

CENTRUM SEŇORINA, z. s.

Na Poříčí 1933/36, 110 00 Praha 1 – Nové Město

Email: socialni.pracovnice@centrum-seniorina.cz

Tel. pro žádosti a rezervace: 792 753 736 (po-pá 8 – 15 hod)

Služba Centrum Seňorina, z.s. je odlehčovací služba registrovaná dle zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. pod identifikátorem 5693449.



CENTRUM SEŇORINA
péče o seniory

UJEDNÁNÍ O VNITŘNÍCH PRAVIDLECH a PRAVIDLECH SPOLEČNÉHO SOUŽITÍ v odlehčovací službě Centra Seňorina

Základem života v zařízení jsou zásady:

- Zařízení je kolektivní zařízení a je nutné respektovat jak práva každého, tak právo na nerušené poskytování sociální služby (práva jednoho nesmí narušovat práva druhého).
- Zařízení nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby a vytváří příležitosti, aby osoba mohla takové služby využívat (především bankovní služby, zkrášlovací služby, dopravu atd.).
- Služba je poskytovaná jako podpora v oblastech, ve kterých si klient neumí pomoci sám. Služba nenahrazuje schopnosti klienta.
- Služba může pomoci jen, pokud klient sám chce svoji situaci ovlivňovat, příp. měnit, a o pomoc stojí, příp. je v takovém stavu, že není schopen svoji situaci posoudit a je plně odkázán na péči poskytovatele.

Klient a poskytovatel se dohodli na následujících pravidlech:

POKOJ A DALŠÍ PROSTORY:

1. Poskytovatel je povinen se o prostory zařízení řádně starat a udržovat je k příjemnému bydlení. Zajišťuje klid pro bydlení.
2. V pokoji i mimo pokoj se klient zavazuje chovat k lidem a vybavení hezky. Může se volně pohybovat po budově a využívat společné prostory.
3. Klient se zavazuje nevstupovat do pokojů ostatních klientů, pokud k tomu od nich nemá aktuální souhlas.
4. Pokud se něco v zařízení pokazí, klient to řekne poskytovateli. Poskytovatel zajistí neprodleně opravu.
5. **Užívání kuchyňky, resp. vaření si/ohřívání za použití rychlovarné konvice, mikrovlnné trouby či lednice v majetku poskytovatele, je možné jen v přítomnosti zaměstnanců poskytovatele.**

ZMĚNY V POKOJI A VYBAVENÍ POKOJE:

6. Klient není oprávněn provádět změny v pokoji (přesunovat skříň, postel atd.), úpravy ve vzhledu či funkčnosti nábytku a dalšího vybavení umístěného v zařízení včetně zdí.
7. Regulovat osvětlení společných prostor je oprávněn pouze poskytovatel.
8. **Vybavení vlastním nábytkem či elektronikou není možné, případné výjimky uděluje poskytovatel.**
9. Pokud klient používá **mobilní telefon**, je povinen ho mít pod dozorem nebo potichu, je povinen ho nenechávat hlasitě vyzvánět.
10. Opravy vybavení hradí majitel, pokud se to pokazilo. Pokud to někdo zničil, bude se řešit náprava škůdcem. Smluvní strany se k věcem druhých chovají šetrně a předcházejí poškození.
11. **Klient se zavazuje své oděvy a prádlo, ostatní své předměty v pokoji, včetně případné elektroniky a kompenzačních pomůcek, které jsou jeho majetkem, zřetelně označit, včetně později dokupovaného/přineseného. Není-li toho klient schopen, zajistí označení příbuzný.**
12. Věci osobní potřeby, doplňky apod. si klient ukládá na místech k tomu určených.
13. Klient může mít po domluvě s poskytovatelem **k dispozici signalizační zařízení**, které slouží k přivolání pomoci v případě nouze. Prostřednictvím signalizace se klient má možnost dorozumět s personálem. Klient se zavazuje využít signalizace jen v případě nutnosti.

