

## INTERNÍ SMĚRNICE ŘEDITELE č. 23/2013

### DOMÁCÍ ŘÁD

#### Úvod

V Domově „Srdce v dlaních“ (dále jen „Domov“ či poskytovatel) jsou poskytovány pobytové sociální služby v režimu domova pro seniory a v režimu domova se zvláštním režimem. Domácí řád je platný pro obě služby, pokud se některá ujednání vztahují pouze na jednu službu, je to v textu označeno.

Domácí řád Domova obsahuje zásady pro zajištění důstojného života a pořádku v Domově. Zaměstnanci a klienti služeb jsou s Domácím řádem seznámeni, dodržují jej, prosazují a vytvářejí podmínky pro jeho realizaci.

Domácí řád je závazným dokumentem, kterým se řídí zaměstnanci, klienti služeb a v přiměřeném rozsahu i osoby, které se v Domově oprávněně zdržují.

Prostředí Domova musí zaručovat klientům klid, pohodlí a bezpečnost tak, aby se v Domově cítili bezpečně a spokojeně. K tomu všemu směřuje veškerá činnost pracovníků Domova a jeho provoz.

#### Rozsah poskytovaných služeb

Domov poskytuje klientům, kteří mají s Domovem uzavřenou smlouvu (dále jen „klient“), úkony péče, které jsou definovány v §15 a 16 vyhlášky č.505/2006 Sb., v platném znění:

- základní sociální poradenství
- poskytnutí ubytování
- poskytnutí stravy
- pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
- pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- sociálně terapeutické činnosti
- aktivizační činnosti
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

Výši úhrad za jednotlivé činnosti stanovuje smlouva a Sazebník úhrad sociálních služeb Domova, v platném znění, (dále jen „sazebník“).

## **Přijetí do Domova**

Přijetí do Domova se uskutečňuje na základě vzájemné dohody mezi klientem a Domovem stvrzené podpisem smlouvy, která musí být uzavřena nejpozději v den nástupu klienta do Domova.

Nejpozději v den nástupu do Domova je klient seznámen s:

- a) tímto Domácím řádem
- b) obecnými pravidly poskytovaných sociálních služeb Domova
- c) sazebníkem úhrad sociální služby Domova
- d) směrnicí o nouzových a havarijních situacích v Domově
- e) Požárním řádem Domova

Tyto řády, směrnice a předpisy je klient povinen dodržovat.

## **Ubytování**

Při ubytování nastupujícího klienta se přihlíží zejména ke zdravotnímu stavu a pohybovým schopnostem klienta a podle možností i k jeho přání. Klienti jsou ubytováni na pokojích odděleně podle pohlaví. Pouze blízcí příbuzní (manželé, sourozenci, druh, družka atd.) se podle provozních možností ubytují, na jejich žádost, ve dvoulůžkovém pokoji.

Ubytování umožňujeme v jednolůžkových, dvoulůžkových a v třílůžkových či čtyřlůžkových pokojích. Základní vybavení, které klientovi Domov poskytuje, tvoří lůžko, skříň, noční stolek, jídelní stůl a židle.

Ubytování zahrnuje vytápění pokoje, teplou a studenou vodu, odběr elektrické energie dle standardního vybavení pokoje dle bodu II/2 smlouvy o poskytování sociální služby v domově pro seniory a v domově se zvláštním režimem, úklid, praní, drobné opravy osobního prádla a ošacení a žehlení. Za drobné opravy se nepovažují úpravy a přešívání ošacení za použití šicího stroje, pomocného zařízení nebo dalšího materiálu. Větší opravy se účtují dle sazebníku.

Poskytovatel je povinen udržovat prostory k ubytování a k užívání ve stavu způsobilém pro řádné ubytování a užívání a zajistit nerušený výkon práv klienta spojených s užíváním těchto prostor.

Klienti jsou povinni s tímto zařízením zacházet uvážlivě a nepoškozovat jej.

Po dohodě s poskytovatelem si může klient pokoj vybavit také vlastními doplňky. K výzdobě pokoje může klient použít vlastní předměty, které mu zpříjemní pobyt a připomenou mu domácí prostředí (např. polička, obraz, lampička, křeslo), vše na základě souhlasu vedoucí DpS či DZR.

Klient je povinen užívat prostory vyhrazené mu k ubytování a k užívání řádně. V prostorách není možné, aby klient, bez písemného souhlasu vedoucí DpS či DZR, prováděl změny např. v dispozici nábytku.

V případě zaviněné škody způsobené klientem, a to na majetku poskytovatele, má poskytovatel právo požadovat po klientovi úhradu vzniklé škody a klient se zavazuje tuto škodu uhradit.

