Domov pro seniory Loučka, příspěvková organizace
Loučka 128
763 25 Újezd u Valašských Klobouk

DOMÁCÍ ŘÁD

Směrnice č. 2

Zpracovali:
Mgr. Martin Liška, Mgr. Jarmila Sikorová, Bc. Karla Čížová

Schválil: Ing. Dalibor Maniš, MPA

Účinnost: od 1. 7. 2013

OBSAH:

I. OBECNÁ ČÁST 3
II. NÁSTUP DO DOMOVA PRO SENIORY LOUČKA 3
III. ZÁKLADNÍ POVINNOSTI UŽIVATELŮ 7
IV. POBYT MIMO DOMOV 8
V. VYCHÁZKY MIMO DOMOV 8
VI. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU 9
VII. ÚSCHOVA CENNÝCH VĚCÍ V ZAŘÍZENÍ 10
Postup při převzetí cenných věcí do úschovy 10
Nakládání s finančními prostředky a cennými věcmi 11
Evidence zůstatků důchodů v DS Loučka 12
VIII. STRAVOVÁNÍ V DS LOUČKA 14
IX. DOBA KLIDU V DOMOVĚ 16
X. HYGIENA 16
XI. ÚHRADA ZA POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY, VÝPLATA DŮCHODU 17
XII. NÁVŠTĚVY 18
XIII. ZDRAVOTNÍ A OŠETŘOVATELSKÁ PÉČE 20
XIV. OPATŘENÍ PROTI PORUŠOVÁNÍ KÁZNĚ A POŘÁDKU 21
XV. MIMOŘÁDNÉ SITUACE 22
XVI. OCHRANA OSOBNÍCH A CITLIVÝCH ÚDAJŮ 22
XVII. POŠTOVNÍ ZÁSILKY 23
XVIII. VÝBOR OBYVATEL 24
XIX. FOND OBYVATEL 24
XX. AKTIVIZAČNÍ ČINNOSTI UŽIVATELŮ 25
XXI. INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ PRŮBĚHU POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY 26
XXII. PŘIPOMÍNKY, STÍŽNOSTI A POSTUP PŘI JEJICH PROJEDNÁVÁNÍ 26
Postup projednávání stížnosti: 27
Spokojenost uživatelů 29
XXIII. UKONČENÍ POBYTU V DOMOVĚ 29
XXIV. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ 30

Příloha č. 1 Fakultativní služby v DS Loučka 31

I. OBECNÁ ČÁST

Domácí řád je vydán v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., jeho novelami, novelou zák. 29/2007 Sb. a standardy kvality sociálních služeb.

Domácí řád Domova pro seniory Loučka, příspěvková organizace (dále jen DS Loučka) upravuje základní normy soužití uživatelů DS Loučka, jejich práva, povinnosti a rozsah poskytované péče, zohledňující osobní cíle uživatelů.

Jedná se především o:

- Poskytování služby s ohledem na individuální požadavky, očekávání a osobní cíle konkrétních uživatelů.
- Poskytování podpory má přednost před pomocí, a to zejména v oblastech soběstačnosti a udržování běžných sociálních kontaktů.
- Respektování a obhajování práv uživatelů služeb.

Zaměstnanci a uživatelé služeb jsou s Domácím řádem seznámeni, dodržují jej, prosazují a vytvářejí podmínky pro jeho realizaci.

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

II. NÁSTUP DO DOMOVA PRO SENIORY LOUČKA

Zahájení poskytování služby

1. Již ve fázi jednání se zájemcem o službu jsou žadatelé, jejich rodinní příslušníci, případně opatrovníci, seznámeni s Domácím řádem.
   Domácí řád mají uživatelé k dispozici i po zahájení poskytování služby. Poskytování sociální služby je zahájeno na základě uzavření písemné smlouvy.

2. Nástup do domova pro seniory oznamuje přijatému žadateli nebo jeho zákonnému zástupci sociální pracovnice Domova pro seniory Loučka, alespoň týden předem. Zároveň mu oznámí, které doklady je třeba při

nástupu předložit a doporučí seznam věci, které si může do DS vzít s sebou.

3. Uživatel, který projeví zájem, může být v DS Loučka přihlášen k trvalému pobytu. Ten se vyřizuje do osmi dnů od nástupu do DS Loučka. Vyplněnou přihlášku k trvalému pobytu odevzdá za obyvatele na příslušnou evidenci obyvatel sociální pracovnice DS.

4. Při nástupu uživatele do domova je s uživatelem uzavřena Smlouva o poskytovaných službách. Tuto dohodu může uživatel měnit jen při změně podmínek bydlení, příslušného zákona, vyhlášek atd.
   Osoba, která není schopna samostatně jednat pro svou zdravotní nebo psychickou indispozici, může na základě vyjádření ošetřujícího lékaře zvolit jednání o smlouvě a její podpis s pověřeným pracovníkem obce s rozšířenou působností podle § 91 odst. 6 zákona o soc. službách, nebo je zájemci o službu doporučeno, aby si ustanovil svého zmocněnce (osoba musí být plně způsobilá k právnímu jednání). Lze využít i služby notáře.

5. Domov zajišťuje služby v souladu s vyhláškou č. 505/2006 Sb.

6. Ubytování je poskytováno v jedno, dvou a tří lůžkových pokojích. Nový uživatel je zpravidla přijímán na vícelůžkový pokoj. O umístění na jednolůžkový pokoj lze písemně požádat, žádost je zařazena do pořadníku.
   Při ubytování ve více lůžkovém pokoji jsou zvlášť ubytováváni muži a zvlášť ženy, pokud nejde o manžele, rodiče a děti, druha a družku nebo sourozence.

7. Standard teplot v domovech pro seniory na pokojích dle Vyhlášky č. 194 ze dne 17. července 2007 MP činí 20° st., koupelny 24° st., klozety 20° st., chodby 15° st. a schodiště 10° st. Po dohodě s údržbou je možno teplotu individuálně přizpůsobit potřebám uživatele.

8. Stěhování uživatele je možné pouze s jeho souhlasem nebo na základě jeho požadavku. Výjimku tvoří provozní důvody na straně poskytovatele.

