Domácí řád
Alternativní podoba s piktogramy

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

Platný od: 01. 07. 2017

Revize: 05. 02. 2021
25.11.2022
30.12.2022
01.01.2023
15.03.2023

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

Po přistěhování do domova uživatel podepíše Smlouvu o poskytování sociální služby.

Sociální pracovník představí uživateli jeho klíčového pracovníka, se kterým budou společně plánovat poskytování služby s ohledem na uživatelova přání, potřeby a zvyklosti.

Uživatel má právo kdykoli požádat o změnu klíčového pracovníka bez udání důvodu.

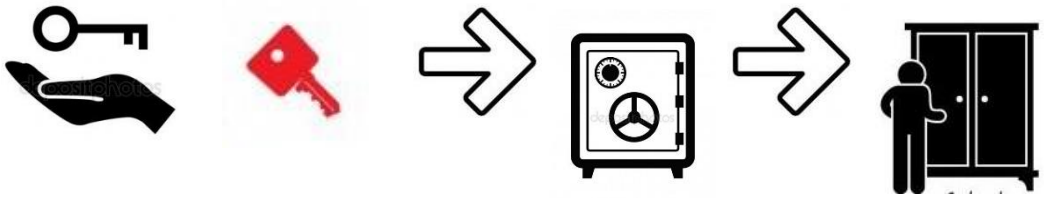
2. Ubytování

Každý pokoj je standardně vybaven elektricky ovládaným polohovacím lůžkem s antidekubitní matrací

(v případě potřeby jsou dovybaveny vzduchovou antidekubitní matrací s kompresorem) včetně lůžkovin, nočním stolkem s uzamykatelnou zásuvkou,

uzamykatelnou šatní skříní 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 Sociální zařízení je společné na centrální chodbě.

Uživatel se může rozhodnout, zda si přeje uzamykat svůj pokoj. Pokud se zamykáním souhlasí i spolubydlící, obdrží svůj klíč. V případě jeho ztráty si zajišťuje pořízení duplikátu na vlastní náklady. Pokud spolubydlící se zamykáním nesouhlasí, může uživatel využít možnosti uzamykatelného trezoru v šatní skříni.



Uživatel si může zvolit, zda chce svůj pokoj označit jmenovkou nebo jiným způsobem usnadňujícím jeho orientaci v prostoru.

Dovybavení pokoje vlastním nábytkem a vybavením

(křeslem, poličkami, obrazy, fotkami, lampičkami nebo menšími spotřebiči - rádio) je možné po domluvě s ředitelkou domova, stejně jako další úpravy pokoje. S pořízením elektrických spotřebičů souvisí také provedení revize (pouze u spotřebičů po uplynutí dvouleté záruční doby) na náklady uživatele a pravidelné hrazení rozhlasových a televizních poplatků za užívání.

Přespávání cizích osob v pokoji uživatele a chov domácích zvířat je v domově přísně zakázáno.

K přestěhování uživatele do jiného pokoje může dojít na jeho vlastní žádost, při havarijní situaci (požár), z jiných provozních důvodů (malování) nebo režimových opatření (izolace uživatele).

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

Uživatel si u sociální pracovnice stanoví způsob výplaty 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.

Po zaplacení musí uživateli zůstat minimálně 15% z jeho příjmu.

Pokud mu zůstane částka nižší, je uživateli stanovena snížená úhrada. Poskytovatel je oprávněn dohodnout se s rodinnými příslušníky uživatele na doplacení úhrady do celkové výše.

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.

Sociální pracovnice vede uživateli depozita. Nedohodnou-li se jinak, odečte z nich uživateli každý měsíc doplatky za léky, zdravotní potřeby, pomůcky nebo inkontinenční pomůcky a čerpané fakultativní činnosti.

Pokud uživatel nečerpal služby domova celý měsíc, vrací mu poskytovatel poměrnou část:

a) neodebraná **celodenní strava** z důvodu pobytu mimo zařízení (hospitalizace, dovolenka, aktivity mimo domov aj.), náleží vratka ve výši 90Kč/den

b) neodebraná určitá **část z celodenní stravy** z důvodu pobytu mimo zařízení (návštěva u rodiny, aktivity mimo domov, návštěva lékaře aj.), připraví pracovník kuchyně před odjezdem uživatele potravinový balíčku v částce odpovídající neodebrané stravě

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

d) nečerpány žádné **ošetřovatelské služby** v době delší než jeden den (tj. od 00:00 hod. do 24:00 hod.), vzniká nárok na vratku příspěvku na péči ve výši jedné denniny podle počtu kalendářních dnů v daném měsíci.

