



**Domov pro seniory Loučka,
příspěvková organizace**

Loučka 128

Domov se zvláštním režimem Loučka

Loučka 119

Újezd u Valašských Klobouk 763 25

DOMÁCÍ ŘÁD DZR LOUČKA

Směrnice č. 2b

Zpracoval: Ing. Daniel Sitko, Mgr. Ludmila Mikulková

Schválil: Ing. Dalibor Maniš, MPA – ředitel DS Loučka

Účinnost: 1. 6. 2021

Přílohy:

Příloha č. 1 – Fakultativní služby v DS a DZR Loučka

Příloha č. 2 - Souhlasné prohlášení klienta s podmínkami držení klíče od pokoje

Obsah

1.	ZÁKLADNÍ INFORMACE.....	3
2.	POVINNOSTI A PRÁVA	3
3.	PROVOZNÍ PRAVIDLA	4
4.	SOUŽITÍ V DOMOVĚ.....	5
5.	UBYTOVÁNÍ	5
6.	STRAVOVÁNÍ.....	6
7.	OSOBNÍ HYGIENA, HYGIENA PROSTŘEDÍ	6
8.	ZDRAVOTNÍ A OŠETŘOVATELSKÁ PÉČE	7
9.	FAKULTATIVNÍ SLUŽBY	8
10.	INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ.....	8
11.	NEPŘÍTOMNOST KLIENTA V ZAŘÍZENÍ.....	8
12.	NÁVŠTĚVY.....	9
13.	AKTIVIZAČNÍ A KULTURNÍ ČINNOSTI	9
14.	ÚHRADA ZA POBYT.....	9
15.	HOSPODAŘENÍ S FINANCEMI, DEPOZITNÍ ÚČET	10
16.	ÚSCHOVA CENNÝCH VĚCÍ.....	11
17.	ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU.....	11
18.	POŠTOVNÍ ZÁSILKY A TELEFONOVÁNÍ.....	12
19.	PODNĚTY, PŘIPOMÍNKY, STÍŽNOSTI.....	12
20.	MIMORÁDNÉ UDÁLOSTI.....	13
21.	OPATŘENÍ PROTI PORUŠOVÁNÍ VNITŘNÍCH PŘEDPISŮ	13
22.	UKONČENÍ POBYTU V DZR LOUČKA	14
23.	OCHRANA OSOBNÍCH A CITLIVÝCH ÚDAJŮ	15
24.	ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ.....	16

1. ZÁKLADNÍ INFORMACE

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

Domácí řád upravuje vztahy mezi poskytovatelem a klientem a mezi klienty navzájem, jejich práva a povinnosti při poskytování sociální služby.

2. POVINNOSTI A PRÁVA

Níže uvedený přehled práv a povinností klienta a poskytovatele je zde uveden ve zkrácené podobě pro přehlednost. Ze Smlouvy a Domácího řádu mohou plynout klientu či poskytovateli další práva a povinnosti, které jsou závazné.

Práva klientů

- Právo na soukromí – Klient si může pokoj uzamknout, vlastnit klíč od pokoje. Před vstupem do pokoje zaměstnanci klepou a čekají na pokyn klienta. Nikdo nesmí bezdůvodně prohlížet osobní věci klienta bez jeho souhlasu a vědomí.
- Právo na osobní svobodu a svobodu pohybu – Klient může domov kdykoli opustit – během dne i na více dní na návštěvy k příbuzným, přátelům apod.
- Právo volby a vlastního rozhodnutí – Klient se může rozhodnout, kde a jak chce trávit svůj čas. Klient rozhoduje o tom, jak bude probíhat poskytování služby.
- Právo na stížnost – Klient si může stěžovat na průběh poskytování služby, podání stížnosti nesmí klientu ublížit.
- Právo na ochranu osobních údajů – Osobní údaje klienta jsou zpracovávány pouze v rozsahu a formě potřebné pro poskytování služby, jsou chráněny před zneužitím. Klient rozhoduje o tom, zda domov může pořídit fotografie/video z průběhu poskytování služby, na kterých je zachycen a zda je zveřejní (např. facebook, domovský zpravodaj, internetové stránky domova).
- Právo na důstojné zacházení – Klient nesmí být do ničeho nucen, respektujeme volbu klienta. Klient je brán jako partner, nesmí být jakkoli zesměšňován, ponižován, utlačován apod.