(např. stavební úpravy, malování, aj. a to pouze na dobu nezbytně nutnou)

9. Uživatel DS Loučka může být přemístěn do jiného zařízení jen s osobním souhlasem nebo se souhlasem svého opatrovníka.

10. Před nástupem do DS Loučka určí sociální pracovnice novému obyvateli pokoj a přidělí lůžko. Těsně předtím pracovnice projedná situaci v bydlení uživatelů s vedoucí zdravotnického úseku, vedoucím úseku přímé péče, případně lékařem a v nutných případech také s výborem obyvatel.

11. Pokoje na budově „A“ nelze z bezpečnostních a provozních důvodů při pobytu zamykat, budova „B“ je uzamykatelná. Pokud bydlí uživatel sám, bývá při odchodu uživatele mimo zařízení pokoj uzamčen a klíč uložen na pracovně sester.

12. V případě zhoršení zdravotního stavu, který vyžaduje zvýšenou ošetřovatelskou péči, rozhodne o přeložení uživatele ředitel, po konzultaci s vedoucí zdravotnického úseku a ošetřujícím lékařem.

13. Pokud si obyvatel přinese s sebou věci, které se nemohou v domově přechovávat, musí je ze zařízení odstranit.

14. Na pokojích se nedoporučuje přechovávat živá zvířata, zbraně, nebezpečné předměty, chemikálie omamné a hygienicky závadné látky.

15. Varné konvice, žehličky, elektrická topidla, elektrické podušky a jiné elektrické spotřebiče musí mít provedenu platnou revizi elektrických zařízení, aby se zaručila požární bezpečnost, bezpečnost před úrazem elektrickým proudem a vyloučilo vše, co by mohlo ohrozit zdraví a život obyvatel.
    Uživatel si sám hradí koncesionářské poplatky za vlastní rádio a televizi. Rovněž si sám hradí pravidelnou revizi elektrospotřebičů.

16. Věci, které si obyvatel přinese do DS, zůstávají majetkem obyvatele a jsou evidovány na jeho “šatním lístku” (např. oděv, prádlo, obuv a jiné drobné předměty). Věci opotřebené a zničené se ze “šatního lístku” odepisují a nově pořízené věci se dopisují. Je třeba, aby obyvatel, příp. jeho zákonný zástupce, na veškeré změny ihned upozornil pracovníky přímé péče nebo sestru konající službu. Soupis je založen ve složce uživatele na sesterně budovy „A“ nebo „B“.

17. Osobní oděvy uživatele jsou po nástupu diskrétně označeny zažehlovacím štítkem se jménem a osobní číslem uživatele. Uživatelům je doporučeno nechávat si označit i věci pořízené během poskytování služby a oznamovat likvidaci věci.

18. Drobná údržba a opravy osobního prádla a ošacení je součástí základních činností hrazených uživatelem v rámci poskytování ubytování.

19. Věci, přidělené uživatelovi Domovem, zůstávají majetkem DS Loučka. Uživatel zachází s věcmi šetrně, při trvalém odchodu z domova je vrátí ve stavu, který odpovídá délce jejich používání.

20. Do DS Loučka dochází kadeřnice a pedikérka. O jejich návštěvách uživatele informuje personál. Platby za tyto služby hradí uživatelé přímo těm, kteří tyto činnosti vykonávají, nebo přes paragon z osobního účtu uživatele.

21. Nákupy na přání uživatelům provádí výchovně nepedagogické pracovnice 1 x týdně a sociální pracovnice v naléhavých případech kdykoliv na požádání.

22. V rámci adaptačního procesu se uživatel postupně a podrobně seznamuje s životem v DS Loučka a aktivitami, které zde probíhají. Zaměstnanci úseku přímé péče, zdravotnického a sociálního jsou průběžně zjišťovány požadavky a osobní cíle uživatele, s ohledem na individuální poskytování rozsahu služeb péče a péče ošetřovatelské.

III. ZÁKLADNÍ POVINNOSTI UŽIVATELŮ

1. Uživatel služby dodržuje pravidla slušného chování k ostatním uživatelům, k personálu a na veřejnosti.

2. Do cizího pokoje uživatel nevstupuje bez souhlasu zde ubytovaného a ctí nedotknutelnost osobního vlastnictví a soukromí ostatních.

3. Uživatelé nevstupují do provozních místností DS Loučka. (kuchyně, sklady, údržba, kotelna)

4. Uživatelé se podílejí na hospodaření s vodou a energiemi domova tím, že šetří vodou a svítí v místnostech jen podle potřeby. Každý uživatel služby zachází s majetkem domova podle jeho určení, bez úmyslného poškozování a ničení.

5. Přemisťování nábytku je možné pouze s vědomím a svolením personálu domova. Škodu, způsobenou úmyslně, případně v podnapilém stavu, uživatel uhradí.

6. Alkohol je v domově tolerován, pokud se jedná o příležitostnou konzumaci v míře společensky únosné, aby nikdo nebyl ohrožen úrazem a zdravotními komplikacemi v podnapilosti.
   Nedoporučuje se obstarávat, donášet a nabízet alkohol lidem užívajícím léky. V případě překročení přijatelné hranice (silně podnapilý stav, agresivní chování, nadávky vůči jiným osobám) je personál oprávněn adekvátně zakročit.

IV. POBYT MIMO DOMOV

1. Uživatel má právo odjíždět na dovolenku mimo domov. Délku pobytu si určuje sám a ohlašuje ji předem vedoucí zdravotnického úseku, případně službu konajícímu personálu. Jde-li o uživatele zbaveného způsobilosti k právním úkonům, je třeba k jeho pobytu mimo DS Loučka (pokud není pod dohledem zdravotnického personálu), souhlas opatrovníka.

2. Pobyt mimo domov hlásí uživatel den předem, pokud uživatel domova toto doporučení nesplní, ztrácí nárok na vrácení části úhrady za pobyt.

3. Za pobyt mimo domov kratší než kalendářní den, nabídne zařízení stravu ve formě potravinového balíčku, nebo teplou stravu při návratu podle nařízení EP č.852/2004 o hygieně potravin.

