

Domácí řád

Dokument je závazný pro: uživatele domova
návštěvy
rodinné příslušníky
opatrovníky
zaměstnance

Platný od: 1. 7. 2017

Revize : 05. 02. 2021

25.11.2022

30.12.2022

01.01.2023

15.03.2023

Domácí řád

Domácí řád Domova se zvláštním režimem Medela – péče o seniory o. p. s. popisuje a vymezuje základní pravidla společného soužití uživatelů služby (dále jen „uživatel“), jejich práva a povinnosti v souladu se zásadami a cíli poskytované sociální služby.

Domácí řád je závazný pro všechny uživatele, personál, rodinné příslušníky i návštěvy uživatelů a všichni jsou povinni jej respektovat.

1. Zahájení poskytování pobytové sociální služby (přistěhování uživatele do domova)

- 1.1. Zahájení užívání pobytové sociální služby je pro uživatele dnem přistěhování se do domova a dnem podpisu Smlouvy o poskytování sociální služby. Každá změna týkající se údajů uvedených ve Smlouvě o poskytování sociální služby je ošetřena dodatkem ke smlouvě.
- 1.2. Sociální pracovník seznámí uživatele s vedoucím pracovníkem přímé obslužné péče, který má v daný den službu. Od tohoto momentu začíná vedoucí pracovník přímé obslužné péče spolu s uživatelem plánovat poskytování sociální služby s ohledem na uživatelova přání, potřeby a zvyklosti. Během dvouměsíčního procesu adaptace uživatele na nové prostředí je mu přidělen klíčový pracovník (dále jen KP), který vytváří dle možností ve spolupráci s uživatelem a dalšími přizvanými osobami (rodinný příslušník, přítel apod.) individuální plán s osobními cíli uživatele.
- 1.3. Uživatel má právo na změnu KP z různých důvodů, které není povinen udávat. Výměnu může navrhnout také KP, který mapováním vztahu s uživatelem došel k závěru, že spolupráce uživatele s jiným KP by byla efektivnější a přínosnější. Změnu KP projedná stávající KP s uživatelem.
- 1.4. Vedoucí PSS, pokud je v den přistěhování uživatele na směně (v opačném případě ho zastoupí KP nebo pověřený pracovník přímé obslužné péče), provede kontrolu Soupisu osobních věcí a cenností uživatele, který uživatel (spolu s rodinou) vyplnil při balení. Vyplněný a překontrolovaný formulář je založen do sociální dokumentace uživatele.

2. Ubytování

- 2.1. V domově se zvláštním režimem Medela – péče o seniory o. p. s. je poskytováno ubytování v jednom jednolůžkovém a 18ti dvoulůžkových pokojích, bez sociálního zařízení (z dispozičních důvodů a s ohledem na rizika vyplývající pro cílovou skupinu). Celková kapacita zařízení je 37 míst.

- 2.2. Každý pokoj je opatřen zámekem a uživatel se sám může rozhodnout, zda chce využívat možnosti uzamykat si pokoj. V případě, že se zamykáním pokoje souhlasí pouze jeden z obou spolubydlících, přistupujeme ke zvolení možnosti pokoj nezamykat, abychom předešli omezování práv spolubydlícího. Uživateli, který má zájem o uzamykání pokoje, nabídneme jinou alternativu – uzamykatelný trezor v šatní skříni, uzamykání celé šatní skříně.

Pokud s možností uzamykání pokoje souhlasí oba spolubydlíci, zavazují se k úhradě výměny zámku a klíčů nebo pořízení duplikátu klíče od zámku společného pokoje, šatní skříně a trezoru v případě jejich ztráty či poškození. Náhradní klíče od všech pokojů jsou uloženy v zázemí ošetřujícího personálu, dále v trezoru u ředitelky domova.

- 2.3. Každý pokoj je standardně vybaven (podle počtu osob bydlících v pokoji) elektricky ovládaným polohovacím lůžkem s antidekubitní matrací (v případě potřeby jsou dovybaveny vzduchovou antidekubitní matrací s kompresorem) včetně lůžkovin, nočním stolem s uzamykatelnou zásuvkou, uzamykatelnou šatní skříni s nadstavbou, stolem, židlemi, mobilním signalizačním zařízením pro nouzové přivolání personálu, nočním světlem do zásuvky (pokud si ho uživatel přeje), stolní lampičkou a velkou televizí.

- 2.4. Sociální zařízení je společné. Na centrální chodbě domova se nachází 5 toalet (madla po obou stranách, vyvýšená toaletní mísa, zařízení pro nouzové přivolání personálu) a jedno WC označené symbolem vozíčkáře (dostatek prostoru pro vstup osob na vozíčku, madla po obou stranách, vyvýšená toaletní mísa, zařízení pro nouzové přivolání personálu, snížené umyvadlo, nastavitelné zrcadlo), součástí toalet jsou také umyvadla. Hygiena je zajišťována v centrální koupelně, kde si uživatelé zajišťují hygienu buď sami, nebo za pomoci či dohledu PSS. Centrální koupelna je po dobu jejího nepoužívání zamčená, dle potřeb a přání uživatele ji personál zpřístupní. Sociální zařízení je uživatelům k dispozici nepřetržitě.

- 2.5. Uživatel si může po schválení ředitelkou domova dle vlastního přání a požadavků pokoj doplnit svým nábytkem a vybavením (vzhledem k dispozičním možnostem a k zajištění dostatečného prostoru v přístupu PSS k uživateli), např. křeslem, poličkami, obrazy, fotkami, lampičkami, vázami, atd. nebo menšími spotřebiči (rádio).