Na pokojích i v celé budově je zakázáno manipulovat s otevřeným ohněm, kouřit, používat tepelné elektrické spotřebiče jako žehličky, teploměry, rychlovarné konvice, vařiče, mikrovlnné trouby, lednice nebo vlastní elektrické prodlužovací kabely. K dispozici klientům jsou na každém patře v kuchyňském koutu rychlovarné konvice nebo elektrický vařič. Mytí drobného nádobí klientem je umožněno pouze v těchto kuchyňských koutech, přičemž nádobí není možné umývat např. v koupelnách či v umyvadlech u sociálního zařízení.

Na pokoji může klient používat pouze radiový přijímač, TV, přehrávač CD/DVD, videopřehrávač, PC. Revizi těchto elektrospotřebičů si zajišťuje a hradí klient sám ze svých prostředků. Pokud revizi po dohodě zabezpečí poskytovatel, vyúčtuje se klientovi úhrada dle sazebníku. Pokud je klient ubytován na vícelůžkovém pokoji, musí při používání těchto spotřebičů brát ohled na ostatní spolubydlící, zachovávat dobu klidu, případně si zajistit a používat sluchátka. Použití některých spotřebičů může být zpoplatněno dle sazebníku.

Klient nesmí v Domově shromažďovat prázdné lahve, sklenice, noviny apod. a přechovávat zde např. zbraně či jiné nebezpečné předměty, hygienicky závadné materiály či různé potraviny podléhající rychlé zkáze, a to z důvodu možného vzniku infekcí (nutno dodržovat Hygienicko-epidemiologický řád), lidské nebo zvířecí exkrementy, nebezpečné chemikálie, narkotika a jiné zdraví a životu škodlivé látky a předměty. Rovněž je zakázáno na pokojích chovat živá zvířata, schraňovat zbytky jídel a sušit potraviny (chléb, pečivo).

Odpadky klient vyhazuje pouze do nádob k tomu určených. Vyhazování odpadků a zbytků potravin z oken, do umyvadel a klozetů je zakázáno, jakožto jejich hromadění v pytlích PVC apod. na pokojích.

Klient nesmí poskytnout jiné osobě ubytování ve svém pokoji.

Kouření je povoleno pouze ve vyhrazených prostorech – kuřárna v 1. patře, zahrada, terasa.

Úklid pokoje, skříní, nočního stolku provádí zaměstnanci domova výhradně za přítomnosti klienta a pouze v nouzových situacích (hospitalizace klienta) v jeho nepřítomnosti za přítomnosti dvou zaměstnanců. Zaměstnanci nemají právo s osobními věcmi klienta jakkoliv manipulovat bez jeho souhlasu. Není přijatelné, aby zaměstnanci prováděli úklid skříní bez souhlasu klienta, a rozhodovali o tom, co se vyhodí apod. Úklid pokoje (vytření ploch podlahy) se provádí dle hygienických zásad definovaných v Provozním řádu a Domácím řádu Domova a klient je předem o tomto úkonu vyrozuměn. Klient může vyslovit písemný souhlas s úklidem svého pokoje bez jeho přítomnosti, pokud se jedná o jednolůžkový pokoj.

Poskytovatel si vyhrazuje právo zaměnit prostory k ubytování tehdy, vyžaduje-li to organizace provozu, nesoulad mezi klienty v užívaných prostorech nebo v případě změny zdravotního stavu klienta. Pokud dojde u klienta ke zhoršení zdravotního stavu, může být přemístěn na pokoj, kde lze poskytnout náležitou ošetrovatelskou péči.

Klient má právo požádat o přemístění na jiný pokoj, o přemístění rozhoduje poskytovatel dle svých provozních možností. Na přestěhování nemá klient právní nárok.

V případě, že se klient se spolubydlícími z různých důvodů neshodne, nebo naopak se spřátelí s někým, s kým by si přál být na společném pokoji, vedení domova zvaží tuto možnost

a podle provozních podmínek bude zajištěno jeho přestěhování.

Mimo pokoj může klient obvyklým způsobem užívat společné prostory domova a přilehlou zahradu s terasou.

Každý pokoj je uzamykatelný a každý klient má uzamykatelnou část nábytku (skříň, noční stolek). Na žádost klienta může být náhradní klíč od pokoje či skříňky uložen v denní místnosti pracovníků přímé obslužné péče a použit v případě ztráty klíče klientem.

Úhrada za ubytování je uvedena v sazebníku Domova v platném znění.

Domov disponuje vlastní prádelnou a klient je s touto skutečností nejdéle v den nástupu seznámen a sepisuje souhlas s označením svého oblečení. Poskytovatel veškeré klientem předané prádlo diskrétně označí z důvodu zamezení záměny a zcizení. Pokud klient nepředá prádlo k označení, není domov zodpovědný za případnou ztrátu těchto věcí. Praní prádla zahrnuje praní a výměnu ložního prádla, přehozů, záclon a ubrusů, praní a žehlení osobního prádla, drobné opravy osobního prádla (příšití knoflíků, opravu drobných závad).

