Domácí řád

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

Platný od: 01.11.2022
Revize: 01.01.2023, 01.01.2024, 14.5.2024, 22.04.2025

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.

S tímto Domácím řádem jsou uživatelé či jejich opatrovníci seznámeni před podpisem smlouvy. Uživatel či jeho zákonný zástupce pak podpisem stvrzuje, že porušování Domácího řádu může být důvodem k výpovědi Smlouvy o poskytnutí 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 ve čtyřech jednolůžkových pokojích a 42 dvoulůžkových pokojů se sociálním zařízením. Celková kapacita zařízení je 88 míst.

2.2. Každý pokoj je opatřen zámkem 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 spolubydlící, 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 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, křesly, 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 na každém pokoji. Na chodbě v každém patře se nachází 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). Hygiena je zajišťována v koupelnách na příslušných pokojích, kde si uživatelé zajišťují hygienu buď sami, nebo za pomoci či dohledu PSS. Na 1.NP se nachází hydromasážní vana, kterou mohou v přítomnosti personálu využívat všichni uživatelé domova dle potřeby.

2.5. Uživatel si může po schválení ředitelem Domova dle vlastního přání a požadavků pokoj doplnit svým drobným 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 rozdvojky, 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. Každý pokoj a společné prostory jsou opatřeny protipožárními čidly s detekcí kouře. Pokoje a sociální zařízení jsou vybaveny signalizačním zařízením pro nouzové přivolání personálu.

2.8. 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).

2.9. Cena ubytování je stanovena na 9.450Kč za měsíc (30 dní), tj. 315Kč za den.

2.10. 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.

2.11. Mimo ubytování má uživatel možnost využívat společných prostor domova, které jsou pro obě patra shodné:

- Společenská místnost spojená s jídelnou
- Reminiscenční koutek (v rámci společenské místnosti)
- Zastřešené posezení na terase
- Přilehlá zahrada
- Chodba
- Dvě odpočinkové zóny („obýváčky“ uprostřed chodby a u výtahu)

2.12. Přespávání cizích osob na 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.

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. V Domově není dovoleno přechovávat nebezpečné chemikálie, topná tělesa, hygienicky závadné předměty a používat otevřený oheň např. svíčky. Klienti jsou povinni ochraňovat majetek Domova i majetek ostatních klientů.

2.13. Přihlášení k trvalému pobytu na adresu domova Medela – péče o seniory o.p.s. nelze provést.

2.14. 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 pracovnicí, KP prodiskutují a po uvolnění vhodnějšího místa v jiném pokoji, pomůžou se uživateli přestěhovat. Změna pokoje je ošetřena dodatkem ke smlouvě.

2.15. Uživatel může být po předchozím projednání se sociální pracovnicí, 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 doplatkové 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:

- 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)
- 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 pracovnici, 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)
- Za nečerpané ubytování nevzniká nárok na vratku
- 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 pracovnici kdykoli během poskytování sociální služby o úschovu cenností, vkladních knížek nebo peněz oproti potvrzení o úschově.

4.2. Cennosti jsou evidovány ve formuláři Soupis osobních věcí a cenností. (viz. příloha PP č. 16)

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 pracovnice 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. Strava v Domově je přizpůsobena svým složením, množstvím a úpravou věku a zdravotnímu stavu klientů. Jídelní lístek sestavuje vedoucí stravovacího provozu na 14 dní dopředu. Formu stravování-(dietu) vždy doporučuje ošetřující lékař.

5.2. Stravování se poskytuje v souladu se zásadami zdravé výživy a vyváženého stravovacího režimu.

5.3. Cena stravování je stanovena na 7.800Kč za měsíc (30 dnů), tj. 260Kč za den.

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. Rovněž je strava podávána na pokojích klientům, kteří o to požádají. 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 nutričním terapeutem. Podle potřeb, přání a zvyklostí uživatele připravíme stravu také ve formě krájené, kašovité, 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 a podání stravy:

Snídaně	07:30 - 09:00 hodin
Oběd	11:50 - 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)

5.10. Uživatelé si mohou vlastní potraviny uložit do lednice v noční kuchyňce. 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.