S pořízením elektrických spotřebičů souvisí také provedení revize (pouze u spotřebičů po uplynutí dvouleté záruční doby) na náklady uživatele a pravidelné hrazení rozhlasových poplatků za užívání spotřebičů uživatelem. Pokud je nový elektrospotřebič, včetně rozdvojků, nabíječky apod., tak vždy musí projít kontrolou, způsobilým zaměstnancem. Náklady spojené se stěhováním a pořizováním dalšího nábytku do svého pokoje v domově si uživatel hradí na vlastní náklady.

- 2.6. V pokoji může po dohodě s poskytovatelem provádět uživatel menší změny. Pokud by zásah představoval zvýšené náklady na následnou opravu a navrácení do původního stavu,

je uživatel seznámen s tím, že náklady na opravy uhradí v plné výši. Jedná se například o umístění velkého počtu poliček nebo obrázku na stěnu odpovídající části pokoje uživatele. Není přípustný žádný zásah do nosných konstrukcí stropu a stavební úpravy měnící dispozice pokoje (vzhledem k rozmístění signalizačních zařízení).

- 2.7. Uživatel se kdykoli během poskytování sociální služby může rozhodnout, zda si přeje vstupní dveře svého pokoje označit jmenovkou nebo jiným způsobem, který mu usnadní orientaci v prostoru, nebo naopak neoznačovat nijak (ani jmenovkou).
- 2.8. Cena ubytování je stanovena na 8400Kč za měsíc (30 dní), tj. 280Kč za den.
- 2.9. Cena ubytování zahrnuje také další režijní náklady – topení, dodávka teplé, studené vody a elektrické energie, úklid, praní osobního prádla a ošacení, žehlení, drobné opravy oděvů, které lze opravit pouze v ruce, bez použití šicího stroje, odvoz odpadu.
- 2.10. Mimo ubytování má uživatel možnost využívat společných prostor domova:
 - Společenská místnost spojená s jídelnou
 - Reminiscenční koutek (v rámci společenské místnosti – před vstupem do společenské místnosti)
 - Zastřešené posezení na terase
 - Přilehlá zahrada
 - Altán na zahradě
 - Chodba
- 2.11. Přespávání cizích osob v pokojích uživatelů je přísně zakázáno. Povoleno pouze pro rodinného příslušníka uživatele, u něhož došlo k akutní změně zdravotního stavu, a to po dohodě s vedením domova a souhlasem spolubydlícího.
- 2.12. V domově Medela není povoleno chovat domácí ani jiná zvířata nebo si je během čerpání sociální služby pořizovat. V případě potřeby a přání uživatele se můžeme pokusit zajistit častější návštěvu canisterapeutky se psem. Návštěva rodinných příslušníků s domácím mazlíčkem je povolena, pokud se setkání koná pouze s daným uživatelem a neomezuje ostatní uživatele v užívání společných prostor nebo nevzbuzuje-li strach či obavy ostatních uživatelů.
- 2.13. Pokud společné soužití uživatelů ve dvoulůžkovém pokoji nefunguje, může na potřebu změny spolubydlícího upozornit personál (na základě pozorování chování obou uživatelů) nebo nespokojený uživatel sám. Situaci uživatel společně se sociální pracovnící, KP prodiskutují a po uvolnění vhodnějšího místa v jiném pokoji pomůžou uživateli přestěhovat se. Změna pokoje je ošetřena dodatkem ke smlouvě.
- 2.14. Uživatel může být po předchozím projednání se sociální pracovnící, KP vedoucí PSS,

vrchní sestrou a ředitelkou domova přestěhován do jiného pokoje/jiných prostor domova po dobu nezbytně nutnou při vzniku havarijní situace v jeho pokoji (požár), z jiných provozních důvodů (malování pokoje) nebo režimových opatření (izolace uživatele).

3. Důchody, úhrada za poskytování sociální služby a vratky za nečerpané služby

- 3.1. Uživatel si u sociální pracovnice stanoví způsob výplaty důchodu. Může si zvolit výplatu důchodu v hotovosti nebo na vlastní účet. Uživatel je povinen zaplatit úhradu za poskytování sociální služby v pokladně domova u sociální pracovnice nebo převodem na účet domova.
- 3.2. Pokud má uživatel ustanoveného zvláštního příjemce důchodu, jedná sociální pracovnice přímo s ním, stejně tak u zvláštního příjemce příspěvku na péči.
- 3.3. Po zaplacení úhrady musí uživateli zůstat minimálně 15% z jeho příjmu, pokud mu zůstane částka nižší, je uživateli stanovena snížená úhrada za poskytování sociální služby. Poskytovatel je oprávněn dohodnout se s rodinnými příslušníky uživatele na spoluúčasti na doplacení úhrady do celkové výše v rámci doplčkové dohody.
- 3.4. Jednou za půl roku (k 30. 6. a k 31. 12.) je prováděno vyúčtování úhrad za předešlé měsíce tak, aby odpovídalo reálnému čerpání poskytovaných služeb podle kalendářních dnů v měsíci. Přeplatek úhrady se vyplácí uživateli, pokud není stanoveno jinak, do depozit do 15. dnů od vyúčtování. Doplatek úhrady je uživatel povinen zaplatit do 15. dnů. Pokud doplatek úhrady pokryje obnos financí v depozitech uživatele, je vypočtený obnos převeden na účet poskytovatele, není-li stanoveno jinak.
- 3.5. Uživateli jsou vedena depozita. Dle svých potřeb do nich může uživatel vkládat nebo z nich vybírat peníze. Depozita jsou vedena u sociální pracovnice v trezoru. Nedohodne-li se sociální pracovnice s uživatelem jinak, odečte z peněz uložených v depozitech každý měsíc doplatky za léky, zdravotní potřeby, pomůcky nebo inkontinenční pomůcky (zakoupené nad limit hrazený zdravotní pojišťovnou) a čerpané fakultativní činnosti. Uživateli je kvartálně předáno vyúčtování depozit a příslušné doklady o platbách.
- 3.6. Pokud uživatel zaplatil úhradu za celý měsíc, ale služby domova nečerpal po dobu celého měsíce, vzniká mu nárok na vrácení poměrné částky za nečerpané služby:
 - a) Uživatel neodebral **celodenní stravu** z důvodu pobytu mimo zařízení (hospitalizace, dovolenka, aktivity mimo domov aj.), náleží mu vratka ve výši 90Kč/den (pokud odhlásil stravu 2 dny předem uživatel, osoba blízká nebo opatrovník u sociální pracovnice, nutnost odhlášení stravy neplatí u hospitalizace uživatele)
 - b) Uživatel neodebral určitou **část z celodenní stravy** z důvodu pobytu mimo zařízení (návštěva u rodiny, aktivity mimo domov, návštěva lékaře aj.) a nahlásil svůj pobyt mimo