NÁVŠTĚVY:

14. Klient sám může přijímat **návštěvy v čase od 8:00-18:00 hodin** (to není totéž jako, že kdokoliv klienta navštíví, když o to klient zjevně neprojevuje zájem). Výjimku tvoří zákaz návštěv vyhlášený celostátně, hygienickou stanicí či na doporučení hygienické stanice v důsledku eliminace vnesení nákazy zvenčí, v době zvýšeného výskytu přenosných onemocnění v populaci.
 - a) Klient má právo stanovit si, že si nepřeje návštěvu určité osoby na svém pokoji, ať ve své přítomnosti či nepřítomnosti. Poskytovatel zamezí takové osobě ve vstupu.
 - b) **Návštěvu, o kterou klient zjevně nejeví zájem a její přítomnost klienta zneklidňuje, příp. narušuje provoz zařízení, omezuje ostatní klienty, je poskytovatel povinen vykázat a využít dostupné možnosti k zamezení jejího dalšího vstupu**, dokud se nezmění přístup klienta, příp. dlouhodobě samotné návštěvy.
 - c) V případě hospitalizace klienta je možný vstup blízkých osob do pokoje klienta pouze za přítomnosti poskytovatele. Pokud by klient chtěl, aby do jeho pokoje v jeho nepřítomnosti blízké osoby v době hospitalizace vstupovaly, musí mít o tomto poskytovatel předchozí písemný záznam.
15. Návštěva se zvířetem je možná pouze na základě povolení poskytovatelem.
16. Návštěva nezletilým je možná za přítomnosti dospělé osoby, která je schopná usměrnit jeho jednání.
17. Z důvodu bezpečnosti (a ochrany majetku) **musí být návštěva ohlášena zaměstnanci poskytovatele předem, telefonicky či emailem.**
18. Klient se zavazuje pobývat s návštěvami převážně mimo svůj pokoj.
 - a) **Na vícelůžkovém pokoji může klient návštěvu přijmout jen po dohodě se spolubydlícím**, pokud je přítomen.
 - b) V případě přijetí návštěvy na vícelůžkovém pokoji zajistí klient, aby nebyl rušený spolubydlící. Není-li toho schopen a k rušení dochází, vykáže poskytovatel rušitele pomocí dostupných prostředků.
 - c) Klient se bude snažit tolerovat návštěvy druhého spolubydlícího, pokud ho nebudou významně omezovat.
19. Strany se dohodly, **že za porušení ujednání ze smlouvy bude bráno i nevhodné chování návštěv**, může-li je klient ovlivnit. Nemůže-li je klient ovlivnit, může poskytovatel jednostranně zakázat návštěvě vstup do prostor zařízení. Za nevhodné chování je považováno vše jako u nevhodného chování klient (agresivita, vytváření nepříjemného prostředí, omezování ostatních, vulgarity, osočování, prosazování se na úkor spolubydlícího, větrání prostor nebo topení bez souhlasu spolubydlícího, hlučnost, narušování intimity, poškozování majetku apod.).
20. Klient se zavazuje **neposkytovat v prostorách poskytovatele návštěvám nocleh.**
21. Poskytovatel si vyhrazuje právo přijímat v prostorách zařízení pracovní návštěvy (sponzory, donátory, pracovníky místních samospráv, potencionální zájemce o službu, pracovníky jiných sociálních zařízení atd.). Při přijímání návštěv se poskytovatel zavazuje zajistit maximálně možný hladký průběh návštěvy a nejnižší možnou míru zasahování do běžného chodu zařízení a soukromí klienta.

ÚKLID, ČISTOTA A HYGIENA:

22. Poskytovatel zajišťuje úklid (minimálně 1× denně), praní, žehlení, opravy ložního a osobního prádla (dle potřeby, pokud toho není schopen klient sám).
 - a) **Na úklidu svého prostoru se klient podílí.**
 - b) Pokud není schopen zajistit čistotu, poskytovatel mu pomáhá zajistit i úklid skříně, šuplíků (např. pro likvidaci zbytků jídel, odpadků apod.).
 - c) Poskytovatel zajišťuje odvoz komunálního a nebezpečného odpadu. Vše je v úhradě za ubytování.
 - d) Úklid způsobený nestandardním chováním se hradí fakultativně (např. znečištění prostor v opilosti).
23. **Klient pečuje o svou ranní i večerní hygienu v rámci svých možností a schopností sám. Sprchuje se a koupe dle potřeby, nejméně 1× za 3 dny.** Pokud to klient nezvládne sám, poskytovatel mu pomůže.
24. Smluvní strany se zavazují neobtěžovat ostatní přemírou zápachu a hluku. K tomu jsou povinné využívat účinné hygienické prostředky (např. sprchování, deodoranty, pravidelná údržba čistoty oblečení, využívání naslouchátka, aby nemuselo být křičeno apod.).
25. Nesmí se zanášet vlastní ani společný prostor odpadky a nadměrným množstvím vybavení a majetku (i nepatrné hodnoty).
26. Každý je povinen neznečišťovat prostory (např. zanechání neočištěné toalety, je-li schopen ji uklidit).
27. Praní a sušení prádla na pokojích není dovoleno, výjimku může udělit poskytovatel.