Povinnosti klientů

- Dodržovat Domácí řád domova, povinnosti vyplývající ze Smlouvy, zásady slušného a etického jednání.
- Dbát na osobní hygienu a dodržovat hygienická pravidla minimálně v rozsahu stanoveném Domácím řádem.
- Respektovat noční klid v době od 22:00 do 06:00.
- Udržovat svůj pokoj dle svých možností v pořádku a čistotě.
- Šetrně zacházet s majetkem domova.
- Předat osobní prádlo k označení, jestliže klient bude využívat služeb prádelny.
- Oznámit personálu skutečnost, že se klient plánuje zdržet mimo domov po 22. hodině.
- Závady na pokoji hlásit neodkladně ošetřujícímu personálu.
- Při nepřítomnosti klienta v domově a odhlášení stravy tuto skutečnost oznámit den předem do 8:00.

Povinnosti poskytovatele

- Plnit povinnosti vyplývající ze Smlouvy o poskytnutí sociální služby
- Vést průkaznou evidenci svěřených hmotných či finančních depozit klienta
- Poskytovat pomoc a podporu klientu dle nastaveného individuálního plánu
- Dodržovat veškerá platná nařízení a pravidla, která se vztahují k poskytování sociální služby, chránit práva klienta a uplatňovat jeho oprávněné zájmy
- Kontrolovat dodržování platných pravidel domova

3. PROVOZNÍ PRAVIDLA

Klientům z provozních a bezpečnostních důvodů není dovoleno:

- přechovávat zvířata, střelné zbraně, chladné zbraně (nože s čepelí delší než 10 cm, boxery, mačety, sekery, apod.), pyrotechnický materiál a jedy,
- požívat alkohol, jestliže v důsledku jeho konzumace u klienta dochází k ohrožení vlastního zdraví, či zdraví jiných osob, náhlým změnám psychického stavu, agresivním projevům chování nebo jinému nevhodnému chování obtěžující okolí,
- přechovávat předměty hygienicky závadné, které jsou rizikem pro zdravotní stav klienta nebo jsou obtěžující pro spolubydlící (např. zbytky jídel, zkažené ovoce),
- vhazovat do odpadů inkontinenční pomůcky, vatové tyčinky, hadry a další předměty, které ohrožují průchodnost odpadu,
- vstupovat do technických prostor domova, služebních místností ošetřujícího personálu, jestliže k tomu nebyli vyzváni,
- vstupovat do pokojů jiných klientů, jestliže k tomu klient nebo jeho spolubydlící neudělal souhlas,
- sušit a odkládat jakékoli předměty na tělesa ústředního vytápění,
- používat únikové schodiště, jestliže nebyl v domově vyhlášen požární poplach a nenastala řízená evakuace,
- kouřit ve vnitřních prostorách budovy, kouření je povoleno pouze na vyhrazeném místě – zahradní altán DZR,
- manipulovat s otevřeným ohněm v celém objektu DZR,

Všechny místnosti jsou vybaveny aktivními požárními čidly. V případě spuštění planého požárního poplachu vinou nerespektování domácího řádu, budou poplatky za výjezd hasičských sborů dány k úhradě zodpovědné osobě za jeho spuštění.

- používat spotřebiče bez platné revize elektrických zařízení.

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. Pravidelná revize elektrospotřebičů je na náklady klienta.

Služby praní a žehlení zajišťuje prádelna na budově Domova pro seniory. Pro zamezení ztráty oblečení klientů a zajištění plynulého chodu prádelny a výměny prádla na obou budovách je nutné osobní prádlo klienta označit osobní značkou, která je umístěna na prádle vždy tak, aby nebyla viditelná.

Osobní vybavení klienta je označeno osobní značkou, jestliže dochází k častému přesunu věcí či ztrátám.

Drobné opravy osobního oblečení se hradí z prostředků DZR. Ostatní opravy jako např. přešívání ošacení, výměny zipů, zkracování apod. si hradí klient sám.

4. SOUŽITÍ V DOMOVĚ

K zajištění klidného prostředí a soužití klientů v domově je nutné, aby klienti respektovali soukromí ostatních klientů, chovali se k sobě ohleduplně a dodržovali stanovená pravidla domova.