4. Příspěvek na péči se v době nepřítomnosti uživatele (dovolená) vrací a to poměrnou části. Pokud je uživatel hospitalizován v nemocnici, tak se příspěvek nevrací.

V. VYCHÁZKY MIMO DOMOV

1. Uživatelé mohou vycházet a pobývat mimo areál DS Loučka bez jakéhokoliv omezení.
2. Uživatelům DS Loučka je doporučeno ohlásit svůj odchod mimo zařízení službu konajícímu pracovníkovi. Uživatelům je doporučeno sdělit kam odchází a přibližnou dobu svého návratu.

3. Uživatel by měl brát ohled na svůj zdravotní stav a respektovat doporučení lékaře a pracovníků zdravotnického úseku.

4. Lékař nebo zaměstnanci mohou ze zdravotních důvodů uživateli doporučit, aby neopouštěl domov. Vysvětlí mu, jaká rizika pro něj může opuštění domova představovat.

VI. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU

1. Uživatel by si měl počínat tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví, majetku, přírodě a životním prostředí.

2. Uživatel odpovídá a uhradí škodu, kterou způsobil úmyslně či z nedbalosti na majetku nebo na zdraví jiných obyvatel domova, případně jiných osob, které se v domově zdržují.

3. Způsobí-li škodu více uživatelů, odpovídají za škodu společně.

4. Uživatel je zodpovědný za správné nakládání s odpadky a neucpávání kanalizace (např. splachováním použitých inkontinentních pomůcek).

5. Zaměstnanec odpovídá za škodu dle příslušných ustanovení zákoníku práce. Pokud škoda nebo újma na zdraví svým rozsahem a skutkovou podstatou naplňuje charakter trestného činu, je řešena na základě podnětu ředitele či poškozené osoby v rámci trestního řízení.

6. V případě hrozící škody je uživatelům doporučeno na tuto skutečnost upozornit kteréhokoliv zaměstnance DS Loučka.

7. Uživatelé mají možnost chránit svůj majetek prostřednictvím uzamykatelných skříněk či nočních stolků na pokojích.

   V případě potřeby uživatelé zpřístupní skříňky a noční stolky po dohodě pracovníkům přímé péče při úklidu. Tito pracovníci jsou oprávněni odstranit z pokojů, skříní, stolků apod. věci, včetně potravin, pokud by tyto svojí kvalitou, množstvím nebo technickým stavem, odporovaly hygienickým požadavkům, technickým normám či skladovacím a ubytovacím možnostem nebo pokud by ohrožovaly zdraví a kvalitu života v domově. Zaměstnanci šetrně a laskavě vysvětlí uživateli, že je nutné výše popsané věci z pokoje odstranit.

8. Zaměstnanci provádí úklid v osobních věcech uživatele pouze s jeho souhlasem a za jeho přítomnosti. Bez přítomnosti uživatele zaměstnanci

na pokoj vstupují pouze ve výjimečných situacích a vždy jsou přítomni dva pracovníci (např. požární kontrola, odvrácení havarijní situace, v případě hospitalizace uživatele, apod.). O vzniklé situaci je vyhotoven zápis.

VII. ÚSCHOVA CENNÝCH VĚCÍ V ZAŘÍZENÍ

1. Při zahájení poskytování služby nebo i v jejím průběhu mohou uživatelé požádat o úschovu cenných věcí, peněžní hotovosti či vkladních knížek. Úschovu cenných věcí zajišťují sociální pracovnice DS Loučka. O převzetí cenných věcí vydá pracovnice potvrzení a zapíše to do programu Cygnus.

2. Cenné věci uživatele, který je zbaven způsobilosti k právním úkonům, převezme domov do úschovy na žádost jeho opatrovníka (zákonného zástupce). Hrozí-li nebezpečí poškození, zničení nebo ztráty cenných věcí uživatele, převezme je domov do úschovy z vlastního podnětu a vyrozumí neodkladně opatrovníka (zákonného zástupce) uživatele. Obdobně se postupuje i při hospitalizaci uživatele.

3. Cenné věci převzaté do úschovy se řádně označí tak, aby byla vyloučena jejich záměna. Jejich evidence se vede v programu Cygnus jako hmotná depozita.

4. Domov neodpovídá za věci, cenné věci, vkladní knížky a peněžní hotovosti, které nepřevzal do úschovy.

Postup při převzetí cenných věcí do úschovy

1. Už při nástupu do zařízení je uživatel informován ústně nebo písemně o možnosti uložit si v zařízení své cenné věci do úschovy.

2. Cenné věci převezme zařízení do úschovy při nástupu uživatele nebo během jeho pobytu v zařízení kdykoliv o to on sám osobně požádá, nebo o úschovu požádá jeho opatrovník.

3. Převzetím cenných věcí je pověřena sociální pracovnice, která v souvislosti s tím podepisuje prohlášení o hmotné odpovědnosti.
   Ihned při převzetí cenných věcí, vyhotoví sociální pracovnice 2x soupisku. Jedna se zakládá u sociální pracovnice a druhou obdrží uživatel nebo jeho zákonný zástupce. V případě, že uživatel, který ukládá cennosti, není schopen podepsat doklady o předání, je nutné zajistit předání cennosti za účasti dvou svědků. Cenné věci, které zařízení převzalo do úschovy, je třeba označit tak, aby byla vyloučena jejich záměna, ztráta, zničení, zneužití nebo poškození.

4. Cenné věci vydá na základě žádosti uživatele nebo jeho zákonného zástupce sociální pracovnice oproti podpisu. Pokud uživatel, který cenné věci přebírá, není schopen podpisu, je nutné zajistit účast dvou svědků. Výdej depozita musí být zaznamenán v soupisce.

5. Cenné věci jsou také často předmětem řízení o dědictví vedeného u soudu, a proto se mohou vydat až na základě rozhodnutí o ukončení dědického řízení.

6. Cenné věci a hotovost je možno uschovat do trezoru, a to na dobu až jednoho měsíce. Např. při odchodu uživatele do nemocnice, nebo na dovolenou. S touto možností je uživatel obeznámen již při vstupu do zařízení.