zařízení sám uživatel, osoba blízká nebo opatrovník minimálně 2 dny předem sociální pracovníci, připraví mu před odjezdem pracovník kuchyně náhradu za neodebranou stravu formou potravinového balíčku v částce odpovídající neodebrané stravě (nárok na finanční vratku v tomto případě nevzniká)

c) Za nečerpané **ubytování nevzniká** nárok na vratku

d) Uživatel nečerpal žádné **ošetřovatelské služby** domova v době delší než jeden den (tj. od 00.00 hod. do 24.00 hod.), vzniká mu nárok na vratku příspěvku na péči ve výši jedné denniny podle počtu kalendářních dnů v daném měsíci.

4. Úschova cenností

4.1. Uživatel může požádat sociální pracovníci kdykoli během poskytování sociální služby o úschovu cenností, vkladních knížek nebo peněz oproti potvrzení o úschově.

4.2. Úschova cenností se řídí pracovním postupem č. 14.

4.3. Domov neodpovídá za cennosti a finanční prostředky, které nebyly převzaty do úschovy.

4.4. V případě úmrtí uživatele je rodina informována zdravotní sestrou. Cennosti uživatele jsou předány sociálnímu pracovníkovi, v případě jeho nepřítomnosti zdravotní sestře, která je uloží do trezoru. Ostatní věci jsou zabaleny do pytle, označeny visačkou a uloženy ve skladu. Osobní věci a doklady zemřelého by měl vyzvednout někdo z rodiny (je dobré se ohlásit předem, aby mohl poskytovatel všechny věci připravit). Hotovost v depozitech a finanční prostředky vydává sociální pracovníce pouze na základě vyrozumění o vyřízení pozůstalosti.

5. Stravování

5.1. Stravování je v domově zajištěno vlastní kuchyní v rozsahu tří hlavních a dvou vedlejších jídel.

5.2. Cena stravování je stanovena na 7050Kč za měsíc (30 dnů), tj. 235Kč za den.

5.3. Stravování se poskytuje v souladu se zásadami zdravé výživy a vyváženého stravovacího režimu dle předem zveřejněného jídelního lístku. Změna jídelníčku je vyhrazena. Uživatel si může dle svých chuťových preferencí a dietního režimu vybrat každý pátek ze dvou jídel – slané nebo sladké varianty bezmasého obědu.

5.4. Stravu uživatelům podáváme v jídelně nebo v pokojích uživatelů dle individuálních přání a zvyklostí. Při nemoci či nevolnosti uživateli podáváme stravu vždy v pokoji. Uživatel má

právo používat své nádobí (hrnek, talíř, příbor – NE HLINÍKOVÝ), které si s sebou vždy přináší a umytý odnáší zpět do pokoje (aby byla vyloučena záměna).

- 5.5. Dietní stravu zajistíme na základě přání uživatele nebo dietního opatření na základě lékařského doporučení v dietě racionální (bez omezení), diabetické a další specifické diety, dle individuálních potřeb po konzultaci s nutriční sestrou. Podle potřeb, přání a zvyklostí uživatele připravíme stravu také ve formě krájené, kašovitě, mleté nebo upravené pro podání janettou (mixovaná strava).
- 5.6. Pokud u uživatele dojde na základě změny zdravotního stavu, po hospitalizaci nebo z jiného důvodu, ke změně stravy, kterou indikoval lékař, personál neodkladně na vzniklou situaci upozorní uživatele a jeho rodinné příslušníky. Změna stravy je ošetřena dodatkem ke smlouvě a zapracována do individuálního plánu (příp. Plánu péče).
- 5.7. Uživatelům, kteří nemohou ze zdravotních nebo jiných vážných důvodů přijímat běžnou stravu ani v podobě stravy mechanicky upravené, což mají i lékařsky potvrzené (PEG, NGS), zajistíme alternativní výživu ve formě umělé stravy, která je indikována lékařem gastroenterologické ambulance. Tato forma stravy je částečně hrazena z veřejného zdravotního pojištění, doplácí uživatel/rodina. Nutriční strava a nápoje jako doplněk stravy, jsou hrazeny uživatelem/rodinou v případě, že nejsou písemně indikovány gastroenterologem. Tito uživatelé nehradí stravu.
- 5.8. Uživatelům, kteří mají PEG, NGS a jsou zároveň schopni přijímat stravu ústy, bude cena za stravování stanovena individuálně.