ÚSCHOVA CENNOSTÍ, FINANČNÍ PROSTŘEDKY KLIENTA:

28. Klient se zavazuje si neponechávat u sebe cennosti a částku vyšší než 1000,- Kč.

- a) Přesahující částku, maximálně však do výše 30 000,- Kč si klient zavazuje uschovat v trezoru v kanceláři poskytovatele oproti zápisu a podpisu klienta (zástupce), příbuzného a zaměstnance poskytovatele.
- b) Obvyklé cennosti se zavazuje klient uschovat v trezoru v kanceláři poskytovatele, hrozí-li, že by se mu z těla volným způsobem ztratily (např. jednoduchý odemykací mechanismus náušnic) nebo by se snadno poškodily (jemný řetízek, kde hrozí utrnutí).
- c) Cennosti přesahující obvyklé nebo cennosti vyšší hodnoty a částku přesahující uvedenou výši je klient povinen dát k odnosu ze zařízení příbuznému nebo zástupci.
- d) Vyzvednutí uložených cenností a finanční hotovosti bez přítomnosti klienta je možné pouze na základě klientova písemného souhlasu nebo zplnomocnění, příp. souhlasu příbuzného či zástupce.
- e) Poskytovatel upozorňuje, že nevhodné chování klienta ke svému majetku následně může vést ke krácení náhrady škody.

POŠKOZENÍ MAJETKU, NÁHRADA ŠKODY:

29. Nikdo nesmí poškozovat (ani nedbalostně) majetek druhého.

30. Věci zapůjčené klientovi zůstávají majetkem poskytovatele (např. rehabilitační pomůcky apod.). Klient je povinen s nimi zacházet šetrně, hospodárně, aby na věci nevznikla škoda, a při ukončení užívání (příp. smlouvy) je vrátit ve stavu, který odpovídá délce jejich šetrnému užívání a běžnému opotřebení.

31. Vědomě či zanedbáním poškozený majetek se hradí v rozsahu a za podmínek stanovených občanským zákonem.

- a) Poskytovatel upozorňuje na povinnost uhradit škodu i osobou, která nemá zachované rozhodovací a rozlišovací schopnosti.¹
- b) Poskytovatel upozorňuje, že zavinění škody pod vlivem omamných a závislostních látek je přitěžující okolností a současně je to považováno za vážné porušení smlouvy.
- c) Neuhrazení zaviněné škody do 14 dnů od jejího způsobení je vážným porušením smlouvy.

32. Pokud kterákoliv ze stran zjistí způsobení škody, je povinna nejpozději do 15 dnů oznámit (dle § 248 a 249 občanského zákoníku) tuto skutečnost druhé straně.

ODPOVĚDNOST POSKYTOVATELE ZA CHOVÁNÍ KLIENTA A PRÁVO POSKYTOVATELE:

33. Klient má právo vlastního jednání a poskytovatel nemůže za jeho jednání a chování přebírat odpovědnost a snižovat významným omezováním jeho důstojnost, samostatnost a vlastní právo podstupovat rizika.

34. Poskytovatel odpovídá pouze v rozsahu zanedbaného dohledu nad klientem, pokud byl sjednán.

35. Poskytovatel má právo:

- a) Odmítnout úkon, ke kterému se pracovníci necítí dostatečně kompetentní.
- b) Odmítnout provedení úkonu, je-li ohrožen život, zdraví pracovníka nebo průběh výkonu služby (např. slovní nebo fyzická agrese klienta směrem k pracovníkovi).
- c) Změnit klíčového pracovníka klienta.

VLASTNÍ POTRAVINY KLIENTA:

36. Klient má právo mít v zařízení vlastní potraviny. Ukládá si je do společné lednice (či boxu nad lednicí pro trvanlivé potraviny), v malém množství, po jejich označení vlastním jménem a v kvalitě odpovídající hygienickým normám.