5.11. V domově je stanovena stravovací komise, jejímiž členy jsou ředitelka, sociální pracovnice, vrchní sestra, vedoucí kuchyně a nutriční terapeut. 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, zapíšou situaci do formuláře podání stížnosti.

5.12. Uživatelé mají neustále k dispozici čerstvé nápoje v jídelně na stole u vstupu do kuchyně. Nápoje se mění dle ročního období (teplý čaj, studený čaj, šťáva s vodou, voda s citronem a mátou 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).

5.13. 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

6.1. V rámci podpory uživatelovy míry soběstačnosti poskytujeme dopomoc 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, je nutné, aby ho vedoucí PSS označila barevným štítkem (dle NP) s příjmením us na vnitřní straně oděvu. Důvodem je ochrana proti možné záměně prádla ve společné prádelně a snadnější rozdělení vypraného prádla zpět uživatelům. Za neoznačené věci odnesené do prádelny neneseme zodpovědnost. Každý nově přinesený oděv nahlásí rodinní příslušníci nebo uživatel personálu, který ho zapíše do soupisu osobní věcí uživatele umístěného v složce plánu péče uživatele. O nenahlášených svršcích nemůže 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 4-5 x 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 **Přijaté 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. V případě, že uživatel není schopen podpisu, potvrdí převzetí doporučené zásilky a peněžní hotovosti sociální pracovnice a svědek. Klient má možnost odeslat poštu prostřednictvím sociální pracovnice.

8.8. Depozita uživatelů spravuje sociální pracovnice zdarma.

9. Zdravotní péče

9.1. Domov poskytuje uživatelům zdravotní a ošetřovatelskou 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 v pracovních dnech). Na základě ordinace lékaře, jsou uživatelům léky předepisovány a následně zdravotnickým personálem podávány. Rodina uživatele nesmí jiné léky nechat uživateli samovolně na pokoji. V případě, že by chtěla, aby uživateli byly podány např. vitamíny nebo doplňky stravy či jiné léky, musí vždy rodina vše konzultovat se zdravotním personálem a ponechat je v sesterně. Ve dnech, kdy není lékař je lékařská péče zajištěna lékařskou službou první pomoci nebo rychlou záchrannou službou.

9.2. Domov navštěvuje také lékař z oboru psychiatrie 1x v měsíci (telefonické konzultace poskytuje v pracovních dnech).

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

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

9.5. 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, 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.

9.6. Uživatel má nárok na rehabilitační ošetřovatelskou 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.

9.7. 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.

9.8. Uživateli je vedena zdravotní, ošetřovatelská a sociální dokumentace, do níž má uživatel a jím pověřená osoba právo na požádání nahlédnout.

9.9. 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. Ošetřovatelská péče

10.1. 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 Cygnus2 (v tištěné podobě je Plán péče založen také ve složce Individuální plánování jednotlivých uživatelů, Ošetřovatelský plán se zakládá do zdravotnické dokumentace uložené v sesterně). Plán péče je užíván jako podklad pro individuální plánování služby každého z uživatelů.

10.2. Úkony přímé péče jsou hrazeny buď z příspěvku na péči (např. podávání stravy, pomoc při hygieně) a ošetřovatelské úkony jsou hrazeny ze zdravotního pojištění (např. aplikace injekce, ošetření ran).

11. Pobyt uživatele mimo domov

11.1. Uživatel může požádat o opuštění budovy domova z důvodu posezení na terase či v zahradě domova, vždy však za přítomnosti personálu domova. Odchody uživatele spolu s rodinným příslušníkem nebo jiným doprovodem mimo areál domova nejsou časově omezeny.

Při odchodu uživatele ze zařízení doprovod vždy podepíše Oznámení pobytu mimo zařízení (viz. Příloha) a tím přebírá zodpovědnost za uživatele.

11.2. 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.).

11.3. Během hospitalizace zůstává uživateli místo v domově zachováno, osobní věci uzamčeny v šatní skříni a uzamykatelném šuplíku a strava odhlášena.