5.9. Doba vydávání stravy:

Snídaně	07:00 - 09:00 hodin
Oběd	12:00 - 13:00 hodin
Svačina	15:00 - 15:45 hodin
Večeře	17:00 - 17:45 hodin
II. Večeře	19:30 - 20:00 hodin

(ke každému jídlu jsou nabídnuty tekutiny)

- 5.9. Uživatelé si mohou vlastní potraviny nechat uložit do vyčleněné lednice v kuchyni. Taktéž mohou o uložení potravin pro své blízké požádat rodinní příslušníci. Personál potraviny označí jménem a datem jejich uložení do lednice, při vhodné příležitosti uložené potraviny podávají danému uživateli nebo o jejich vydání požádá sám uživatel.
- 5.10. V domově je stanovena stravovací komise, jejímiž členy jsou ředitelka, sociální pracovnice, vrchní sestra, kuchař a nutriční sestra. Projednává připomínky uživatelů ke stravování a zaměřuje se na vhodnost a kvalitu stravy. Komise se schází 1x za 6 měsíců, častěji v případě

potřeby. Uživatelé mohou své připomínky ke stravování nahlásit personálu nebo v písemné formě vhodit do schránky důvěry u vstupních dveří domova nebo v jídelně (výška schránky upravena pro potřeby uživatelů na vozíčku). U verbálně nekomunikujících uživatelů sledují reakce na stravu PSS pracovníci během podávání stravy uživatelům, a pokud zjistí nespokojenost, zapíše situaci do formuláře podání stížnosti.

- 5.11. Uživatelé mají neustále k dispozici čerstvé nápoje v jídelně na komodě u vstupu do kuchyně. Nápoje se mění dle ročního období (teplý čaj, šťáva s vodou, voda s citronem apod.). Konvice s neslazeným čajem je označena piktogramy. Tamtéž se nacházejí také sklenice nebo hrnky k potřebám uživatelů. Imobilním uživatelům jsou nápoje podávány rovnou do pokoje v konvicích a dodržování pitného režimu je zajištěno dle harmonogramu. Mimo pitný režim je ke snídani nebo svačině podáván jiný nápoj (např. melta, káva, kakao, mléko).
- 5.12. Sám uživatel (příp. osoba blízká nebo opatrovník) je povinen nahlásit svůj pobyt mimo zařízení minimálně 2 dny předem sociální pracovníci, aby mu vznikl nárok na vratku za neodebranou stravu.

6. Péče o hygienu a prádlo

- 6.1. V rámci podpory uživatelovy míry soběstačnosti poskytujeme pomoc uživateli až u úkonů, na které mu jeho schopnosti a dovednosti nestačí. Předcházíme tak poskytování nadměrné pomoci, podporujeme stávající schopnosti a dovednosti uživatele a motivujeme k jejich zlepšování.
- 6.2. Míra soběstačnosti každého uživatele je vymezena ve Smlouvě o poskytování sociální služby, v příloze č. 1 „Sjednaný rozsah a průběh poskytování sociální služby“. Personál během poskytování služby mapuje, zda rozsah a průběh nastavené služby odpovídá přáním, potřebám a zvyklostem uživatele (= individuální plánování), pravidelně ho přehodnocuje, vyhodnocuje a realizuje.
- 6.3. Před odevzdáním osobního prádla uživatele do prádelny ho personál označí štítky se jménem na vnitřní stranu oděvu. Důvodem je ochrana proti možné záměně prádla ve společné prádelně a snadnější rozdělení vypraného prádla zpět uživatelům. Každý nově přinesený oděv nahlásí rodinní příslušníci nebo uživatel personálu, který zajistí jeho označení štítkem se jménem. O nenahlášených svršcích nemůžeme následně personál vědět a nenese za ně zodpovědnost.
- 6.4. Služby prádelny zahrnují praní, žehlení osobního i ložního prádla, drobné opravy oděvů. Za drobné opravy nepovažujeme například zúžení oděvů, oprava zipů apod. V tomto případě osloví personál rodinné příslušníky ohledně možnosti nápravy oděvu nebo zajištění oděvu nového.

- 6.5. Personál je povinen zajistit dodržování hygienických předpisů. Při zjištění závad (např. uložení plesnivého jídla ve skříni, založení použité inko. pomůcky do šuplíku atd.) je personál oprávněn uživatele upozornit a vyzvat k nápravě, buď uživatel s pomocí PSS nebo sám PSS závadu odstraní vhodným způsobem. Do úklidu osobních věcí v pokojích (v příručním stolku, šatní skříni) se uživatelé zapojují dle svých možností a schopností. Pokud si úklid uživatel ani s pomocí PSS neprovede, udělá za něj PSS v celém rozsahu.
- 6.6. Úklid podlah společných prostor a pokojů, úklid toalet a centrální koupelny provádí personál pověřený úklidem každý den. Utírání prachu, umytí jídelních stolků, stolů v pokojích uživatelů provádí PSS dle harmonogramu.
- 6.7. Ložní prádlo mění uživatelům PSS podle potřeby při provádění toalety, nejméně však 1x za týden dle harmonogramu.
- 6.8. Při náhlém opuštění domova uživatelem v rámci hospitalizace jsou všechny jeho osobní věci uzamčeny PSS spolu se svědkem do šatní skříně. Pokud by rodinní příslušníci vyžadovali přístup k osobním věcem uživatele, je jim umožněn pouze za přítomnosti svědka – kohokoli z personálu.
- 6.9. Podle potřeb uživatele může personál zařídit také kadeřnické, holičské a pedikérské služby, které si uživatel hradí na vlastní náklady. U imobilních uživatelů je služba poskytnuta u lůžka.

