNS podrobí vstupní lékařské prohlídce. Dále je uživatel povinen podrobit se preventivním prohlídkám, vyšetření a ošetření v době nemoci nebo úrazu, dodržovat léčebný režim a řídit se doporučením lékaře a zdravotnických pracovníků, včetně užívání předepsaných léků.

Na Hranicích 674/18, 181 00 Praha 8
bankovní spojení 115-1118020247/0100
IČ 71294287 telefon +420 266 007 310

3. Lékařské péče je zajišťována prostřednictvím praktického lékaře DNS a externích odborných lékařů (psychiatr, ORL, diabetolog, neurolog, dermatolog, urolog, ortoped) a další odborní externisté dle potřeb uživatelů.
4. Praktický lékař DNS ordinuje ve své ambulanci nebo formou návštěvní služby na pokojích uživatelů; návštěvy objednává službukonající zdravotnický personál.
5. Uživatel má právo zvolit si jiného ošetřujícího lékaře, než je praktický lékař DNS; v tom případě je povinen oznámit tuto skutečnost DNS s uvedením kontaktních údajů na takového jím zvoleného lékaře. Návštěvy tohoto lékaře si uživatel zajišťuje sám ve spolupráci s rodinnými příslušníky.
6. Pokud dojde u uživatele ke zhoršení zdravotního stavu, může být dle indikace lékaře přednostně přestěhován v rámci DNS z oddělení běžné péče na oddělení péče zvýšené. V zájmu zachování zdraví je rozhodnutí lékaře **závazné.**
7. Uživatelé jsou povinni neprodleně hlásit své aktuální zdravotní potíže, s potřebou zdravotní péče se uživatelé obracejí na zdravotnický personál příslušného oddělení. Dle aktuálního zdravotního stavu uživatele se nastalá situace řeší prostřednictvím praktického lékaře. Mimo ordinační hodiny praktického lékaře (např. v nočních hodinách, o víkendech, v případě úrazu) zajišťuje zdravotnický personál lékařskou péči prostřednictvím rychlé záchranné služby.
8. Dovoz léků z lékárny zajišťuje DNS, pokud si je uživatelé nezajišťují sami. V případě doplatku na předepsané léky a zdravotnické pomůcky si tento doplatek hradí uživatel z vlastních finančních prostředků.
9. V případě potřeby kompenzačních pomůcek je možnost jejich dočasného zapůjčení od DNS. Dále je možné vyžádat si předpis lékaře a pomůcku obstarat dle předpisu s pomocí rodiny či pracovníků DNS.
10. Pomůcky pro inkontinenci jsou zajišťovány DNS na základě indikace ošetřujícího lékaře. Pokud předepsané pomůcky nedostačují, je uživatel povinen si je obstarat na vlastní náklady.
11. Transport sanitními vozy se řídí pravidly zdravotních pojišťoven a předepsání sanity je plně v kompetenci praktického lékaře. Pokud lékař nepředepíše pro cestu do zdravotnického zařízení transport sanitou, uživatel si zajišťuje transport sám.

V.
HYGIENICKÁ PÉČE

1. Každý uživatel má možnost provádět základní osobní hygienu ve svém pokoji.
2. Na každém patře oddělení běžné péče je umístěna sprcha, která je uživatelům k dispozici každý den od 6.00 – 22.00 hod.; mimo tuto dobu dle dohody s pracovníky příslušného oddělení.
3. Pokud je uživatel částečně či zcela imobilní, zajišťují jeho osobní hygienu pracovníci přímé péče denně a koupání pravidelně 1x týdně, jinak dle individuální potřeby uživatele.

Na Hranicích 674/18, 181 00 Praha 8
bankovní spojení 115-1118020247/0100
IČ 71294287 telefon +420 266 007 310

4. Uživatelé jsou podle svých možností povinni dodržovat základní hygienická pravidla tak, aby svým chováním neomezovali práva ostatních uživatelů na čisté a důstojné prostředí.
5. Zaměstnanci přímé péče na jednotlivých pokojích jsou oprávněni za přítomnosti uživatele kontrolovat stav pokoje, dodržování čistoty a pořádku v osobních věcech, ve skříních a nočních stolcích uživatele. Zaměstnanci při kontrole dodržování hygieny postupují korektně a dbají o zachování důstojnosti uživatele.