11.4. Finanční náhrady za nečerpané služby při pobytu uživatele mimo domov řeší kapitola „Důchody, úhrada za poskytování sociální služby a vratky za nečerpané služby“.

12. Doba klidu

12.1. Noční klid je v zařízení stanoven od 21.00hod. do 7.00hod. 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.

12.2. V době nočního klidu mohou uživatelé nadále sledovat společnou televizi v společenské místnosti nebo ve svých pokojích, nesmí však její hlasitostí omezovat ostatní uživatele.

12.3. Odpolední klid v domově je stanoven od 12.30 do 14.00hod.

13. Kouření

13.1. V celé budově domova je přísný zákaz kouření!

13.2. Uživatelům, návštěvám a zaměstnancům je povoleno kouřit pouze na vyhrazených místech venku.

14. Návštěvy

14.1. Návštěvní doba zařízení je omezena od 8:00 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.

14.2. 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.

14.3. Návštěvy mohou probíhat v pokojích uživatelů, pokud nedochází k narušování práv a soukromí spolubydlícího. Dále jsou k dispozici společenské místnosti včetně jídelny, reminiscenční koutky, odpočinkové zóny, terasy domova nebo přilehlá zahrada.

14.4. 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. (viz. Příloha)

14.5. Budova zařízení se uzamyká v době mimo návštěvní hodiny od 19:00 do 8:00hod. O její odemčení mohou uživatelé požádat personál. Návštěvy zvoní na označený zvonek u hlavního vchodu do budovy.

14.6. Pokud návštěvy uživatelů odnášejí jakékoliv věci z pokoje patřící uživateli, je nutné nahlásit vše personálu, aby se předešlo podezření z odcizení nebo ztráty.

15. Kulturní život a aktivizační činnosti

15.1. Informace o kulturních či volnočasových aktivitách na celý týden předává uživatelům personál nebo si mohou přečíst rozpis na nástěnkách u společenských místností.

15.2. 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 mohl zúčastnit podle svého zájmu a zdravotního stavu.

15.3. 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.

16. Stížnosti

16.1. Každý z uživatelů, jejich opatrovníků, rodinných příslušníků, přátel či jiných osob navštěvujících zařízení, může podat poděkování, podnět, připomínku nebo stížnost na kvalitu a způsob poskytovaní sociální služby nebo porušování práv uživatelů.

16.2. **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.

16.3. 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.

16.4. Všichni zaměstnanci včetně vedení domova jsou oprávněni přijmout podnět, připomínku, stížnost nebo poděkování.

16.5. Schránky důvěry jsou umístěny na chodbě u společenských místností. Její obsah je vybírán 1x za měsíc každé první pondělí sociálními pracovnicemi. O vybraném obsahu a otevření schránky je veden záznam (Výběr schránek důvěry) v Knize stížností, podnětů a připomínek, která je uložena u sociálních pracovnic.

16.6. 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. SQSS 7).**

16.7. 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).

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

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

Linka seniorů – Elpida, o. p. s.
Na strži 40
140 00 Praha 4
tel.: 800 200 007
e-mail: linkasenioru@elpida.cz

Český helsinský výbor, z.s.
Štefánikova 21
150 00 Praha 5 (budova Úřadu práce MČ Praha 5, 1. patro)
tel.: 257 221 141, 257 221 142, 773 115 951
e-mail: info@helcom.cz

Rada seniorů České republiky z.s.s
Dům Radost
nám. Winstona Churchilla 2
130 00 Praha 3
tel.: 234 462 074-7
e-mail: rscr@rscr.cz

Krajský úřad – Moravskoslezský kraj
28. října 117
702 18 Ostrava
tel.: 595 622 222

Okresní správa sociálního zabezpečení Frýdek-Místek
Palackého 115
738 01 Frýdek-Místek
tel.: 558 604 700
fax: 558 604 792, 558 604 801

Zdravotní pojišťovny

Veřejný ochránce práv
JUDr. Stanislav Křeček
Údolní 39
602 00 Brno
tel.: 542 542 777
e-mail: podatelna@ochrance.cz
informační linka: 542 542 777

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR
Na Poříčním právu 1/376
128 01 Praha 2
tel.: 221 921 111
elektronická podatelna: posta@msk.cz

17. Ochrana majetku domova a odpovědnost za škodu

17.1. 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 zaviněním.