Nakládání s finančními prostředky a cennými věcmi

Vedení operativní evidence prostředků svěřených do úschovy

- Při nástupu občana informuje zájemce o tuto péči zařízení DS o svých příjmech.

1. V operativní evidenci se vedou záznamy o prostředcích svěřených do úschovy, jimiž jsou peněžní hotovosti a cenné věci, které zařízení převzalo od uživatelů nebo jejich zákonných zástupců (dále jen účty).

2. Peněžní hotovosti a vkladní knížky přijaté do úschovy jsou finančním depozitem.

- Klenoty a jiné cenné věci přijaté do úschovy jsou hmotná depozita.
- Operativní evidence se vede zvlášť o finančních depozitech a zvlášť o hmotných depozitech.

3. Při převzetí hmotného depozita se vyhotoví 2x soupiska. Jedna se ukládá u sociální pracovnice, která vede depozita a druhou si převezme uživatel, nebo ustanovený opatrovník.

4. Finanční i hmotná depozita se evidují v počítači, a to u každého uživatele zvlášť a zaznamenává se každý pohyb (tj. vklady a výběry).

5. Záznamy pohybů u vkladních knížek se provádějí na podkladě příjmových a výdajových dokladů.

6. Finanční hotovosti se přijímají do úschovy na základě příjmových pokladních dokladů, které podepisuje sociální pracovnice, uživatel, popř. svědek pokud je uživatel nesvéprávný. Kopie pokladních dokladů se ukládá do pokladního deníku a originál obdrží uživatel.

7. Vydávání finanční hotovosti se provádí na základě výdajových pokladních dokladů, které podepisuje sociální pracovnice, uživatel, popř. svědek pokud je uživatel nesvéprávný. Originál se ukládá do pokladního deníku a kopii obdrží uživatel.

8. Při ukončení pobytů uživatele v zařízení se jeho účet zruší. Účet uživatele se může na žádost uživatele zrušit i během jeho pobytu v zařízení.

Evidence zůstatků důchodů v DS Loučka

1. Vlastní finanční prostředky uživatelů, kteří byli rozhodnutím soudu zbaveni způsobilosti k právním úkonům, nebo jejichž způsobilost k právním úkonům byla rozhodnutím soudu omezena a jejichž

opatrovníci požádali o hospodaření s finančními prostředky, se ukládají na osobní účet uživatele.

2. U ostatních uživatelů jsou příjmy také ukládány na osobní účty. Tyto účty a vkladní knížky jsou uloženy v trezoru u sociální pracovnice. Pohyb na vkladních knížkách zajišťuje sociální pracovnice na požádání uživatele. Při každé manipulaci s penězi je vypsán příslušný doklad.

3. Sociální pracovnice na základě hmotné odpovědnosti plně odpovídá za veškeré příjmy a výdaje uživatelů a hospodaří s nimi nanejvýš účelně a hospodárně. S tímto pracovníkem je uzavřena dohoda o hmotné odpovědnosti. Každý pohyb se vede v peněžním deníku. O pohybu peněžních prostředků určených uživatelů je veden osobní účet v počítači, kde jsou vedeny údaje na každého uživatele zvlášť.
   U uživatelů, kteří jsou rozhodnutím soudu zbaveni způsobilosti k právním úkonům, nebo jejichž způsobilost k právním úkonům byla rozhodnutím soudu omezena, si zaměstnanec vyžádá od opatrovníka písemné pověření o hospodaření s finančními prostředky.
   Ostatní uživatelé, pokud jim zdravotní stav nedovoluje nakupovat a hospodařit s vlastními finančními prostředky, mohou tímto hospodařením na základě plné moci pověřit zaměstnance zařízení. Převzetí finanční hotovosti od pověřeného pracovníka potvrdí uživatel podpisem.
   U takového uživatele, který není schopen se podepsat, je nutné doložit vyjádření ošetřujícího lékaře, pověřeného pracovníka a svědka.

4. Sociální pracovnice pověřená hospodařením s finančními prostředky odpovídá za formální a věcnou správnost dokladů a je povinna doložit veškeré nákupy dokladem o nákupu, který vydá prodejna, včetně rozpisu zboží pro každého uživatele zvlášť.

5. Nákupy zajišťují výchovně nepedagogické pracovnice a realizují se 1x týdně na základě každodenních potřeb uživatelů. Uživatelé si mohou každý den objednat nákup také u sociální pracovnice, nebo u ostatního personálu.

6. Při úmrtí uživatele se vkladní knížka vydá až na pokyn notáře nebo soudu, po doručení usnesení soudu o ukončení dědického řízení a po předložení občanského průkazu, oproti podpisu.

7. Hotovost v pokladně sociální pracovnice nesmí být vyšší než 100 000,- Kč. (jedno sto tisíc Kč.). Kontroly hospodaření s finančními prostředky uživatelů se provádí 2x ročně. Tyto kontroly provádí ředitel a ekonomka zařízení.

VIII. STRAVOVÁNÍ V DS LOUČKA

1. Stravování v domově se poskytuje v souladu se zásadami zdravé výživy, s ohledem na věk a zdravotní stav obyvatele dle stanovených stravovacích jednotek a hygienických předpisů (nařízení EP č.852/2004 o hygieně potravin, vyhláška č. 137/2004 Sb. § 32 o stravování v zařízeních sociální péče).

2. Jídelní lístek sestavuje nutriční terapeutka ve spolupráci s vedoucí kuchařkou, správnost schvaluje ředitel zařízení, případně lékař.

3. Jídla se podávají v jídelně v doporučené době, uvedené na vývěsce před jídelnou.

Doporučená doba podávání jednotlivých jídel

	Od:	*Do:*
snídaně (včetně dopolední svačiny)	07:30	09:00
oběd	11:30	13:00
svačina	15:00	16:30
večeře (včetně druhé večeře)	17:30	19:00

➢ Diabetici dle rozhodnutí lékaře dostávají druhou večeři.

- V jednotlivých případech lze stravu podat i mimo čas pravidelných jídel.