VI.
DOKUMENTACE

1. V DNS je každému uživateli vedena ošetřovatelská a sociální dokumentace s osobními údaji, které DNS ze své vůle předal uživatel, nebo s jeho souhlasem rodina a ošetřující lékař. Veškerá dokumentace je chráněna před zneužitím, je uchovávána v uzamykatelných skříňkách a kartotékách, elektronická podoba chráněna heslem a určenými přístupovými právy.
2. Pracovníci jsou povinni zachovávat mlčenlivost o všech údajích uživatele.
3. Všechny informace týkající se zdravotního stavu uživatele jsou přísně důvěrné, poskytovat takové informace může se souhlasem uživatele jen pověřený zaměstnanec. Při nástupu do DNS uživatel podepíše informovaný souhlas, kde určí osoby, kterým se mohou informace poskytovat.

VII.
STRAVOVÁNÍ

1. Strava uživatelů je zajišťována stravovacím úsekem a je sestavována a připravována dle dietního systému.
2. Výše úhrad za stravování se řídí dle ceníku DNS (Příloha č. 2 – Ceník stravování).
3. Jídelní lístky jsou připravovány minimálně týden předem a jsou označovány datem zpracování. Za jejich skladbu a nutriční složení zodpovídá nutriční terapeut DNS.
4. Jídelníčky jsou v zařízení umístěny tak, aby byly pro uživatele snadno dostupné, např. u nástěnek v jednotlivých odděleních.
5. Při přijetí do DNS je s uživatelem sepsána příjmová zpráva, dle které lékař předepíše vhodnou dietu.
6. Uživatel má právo ordinovanou dietu odmítnout. DNS pak nenese odpovědnost za případné poškození jeho zdraví.
7. Uživatelé se v odděleních běžné péče stravují v centrální jídelně, v případě aktuálně zhoršeného zdravotního stavu ve společné hale, popřípadě v soukromí svého pokoje.
8. Sezení uživatelů u stolu v centrální jídelně je organizováno podle diet stanovených lékařem. Pokud si chce uživatel vybrat jiné místo a nebrání tomu oprávněné zájmy ostatních uživatelů či jiné provozní důvody, je mu vyhověno.

Na Hranicích 674/18, 181 00 Praha 8
bankovní spojení 115-1118020247/0100
IČ 71294287 telefon +420 266 007 310

9. Připomínky ke stravě: stížnosti, pochvaly, náměty a připomínky ke stravě je možné sdělit ústně nutričnímu terapeutovi DNS, který je přítomen při výdeji jídla v jídelně, nebo připomínky zapsat do sešitu připomínek a podnětů uživatelů, který je nepřetržitě k dispozici v jídelně.

VIII.
FINANCE, PLATBY, CENNOSTI

Úhrady za pobyt a stravování

Za pobyt a stravu je uživatel povinen hradit stanovené částky v souladu s platným ceníkem DNS (Příloha č. 1 – Ceník ubytování), Smlouvou o poskytování sociální služby (dále jen „Smlouva“) a tímto Vnitřním řádem, a to jednou z možností:

a) srážkou z důchodu deponovaného v DNS,

b) platbou v hotovosti v pokladně DNS,

c) převodem částky na účet DNS číslo účtu 115-1118230287/0100 vedený u Komerční banky, a.s. pod určeným variabilním symbolem (rodné číslo).