### **Přihlášení k pobytu**

Klientovi, který požádá o přihlášení k trvalému pobytu, zajistí přihlášení k pobytu včetně nového občanského průkazu sociální pracovnice. Správní poplatky hradí klient.

### **Úschova cenných věcí klientů a finanční hotovosti**

Při nástupu do Domova nebo kdykoli v průběhu platnosti smlouvy může klient požádat pokladní Domova nebo sociální pracovnici o převzetí cenných věcí (s výjimkou cenných věcí většího rozměru, např. cenných obrazů, apod.), vkladních knížek a peněžní hotovosti (dále jen „cenné věci“) do úschovy. Ta potvrdí klientovi převzetí cenných věcí, v případě převzetí hotovosti zajistí převzetí pokladní domova. Klient může s cennými věcmi disponovat v pracovní době pokladní Domova. Vydání cenných věcí potvrdí klientovi písemně, u peněžní hotovosti na výdajovém pokladním dokladu, pokladní Domova. Tyto účetní operace, není-li klient schopen sám se podepsat, provádí sociální pracovnice a pokladní za účasti svědka. Klient může v úředních hodinách pokladny (v pracovní dny od 8,00 do 11,30 a od 12,30 do 14,00 hodin) peníze z hotovosti nebo vkladů vybírat, ukládat nebo jimi jinak disponovat.

Za klienta, který není způsobilý k právním úkonům, převezme Domov do úschovy cenné věci na žádost jeho opatrovníka. Uložené věci klienta, který byl zbaven způsobilosti k právním úkonům, lze vydat pouze jeho opatrovníkovi. Tento odstavec neplatí, týká-li se omezení způsobilosti k právním úkonům jiných oblastí než hospodaření s hotovostí a majetkem.

Hrozí-li nebezpečí poškození, zničení nebo ztráty cenných věcí (například při náhlém zhoršení zdravotního stavu klienta) převezme je Domov do úschovy z vlastního podnětu. V případě klientů, kteří nejsou způsobilí k právním úkonům, vyrozumí sociální pracovnice opatrovníka či rodinné příslušníky. Při jejich převzetí a následném vrácení se postupuje podle 1. odst. tohoto článku.

Cenné věci převzaté do úschovy musí být řádně označeny tak, aby byla vyloučena jejich záměna, musí být řádně uloženy a vedeny v evidenci. Za jejich poškození, zničení nebo ztrátu zodpovídá Domov.

Běžné disponování s vklady a peněžními hotovostmi převzatými do úschovy, zejména nákup předmětů denní potřeby, uskutečňuje pro klienty, kteří si tak přejí, pověřený zaměstnanec Domova. Veškeré nákupy musí být doloženy řádnými doklady (je vedena dokladová evidence).

Domov neodpovídá za cenné věci (vč. peněžní hotovosti), které nepřevzal do úschovy.

Věci, které klient neuložil do úschovy, si klient může uložit do uzamykatelné skříně na pokoji, kde je ubytován, příp. do uzamykatelné zásuvky nočního stolku. Za tyto věci si klient odpovídá sám.

Při ukončení pobytu klienta se vydávají cenné věci na základě soupisu. V případě dědictví jsou cenné věci vydány dědicům na základě pravomocného soudního rozhodnutí v dědickém řízení.

Při nástupu do Domova může klient uložit průkaz pojištěnce do úschovy zdravotnickému personálu. Klient má možnost uložit si občanský průkaz u sociální pracovnice. V případě ztráty těchto průkazů v době uložení na sesterně nebo v trezoru sociální pracovnice hradí veškeré náklady spojené s výrobou nových průkazů Domov. Pokud se průkazy ztratily v době, kdy je měl klient u sebe, hradí náklady na výrobu nových průkazů klient.

Dojde-li k úmrtí klienta, jsou o úmrtí vyrozuměni příbuzní a je proveden soupis věcí, předmětů a ceností pracovníci přímé obslužné péče za přítomnosti svědka.

### **Stravování**

Domov poskytuje celodenní stravování podle předem zveřejněného jídelního lístku. Podávaná strava odpovídá zásadám zdravé výživy a je přizpůsobena svým složením, množstvím a úpravou věku a zdravotnímu stavu klientů.

Strava se klientům Domova podává pětkrát denně. Klientům s diabetickou dietou se podává ještě druhá večeře. Druhou večeři lze poskytovat dle dohody i ostatním klientům za stanovenou úhradu.

|              |                   |   |
|--------------|-------------------|---|
| Doba výdeje: | snídaně a svačina | 8,00 - 9,00 hod.                              |
|              | oběd              | 11,30 - 13,00 hod. (na oddělení od 11,15 hod) |
|              | svačina           | 15,00 hod.                                    |
|              | večeře            | 17,00 - 18,00 hod.                            |
|              | 2. večeře         | 20,00 hod. (pro diabetiky)                    |

Při snídani se podává současně dopolední svačina. Večeře se vaří teplé, studené večeře se podávají ve středu, v sobotu a v neděli. Tři dny v týdnu si klienti mohou vybrat oběd z nabídky dvou jídel.