4. DS Loučka umožňuje svým uživatelům každý pátek výběr ze dvou druhů jídel. Výchovně nepedagogické pracovnice obchází v úterý v odpoledních hodinách jmenovitě všechny uživatele, a výběr jednotlivých uživatelů zapisují.
5. Uživatelům budovy „A“, kteří se nemohou ze zdravotních důvodů dostavit do jídelny, se jídlo dováží na pokoj prostřednictvím transportních termostatických vozíků vyhovujících systému kritických bodů (HACCP). Na přání uživatele se může dovést na jídlo do jídelny, nebo na kuchyňský koutek v jeho podlaží.

6. Uživatelům budovy „B“, kteří se nemohou ze zdravotních důvodů dostavit do jídelny, se jídlo na pokoj dováží prostřednictvím tabletů.

7. Nápoje mají uživatelé k dispozici celý den na určených místech (jídelna, jednotlivá poschodí budovy „B“)
   Na budově „A“ a těm, kteří potřebují pomoc, podává nápoje ošetřující personál na pokoj do termosek, či jiných vhodných nádob.

8. Potraviny mohou obyvatelé ukládat jen na místa k tomu určená. Zbytky jídel se odkládají do zvlášť označených nádob v odpadovém hospodářství prostřednictvím personálu zařízení a jsou likvidovány specializovanou firmou.
   Sušení potravin na radiátorech není povoleno.

9. Požadavky na změny a úpravy stravy je třeba hlásit službu konající sestře do 8,00 hod. den předem, v pátek na sobotu, neděli a pondělí.

10. Za pobyt mimo domov kratší než kalendářní den, nabídne zařízení stravu ve formě potravinového balíčku, nebo teplou stravu při návratu podle nařízení EP č. 852/2004 o hygieně potravin.

11. Za odhlášenou stravu delší než kalendářní den obdrží uživatel finanční hotovost ve výši normované hodnoty potravin, režijní náklady se nevrací.

12. Přání, požadavky a stížnosti ohledně stravování uplatňují uživatelé na setkáních se sociálními pracovnicemi, prostřednictvím Výboru obyvatel, přes klíčové pracovníky nebo prostřednictvím pracovníků přímé péče.
Dále je možné se obrátit přímo na nutriční terapeutku, vedoucího přímé péče, vedoucí zdravotnického úseku, sociální pracovnice, či ředitele.
Stížnost lze také podat prostřednictvím schránky důvěry.

IX. DOBA KLIDU V DOMOVĚ

1. Doporučená doba nočního klidu je od 22.00 do 6.00 hodin, po dohodě ředitele domova s výborem obyvatel může být stanovena odchylka od uvedené doby.

2. Doba odpoledního klidu je doporučena od 13:00 do 14:00 hodin, po dohodě ředitele domova s výborem obyvatel může být stanovena odchylka od uvedené doby.

3. V době nočního klidu provádí zdravotnický personál kontroly obyvatel s přihlédnutím k jejich zdravotnímu stavu.
Obyvatelům se v této době doporučuje, aby nerušili ostatní spolubydlící, kteří chtějí odpočívat. Uživatelé, kteří nechtějí odpočívat na pokoji, mohou sledovat televizi nebo poslouchat rádio ve společenské místnosti nebo se procházet v okolí domova.

X. HYGIENA

1. Uživatelé dle svých schopností pečují o osobní hygienu, pořádek na pokoji a ve všech prostorách, které užívají. Je třeba dodržovat základní pravidla hygieny, s ohledem na soužití s dalšími uživateli služby.

2. Osobní prádlo si uživatelé vyměňují podle potřeby a dávají ho prát do prádelny domova. Nesoběstačným uživatelům zajišťují výměnu prádla pracovnice úseku přímé péče.
   Všechny místnosti v Domově se pravidelně větrají, denně se provádí běžný úklid, na kterém se podílí dle individuálních schopností uživatelé.

3. Dle individuálního rozsahu péče pomáhají při osobní hygieně pracovníci úseku přímé péče a zdravotnického.

4. Kouření je povoleno pouze ve vyhrazených prostorách – kuřárna u vstupu do DS Loučka a venkovní prostory.

XI. ÚHRADA ZA POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY, VÝPLATA DŮCHODU

1. Výše úhrady za poskytování sociální služby je s uživatelem sjednána v uzavřené smlouvě. Úhrada zahrnuje částku za ubytování, stravu a za péči.

2. Úhradu za poskytovanou sociální službu je možné provádět tímto způsobem:

   a) Hotově na pokladně u sociálních pracovnic DS Loučka
   b) Na účet DS Loučka
   c) Složenkou
   d) Hromadným seznamem ČSSZ – v tomto případě je zůstatek důchodu vyplácen uživateli poskytovatelem každého 15. dne v měsíci. Pokud tento den připadne na sobotu, zůstatek bude vyplacen v pátek. Pokud připadne na neděli, zůstatek bude vyplacen v pondělí.

   ➢ Pobyt platí uživatel v den splatnosti důchodu.

3. Zůstatek důchodu po odečtení úhrady za pobyt vyplácí sociální pracovnice.

4. Uživatelům, kteří jsou upoutáni na lůžko nebo se těžce pohybují, je zůstatek důchodu vyplácen na pokojích.

5. Po úhradě částky za ubytování a stravu musí zůstat uživateli alespoň 15% jeho příjmu.

6. Úhrada za péči je stanovena ve výši přiznaného příspěvku na péči.

7. V případech, kdy uživatel nepobírá příspěvek na péči a potřebuje poskytování činností péče, není po něm za tyto činnosti požadována úhrada.

8. Předchozí body platí obdobně i v případech, kdy důchod přebírá obyvatel individuálně, opatrovník nebo zvláštní příjemce.

XII. NÁVŠTĚVY

1. Uživatelé mohou přijímat návštěvy bez omezení s přihlédnutím k provozu domova a zdravotnímu stavu obyvatel.

2. Při mimořádných situacích a nepříznivé epidemiologické situaci mohou být návštěvy dočasně omezeny ředitelem DS Loučka.

3. Uživatelé mohou přijímat návštěvy v prostorách k tomu určených (jídelna, zahrada, posezení ve vyhrazených prostorách na jednotlivých patrech, terasa, zimní zahrada, společenská místnost). Na více lůžkových pokojích je možné návštěvy přijímat pouze po dohodě se spolubydlícím.