7. Individuální plánování

- 7.1. Prostřednictvím individuálně plánovaných úkonů a činností zajišťuje personál uživateli službu, která v co největší míře odpovídá jeho požadavkům, přáním a zvykům.
- 7.2. Pokud uživatel není verbálně schopen vyjádřit svůj cíl, přání nebo požadavek, použije personál alternativní způsob komunikace pomocí obrázků, fotografií nebo předmětů. Nápomocen u plánování je nejen KP, ale může být přizván i rodinný příslušník, opatrovník nebo přítel uživatele.
- 7.3. O individuálních plánech vedou KP záznamy, které přehodnocuje na základě změn nebo jednou za půl roku. Podklady individuálních plánů jsou Plány péče a Plány rizik.

8. Fakultativní činnost a ostatní služby

- 8.1. Personál domova může na základě potřeby uživatele poskytovat nad rámec základních činností také fakultativní služby. Jedná se o možnost kopírování, telefonování, odvozu k lékaři a výlety (odvoz služebním vozidlem za účelem zprostředkování veřejných služeb).

- 8.2. Za fakultativní činnosti si zařízení účtuje skutečné náklady za tyto služby, uvedené v ceníku fakultativních činností.
- 8.3. Vyúčtování čerpání fakultativních činností je uživateli předloženo k proplacení do 3 dnů po čerpání služeb (telefonování po doručení měsíčního vyúčtování). Pokud nemá uživatel stanoveno jinak, odečte sociální pracovnice úhradu za fakultativní činnosti z peněz z depozit uživatele.
- 8.4. Domov navštěvuje 4-5x měsíčně canisterapeutka ze zapsaného spolku. Návštěva uživatele služby na jeho vlastní přání nad rámec běžně domluvených návštěv canisterapeutky, si hradí uživatel služby dle ceníku dodavatele.
- 8.5. Poskytovatel uživateli nabízí pomoc při zajišťování běžných veřejných služeb (kadeřnice, pedikérka, fyzioterapeutka a revize elektrospotřebičů). Uživatel za tyto služby platí částku dle ceníku dodavatele.
- 8.6. Poštovní zásilky adresované uživatelům zapisuje po jejich obdržení sociální pracovnice do Knihy pošty (společný server) a předává adresátovi. Vzhledem k zachování listovního tajemství sociální pracovnice pouze nabízí pomoc s otevřením a pročtením obsahu. V případě, že uživatele zastupuje opatrovník, předá zásilku opatrovníkovi.
- 8.7. Depozita uživatelů spravuje sociální pracovnice zdarma.

9. Ukončení Smlouvy o poskytování sociální služby a výpovědní důvody

- 9.1. Každá ze smluvních stran může Smlouvu vypovědět, nebo může být ukončena dohodou obou stran k dohodnutému datu.
- 9.2. Uživatel může Smlouvu vypovědět písemně bez udání důvodu. Výpovědní lhůta činí jeden kalendářní měsíc a začíná běžet od měsíce následujícího po měsíci doručení písemné výpovědi poskytovateli.
- 9.3. Poskytovatel může Smlouvu vypovědět z následujících důvodů:
 - a) Uživatel nezaplatil 2x úhradu za poskytované sociální služby do termínu stanoveného Smlouvou.
 - b) Uživatel zamlčel výši svého příjmu nebo neohlásil poskytovateli jeho navýšení či jinou změnu. Jedná se pouze o uživatele, jemuž byla stanovena z důvodu nedostatečného příjmu snížená úhrada.
 - c) U uživatele došlo k tak rozsáhlým změnám zdravotního stavu nebo jiných potřeb, které poskytovatel není schopen zajistit.

d) Uživatel pobývá mimo domov déle než 30 kalendářních dnů (s výjimkou hospitalizace či pobytu v jiném zdravotnickém zařízení) a poskytování sociální služby se jeví jako neúčelné.

9.4. Výpovědní lhůta u výpovědi ze strany poskytovatele je jeden kalendářní měsíc počínaje měsícem následujícím po měsíci, ve kterém doručil poskytovatel písemnou výpověď uživateli. Uživateli jsou v rámci poradenství poskytnuty kontakty na nejbližší zařízení, která by mu mohla poskytovat sociální služby s ohledem na jeho aktuální individuální potřeby.

10. Zdravotní péče

10.1. Domov poskytuje uživatelům zdravotní a ošetrovatelskou péči prostřednictvím svých zaměstnanců dle potřeb a zdravotního stavu uživatelů. Lékařskou péči zajišťuje praktický lékař, který v domově ordinuje minimálně 1x týdně (telefonické konzultace poskytuje denně dle potřeby). V ostatní dny je lékařská péče zajištěna lékařskou službou první pomoci nebo rychlou záchrannou službou.

10.2. Domov navštěvuje také lékař z oboru psychiatrie 1x v měsíci (telefonické konzultace poskytuje denně dle potřeby).

10.3. Všechny ostatní specialisty si ponechávají uživatelé své. Převoz sanitkou a doprovod zajišťuje rodina ve spolupráci s poskytovatelem.

10.4. Zdravotní péči poskytujeme uživatelům nepřetržitě 24hod. denně. V domově pracují zdravotní sestry pod vedením vrchní sestry, způsobilé k výkonu zdravotnického povolání bez odborného dohledu.