Klienti se navštěvují pouze, jestliže s tím obě strany souhlasí, pokud se jeden z nich nachází na dvoulůžkovém pokoji, musí se dohodnout na délce a četnosti návštěv se svým spolubydlícím.

Doba nočního klidu v DZR je stanovena od 22:00 - 6:00 hodin. Televizi a rozhlasový přijímač může v době nočního klidu poslouchat klient za předpokladu, že použije sluchátka nebo nebude hlasitostí přijímače omezovat či obtěžovat ostatní klienty či zaměstnance. V době nočního klidu nejsou klienti rušeni. Výjimku tvoří nutné ošetřovatelské úkony, jako je podání léků nebo ošetření.

Výbor obyvatel

Klienti se mohou podílet na uspořádání života v domově prostřednictvím výboru obyvatel. Jsou zde prezentovány a diskutovány veškeré souvislosti poskytovaných služeb, stravování a ubytování v DZR Loučka či otázky ohledně soužití klientů. Výboru obyvatel se může zúčastnit kterýkoliv klient DZR Loučka.

Výbor obyvatel se koná pololetně, za účasti sociální pracovnice a vedoucího přímé péče a dle potřeby či možností i dalších pracovníků organizace. Klienti jsou o datu a místě konání včas informováni prostřednictvím ranních setkání a nástěnek v zařízení.

5. UBYTOVÁNÍ

Klienti jsou ubytováni na jednolůžkových či dvoulůžkových pokojích s vlastním sociálním zařízením se sprchovým koutem, ústředním topením s regulací teploty v pokoji, nábytkem, signalizačním zařízením, televizní a internetovou přípojkou. Připojení k internetu je bezplatné. Lze využít i bezdrátovou wi-fi síť, připojení je vždy aktivní 24 hod. a poté je nutno se přihlásit znovu. Pro dlouhodobé připojení je nutné kontaktovat správce sítě.

Klient si může pokoj vybavit svým nábytkem pouze se souhlasem ředitele domova. K výzdobě pokoje může klient použít vlastní drobné předměty (obrazy, textilie, sošky apod.).

Klient může na pokoji bezplatně užívat tyto vlastní elektrospotřebiče – varnou konvici, rádio, televize, počítač, holicí strojek, fén, stolní lampu, nabíječky drobných elektrospotřebičů, či jiné drobné elektrospotřebiče po dohodě s ředitelem domova. Koncesionářské poplatky za vlastní rádio a televizi si klient hradí sám.

Klient může sociální pracovnici požádat o přestěhování na jiný pokoj. Podmínkou je volné místo a u dvoulůžkového pokoje souhlas nového spolubydlícího.

Klient může být přestěhován:

- na nezbytně nutnou dobu z provozních důvodů (malování, havárie, opravy, aj.),
- v případě výrazného zhoršení zdravotního stavu,
- v případě závažných a neřešitelných neshod mezi spolubydlícími.

Klient má možnost uzamčení pokoje, ve kterém je ubytován. Klíče jsou hromadně uloženy u správce budovy, který je na požádání vydá. Klientu může být klíč svěřen do užívání, jestliže o to projeví zájem a souhlasí s podmínkami jeho držení, tj. podepíše souhlasné prohlášení, které je přílohou č.2 domácího řádu.

Klient může obvyklým způsobem využívat společné prostory v domově – jídelnu, společenskou místnost, klubovnu, aktivizační místnost. Jídelna je vždy vybavena kuchyňskou linkou, ledničkou a myčkou. Lednice umístěné v 1. a 2. patře jsou uzamykatelné (o uložení potravin je nutno

požádat personál v pracovně PSS ve 2. patře). Potraviny zde uložené jsou popsány jménem klienta a vydány na žádost pouze jemu. Domov doporučuje ve vlastním zájmu využívat uzamykatelnou lednici.

Na budově se nachází také centrální koupelna se speciální vanou s masážními tryskami a bezbariérovým sprchovým koutem, která slouží méně soběstačným klientům nebo klientům se sníženou schopností pohybu.

6. STRAVOVÁNÍ

Stravování v domově se poskytuje v souladu se zásadami zdravé výživy, s ohledem na věk a zdravotní stav klienta dle stanovených stravovacích jednotek a hygienických předpisů.