4. Uživatelé částečně nebo zcela imobilní mohou přijímat návštěvy na pokojích.

5. V době podávání jídla je doporučeno návštěvám nerušit uživatele při konzumaci stravy.

6. Návštěvy se hlásí u recepčního a zapisují se do Knihy návštěv.

7. Návštěvy nesmí rušit klid a pořádek v domově nebo narušovat léčebný režim. Při návštěvách na pokojích je třeba se chovat tak, aby nebyli rušeni ostatní spolubydlící. Vstup do provozních prostor domova není návštěvám dovolen.

8. DS Loučka nemá možnosti ubytovacích kapacit pro návštěvy, ale může jim doporučit nejbližší ubytování. Je možné zajistit po domluvě oběd v našem zařízení.

9. Dětem do deseti let je doporučeno zařízení navštěvovat v doprovodu dospělé osoby.

10. Osobám, které jsou zjevně podnapilé, svým jednáním a vzhledem vzbuzují nedůvěru nebo neuvedou své jméno a jméno uživatele, kterého chtějí navštívit, je vstup do domova zakázán.

11. Pokud uživatel signalizuje nechtěnou návštěvu, je tato pracovníky vyzvána k odchodu.

12. Návštěvy mohou přijít s domácím zvířetem, to však musí řádně zabezpečit mimo vnitřní prostory domova.

13. <u>V Domově není povoleno:</u>
    a) Provádět vlastní zásahy do zařízení a instalací.
    b) Fyzicky a slovně napadat zaměstnance a ostatní uživatele.
    c) Konat návštěvy na pokojích v době nočního klidu a v nepřítomnosti uživatelů.
    d) Vynášet majetek domova.
    e) Přechovávat a hromadit nepřiměřené množství potravin a alkoholu.
    f) Kouřit mimo vyhrazené prostory.
    g) Přechovávat a hromadit zbraně, omamné látky, střepy a jiné ostré a nebezpečné předměty.

XIII. ZDRAVOTNÍ A OŠETŘOVATELSKÁ PÉČE

1. Každý uživatel má možnost volby praktického lékaře. Může využívat zdravotní péče praktického lékaře mimo domov – v tomto případě si veškerý kontakt s lékařem zajišťuje uživatel sám a domov pouze zajišťuje akutní neodkladnou péči.

2. Další možností je výběr praktického lékaře, který má v zařízení pronajatou ordinaci. Praktický lékař navštěvuje zařízení v určených ordinačních hodinách.

   Ordinační hodiny praktického lékaře

	Od:	*Do:*
PONDĚLÍ	13:00	16:00
STŘEDA	13:00	16:00

3. Dále ordinuje v DS Loučka 1x za měsíc psychiatr.
   (v pravidelném intervalu každý 4. týden ve středu)

   Ordinační hodiny psychiatra

	Od:	*Do:*
STŘEDA	08:30	12:00

4. Ošetřovatelská a rehabilitační péče je zajišťována prostřednictvím zaměstnanců Domova, kteří mají odbornou způsobilost k výkonu zdravotnického povolání podle zvláštního právního předpisu.

5. Jakýkoliv úraz nebo náhle zhoršení zdravotního stavu uživatele je třeba neprodleně hlásit službu konající všeobecné sestře, která kontaktuje lékaře nebo RZP.

XIV. OPATŘENÍ PROTI PORUŠOVÁNÍ KÁZNĚ A POŘÁDKU

1. Uživatelé jsou seznámeni s tím, že žijí v domově s dalšími lidmi a je tedy nutné brát ohled i na ostatní uživatele a neporušovat svým nevhodným chováním soužití (slovní napadání, agresivita atd.).

2. Uživatelům je doporučeno dodržovat vnitřní předpisy schválené vedením DS Loučka, zejména Domácí řád, bezpečnostní a požární předpisy.

3. S uvedenými nařízeními jsou uživatelé seznámeni při nástupu do domova a s novými nařízeními vždy při jejich vydání. Veškerá nařízení jsou uložena u ředitele domova.

4. Domácí řád, požární a bezpečnostní předpisy jsou vyvěšeny trvale na veřejně přístupných místech.

5. Případy porušení kázně a pořádku jsou zaznamenávány do IS Cygnus, případně knihy hlášení sester a dle povahy i na vrátnici do služebního sešitu.

6. Porušuje-li uživatel kázeň a pořádek v domově a odpovědným pracovníkům se nepodaří sjednat nápravu, ředitel domova poučí uživatele o následcích, které by pro něho mohlo mít další porušování kázně a pořádku.

7. Z projednávaných porušení kázně je vyhotovován zápis.

8. Nedojde-li ani poté k nápravě nebo jde-li o zvlášť závažné porušení kázně nebo pořádku, učiní ředitel návrh na ukončení smlouvy o poskytování sociální služby.

XV. MIMOŘÁDNÉ SITUACE

Za mimořádnou situaci se považuje zejména

- napadení, vloupání
- pohřešování uživatele
- agresivní chování
- nepřístojné chování pod vlivem alkoholu a jiných omamných látek
- havarijní situace (požár, únik vody, živelná pohroma)
- ztráta peněz, předmětů, aj.

Postup při mimořádné situaci

Uživatel zachová klid a rozvahu, neprodleně přivolá kteréhokoliv zaměstnance zařízení. Dále se řídí pokyny odpovědných zaměstnanců.

XVI. OCHRANA OSOBNÍCH A CITLIVÝCH ÚDAJŮ

1. Osobní spisy uživatele obsahují pouze takové citlivé údaje, které jsou nezbytné k poskytování kvalitní a bezpečné služby a které sdělil sám uživatel, eventuálně jeho opatrovník.

2. Osobní spisy uživatelů jsou uloženy v uzamykatelných prostorách. Přístup k nim mají sociální pracovnice.

3. V pracovnách PSS jednotlivých budov jsou v samostatných složkách, v uzamykatelných skříních umístěny individuální plány jednotlivých uživatelů, které obsahují osobní údaje sdělené uživateli v rámci procesu individuálního plánování. K těmto údajům mají přístup pouze pověření pracovníci zařízení: klíčoví pracovníci, sociální pracovnice, vedoucí úseku přímé péče, vedoucí sociálního úseku a vedoucí zdravotnického úseku.