Strava se klientům podává v jídelně Domova. Klientům, jejichž zdravotní stav neumožňuje stravování v jídelně, je strava podávána na pokoji službu konajícím personálem. Pokud se klient nechce stravovat v jídelně, ač mu to zdravotní stav dovoluje, bude mu donáška stravy na pokoj účtována dle platného sazebníku.

Poskytovatel zajišťuje dietní stravování v dietách č. 3, 4, 9 a 10, v případě potřeby je možné nastavit individuální jídelníček. Dietní stravování se poskytuje na základě doporučení ošetřujícího lékaře a souhlasu klienta s dietou. Pokud klient odmítá dietní režim, je to jeho

svobodná volba, všeobecná sestra sepíše s klientem negativní revers a oznámí tuto skutečnost ošetřujícímu lékaři.

Poskytovatel zajišťuje klientům tekutiny celodenně, pracovnice kuchyně vaří čaj (hořký i sladký), který je k dispozici v 1. a ve 2. patře v zásobnících, v ostatních patrech je čaj k dispozici v konvicích. K dispozici jsou vířiče na džusy v 1. patře, zásobníky na vodu v 1. patře a v jídelně. Tekutiny jsou podávány vždy ke snídani, někdy jsou součástí večeře a svačiny.

Opouští-li klient Domov (za účelem návštěvy příbuzných, dovolené apod.) a bude žádat tzv. vratky za neodebranou stravu, musí nahlásit pracovníci přímé obslužné péče datum a čas plánovaného odchodu a příchodu zpět nejpozději do 8.00 hod. předcházejícího dne, aby strava byla odhlášena a přihlášená.

Z hygienických důvodů si klient nesmí ponechávat na pokojích zbytky jídel ani další potraviny podléhající rychlé zkáze. Personál domova si vyhrazuje právo upozornit klienta na nevhodné a dlouhé skladování potravin a při zjevném porušení základních hygienických zásad rozhodnout (je-li klient přítomen v domově, pak s jeho vědomím) o jejich likvidaci.

Potraviny si klienti mohou uložit do lednic umístěných v jednotlivých patrech.

### Úkony péče

Úkony péče se poskytují klientům, kteří mají přiznaný příspěvek na péči za úhradu ve výši přiznaného příspěvku na péči. Úkony péče, které jsou zaměstnanci domova povinni klientovi poskytovat, si sjedná klient (umožňuje-li to jeho zdravotní stav) společně s klíčovým zaměstnancem (příp. s dalšími klientem přizvanými osobami) **v plánu péče**. Plán péče je veden v IS Cygnus a je vyhodnocen a aktualizován na základě zhoršení zdravotního stavu klienta, nebo požadavku klienta nejdéle však 1 x za 6 měsíců. Přechodné zhoršení zdravotního stavu není důvodem ke změně plánu péče.

**Individuální plán** vychází z přání, potřeb, schopností a možností klienta a je sestavován v souladu s osobními cíli klienta. Osobní cíle klienta stanoví klient (umožňuje-li to jeho zdravotní stav) společně s klíčovým zaměstnancem (příp. s dalšími klientem přizvanými osobami) nejdéle do 15 dní od nástupu do Domova. Tato doba se prodlužuje o dobu pobytu klienta mimo Domov v průběhu této doby. Osobní cíl klienta je vyhodnocen a aktualizován vždy po jeho splnění, nejméně však 1 x za 3 měsíce.

Neumožňuje-li zdravotní stav klienta podílet se na stanovení osobních cílů a plánu péče, sestavuje osobní cíle a plán péče klíčový zaměstnanec ve spolupráci s ostatními zaměstnanci Domova podílejícími se na poskytování péče klientovi a případně také s opatrovníky klienta nebo osobami klientovi blízkými, na základě pozorování klienta a průběžného zjišťování možností a schopností klienta zvládat úkony péče o vlastní osobu a úkony soběstačnosti.

### Klíčový pracovník

Každému klientovi je nejpozději v den nástupu do Domova přidělen klíčový pracovník (pracovník přímé obslužné péče), který hájí zájmy a práva klienta, stává se jeho důvěrníkem.

Úlohou klíčového pracovníka je pomoci klientovi v době adaptace v Domově, poznat osobnost klienta, seznámit se s jeho zájmy, přáními, starostmi, potřebami, jeho cíli do budoucnosti a pomáhat mu s jejich uskutečněním.

Klíčový pracovník spolupracuje s rodinou klienta, posiluje u klienta vědomí možnosti samostatně rozhodovat, motivuje klienta, zajišťuje klientovi informovanost o dění v Domově, pomáhá při zajišťování osobních záležitostí a řešení situací, které mohou nastat v rámci poskytovaných služeb.