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

17.3. Uživatel nebo jiná osoba jsou povinni oznámit personálu již vzniklou škodu nebo škodu, která může vzniknout.

17.4. Za způsobenou škodu odpovídá osoba, která škodu zavinila v rozsahu, který stanoví občanský zákoník ve znění pozdějších předpisů, v plném rozsahu ze svých finančních prostředků. Splátka škody může být rozhodnutím ředitele Domova rozložena na splátky na delší období. Způsobí-li škodu zaviněně více osob, odpovídají za ni osoby podle své účasti. O míře zavinění rozhoduje ředitel Domova na základě šetření.

17.5. 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, lahví apod.), vyhazovat jídlo a jiné předměty z oken.

18. Porušování Domácího řádu

18.1. 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.

18.2. Dále je nabídnuta osobě porušující domácí řád možnost řešit problém, vedoucí k porušování domácího řádu ve spolupráci s klíčovým pracovníkem, vrchní sestrou,

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

18.4. Pokud klient opakovaně porušuje závažným způsobem Domácí řád, je tato skutečnost důvodem k ukončení smlouvy o poskytování sociálních služeb.

19. Ukončení Smlouvy o poskytování sociální služby a výpovědní důvody

19.1. Každá ze smluvních stran může Smlouvu vypovědět, nebo může být ukončena dohodou obou stran k dohodnutému datu.

19.2. 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.

19.3. Poskytovatel může Smlouvu vypovědět z následujících důvodů:

- Uživatel nezaplatil 2x úhradu za poskytované sociální služby do termínu stanoveného Smlouvou.
- 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.
- U uživatele došlo k tak rozsáhlým změnám zdravotního stavu nebo jiných potřeb, které poskytovatel není schopen zajistit.
- 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.
- Závažné porušování domácího řádu a kolektivního soužití, na které byl uživatel opakovaně upozorněn.
- Diskriminační chování z hlediska rasové, národnostní, etnické, náboženské a osobnostní (např. věk, pohlaví, vzdělání, vizáž, zdravotní stav) odlišnost vůči jiným uživatelům, zaměstnancům či návštěvníkům Domova.
- Opakované nevhodné chování návštěvy uživatele narušující soukromí a klid ostatních uživatelů a pořádek v Domově.
- Spáchání přestupku nebo trestného činu v Domově nebo v souvislosti s pobytem v Domově.

19.4. 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.

20. Závěrečná ustanovení

20.1. Domácí řád v tomto vydání nabývá účinnosti 22. 04. 2025 a ruší Domácí řád vydaný 14. 05. 2024.

20.2. Aktualizace domácího řádu: 04/2025

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 ředitelky domova, na nástěnce a ve zkrácené podobě tvoří součást Smlouvy o poskytování sociální služby.

Kateřina Valová
Ředitelka domova

Zpracoval: Mgr. Jitka Kubačáková, Bc. Věra Koutná, Barbora Sikorová, DiS.
Schválil: Kateřina Valová
Ve Frýdlantu nad Ostravicí dne: 01.11.2022

Aktualizace dokumentu

Popis aktualizace	Datum	Podpis
Cena úhrady za ubytování a stravu	01.01.2023	
Cena úhrady za ubytování a stravu	01.01.2024	
Zdravotní péče	14.05.2024	
Cena úhrady za ubytování a stravu	22.04.2025	

Svým podpisem potvrzuji, že jsem byl/a seznámen/a s dokumentem:
Domácí řád
Potvrzuji, že jsem dokumentu plně porozuměl/a a zavazuji se dodržovat všechny jeho ustanovení, řídit se jím.

Jméno	Datum	Podpis