10.5. Uživatel si po zahájení užívání sociální služby může ponechat svého stávajícího lékaře, je mu však nabídnuta možnost přeregistrace u lékaře ordinujícího v domově. Všechny potřebné náležitosti spojené se změnou lékaře si zajistí zdravotnický personál domova. Uživatel je upozorněn, že pokud si zanechá svého stávajícího lékaře, je s tím spojena jeho zvýšená odpovědnost za obstarávání předpisů na léky, zdravotnický materiál, objednávání inko. pomůcek, zajišťování kontrol a dopravy v případě nemoci nebo potřeby ošetření. Uživateli je v domově poskytnuta pouze neodkladná akutní péče.

10.6. Uživatel má nárok na rehabilitační ošetrovatelskou péči v případě návratu z nemocnice a na základě indikace lékaře. Rehabilitační péči poskytuje po dobu 14 dní po návratu z nemocnice uživateli zdravotnický personál domova nebo v rámci fakultativní činnosti fyzioterapeutka, kterou si zajistí rodinný příslušník, případně domov po konzultaci s rodinou.

10.7. Informace o hospitalizaci uživatele podává pouze zdravotnický personál a informace o zdravotním stavu uživatele je oprávněn podávat pouze ošetřující lékař. V obou případech

se informace poskytují pouze osobě, kterou si uživatel určil a jejíž iniciály jsou uvedeny v sociální dokumentaci uživatele.

- 10.8. Uživateli je vedena zdravotní, ošetrovatelská a sociální dokumentace, do níž má uživatel a jím pověřená osoba právo na požádání nahlédnout.
- 10.9. Pokud má zdravotnický personál podezření na infekční onemocnění uživatele, je uživatel do kontroly lékařem povinen dodržovat režim, stanovený zdravotnickým personálem (nenavštěvovat společné prostory domova) a poté ošetřujícím lékařem až do doby vyléčení nebo zajištění péče ve zdravotnickém zařízení.
- 10.10. Uživatel je povinen informovat a předat zdravotnickému personálu vlastní léky. Pokud tak neučiní, nese odpovědnost za případné nesprávné užití těchto léků. Vzhledem k cílové skupině uživatelů, hrozí vysoké riziko užití léků jiným uživatelem, a s tím spojené zdravotní komplikace. Přípravu léků do lékovek a jejich podání provádí na základě lékařem stanovené ordinace pouze zdravotní sestra. Ta je také zodpovědná za správnost dávky, způsob a čas podání užití léků. Pokud klient užití léků odmítne, snaží se zdravotní sestra uživateli vysvětlit důsledky, které mohou nastat. Když i přesto užití léků odmítá, je to zapsáno IS Cygnus, a dále konzultováno s vrchní sestrou, a lékařem.

11. Ošetrovatelská péče

- 11.1. Úkony ošetrovatelské péče se uživatelům poskytují vzhledem k jejich potřebám a zdravotnímu stavu. Rozsah a průběh ošetrovatelské péče sestavuje zdravotnický personál ve spolupráci s KP do Plánu péče a Ošetrovatelského plánu v programu IS Cygnus (v tištěné podobě je Plán péče založen také ve složce Individuální plánování jednotlivých uživatelů, Ošetrovatelský plán se zakládá do zdravotnické dokumentace uložené v sesterně). Plán péče je užíván jako podklad pro individuální plánování služby každého z uživatelů.
- 11.2. Úkony přímé péče jsou hrazeny buď z příspěvku na péči (např. podávání stravy, pomoc při hygieně) a ošetrovatelské úkony jsou hrazeny ze zdravotního pojištění (např. aplikace injekce, ošetření ran).

12. Pobyt uživatele mimo domov

- 12.1. Uživatel může požádat o odemčení vchodových dveří a opuštění budovy domova z důvodu nákupu, procházky nebo posezení na terase či v zahradě domova. Personál ale zváží, zda u uživatele existuje riziko pádu, bloudění apod. a v případě uživatelské potřeby opustit budovu mu zaměstnanec dle momentálních personálních možností zajistí doprovod nebo se společně domluví na pozdější hodinu nebo jiném dni. Odchody uživatele spolu s rodinným příslušníkem nebo jiným doprovodem mimo domov nejsou omezeny. Odchod ze zařízení

na dobu delší než 6 hodin při předání klienta rodině se bude vyplňovat oznámení pobytu mimo zařízení.

- 12.2. Uživatel může opustit domov i na dobu delší než jeden den, což musí uživatel nebo jeho rodinný příslušník oznámit personálu minimálně 2 dny před odchodem a určit také den předpokládaného návratu (odhlášení stravy, příprava léků, jiných zdravotnických pomůcek apod.)
- 12.3. Během hospitalizace zůstává uživateli místo v domově zachováno, osobní věci uzamčeny v šatní skříni a uzamykatelném šuplíku a strava odhlášena.
- 12.4. Finanční náhrady za nečerpané služby při pobytu uživatele mimo domov řeší kapitola „Důchody, úhrada za poskytování sociální služby a vratky za nečerpané služby“.

13. Doba klidu

- 13.1. Noční klid je v zařízení stanoven od 21:00hod. do 7:00hod. V této době nesmí být uživatelé rušeni. Výjimkou je poskytování ošetrovatelské a zdravotnické péče, podávání léků a pravidelné kontroly pracovníky noční směny v pokojích uživatelů.
- 13.2. V době nočního klidu mohou uživatelé nadále sledovat společnou televizi v společenské místnosti nebo ve svých pokojích, nesmí však její hlasitostí omezovat ostatní uživatele.
- 13.3. Odpolední klid v domově je stanoven od 12:30hod. do 14:00hod.