### Ošetrovatelská péče

Domov zajišťuje klientům ošetrovatelskou péči odpovídající jejich zdravotnímu stavu. Potřebu lékařského vyšetření nebo ošetření může sdělit klient službu konající pracovníci přímé obslužné péče nebo zdravotnickému personálu, stejně tak úraz vlastní nebo úraz jiné osoby.

Každý klient má právo na svobodnou volbu lékaře a zdravotní pojišťovny.

Léčebně preventivní péči v rozsahu působnosti obvodního lékaře (odbornosti všeobecných sester v sociálních službách) poskytuje klientům ošetřující lékař, který ordinuje na pracovišti (ordinaci) zřízeném v Domově v určené době, která je vyvěšena na dveřích ordinace a na nástěnkách ve všech patrech.

Domov zajišťuje klientům ošetrovatelskou péči dle §36 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění, a dle zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách v platném znění, zaměstnanci zdravotního úseku domova 24 hodin denně po celý rok.

Ošetrovatelská péče poskytovaná na základě indikace lékaře je hrazena ze zdravotního pojištění klienta. V případě, že lékař intervenci neindikuje, hradí si klient jím požadovanou ošetrovatelskou péči z vlastních prostředků dle sazebníku dané zdravotní pojišťovny.

Léčiva z lékárny zajišťuje klientům zdravotní personál bez poplatku, doplatky za léky si hradí klienti sami z vlastních finančních prostředků.

V případě, že klientovi nepodává léky k užívání zdravotnický zaměstnanec domova, odpovídá klient plně za správnost dodržování léčebného režimu. Domov v tomto případě nenes odpovědnost za zhoršení zdravotního stavu klienta, stejně tak jako v případě, že si klient sám vezme léky, které nemá lékařem předepsány.

Pokud klient odmítne hospitalizaci nebo vyšetření lékařem či lékařem naordinovanou léčbu, nenes Domov odpovědnost za zdravotní stav klienta (zdravotnický personál sepíše negativní revers a předá ošetřujícímu lékaři).

Pokud si klient (příp. za něj jiná osoba) vyjedná z vlastní iniciativy lékařské vyšetření mimo Domov, zajišťuje si klient dopravu i případný doprovod sám, případně v rámci úkonů pečovatelské služby Domova bude účtováno dle platného sazebníku.

U osoby, která není schopna pohybu a jejímž omezením je její vlastní zdravotní stav, nebo u osoby, která je schopna si postranice zvednout a také spustit, **nejsou postranice vnímány jako prostředek k omezení pohybu**. Jedná se o **opatření ochrany** k prevenci pádů.

Použití postranic jen pro udržování zmatené, ale pohyblivé osoby na lůžku během dne, je nevhodné, pokud se klient (nebo jeho opatrovník) předem nevyjádří jinak (a toto „přání“ je jako písemný **Souhlas s používáním postranic u lůžka** uloženo v dokumentaci klienta).

Pokud je klient schopen, může dát předem informovaný souhlas k použití opatření omezující jeho pohyb - použití postranic u lůžka jako **opatření ochrany**.

Zda je klient schopen dát informovaný souhlas posuzuje tým, který je složen ze zdravotnického pracovníka, vedoucí úseku DpS nebo DZR, sociální pracovnice a klíčového pracovníka, případně opatrovníka klienta.

Klient má právo určit osobu, která bude v případě použití opatření omezujících jeho pohyb o tom informována a zároveň určit časové rozmezí (čas od - do), ve které může být osobě zpráva telefonicky podána. Klient předá na tuto osobu kontakt a v případě změny kontaktu informuje sociální pracovníci nebo službu konající personál přímé péče o takové změně. (kontakt na určenou osobu zaznamenán v PC Cygnus – dokumentace - poznámky).

Klient je povinen se podrobit hospitalizaci při podezření na infekční chorobu nebo nemoci, které by mohly způsobit epidemii. Je rovněž povinen dodržovat veškerá protiepidemiologická opatření. To platí i o očkování nařízenými vyhláškou nebo zákonem.

Ostatní preventivní péči poskytují dle objednávky odborní lékaři - stomatolog, gynekolog, psychiatr, oční, ušní a kožní lékař. Pokud je vyšetření nutné u více klientů, odborný lékař přijede přímo do Domova, v opačném případě pověřený personál zajistí dopravu klienta k odbornému lékaři.

Pečovatelská péče (přímá obslužná péče) je poskytována klientům 24 hodin denně a poskytují ji pracovníci přímé obslužné péče.

O vážném onemocnění nebo o výrazném zhoršení zdravotního stavu klienta vyrozumí klientem jmenovanou důvěrnou osobu zdravotnický personál ve směně.