4. Úschova cenností

Uživatel může požádat sociální pracovnici o úschovu cenností, vkladních knížek nebo peněz oproti potvrzení o úschově. Domov neodpovídá za cennosti a finanční prostředky, které nebyly převzaty do úschovy.

5. Stravování

Stravování je zajištěno vlastní kuchyní v rozsahu tří hlavních a dvou vedlejších jídel. Uživatel si může dle svých chuťových preferencí a dietního režimu vybrat každý pátek ze dvou jídel – slané nebo sladké varianty bezmasého obědu. Stravu uživatelům podáváme v jídelně nebo v pokojích uživatelů dle individuálních přání a zvyklostí.

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, kašovité, mleté nebo upravené pro podání janettou (mixovaná strava).

Doba vydávání stravy:

Snídaně	7:00 – 9:00 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)

Uživatelé si mohou vlastní potraviny nechat uložit do vyčleněné lednice v kuchyni.

Sám uživatel (příp. osoba blízká nebo opatrovník) je povinen nahlásit svůj pobyt mimo zařízení minimálně 2 dny předem sociální pracovnici, aby mu vznikl nárok na vratku za neodebranou stravu.

6. Péče o hygienu a prádlo

Uživateli poskytuje pomoc personál 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.

Služby prádelny nezahrnují drobné opravy oděvů jako například zúžení oděvů, oprava zipů apod. V tomto případě osloví personál rodinné příslušníky ohledně možnosti nápravy oděvu nebo zajištění oděvu nového.

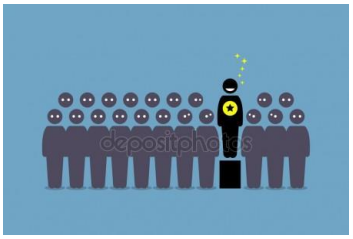
Při zjištění závad (např. uložení plesnivého jídla ve skříni, založení použité inko. pomůcky do šuplíku atd.) je personál oprávněn uživatele upozornit a vyzvat k nápravě, buď uživatel s pomocí PSS nebo sám PSS závadu odstraní vhodným způsobem.

Utírání prachu, umytí jídelních stolků, stolů v pokojích uživatelů provádí PSS dle harmonogramu. Ložní prádlo mění uživatelům PSS podle potřeby při provádění toalety, nejméně však 1x za týden dle harmonogramu.

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

Prostřednictvím individuálně plánovaných úkonů a činností zajišťuje personál uživateli službu, která v co největší míře odpovídá jeho požadavkům, přáním a zvykům.



Pokud uživatel není verbálně schopen vyjádřit svůj cíl, přání nebo

požadavek, použije způsob obrázků, fotografií

personál alternativní komunikace pomocí nebo předmětů.

Nápomocen u plánování je nejen KP, a vedoucí PSS, ale může být přizván i rodinný příslušník, opatrovník nebo přítel uživatele.

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, Podklady pro bazální stimulaci.

8. Fakultativní činnost a ostatní služby

Nad rámec základních činností nabízí poskytovatel možnost kopírování, telefonování, odvozu k lékaři a

výlety (odvoz služebním vozidlem za účelem zprostředkování veřejných služeb)

Za fakultativní činnosti si zařízení účtuje skutečné náklady za tyto služby, uvedené v ceníku fakultativních činností.

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.

9. Ukončení smlouvy o poskytování sociální služby a výpovědní důvody

Uvedeno ve Smlouvě o poskytování sociální služby.

10. Zdravotní péče

Domov poskytuje uživatelům zdravotní a ošetřovatelskou péči nepřetržitě 24hod. denně 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.

Domov navštěvuje také lékař z oboru psychiatrie 1x v měsíci (telefonické konzultace poskytuje denně dle potřeby). Všechny ostatní specialisty si ponechávají uživatelé své. Převoz sanitkou a doprovod zajišťuje rodina ve spolupráci s poskytovatelem.

Uživatel si po zahájení užívání sociální služby může ponechat svého stávajícího lékaře, je však upozorněn na zvýšenou odpovědnost za obstarávání předpisů na léky, zdravotnický materiál, objednávání inko. pomůcek, zajišťování kontrol a dopravy v případě nemoci nebo potřeby ošetření.

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.

11. Ošetřovatelská péče

Úkony ošetřovatelské péče se uživatelům poskytují vzhledem k jejich potřebám a zdravotnímu stavu. Rozsah a průběh ošetřovatelské péče sestavuje zdravotnický personál ve spolupráci s KP do Plánu péče a Ošetřovatelského plánu v programu IS Cygnus.