4. Ošetřovatelská dokumentace je uložena v uzamykatelných prostorách sesteren budov „A“ a „B“. Přístup k ní mají pouze pracovníci zdravotnického úseku.

5. Všichni zaměstnanci jsou vázáni povinností zachovávat mlčenlivost o osobních a citlivých údajích uživatelů, o kterých se dozvěděli při výkonu své práce. Povinnost zachovat mlčenlivost platí i po ukončení pracovního poměru.

6. Uživatelé, eventuálně jejich opatrovníci písemně stvrzují souhlas se získáváním, evidováním, zpracováním a uchováváním jejich osobních a citlivých údajů.

XVII. POŠTOVNÍ ZÁSILKY

1. Doporučené poštovní zásilky, včetně peněžních zásilek, přejímá pro obyvatele sociální pracovnice, příp. pověřený zaměstnanec domova.

2. Doporučené poštovní zásilky, včetně peněžních zásilek, které převzala určená pracovnice, podléhají předepsané evidenci.

3. Uživateli jsou následně zásilky osobně předány sociální pracovnicí, peníze a doporučená pošta proti podpisu.

4. Pokud uživatel není schopen podpisu a nemá opatrovníka, je zásilka předána za podpisu dvou svědků.

5. Na odesílanou poštu je vyhrazená schránka u hlavní brány, kterou vybírá Česká pošta a dále schránka u kanceláře č. 108 C, která slouží jak pro poštovní styk, tak pro přijímání stížností, připomínek, návrhů, doporučení a podnětů. Tyto schránky jsou dostupné i pro imobilní uživatele a vybírají je denně sociální pracovnice.

6. V případě potřeby uživatelé mohou doporučené poštovní zásilky, včetně peněžních zásilek, přejímat sami, případně písemně pověřit jiného zaměstnance DS Loučka nebo uživatele DS Loučka.

XVIII. VÝBOR OBYVATEL

1. Obyvatelé se mohou podílet na uspořádání života v domově prostřednictvím svých zástupců volených do Výboru obyvatel.
   Výbor obyvatel je informován o aktivitách vedení DS Loučka a o výsledcích hospodaření.

2. Výbor obyvatel je 3 – 7 členný, je volený všemi obyvateli domova na období 5 let a může být podle potřeby odvolán, doplňován, nebo obměňován. Podle potřeby může výbor vytvářet pro jednotlivé úseky činnosti komise; např. kulturní, stravovací atd.

3. Výbor obyvatel dohlíží na dodržování pořadníku na jednolůžkový pokoj, který sestavují sociální pracovnice podle data podání žádosti. Tato žádost musí obsahovat souhlas lékaře. Umísťování na jednolůžkový pokoj se uskutečňuje s přihlédnutím na aktuální zdravotní stav uživatele. Terénní čekatelé se do pořadníku nezařazují.

XIX. FOND OBYVATEL

1. Fond obyvatel je určený ke zvýšení kulturní úrovně života v zařízení. Fond spravuje sociální pracovnice, který používá jeho prostředků v dohodě s výborem obyvatel domova.

2. Do kulturního fondu plynou dobrovolné příspěvky od uživatelů, jiných osob a organizací.

3. Z prostředků kulturního fondu mohou být nakoupeny předměty, které slouží k rozvoji péče o uživatele domova.

XX. AKTIVIZAČNÍ ČINNOSTI UŽIVATELŮ

1. Výchovně nepedagogické pracovnice DS Loučka organizují a zabezpečují podle zájmu uživatelů kulturní, zájmové a jiné společenské akce v zařízení i mimo něj.

2. Rozsah aktivizačních a sociálně terapeutických činností navrhuje po dohodě s uživateli klíčový pracovník, sociální pracovník nebo aktivizační pracovník. Jedná se zejména o ruční dílnu, zájmovou činnost, společenské hry, vycházky, cvičení v rámci prevence aj.

3. V zařízení je knihovna volně přístupná všem uživatelům. Provoz knihovny a donášku knih imobilním uživatelům zajišťují výchovně nepedagogické pracovnice na základě výběru z vytištěného seznamu.

4. Každý uživatel má zaručenu svobodu náboženského vyznání a politického smýšlení.

5. Uživatelé mají k dispozici televizi a rádio umístěné ve společenské místnosti a v odpočinkových zónách.

6. Obyvatelé mohou odebírat denní tisk a časopisy.

7. Noční klid je v době od 22.00 hod. do 06.00 hod.

XXI. INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ PRŮBĚHU POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

1. Ke každému uživateli je přistupováno jako k osobnosti s individuálními potřebami, přáními a cíli, které jsou při poskytování služby zohledňovány.

2. V Domově existuje systém klíčových pracovníků a každý uživatel má přiřazeného jednoho zaměstnance, jehož úkolem je zjišťovat přání a cíle uživatele, monitorovat změny v jeho potřebách a spolupracovat na jejich naplňování.

3. Společně s uživatelem pracuje klíčový pracovník na zpracování a realizaci individuálního plánu.

4. Uživatel má právo na změnu klíčového pracovníka. Rovněž tak zaměstnanec má právo požádat o ukončení této činnosti u konkrétního uživatele.

5. Podle individuálního plánu postupují pracovníci při každodenní péči o uživatele. Péče je tak poskytována dle skutečných potřeb, přání a cílů uživatele.

XXII. PŘIPOMÍNKY, STÍŽNOSTI A POSTUP PŘI JEJICH PROJEDNÁVÁNÍ

1. Právem každého z uživatelů je podávat podněty, připomínky a stížnosti na kvalitu a způsob poskytovaní sociální služby.

2. Připomínky či stížnosti může každý uživatel podat písemně do označených schránek důvěry, které jsou rozmístěny na každém patře jednotlivých budov. Vybírají se 1 x týdně v pátek.
   Schránka v přízemí u kanceláře ředitele č. 108 budovy „C“ slouží zároveň i pro poštovní styk a vybírá ji každý všední den v 7.00 sociální pracovnice DS Loučka. Všechny schránky jsou dostupné i pro imobilní uživatele.