V případě nutnosti je v mimopracovní době ošetřujícího lékaře povolán ke klientovi lékař konající pohotovostní službu.

## **Hygiena**

Klienti, v rámci svých možností a schopností, jsou povinni pečovat v domově o svou osobní čistotu, o čistotu šatstva, prádla a obuvi, o pořádek na pokojích, ve skříních, nočních stolcích apod., o pořádek ve všech dalších místnostech, které používají (společenská místnost, chodby, zahrada).

Klienti se denně myjí ráno a večer v umývárkách. Ke koupání jsou k dispozici sprchové kouty a vany.

Z důvodu dodržování a udržování hygieny v Domově a z důvodu prevence před přenosnými nemocemi a zápachem má klient povinnost koupat nebo sprchovat se minimálně 1 krát týdně. Klientovi je umožněno koupání a sprchování kdykoliv na jeho přání. Klient má při vlastní hygieně zajištěno soukromí, v případě, že to nedovoluje jeho zdravotní stav nebo jeho soběstačnost, je na základě individuálního plánu péče hygiena prováděna s potřebnou pomocí a podporou personálu.



Pokud není klient schopen samostatného použití WC, je povinen mu s tímto pomoci personál Domova. Při používání toaletních křesel na pokoji klienta je personál povinen zajistit klientovi soukromí (použitím zástěn, ostatní klienty i návštěvy požádat, aby opustili místnost) a toaletní křeslo použít takovým způsobem, aby nedocházelo např. k negativním vlivům na další klienty služby.

Klienti mohou využívat služeb jiných subjektů (např. kadeřnice, pedikérka apod.), které nabízí své služby přímo v domově. Služby jiných podnikatelských subjektů si hradí klienti sami ze svých prostředků. Klient je oprávněn využít i jiné veřejné služby mimo nabídky Domova.

K dodržování osobní hygieny patří také výměna osobního prádla dle potřeby. Osobní prádlo si klienti vyměňují nejméně jednou týdně, podle potřeby i častěji. Personál Domova si vyhrazuje právo upozornit klienta na situaci, kdy by jeho znečištěné oblečení a prádlo mohlo snížit jeho společenské postavení a následně mu taktně pomoci s nápravou. Znečištěné osobní prádlo klientů, trvale upoutaných na lůžko, se mění dle potřeby.

Znečištěné prádlo předává klient službu konajícím zaměstnancům Domova k zajištění vyprání.

K dodržování osobní hygieny patří též holení, stříhání a úprava vlasů. Zaměstnanci Domova pomáhají klientům pouze při základní péči o vlasy, nehty, vousy.

Ložní prádlo se vyměňuje nejméně jednou za měsíc a jinak dle potřeby.

### **Doba klidu v domově**

Doba nočního klidu je stanovena od 22.00 hod. do 6.00 hod. ráno. V této době nesmí být klienti domova rušeni, s výjimkou nutnosti podání léků, kontroly nebo poskytnutí nutné pečovatelské, ošetřovatelské nebo lékařské péče.

V době nočního klidu mohou klienti ve společných prostorách i na pokojích vykonávat pouze takovou činnost, při níž nebudou rušit ostatní klienty.

Budova Domova se odemýká ráno v 5.00 hod a zamyká v zimním čase v 19.00 hod., v letním čase ve 22.00 hod.

### **Pobyť klientů mimo Domov**

Klienti mají právo volně a bez omezení kdykoliv opustit prostory Domova a pobývat mimo jeho areál, buď ve formě vycházky nebo přechodného pobytu.

V zájmu vlastní bezpečnosti je vhodné, aby klient informoval o cíli svého pobytu mimo Domov a pravděpodobném čase návratu službu konajícího zaměstnance. Vrací-li se klient v době uzamčení budovy, zazvoní na službu konajícího zaměstnance a vyčká jeho příchodu.

Klient může pobývat mimo Domov. Na dobu pobytu mimo Domov si klient vyžádá u služby konající zdravotní sestry průkaz pojištěnce, příp. předepsané léky a medikační listy, a od sociální pracovnice příp. občanský průkaz.

Zaměstnanci Domova mohou klientovi nedoporučit vycházku a upozornit na možná rizika, je-li ohrožena jeho bezpečnost, zdraví nebo život (nemoc, zdravotní stav, nepříznivé počasí).

## Návštěvy v Domově

Klienti mohou přijímat návštěvy denně od 8.00 do 18.00. Jen při mimořádných událostech (např. zákaz návštěv orgány hygienické služby, vážné technické a bezpečnostní důvody) mohou být návštěvy omezeny nebo zakázány.

Domov doporučuje klientům nepřijímat návštěvy v době podávání jídla. Výjimku z této doby může povolit služba konající personál.

Klienti mohou přijímat návštěvy na svém pokoji, v kavárně, na kulturním sále, na zahradě nebo odejít mimo areál Domova. Návštěvy dbají na to, aby nerušily klid a pořádek v Domově a aby nenarušovaly léčebný a dietní režim klienta a spolubydlících klientů.