Výplata důchodů

1. Důchod uživatele je většinou poukázán hromadnou výplatní listinou České správy sociálního zabezpečení na bankovní účet DNS. Ostatní důchody (např. vojenské nebo od MVČR) jsou vypláceny uživateli osobně pracovníkem České pošty v DNS, případně osobami (zaměstnanci DNS) pověřenými k manipulaci s těmito zásilkami. Uživatelům, kterým je důchod zasílán hromadnou výplatní listinou České správy sociálního zabezpečení a účet DNS, je každý měsíc z důchodu odečtena úhrada za pobyt, stravu a služby. Převzetí zůstatku důchodu potvrdí uživatel svým podpisem v den výplaty.
2. Výplatní termín pro zůstatek důchodu je stanoven na patnáctý den příslušného měsíce. Od tohoto dne si uživatelé mohou vyzvednout zůstatek důchodu v pokladně DNS. Uživatelům, kteří jsou na oddělení zvýšené péče, se důchod vyplácí přímo na jejich pokoji. Uživatel potvrdí převzetí zůstatku důchodu svým podpisem. Pokud toho není schopen, potvrdí převzetí sociální pracovnice a svědek (vedoucí oddělení nebo její zástupce).
3. Připadne-li datum výplaty zůstatku důchodu na sobotu, vyplácí se v pátek. Pokud připadne výplatní den na neděli nebo navazující svátek, vyplácí se v nejbližší pracovní den.
4. Každý uživatel má založen v pokladně DNS svůj účet – depozitum, na který jsou zůstatky důchodů nevyzvednuté ve výplatním termínu, a případně i jiná hotovost, uloženy. Z depozita může vybírat peněžní hotovost pouze uživatel, nebo jeho zmocněnec na základě ověřené plné moci. Při výběru hotovosti nad 10 000,- Kč nahlásí uživatel tuto skutečnost 2 dny předem pokladní DNS. Na požádání je možné každému uživateli 1x ročně na ekonomickém oddělení vystavit přehled o zůstatku a výpis z účtu. Průběžné informace jsou podávány ústně v pokladně DNS.

Domov
pro seniory
Nová slunečnice

Na Hranicích 674/18, 181 00 Praha 8
bankovní spojení 115-1118020247/0100
IČ 71294287 telefon +420 266 007 310

Vyúčtování úhrady při pobytu mimo DNS

1. za stravu:
   a) Chce-li uživatel uplatnit svůj nárok na vrácení poměrné částky úhrady za stravu za dobu pobytu mimo DNS, musí svůj odchod nahlásit alespoň 48 hodin předem.
   b) Nenahlásí-li uživatel svou nepřítomnost ve stanoveném termínu, ztrácí nárok na vrácení peněz.
   c) Za neodebraná jednotlivá jídla, pokud je uživatel přítomen v DNS, finanční náhrada poskytována není.
   d) Finance se vrací pouze za předem nahlášenou neodebranou stravu z důvodu nepřítomnosti v DNS, při hospitalizaci je provedena odhláška stravy automaticky.
   e) Vratka v plné výši za neodebranou a řádně odhlášenou stravu bude uživateli vyplacena pouze v případě, že uživatel má pobyt a stravu uhrazenou v plné výši; pokud není úhrada za pobyt a stavu zaplacena v plné výši, vratka je ponížena o neuhrazenou část.
   f) Vratky jsou vypláceny zpětně za předchozí měsíc v pokladně DNS. Termín výplaty vratek je každý měsíc oznámen uživatelům. Nevyzvednuté vratky jsou opět uloženy na účet uživatele v pokladně DNS.

2. za ubytování:

   Úhrada za ubytování se při nepřítomnosti uživatele nevrací.

3. za příspěvek na péči:
   a) při nepřítomnosti uživatele z důvodu hospitalizace se nevrací,
   b) při nepřítomnosti mimo zařízení (z jiného důvodu než hospitalizace) ve výši 100% za den (od 0.00 hod. do 24.00).

4. Celým kalendářním dnem zákon rozumí den v době do 00.00 hodin do 24.00 hodin. Pokud uživatel splní tuto podmínku a není těchto 24 hodin v DNS a zároveň neodebere žádnou stravu, náleží mu plná výše finanční vratky.
5. Den odchodu uživatele z DNS v průběhu dne, byť i v ranních hodinách, stejně tak jako den příchodu zpět, není celým kalendářním dnem mimo DNS. Proto uživateli nenáleží plná výše vratky, ale jen částka za neodebranou stravu.
6. V případech, kdy uživatel odejde v průběhu jednoho dne z DNS a ještě týž den se vrátí, nenáleží mu plná výše finanční vratky ani finanční částka za neodebranou stravu, ale náleží mu potravinový balíček v hodnotě neodebrané stravy.
7. Uživatel má právo požadovat vyúčtování svých plateb dle smlouvy a dodatků a vyplacení vratek v daném termínu.