12. Pobyt uživatele mimo domov

Uživatel může požádat o odemčení vchodových dveří a opuštění budovy domova z důvodu procházky nebo posezení na terase či v zahradě domova. Personál ale zváží, zda u uživatele existuje riziko pádu, bloudění apod. a zajistí doprovod nebo se společně domluví na pozdější hodině nebo jiném dni. Odchody uživatele spolu s rodinným příslušníkem nebo jiným doprovodem mimo domov nejsou omezeny.

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.)

13. Doba klidu

Noční klid je v zařízení stanoven od 21:00hod. do 7:00hod., odpolední klid od 12:30 do 14:00hod. V této době nesmí být uživatelé rušeni. Výjimkou je poskytování ošetřovatelské a zdravotnické péče, podávání léků a pravidelné kontroly pracovníky noční směny v pokojích uživatelů.

14. Kouření

V celé budově domově je přísný zákaz kouření! Uživatelům, návštěvám a zaměstnancům je povoleno kouřit pouze na vyhrazených místech.

Pro uživatele slouží terasa před hlavním vchodem do zařízení, pro zaměstnance zastřešené posezení u zadního vchodu pro personál.

15. Návštěvy

Návštěvní doba zařízení je omezena od 8:00 do 19:00hod. Návštěva mimo vymezenou dobu je možná po předešlé telefonické domluvě. Budova zařízení se uzamyká v době mimo návštěvní hodiny od 19:00 do 8:00hod.

V období epidémií (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, facebookových stránkách, e-mailem, telefonicky a vyvěšením upozornění na vstupních dveřích.

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.

16. Kulturní život a aktivizační činnosti

Informace o kulturních či volnočasových aktivitách předává uživatelům personál nebo si mohou přečíst rozpis na nástěnce – v jídelně, na chodbě.

Každý z uživatelů se sám rozhodne, jaké akce a v jakém rozsahu se chce účastnit.

17. Stížnosti

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.

Každý z uživatelů, jejich opatrovníků, rodinných příslušníků, přátel či jiných osob navštěvujících zařízení, může podat poděkování, podnět, připomínku nebo stížnost na kvalitu a způsob poskytovaní sociální služby nebo porušování práv uživatelů, a to formou ústní, písemnou, v elektronické podobě, telefonicky, anonymně vhozením do schránky důvěry nebo v zastoupení zaměstnancem. Všichni zaměstnanci jsou oprávnění písemnost přijmout.

Schránky důvěry vybírá 1x za měsíc každé první pondělí sociální pracovnice uživatelů se svědkem. Obchůzka imobilních 1x za měsíc, s mobilní schránkou důvěry se provádí vždy první pondělí.

Ředitelka domova určí, kdo bude stížnost řešit. Pokud si to povaha stížnosti žádá, může k řešení stížnosti zasednout multidisciplinární tým (sociální pracovník, vrchní sestra, PSS, nutriční terapeut, kuchař).

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 zázemí ošetřujícího personálu po dobu 14 dnů od přijetí nebo převzetí ze schránky důvěry.

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

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

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

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR
Na Poříčním právu 1/376
128 01 Praha 2
tel.: 221 921 111

17. Ochrana majetku domova a odpovědnost za škodu

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.

Uživatelé a zaměstnanci jsou povinni šetrně zacházet s energiemi – topné, vodné, elektřina apod.

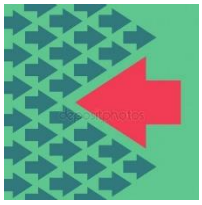
Uživatelům, jejich návštěvám a zaměstnancům je zakázáno

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.

Z důvodu bezpečnosti a ochrany našich uživatelů žádáme jejich rodiny a přátele, 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, manikúrní 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.

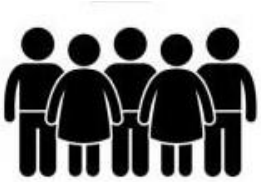
18. Porušování Domácího řádu

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.

Dále je nabídnuta možnost využít spolupráce s klíčovým pracovníkem, vrchní sestrou, psychiatrem, případně jiným zaměstnancem k řešení problémů, vedoucích k porušování Domácího řádu.



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

Domácí řád v tomto vydání nabývá účinnosti 1.7.2017 a ruší Domácí řád vydaný 1.10. 2014.
Aktualizace Domácího řádu: 3/2023.

Všichni zaměstnanci i uživatelé jsou s Domácím řádem seznámeni a průběžně informováni o jeho změnách.
Celá verze Domácího řádu je uložena u sociálního pracovníka.