Návštěvy nesmí narušovat klid a pořádek v domově. V případě déletrvajících návštěv na vícelůžkových pokojích doporučujeme klientům a návštěvám, aby v zájmu nerušení spolubydlících využívali k návštěvě jiné prostory Domova než pokoje.

Návštěvám Domova je povolen vstup i s domácím „mazlíčkem“ za předpokladu, že návštěva zajistí bezpečnost klientů a čistotu prostředí.

V Domově nelze návštěvám poskytovat stravu a ubytování. Pro odkládání oděvů a svršků návštěv nejsou v Domově vyhrazeny prostory. Domov neručí za ztrátu odložených věcí.

Osobám, které jsou zjevně podnapilé nebo pod vlivem jiných návykových látek, nebo svým jednáním narušují soužití klientů, je vstup do objektu a areálu Domova zakázán.

Vstup do provozních místností Domova (kuchyň, prádelna, kotelna, dílny, garáže apod.) je návštěvám i klientům zakázán.

Klienti se mohou na pokojích navzájem navštěvovat bez omezení.

## Volnočasové, aktivizační a zájmové aktivity

Klienti Domova se podle svého zájmu a zdravotního stavu mohou účastnit kulturního a společenského života v Domově (např. společného poslechu televize, promítání filmů, jiných kulturních a společenských programů a setkání) nebo zájezdů, návštěv divadel, kin, koncertů a jiných kulturních programů pořádaných mimo domov.

Klienti mohou využívat společenského sálu, kavárny Babeta či terasy ke společenským hrám, poslechu reprodukované hudby, přijímání návštěv nebo jen k posezení.

V Domově se konají různé společenské akce, které už mají svou tradici, mohou se zapojit do činnosti kapely Senior Bandu.

Součástí zařízení Domova je i knihovna, která je umístěna na chodbě v druhém patře. Klient, který si vypůjčí knihu, je za ni odpovědný a po přečtení je povinen ji vrátit.

Klient Domova může poslouchat rádio, televizi, video, magnetofon apod., ale nesmí svým poslechem rušit spolubydlící. Pokud spolubydlící vyjádří nesouhlas, musí zvuk ztišit, případně použít sluchátka.

Náš Domov má uzavřenou partnerskou smlouvu s Domovem důchodců v Oberlandu (SRN).

Oba Domovy vzájemně spolupracují v oblasti kultury, společenského života a výměny zkušeností s péčí o klienty.

Různá zájmová a dobrovolná pracovní činnost klientů je velice vítaná. Klient se může těmto nebo jiným zájmovým a dobrovolným pracovním činnostem věnovat, pokud tato činnost nebo její rozsah nenarušuje klid nebo neohrožuje zdraví ostatních klientů, zaměstnanců Domova či jiných osob, a pokud konkrétní zájmovou činnost podmínky v Domově dovolují.

Klient může, na základě vyhodnocení rizik v plánu péče sám nebo s doprovodem, navštěvovat kulturní, sportovní a zájmové aktivity mimo objekt Domova (kluby, kroužky, kino, divadlo, koncerty, zájezdy, rekreace apod.).

Domov ve svém objektu a areálu nabízí klientům aktivizační činnosti, jejichž nabídka je zveřejněna na nástěnkách pro klienty. Před zahájením aktivity jsou klienti vyzváni k účasti i personálem Domova.

Činnosti jsou nabízeny všem klientům. Každý klient má možnost vybrat si z nabízených činností podle svého přání.

Klientům je k dispozici v 1. patře na chodbě televizní přijímač. Volba televizního programu, který bude v dané chvíli sledován, je podřízena přání většiny klientů.

Každý klient má zajištěnu svobodu náboženského vyznání a není mu bráněno v účasti na náboženských obřadech v Domově i mimo Domov.

Součástí Domova je kantýna, jejíž otevírací doba je vyvěšena na dveřích prodejny.

### **Opatření proti porušování kázně a pořádku**

Základní podmínkou společného soužití v Domově je slušné a zdvořilé chování klienta jak k ostatním klientům, tak i k zaměstnancům a návštěvám Domova.

Klient je povinen v rámci kolektivního soužití v Domově dodržovat pravidla slušného chování, zejména:

- nenapadat slovně ani fyzicky ostatní klienty, návštěvy ani personál
- neomezovat a nezneužívat ostatní klienty, návštěvy a personál
- nevyžadovat peníze ani jiné služby (nežebat) od klientů, návštěv, personálu
- nekřičet na chodbách ani v jiných společných prostorách
- neporušovat požární, bezpečnostní a hygienické předpisy
- nenarušovat soukromí ostatních klientů, návštěv a personálu

Chová-li se klient tak, že jeho jednání spadá do kompetence přestupkové komise nebo do pravomoci policie či orgánů činných v trestním řízení, je ředitel Domova povinen učinit neodkladně příslušná oznámení.