Na Hranicích 674/18, 181 00 Praha 8
bankovní spojení 115-1118020247/0100
IČ 71294287 telefon +420 266 007 310

Dluh vůči DNS

Postup při vzniku dluhu za pobyt v domově pro seniory:

1. Úhradu za pobyt v DNS je uživatel povinen platit na základě podpisu Smlouvy.
2. Platby se zpětnou platností, tj. po termínu splatnosti, budou posuzovány individuálně. Dlužníkovi bude do 15 dnů zaslána upomínka s termínem úhrady. Pokud bude platba realizována v tomto termínu, nebudou požadovány poplatky z prodlení.
3. Pobyty mimo DNS nejsou důvodem k neuhrazení pobytu v DNS.
4. Pokud nebude dlužník reagovat na doručenou upomínku nebo ji odmítne převzít, bude až do dne úhrady dlužné částky vyžadován poplatek z prodlení stanovený dle zákonných předpisů, a to v plné výši.
5. Stejný postup platí i v případě, kdy uživatel platí soustavně opožděně.
6. Pokud k pozdní úhradě plateb vede prokazatelná jakákoliv životní či tíživá finanční situace, může uživatel na dlužnou částku úhrady za pobyt požádat statutárního zástupce DNS (ředitele) o uzavření splátkového kalendáře a dluh splácet při současném hrazení řádných plateb za pobyt. Poplatek z prodlení je vyčíslen až ke dni úhrady dluhu v plné výši.
7. Pokud uživatel splátkový kalendář poruší, stává se splatnou s okamžitou platností celá dlužná částka, která bude včetně příslušenství předána k vymáhání soudní cestou a povede k ukončení Smlouvy.

Úschova cenných věcí uživatele

1. Při nástupu, ale i v době pobytu, může uživatel předat pověřenému zaměstnanci v pokladně DNS do úschovy cenné věci, vkladní knížky a peněžní hotovost.
2. O převzetí věcí je uživateli vždy vydáno potvrzení. Věci převzaté do úschovy jsou uloženy tak, aby byla vyloučena jejich záměna. Evidence věcí je specifikována na složním listu, jehož jedno vyhotovení obdrží uživatel a jedno zůstává v sociálním úseku.
3. DNS neodpovídá za věci (vkladní knížky, cennosti a peněžní hotovost), které nebyly předány do úschovy domova.
4. Na požádání uživatele jsou mu vždy věci uložené v úschově vydány (v případě větší částky či většího objemu věcí je třeba žádat dva pracovní dny předem).
5. Dojde-li, v případě hospitalizace uživatele, k nalezení cenností nebo financí, pořídí zaměstnanci úseku přímé péče soupis nalezených věcí a uloží je do úschovy domova. Soupis a úschova se provede za účasti svědků. Jednolůžkový pokoj se zapečetí a zaměstnanec příslušného oddělení přímé péče zapíše událost do Knihy mimořádných událostí.
6. Odpovědnost za případnou škodu se posuzuje podle úst. § 415 a následně Občanského zákoníku, tzn. DNS odpovídá za škodu, kterou způsobil porušením právní povinnosti. Odpovědnosti se zbaví, prokáže-li, že škoda byla způsobena

Na Hranicích 674/18, 181 00 Praha 8
bankovní spojení 115-1118020247/0100
IČ 71294287 telefon +420 266 007 310

neodvratitelnou událostí, nemající původ v provozu, anebo byla způsobena vlastním jednáním poškozeného.

Doručování písemností

1. Poštovní zásilky jsou poštovní doručovatelkou předány do podatelny DNS. Zásilky pro uživatele jsou následně předány do sociálního úseku, kde jsou roztříděny a předány následně vedoucím příslušných oddělení přímé péče.
2. Doporučené zásilky, balíky a důchody pro uživatele předává poštovní doručovatelka zaměstnancům DNS pověřeným k manipulaci s těmito zásilkami, které zajistí jejich doručení uživatelům prostřednictvím zaměstnanců sociálního úseku.

IX.
OSTATNÍ SLUŽBY

V hlavní budově jsou k dispozici zprostředkované služby hrazené uživatelem:

1. **Kadeřník, pedikúra, pradlenka a švadlenka** – poskytují své služby v přízemí DNS, jejich provozovatelé si sami určují otevírací dobu i cenu za služby.
2. **Kiosek** – maloobchodní prodejna smíšeného zboží hned za vstupem do hlavní budovy. Nabízí základní sortiment potravin a zboží denní potřeby. Ostatní požadované zboží zajišťuje na přání uživatelů nákupem v prodejnách mimo DNS.
3. **Automat na horké nápoje** ve vstupní hale a u výtahů na oddělení 1 a 2.