37. Klient nesmí přechovávat potraviny ani jejich zbytky na pokoji, chodbách ani na jiných místech zařízení.

38. Pokud není klient schopen samostatně dodržovat tato pravidla, napomáhá mu poskytovatel, který je oprávněn hygienicky poškozené potraviny zlikvidovat bez náhrady.

39. Klient nesmí vyhazovat nic z oken.

40. Klient nesmí krmit místní zvířata (kočky, psy, holuby aj.).

41. Krmit rybičky ve společných prostorách může pouze poskytovatel.

¹ § 2920 zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník: v případech, lze-li to po ní spravedlivě vzhledem k jejím majetkovým poměrům a poměrům poškozeného žádat

PRAVIDLA CHOVÁNÍ:

42. Smluvní strany se zavazují/se dohodly:

- a) Dodržovat **noční klid od 22:00 do 06:00 hodin**. V této době se musí vyvarovat činností rušící spánek dalších klientů (přesvětlování prostoru, hluk, otřesy atd.). Využití TV, DVD, audio a video techniky je možné jen při snížení hlasitosti tak, aby nebyli rušeni ostatní (např. za pomoci sluchátek).
 - i. Na vícelůžkovém pokoji je nutné se vzájemně domluvit na hlasitosti, osvětlení, větrání, topení a dalších situacích ovlivňujících pohodlné a klidné užívání prostor. **V případě sporu klientů je oprávněn rozhodnout poskytovatel.**
- b) **Nepřechovávat nebezpečné předměty, zbraně, chemikálie** či věci hygienicky závadné.
- c) **Uschovávat ostré předměty u poskytovatele.**
- d) **Nemanipulovat s otevřeným ohněm** (zapalování svíček, cigaret, zápalek) v celé budově služby.
- e) **Kouření je povoleno pouze na balkóně za asistence poskytovatele.**
 - i. **Klient u sebe nebude držet zápalky, zapalovač nebo jiné zařízení způsobilé vytvořit oheň.** Tyto věci si uschová u poskytovatele, který mu je na jeho žádost vydá a následně po použití opět uschová.
- f) **Neužívat agresivní formu komunikace**, příp. neomezovat nebo fyzicky nenapadat druhou stranu, sebe, ostatní klienty a jiné přítomné osoby ve službě (i mimo prostor služby). Nechovat se způsobem, jehož záměr nebo důsledek vede ke snížení důstojnosti jiných osob.

Za nepřijatelné chování porušující smluvní ujednání je považováno zejména: agresivita, vytváření nepříjemného prostředí, omezování ostatních, vulgarity, osočování, prosazování se na úkor ostatních, větrání prostor nebo topení bez souhlasu ostatních, hlučnost, narušování intimity, poškozování majetku apod.

Za nevhodné chování, které porušuje pravidla, je považováno také: vymáhání dáreků, drobností a pozorností, krádeže (i nepatrné hodnoty), plivání, vyhrožování, fyzické, verbální a sexuální útoky a obtěžování ostatních osob (fyzické nežádané kontakty: doteky, objímání, poplácávání apod., verbální: slovní narážky, nevhodné vtipy, sexuální návrhy).
- g) **Dodržovat partnerské jednání**, vykáni, nediskriminovat, respektovat lidskou důstojnost, neomezovat práva jiných (nevyvolávat spory, nepoškozovat dobré jméno, respektovat práva).
- h) Neprezentovat názory propagující násilí, rasovou či jinou nesnášenlivost.
- i) **Nevstupovat do technických prostor, prostor určených pro zaměstnance či pokojů ostatních klientů**, pokud k tomu nemá klient výslovné svolení.
- j) **Nepořizovat fotografie, zvukové a obrazové záznamy bez souhlasu ostatních.**
- k) Spolupracovat na řádném průběhu poskytování sociální služby.
- l) **Informovat poskytovatele o změnách v osobních poměrech** týkajících se poskytování služby (osobní údaje, změny v určení opatrovnictví, změny ve zdravotní oblasti apod.).