3. Svoje připomínky, stížnosti může uživatel ústně sdělit klíčovému pracovníkovi, každému službu konajícímu pracovníkovi, sociálním pracovnicím, řediteli, vedoucímu úseku přímé péče, vedoucí úseku zdravotnického, vedoucí úseku sociálního. Uživatel může stížnost předat i kterémukoliv pracovníkovi z technicko hospodářského úseku, který je povinen stížnost předat odpovědnému pracovníkovi.

4. Pokud uživatel není schopen formulovat, sepsat či odeslat stížnost, může se obrátit na kteréhokoliv pracovníka, ke kterému má důvěru.

5. Uživatel si může zvolit zástupce pro podání a vyřizování stížnosti.

6. Evidence stížností je vedena u sociálních pracovnic DS Loučka.

7. Poskytovatel vytváří bezpečné prostředí pro uživatele pro podávání stížností a stížnosti vnímá jako podnět pro zvýšení kvality poskytované služby.

Postup projednávání stížnosti:

1. Stížnost je písemně zaevidována a předána odpovědnému pracovníkovi k vyřešení.

2. Ředitel zařízení nebo pracovník pověřený vyřízením stížnosti provede podrobné prošetření včetně vyslechnutí stěžovatele, osoby, proti které stížnost směřuje a vyslechnutí případných svědků.
   O průběhu a výsledku šetření pořídí stručný a výstižný záznam. V záznamu musí být uvedena jména všech osob, jenž se jednání zúčastnili včetně vyjádření účastníků, pokud o to požádají, jakož i doložku, že účastníci jednání byli s obsahem zápisu seznámeni. Zápis podepíše ředitel nebo pracovník provádějící šetření a všichni účastníci jednání. Jestliže některý z účastníků odmítne zápis podepsat, nebo nesouhlasí s jeho obsahem, poznamená se skutečnost do zápisu.

3. Pracovník, který je pověřen vyřízením stížnosti předá záznam ze šetření řediteli zařízení včetně návrhu opatření k vyřízení stížnosti projednané se

stěžovatelem. Stěžovatel musí obdržet zápis z jednání, kde bude uveden důvod stížnosti, opatření, závěr, datum a podpisy obou stran.

4. Stížností jsou vyřizovány vždy písemně. Lhůta pro vyřízení stížnosti je do 30 dnů od podání stížnosti.

5. Uživatel má právo zvolit si nebo přizvat pro vyřizování stížností nezávislého zástupce nebo svědka.

6. Pokud není uživatel spokojen s vyřešením stížnosti, může požádat o prošetření u Krajského úřadu Zlínského kraje, u veřejného ochránce práv (ombudsana), nebo jiných nezávislých orgánů.

KONTAKT NA ZŘIZOVATELE
Krajský úřad Zlínského kraje
Odbor sociálních věcí
třída T. Bati 21
761 90 Zlín

KONTAKTY NA NEZÁVISLÉ ORGÁNY
Veřejný ochránce práv
Údolní 39
602 00 Brno

Český helsinský výbor
Štefánikova 21
150 00 Praha 5

Občanská poradna charity Zlín
Zálešná 1/4057
760 01 Zlín

Občanská poradna Strop
Dlouhá 2699
760 01 Zlín

Spokojenost uživatelů

1. Uživatelé mají možnost se vyjádřit ke spokojenosti v zařízení formou pravidelného dotazníkového šetření, které je pololetně uživatelům předkládáno a vyhodnocováno.

2. Stížnosti jsou chápány jako důležitá poselství o spokojenosti uživatelů s poskytovanou službou, což je jedním z hlavních cílů naší práce. Stížnosti a podněty jsou důležitým zdrojem informací o možnostech jak poskytované služby zlepšit ke spokojenosti uživatelů.

3. Pracovníci domova mají zájem na tom, aby sjednaná a poskytovaná služba byla kvalitní a efektivní. Podání stížnosti nesmí ublížit uživateli, který stížnost podal, ani osobě, která stížnost za uživatele podala.

XXIII. UKONČENÍ POBYTU V DOMOVĚ

1. Pobyt v domově končí na základě písemné žádosti uživatele nebo jeho zákonného zástupce ukončením Smlouvy mezi poskytovatelem a uživatelem nebo úmrtím uživatele.

2. Poskytovatel smí Smlouvu vypovědět, jestliže i po opětovném písemném napomenutí uživatel nadále hrubě porušuje domácí řád.

XXIV. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Tento domácí řád nabývá účinnosti dnem 1. 7. 2013, současně ruší Domácí řád účinný 1. 1. 2007.

2. Domácí řád je volně k dispozici poblíž nástěnek v Domově.

3. Stávající uživatelé jsou s Domácím řádem seznámeni prostřednictvím Klíčového pracovníka.

4. Noví uživatelé jsou s Domácím řádem seznámeni sociálními pracovnicemi během nástupu do zařízení.

5. Domácí řád je přílohou Smlouvy o poskytování sociální služby.

6. Zaměstnanci jsou s Domácím řádem seznámeni a podpisem stvrzují, že je pro ně závazný a budou jej respektovat.

V Loučce 1. 7. 2013

_____

Ing. Dalibor Maniš, MPA
ředitel DS Loučka

Příloha č. 1
Fakultativní služby v DS Loučka

Fakultativní služby (celá nabídka služeb)	**Jednotková cena (v Kč)**	**Jednotka**
Lednice	20,-	1 měsíc
Použití služebního auta	10,-	1 km
Povinné revize elektrických spotřebičů	dle skutečnosti	1 ks
Rozmnožování tiskovin	1,- / A4	1 ks
Využití společenské místnosti na soukromou akci	200,-	1 den
Opravy a úpravy oděvů nad rámec	40,-	1 ks

Rehabilitační služby (bez doporučení lékaře)	**Jednotková cena (v Kč)**	**Jednotka**
Masáž zad	60,-	úkon
Masáž šíje	30,-	úkon
Hydro-masážní sprcha	25,-	20 min.
Rotoped	20,-	20 min.
Baňkování	150,-	45 min.
Rašelina	50,-	45 min.
Aromaterpie	40,-	30 min.