X.
PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ, NÁMĚTŮ A PŘIPOMÍNEK

1. Každý uživatel může bezpečně, diskrétně a bez obav **podat podnět, připomínku nebo stížnost,** písemně či ústně, kterémukoliv vedoucímu zaměstnanci domova osobně nebo prostřednictvím svého zástupce (např. rodinného příslušníka), nebo poštou na adresu domova pro seniory, elektronickou poštou na adresu mbenda@novaslunecnice.cz nebo do jedné ze schránek určených k tomuto účelu, které jsou umístěny ve vstupní hale a v každém oddělení.
2. Pokud již stížnost byla vyřešena a je podána opakovaně, musí obsahovat nové skutečnosti k přešetření, aby se jí vedení DNS zabývalo.
3. Každá stížnost musí být vyřízena nejpozději do 30 dnů.
4. Řešením stížnosti nesmí být pověřena osoba, proti které je stížnost vedena.
5. Všichni uživatelé jsou při nástupu seznámeni s možností podávat podněty, připomínky a stížnosti. Plné znění pravidel pro vyřizování podnětů, připomínek a stížností je k dispozici v sesterně každého oddělení běžné i zvýšené péče, v knihovně DNS, v sociálním úseku nebo v úseku ředitele.

Na Hranicích 674/18, 181 00 Praha 8
bankovní spojení 115-1118020247/0100
IČ 71294287 telefon +420 266 007 310

XI.
POSTUP PŘI PORUŠENÍ VNITŘNÍHO ŘÁDU

Postup při prvním porušení vnitřního řádu ze strany uživatele

1. Při jakémkoliv porušení zásad Vnitřního řádu bude uživatel ústně upozorněn a požádán o zjednání nápravy.
2. O ústním napomenutí sepíše odpovědný zaměstnanec DNS zápis.
3. Pokud bude muset být uživateli věnována zvýšená péče z důvodu nadměrného požití alkoholu nebo návykových látek, bude platit za každý den poskytnutí zvýšené péče (převlékání lůžkovin, převlékání uživatele, zvýšený dohled atd.) **částku 500,- Kč**.

Postup vedení DNS při opakovaném porušování vnitřního řádu ze strany uživatele

1. Uživateli bude předáno **písemné upozornění** na opakované porušování Vnitřního řádu s poučením, že další opakování bude mít za následek další písemné napomenutí, po němž další porušení pravidel Vnitřního řádu může být důvodem k návrhu na ukončení platnosti Smlouvy a tím i pobytu v DNS. O ukončení pobytu uživatele v DNS rozhoduje vedení DNS.
2. V případě, že bude uživatel vyvolávat konflikty svou nesnášenlivostí, neslušným chováním, nadměrným požíváním alkoholických nápojů nebo užíváním návykových látek, bude na svoje nevhodné jednání upozorněn. Jeho konfliktní jednání bude následně projednáno s vedením DNS, ve výsledku s hrozbou ukončení Smlouvy.
3. Opakované porušování pravidel Vnitřního řádu bude mít za následek ukončení Smlouvy a ukončení pobytu v domově.

XII.
UKONČENÍ POBYTU V DNS

1. Uživatel může Smlouvu písemně vypovědět bez udání důvodu. Výpovědní lhůta pro výpověď uživatelem činí 30 dní.
2. Poskytovatel může Smlouvu vypovědět pouze písemně a jen z těchto důvodů:
   a) jestliže uživatel hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze Smlouvy (neplacení úhrady za služby, zamlčení výše příjmu nebo příspěvku na péči nebo jejich změn),
   b) jestliže uživatel i po opětovném napomenutí hrubě poruší povinnosti, které mu vyplývají z tohoto Vnitřního řádu DNS,
   c) pokud došlo ke změně zdravotního stavu a uživatel v důsledku této změny již nespadá do cílové skupiny, pro kterou je domov určen. Poskytovatel za těchto okolností již není schopen a oprávněn poskytovat sociální služby, které v důsledku této změny uživatel potřebuje a požaduje,

Na Hranicích 674/18, 181 00 Praha 8
bankovní spojení 115-1118020247/0100
IČ 71294287 telefon +420 266 007 310

d) v případě opakovaného porušování Vnitřního řádu DNS uživatelem po předchozí písemné výstraze, upozorňující na možné následky dalšího takového porušování (výpověď). Opakovaným porušením Vnitřního řádu DNS se rozumí, že k poručení došlo v průběhu tří měsíců od poslední písemné výstrahy.

e) pokud se uživatel bude zdržovat mimo DNS po dobu delší než 90 kalendářních dnů v průběhu jednoho roku, přičemž se do celkové doby pobytu mimo DNS nezapočítávají dny hospitalizace ve zdravotnickém zařízení.