Jestliže však klient sám porušuje kázeň a pořádek v Domově nebo se opakovaně chová nepřístojně při svém pobytu mimo Domov a pracovníkům Domova se nepodařilo sjednat nápravu, ředitel Domova přikročí k dalším krokům.

Opatření :      napomenutí ředitelem Domova  
                  oznámení přestupkové komisi při MěÚ Jiříkov  
                  oznámení Policii ČR  
                  návrh na přeložení do jiné služby  
                  vypovězení smlouvy

### **Poštovní zásilky, telekomunikační služby**

Z vlastních finančních prostředků si může klient Domova objednat jakýkoliv časopis nebo denní tisk, který mu bude pravidelně docházet, jehož objednávku zajistí sociální pracovnice.

Veškerou poštu dodanou do Domova převezme pověřený pracovník a roztřídí jí. Dále ji určená osoba roznese v dopoledním čase jednotlivým klientům do pokojů.

Pokud klientovi přijde doporučený dopis, balík nebo peníze, pověřený pracovník zásilku zapíše do poštovní knihy a společně se zaměstnancem pošty předá klientovi proti podpisu. Ten je povinen potvrdit převzetí podpisem. Není-li klient schopen podpisu, podepíše převzetí dva svědkové (pracovníci Domova).

Obyčejné poštovní zásilky k odeslání mohou klienti odevzdat službu konajícímu personálu, který zajistí předání zásilky České poště, a.s. Poštovné hradí klient. Jiné obstarávání osobních záležitostí na poště lze provádět prostřednictvím administrativní pracovnice, pokladní nebo sociální pracovnice.

Soukromé telefonní hovory může klient uskutečňovat prostřednictvím pevné linky Domova v kanceláři sociální pracovnice, administrativní pracovnice, zdravotnického personálu nebo prostřednictvím mobilního telefonu v kanceláři pracovníků volnočasových aktivit a pracovníků přímé obslužné péče. V případě, že si klient nemůže vytočit číslo sám, může požádat o pomoc službu konající personál. Úhrady za telefonické hovory jsou klientům účtovány dle sazebníku.

V Domově nelze zavádět telefonní linky do pokojů klientů.

Klientům je k dispozici PC včetně připojení k internetu zdarma a to individuálně dle dohody s pracovníky volnočasových aktivit.

### **Stížnosti a opatření proti porušování kázně**

Klient, osoby jemu blízké, osoby, které o něj pečují a osoba, která případně sjednala s poskytovatelem „Dohodu o přistoupení k závazku“, má právo ve smyslu Reklamačního řádu Domova vznést stížnost na kvalitu nebo způsob poskytovaných sjednaných služeb a na osoby, které je realizují, a dožadovat se v rámci reklamačního řízení přiměřené nápravy nebo kompenzace případné újmy, která klientovi, jeho právům a právem chráněným zájmům vznikla v důsledku prokázaného nesprávného postupu poskytovatele a jeho zaměstnanců. Tím není dotčena případná odpovědnost poskytovatele nebo jeho zaměstnanců podle obecně platných právních předpisů.

Stížnost lze podat písemně, ústně, prostřednictvím faxu, elektronickou poštou, prostřednictvím české pošty, případně na elektronických nosičích.

Stížnost je povinen přijmout kterýkoliv zaměstnanec Domova. Evidence stížností je vedena v sekretariátu Domova a umožňuje soustavnou kontrolu včasnosti a správnosti vyřizování stížností.

O tom, kdo bude pověřen šetřením stížnosti, rozhodne ředitel organizace.

Lhůta pro vyřízení stížností je 30 dní od přijetí. U stížností, které nelze vyřešit do 30 dnů ode dne přijetí, se prodlužuje doba pro vyřízení o dalších 30 dnů, o čemž musí být stěžovatel písemně upozorněn. U anonymních stížností je výsledek zveřejněn na informační nástěnce pro klienty minimálně po dobu 1 měsíce.

Stěžovatel se může v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti obrátit na zřizovatele, tj. Město Jiříkov či na jiné nezávislé orgány a instituce (viz směrnice podávání a vyřizování stížností).

Vůči stěžovateli nesmějí být činěny žádné přímé kroky z toho důvodu, že podal stížnost.

### **Závěrečné ustanovení**

Tato směrnice nabývá platnosti dnem **1. 2. 2013** a povinni se s ní prokazatelně seznámit jsou všichni klienti a zaměstnanci Domova.

Tato směrnice nahrazuje směrnici č. 4/2008 Provozní a Domovní řád.

Ke změně této směrnice může dojít pouze se souhlasem ředitele organizace.

V Jiříkově dne 11.1.2013

.....  
Bc. Jan Sembdner  
ředitel organizace