14. Kouření

- 14.1. V celé budově domově je přísný zákaz kouření!
- 14.2. Uživatelům, návštěvám a zaměstnancům je povoleno kouřit pouze na vyhrazených místech.
- 14.3. Pro uživatele slouží terasa před hlavním vchodem do zařízení, pro zaměstnance zastřešené posezení u zadního vchodu pro personál.

15. Návštěvy

- 15.1. Návštěvní doba zařízení je omezena od 8:00hod. do 19:00hod. Návštěva mimo vymezenou dobu je možná po předešlé telefonické domluvě. Návštěvám doporučujeme nepřicházet v době plánovaného koupání uživatele (došlo by tak k narušení harmonogramu zařízení)

nebo ohlásit návštěvu alespoň den dopředu, aby mohlo dojít k přeplánování harmonogramu.

- 15.2. V období epidemií (z nařízení orgánů hygienické služby) nebo z jiných provozních důvodů či režimových opatření mohou být návštěvy omezeny nebo zakázány. Rodinné příslušníky informuje na webových stránkách, e-mailem, telefonicky a vyvěšením upozornění na vstupních dveřích.
- 15.3. Návštěvy mohou probíhat v pokojích uživatelů, pokud nedochází k narušování práv a soukromí spolubydlícího. Dále je k dispozici společenská místnost, reminiscenční koutek, terasa domova nebo přilehlá zahrada s altánem.
- 15.4. **Návštěvy jsou povinny se zapisovat do Knihy návštěv umístěné při vstupu do budovy!**
- 15.5. Osobám, které vzbuzují nedůvěru, v podnapilém stavu nebo podomním obchodníkům není vstup do zařízení povolen. Personál může vykázat ze zařízení návštěvu, která svým jednáním ohrožuje ostatní spolubydlící nebo narušuje klid a pořádek v domově. Personál poté zaznamená průběh situace do formuláře mimořádných událostí.
- 15.6. Budova zařízení se uzamyká v době mimo návštěvní hodiny od 19:00hod. do 8:00hod. O její odemčení mohou uživatelé požádat personál. Návštěvy zvoní na označený zvonek u hlavního vchodu do budovy.
- 15.7. Pokud návštěvy uživatelů odnášejí jakékoliv věci z pokoje patřící uživateli, je nutné nahlásit vše personálu, aby se předešlo podezření z odcizení nebo ztráty.

16. Kulturní život a aktivizační činnosti

- 16.1. Informace o kulturních či volnočasových aktivitách předává uživatelům personál nebo si mohou přečíst rozpis na nástěnce – v jídelně, na chodbě.
- 16.2. Každý z uživatelů se sám rozhodne, jaké akce a v jakém rozsahu se chce účastnit. Personál mu poskytne podporu a pomoc k tomu, aby se dané akce zúčastnit mohl.
- 16.3. Společenská místnost, která zároveň slouží jako jídelna, je vybavena televizí. Uživatelé mohou sledovat své oblíbené pořady dle tv programu nebo filmy cíleně pouštěné (např. filmy pro pamětníky). Uživatelé mohou televizi využívat i v době nočního klidu, aby nerušili svého spolubydlícího.

17. Stížnosti

- 17.1. Každý z uživatelů, jejich opatrovníků, rodinných příslušníků, přátel či jiných osob navštěvujících zařízení, může podat poděkování, podnět, připomínku nebo stížnost na kvalitu a způsob poskytování sociální služby nebo porušování práv uživatelů.
- 17.2. **Podnětem** je návrh na zlepšení služby u jednotlivých uživatelů nebo ve společném zájmu všech uživatelů.
Připomínka je kritické upozornění na zjištěný nedostatek v poskytování sociální služby.
Stížnost je sdělení nespokojenosti s přístupem, chováním nebo nečinností zaměstnanců poskytujících sociální službu domova.
Poděkování je pozitivní zpětná vazba na kvalitu a způsob poskytované služby, chování personálu nebo pozitivní ohodnocení organizace společenské akce.
- 17.3. Uživatelé mohou podat poděkování, podnět, připomínku nebo stížnost také v zastoupení svým rodinným příslušníkem, opatrovníkem, přítelem, sociálním pracovníkem, pracovníkem přímé obslužné péče, klíčovým pracovníkem, dobrovolníkem, nebo jiným uživatelem zvoleným zástupcem, v něhož mají důvěru, a to formou ústní, písemnou, v elektronické podobě, telefonicky, anonymně vhozením do schránky důvěry nebo v zastoupení zaměstnancem.
- 17.4. Všichni zaměstnanci včetně vedení domova jsou oprávněni přijmout podnět, připomínku, stížnost nebo poděkování.
- 17.5. Schránka důvěry je umístěna v uličce mezi vchodovými dveřmi a prosklenými dveřmi vedoucími na centrální chodbu zařízení u nástěnky a v jídelně. Její obsah je vybírán 1x za měsíc každé první pondělí sociální pracovníci se svědkem. O vybraném obsahu a otevření schránky je veden záznam (Výběr schránek důvěry) v Knize stížností, podnětů a připomínek, která je uložena u sociální pracovnice.
- 17.6. S mobilní schránkou důvěry sociální pracovnice navštíví v pokoji všechny imobilní uživatele. Obchůzka imobilních uživatelů s mobilní schránkou důvěry se provádí 1x za měsíc, vždy první pondělí (viz Pravidla pro podávání a vyřizování stížností)
- 17.7. S poděkováním, podněty, připomínkami a stížnostmi je nakládáno dle Pravidel pro podávání a vyřizování stížností. Ředitelka domova obdrží stížnost od sociální pracovnice založenou do Knihy stížností, podnětů a připomínek a rozhodne o tom, kdo stížnost bude řešit. Pokud si to povaha stížnosti žádá, může k řešení stížnosti zasednout multidisciplinární tým (sociální pracovník, vrchní sestra, vedoucí PSS, nutriční terapeut, kuchař, případně může být přizván rodinný příslušník).