3. Ukončení pobytu se děje i na základě:
   - přemístění uživatele (na jeho písemnou žádost) do jiného zařízení,
   - odchodu do domácího prostředí,
   - úmrtí uživatele.
4. Výpovědní lhůta Smlouvy z důvodů uvedených výše činí 30 dní a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, v němž byla výpověď uživateli doručena.

XIII.
PRÁVA A POVINNOSTI UŽIVATELŮ, ZAMĚSTNANCŮ A OSOB ZDRŽUJÍCÍCH SE V DNS

Povinnosti všech osob zdržujících se v DNS

- Neohrozit svým chováním bezpečnost uživatelů a nenarušovat jejich klidný život.
- Respektovat zákaz kouření ve společných prostorách DNS.
- Dodržovat zákaz skladování a odkládání věcí ve společných prostorách.
- V případě požáru se řídit pokyny zaměstnanců DNS a přítomných pracovníků hasičského sboru.
- Dodržovat zásady Vnitřního řádu DNS a ostatních vnitřních předpisů.

Práva uživatelů

- Respektovat jejich stav a s tím související důstojnost.
- Užívat společné prostory a vybavení domova.
- Požadovat vyúčtování svých plateb dle smlouvy a dodatků a vyplacení vratek v daném termínu.
- Požádat o přestěhování na jiný pokoj. DNS žádosti vyhoví, pokud mu v tom nebrání vážné provozní důvody nebo oprávněné zájmy jiných uživatelů.
- Nahlížet do osobní dokumentace, kterou vede DNS o poskytování sociální služby.
- Chránit jejich osobní údaje a zacházet s nimi v souladu s příslušnými právními předpisy, zejména s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/79 ze dne 27. 4. 2016, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních

Na Hranicích 674/18, 181 00 Praha 8
bankovní spojení 115-1118020247/0100
IČ 71294287 telefon +420 266 007 310

údajů a o volném pohybu těchto údajů, zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.

- Přihlásit se v DNS k trvalému pobytu.
- Ochraňovat je před jakýmikoliv formami zneužívání a diskriminace ze strany DNS nebo jeho zaměstnanců.
- Poskytovat ze strany DNS bezpečí a přiměřené riziko.
- Přijímat návštěvy podle své volby. Ve svém pokoji, souhlasí-li s tím spolubydlící, nebo ve společných prostorách DNS. Rozsah návštěvních hodin stanovuje DNS.
- Podávat podněty, připomínky a stížnosti.
- Svobodně projevovat své náboženství a víru.
- Vyžadovat právo na individuální přístup.
- Vyžadovat právo na informace o všech poskytovaných službách DNS.

Povinnosti uživatelů

- Seznámit se před nástupem do DNS s Vnitřním řádem a po uzavření Smlouvy jej dodržovat ve všech bodech.
- Poskytovat osobní údaje potřebné pro zajištění sociální služby.
- Pronajaté prostory (pokoje) a společné prostory DNS užívat pouze ke smluvenému účelu, udržovat pronajatý prostor po celou dobu nájmu minimálně ve stavu, v jakém mu byl pronajat. Udržovat svůj pronajatý pokoj vně i uvnitř v pořádku a čistotě, při dodržování veškerých požárních, bezpečnostních a hygienických norem a zásad.
- V pronajatých pokojích nehromadit nadměrné množství věcí nebo odpadků, které by ohrožovaly hygienické podmínky ubytování a poskytování služeb.
- Nepřenechávat pronajaté pokoje nebo jejich část třetím osobám ani tyto osoby zde přechovávat.
- Umožnit bez prodlení vstup do pokoje oprávněným osobám: sestrám, lékaři, osobě vykonávající hygienický dohled v DNS (deratizace, dezinsekce apod.) a osobám opravujícím závady či havárie.
- Při opuštění prostor DNS ve vlastním zájmu informovat pracovníky jednotlivých oddělení.
- Dodržovat v domě klid, dobré mravy a obecně závazné právní předpisy.
- Neobtěžovat ostatní uživatele nadměrným hlukem.
- Hradit cenu za ubytování, stravu a služby za podmínek uvedených ve Smlouvě.