43. Konzumace alkoholu a užívání omamných a psychotropních látek:

- m) Strany se zavazují nepožívat, neuchovávat a nedistribuovat omamné a psychotropní a jiné návykové látky (výjimkou jsou léčiva ordinovaná lékařem).
- n) Poskytovatel se v rámci služby stravování zavazuje nepodávat klientům alkoholické nápoje.
- o) Klient se vyvaruje nadměrné konzumaci vlastního alkoholu. **Pokud by požití alkoholu mělo za následek porušování zde ustanovených pravidel chování, je poskytovatel oprávněn požívání alkoholu klientovi zamezit, v případě opakování i ukončit poskytování služby.**
- p) Pokud by vlivem požití alkoholu došlo ke znečištění prostor zařízení, klient se zavazuje uhradit náklady na úklid a zvýšenou péči.
- q) **Klient se zavazuje nenabízet alkohol jiným osobám, zejména jiným klientům**, neboť tím může vážně ohrozit jejich zdraví.
- r) **Vstup osob do zařízení pod vlivem alkoholu či jiných omamných a psychotropních látek je zakázán.**

44. POSKYTOVATEL SE ZAVAZUJE:

- a) **jednat s klientem rovnoprávně, plně respektovat jeho důstojnost, samostatnost, posilovat jeho sebevědomí.**
- b) dodržoval všechny právní předpisy týkající se ochrany klientových ústavních práv, bezpečnosti, osobních údajů, ochrany před diskriminací a etický kodex ve vztahu k poskytované sociální službě.

- c) zajišťovat službu pro klienta podle principů dobré a bezpečné praxe, odborně a prostřednictvím kvalifikovaného personálu.
- d) chránit v souvislosti s výkonem služby klientovu osobní svobodu a soukromí.
- e) chránit klienta před jakoukoliv formou diskriminace a zneužívání v souvislosti s poskytováním služby.
- f) podporovat klienta přiměřeně k míře jeho postižení k co největší samostatnosti a k co nejmenší závislosti na okolí, podporovat ho v oblasti péče o vlastní osobu a osobních věcí.
- g) pomáhat chránit a respektovat soukromý majetek klienta a učinit taková opatření, aby se minimalizovalo nebezpečí jeho odcizení nebo zničení.
- h) zprostředkovat klientovi poskytnutí akutní lékařské péče.
- i) informovat bez zbytečného odkladu zástupce, případně další osoby uvedené klientem o případném zhoršení zdravotního stavu či o situaci klienta, kterou písemně vyznamenal.
- j) respektovat právo klienta na podání stížnosti. Vyřizovat stížnosti na kvalitu služby řádně a včas podle pravidel, se kterými je klient seznámen. Poskytovatel dbá, aby klient nebyl podáním stížnosti jakýmkoliv způsobem ohrožen.

ZDRAVOTNÍ ZÁSADY:

- 45. Strany se zavazují učinit i preventivní opatření k zamezení vzniku a šíření onemocnění, vč. infekčních chorob (např. smrkat do kapesníku, zakrývat si ústa při kašli, umývat si ruce atd.), dodržovat též potřebná a nařízená opatření a postupy, protiepidemiologická opatření, právní předpisy a doporučení.
- 46. Klient se zavazuje oznámit změnu svého zdravotního stavu, zejména propuknutí infekčního onemocnění nebo onemocnění, které jej značně omezuje nebo významně ovlivňuje péči o něj.
- 47. Klient je povinen poskytovateli hlásit své úrazy.
- 48. Pokud klient trpí infekčním onemocněním, které ohrožuje zdraví ostatních osob v zařízení, zavazuje se léčit vhodným způsobem, tak aby neohrožoval svojí nemocí ostatní (např. klid na lůžku, vyvarování se kontaktu s ostatními osobami, vyšetření lékařem, užívání předepsaných léků).
- 49. Trpí-li klient nemocí, kterou lze pozitivně ovlivnit léčbou tak, aby nebylo narušováno kolektivní soužití, zavazuje se tuto léčbu podstoupit (např. v případě psychiatrických obtíží).
- 50. Klient je povinen poskytovateli sdělovat změnu zdravotní pojišťovny, ošetřujícího lékaře a medikace neprodleně, nejpozději do 3 dnů.

ÚPRAVA PRAVIDEL:

- 51. **Tato pravidla může jednostranně změnit poskytovatel, ale musí s nimi prokazatelným způsobem seznámit klienta.**