17.8. Poskytovatel je u stížnosti povinen vyrozumět osobu o způsobu řešení písemnou odpovědí ve lhůtě 30 dnů od jejího přijetí (převzetí ze schránky důvěry). Zpětná vazba k anonymním stížnostem je vyvěšena veřejně na nástěnce u vstupu do zázemí ošetřujícího personálu po dobu 14 dnů od přijetí nebo převzetí ze schránky důvěry.

17.9. Seznam nadřazených institucí, kam se obrátit v případě nespokojenosti s vyřízením podnětu, připomínky nebo stížnosti:

Elpida o. p. s.

Na Bělidle 34
150 00 Praha 5
tel.: 724 301 281
e-mail: info@elpida.cz

JUDr. Stanislav Křeček

Údolní 39
602 00 Brno
tel.: 542 542 888
e-mail: podatelna@ochrance.cz
informační linka: 542 542 888

Český helsinský výbor, z.s.

Štefánikova 21
150 00 Praha 5
tel.: 602 646 940, 257 221 141
e-mail: lucie.rybova@helcom.cz

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR

Na Poříčním právu 1/376
128 01 Praha 2
tel.: 221 921 111

Rada seniorů České republiky z.s.s

Dům Radost
nám. Winstona Churchilla 2
130 00 Praha 3
tel.: 222 560 136
e-mail: rscr@rscr.cz

Krajský úřad - Moravskoslezský kraj

28. října 117
702 18 Ostrava
tel.: 595 622 222
fax: 595 622 126
elektronická podatelna: posta@msk.cz

Okresní správa sociálního zabezpečení

Frýdek-Místek

Palackého 115
738 01 Frýdek-Místek
tel.: 558 604 700

Zdravotní pojišťovny

Veřejný ochránce práv

18. Ochrana majetku domova a odpovědnost za škodu

- 18.1. Uživatelé a jejich návštěvy odpovídají za škodu na svěřeném majetku domova, majetku nebo zdraví ostatních uživatelů, zaměstnanců zařízení a jiných přítomných osob, která vznikla jeho úmyslným zaviněním.
- 18.2. Uživatelé a zaměstnanci jsou povinni šetrně zacházet s energiemi – topné, vodné, elektřina apod.
- 18.3. Uživatel nebo jiná osoba jsou povinni oznámit personálu vzniklou škodu, škodu, která vzniká nebo ohrožení, že škoda může vzniknout.
- 18.4. Uživatelům, jejich návštěvám a zaměstnancům je zakázáno do zařízení přinášet a uchovávat zbraně, hygienicky závadné potraviny a jiné předměty (narkotika, alkohol apod.) nebo uschovávat nebezpečné předměty (nože, nůžky, zapalovače apod.) a shromažďovat v pokojích předměty ve velkém množství (sběr papíru, láhví apod.), vyhazovat jídlo a jiné předměty z oken.
- 18.5. Z důvodu bezpečnosti a ochrany našich uživatelů žádáme jejich rodiny a přátelé, aby spolu s námi udržovali v našich domovech bezpečné prostředí. Hygienické potřeby, léky či holící strojky pečlivě uschováváme. Všechny rizikové předměty – ostré, špičaté, hořlavé - nože, nůžky, manikurní sada, jehly na šití, špendlíky, zápalky, svíčky vůbec nepatří do blízkosti seniora s demencí, může zapomenout, jak daný předmět použít, může i ochutnat nebo nechtěně ublížit druhému.
- 18.6. Každý pokoj a společné prostory jsou opatřeny protipožárními čidly s detekcí kouře. Pokoje, centrální koupelna a toalety jsou vybaveny signalizačním zařízením pro nouzové přivolání personálu.

19. Porušování Domácího řádu

- 19.1. Ustanovení Domácího řádu jsou závazná pro všechny uživatele domova, návštěvy, rodinné příslušníky, opatrovníky a zaměstnance. Jestliže dojde k události, která se neslučuje s Domácím řádem, zaměstnanci popíší událost na formulář mimořádných událostí. Na porušování a na následky porušování Domácího řádu jsou ústně upozorněny všechny zainteresované osoby. Ke každému porušení Domácího řádu se přistupuje individuálně.
- 19.2. Dále je nabídnuta možnost využít spolupráce s klíčovým pracovníkem, vrchní sestrou, psychologem, případně jiným zaměstnancem k řešení problémů, vedoucích k porušování Domácího řádu.

- 19.3. Jde-li o jednání nebo chování, jehož posouzení nebo vyšetření patří do pravomoci Policie ČR, je ředitelka domova povinna toto jednání oznámit.

20. Závěrečná ustanovení

- 20.1. Domácí řád v tomto vydání nabývá účinnosti 01. 07. 2017 a ruší Domácí řád vydaný 1. 10. 2014.
- 20.2. Aktualizace domácího řádu: 3/2023.
- 20.3. Všichni zaměstnanci i uživatelé jsou s Domácím řádem seznámeni a průběžně informováni o jeho změnách.
- 20.4. Domácí řád je uložen u sociálního pracovníka a ve zkrácené podobě tvoří součást Smlouvy o poskytování sociální služby.

Kateřina Valová
ředitelka domova