Na Hranicích 674/18, 181 00 Praha 8
bankovní spojení 115-1118020247/0100
IČ 71294287 telefon +420 266 007 310

Práva poskytovatele

- Provádět opravy, případně úpravy a kontroly pronajatých prostor.
- Neručit za případné poškození, odcizení, jakož i jiné škody na věcech v majetku uživatele. Pronajímatel není v tomto smyslu povinen uzavírat jakékoliv pojistné smlouvy.
- Právo v závažných důvodech a po předchozí dohodě s uživatelem jeho přestěhování do jiného pokoje v DNS.
- Omezit přechodně návštěvy osob přicházejících za uživatelem, vyžadují-li to hygienicko-epidemiologické důvody, nebo jiné závažné provozní důvody.

Povinnosti poskytovatele a jeho zaměstnanců ve vztahu k uživateli

- Zabezpečit poskytování služeb péče dle zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách a standardů kvality poskytovaných služeb, odborně a prostřednictvím kvalifikovaných pracovníků.
- Zdržet se všech činností, které by bránily uživateli řádně užívat pronajaté prostory v souladu s předmětem Smlouvy.
- Provádět kontroly pronajatých prostor z hlediska požární ochrany a prevence a bezpečnosti práce z důvodu zajištění bezpečnosti uživatelů.
- Provádět vyúčtování zálohových plateb za služby a dle skutečných nákladů na ně vynaložených v souladu se zákonnými předpisy, včetně dodržování termínů na vrácení přeplatků.
- Dodržovat vůči uživatelům všechna pravidla a zásady standardů kvality poskytovaných sociálních služeb.
- Chránit v souvislosti s výkonem služby osobní svobodu, soukromí a osobní údaje uživatelů, získávat je a zpracovávat je pouze pro potřeby zajištění sociálních služeb.
- Chránit uživatele před jakoukoliv formou diskriminujícího zneužívání v souvislosti s poskytováním služby.
- Chránit osobní údaje uživatelů a zacházet s nimi v souladu s příslušnými právními předpisy, zejména dle nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/79 ze dne 27. 4. 2016, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů, zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.
- Na žádost uživatele poskytnout informace o tom, jak jsou jeho osobní údaje v DNS zpracovávány a chráněny, včetně zabezpečení jejich elektronické podoby. Na žádost uživatele provést případnou nápravu, odstranění závadného stavu, blokování, provedení opravy, doplnění nebo likvidaci osobních údajů.
- Přijmout, evidovat a vyřídit jakoukoliv stížnost uživatele na kvalitu, rozsah a průběh zajišťovaných služeb. DNS dbá o to, aby osoba uživatele nebyla podáním stížnosti jakýmkoliv způsobem dotčena či ohrožena.
- Chovat se ohleduplně k uživatelům a být vstřícný k jejich oprávněným potřebám.

Na Hranicích 674/18, 181 00 Praha 8
bankovní spojení 115-1118020247/0100
IČ 71294287 telefon +420 266 007 310

XIV.
ZÁVĚREČNÉ INFORMACE

Aktuální informace o aktivitách, otevíracích dobách, ordinačních hodinách lékařů, časovém harmonogramu jídel, další závažná sdělení apod. jsou umísťovány na nástěnkách v hale i v odděleních. Aktuální informace jsou umístěny i na webových stránkách DNS (www.novaslunecnice.cz).

Uživatel v DNS je povinen se s Vnitřním řádem před svým nástupem seznámit a po uzavření Smlouvy jej dodržovat. Tento vnitřní řád obdrží uživatel vždy při podpisu Smlouvy. Vnitřní řád je k dispozici v knihovně DNS, dále na požádání v sociálním úseku, v úseku ředitel nebo v sesternách ve všech odděleních.

Přílohy:

1. Ceník ubytování
2. Ceník stravování
3. Ceník služeb