Stravu a dietu klienta určuje lékař a zdravotní sestra. Klientu je doporučeno ve vlastním zájmu dodržovat stanovenou dietu, jestliže klient dietu odmítá, rozhodnutí klienta respektujeme a je poučen o rizicích s tím spojených.

Klient si dochází během výdeje stravy do jídelny na patře, kde se nachází jeho pokoj. V případě, že zdravotní či jiné omezení klienta nedovolují jeho přesun do jídelny, jsou mu podávána jednotlivá jídla personálem přímo na pokoj i se zajištěním pomoci při podávání a přijímání stravy. Klienti, kteří jsou toho schopní, si chystají příbory a sklenici na pití na své místo sami, udržují kolem sebe pořádek, zbytky jídel odstraňují do nádoby k tomu určené, nádobí zbavené větších nečistot vkládají do myčky. Myčku na nádobí obsluhuje pouze ošetřující personál.

Klientům se nepovoluje odnášet teplá jídla, nádobí a příbory z jídelny na své pokoje, jestliže klient nechce v daný čas stravu odebrat, dohodne pozdější podání s ošetřujícím personálem.

Doporučená doba podávání jednotlivých jídel:

	od:	do:
SNÍDANĚ (včetně dopolední svačiny)	7:15	7:45
OBĚD	11:15	11:45
svačina	15:00	15:30
VEČEŘE	17:15	17:45
DRUHÁ VEČEŘE (pouze diabetici, dle rozhodnutí lékaře)	18:30	18:45

Pro zajištění pitného režimu připravuje ošetřující personál v jídelnách čaj ve várnících, případně jsou v nich namíchané studené nápoje.

Jídelní lístek sestavuje nutriční terapeutka, schvaluje ředitel zařízení a je k nahlédnutí na nástěnkách všech pater domova. Jestliže je v pátek možný výběr ze dvou druhů jídel, volbu vybraného jídla hlásí klienti výchovně nepedagogickým pracovnícům nejpozději do středy na ranních setkáních.

7. OSOBNÍ HYGIENA, HYGIENA PROSTŘEDÍ

Klienti 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 klienty.

Je doporučeno provést celkovou hygienu těla a s tím spojené mytí vlasů minimálně 1x týdně, nebo tak, aby nedostatečnou hygienou a zápachem klient neomezoval či neobtěžoval ostatní klienty či zaměstnance.

Běžný úklid skříní, nočních stolků a osobních předmětů je personálem prováděn u těch klientů, kteří si toto nejsou schopni obstarat sami, a to za podmínek výslovného souhlasu klienta a v jeho přítomnosti.

Výjimkou je, pokud klient nedodržuje základní hygienické zvyklosti (např. osobní zápach, znepríjemňující zápach ze skříně nebo osobních věcí apod.), poté je personálem na toto upozorněn. Jestliže nedojde k nápravě a situace je obtěžující pro zaměstnance a klienty, kteří si na danou situaci stěžují, klient je povinen umožnit personálu provést potřebná opatření.

Podle zájmu klientů zprostředkováváme služby pedikérky, kadeřnice. Kontakty na služby v okolí jsou uvedeny na nástěnkách jednotlivých pater či u výchovně nepedagogických pracovníků.

Praní, žehlení a drobné opravy osobních oděvů zajišťuje prádelna. Opravy oděvů nad rámec (přešívání, výměny zipů apod.) si klient hradí sám, personál pro tyto účely zajišťuje službu švadleny.

Celkový úklid zařízení provádí pracovníce úklidu, chodby na budově jsou stírány vždy na polovinu tak, aby se klient mohl vždy pohybovat po suché části. Na nebezpečí uklouznutí při pohybu po mokré části jsou klienti upozorněni výstražnou značkou.

8. ZDRAVOTNÍ A OŠETŘOVATELSKÁ PÉČE

Každý klient má možnost volby praktického lékaře. Klient může využívat zdravotní péče praktického lékaře mimo domov – v tomto případě si veškerý kontakt s lékařem zajišťuje klient sám a domov pouze zajišťuje akutní neodkladnou péči. Další možností je volba praktického lékaře a psychiatra, kteří mají v zařízení ordinaci.

Tito lékaři navštěvují zařízení v níže uvedených ordinačních hodinách.

	Ordinační dny	Ordinační doba
MUDr. Luboš Tkadlec (praktický lékař)	Pondělí, středa	13:30 – 15:00
MUDr. Ivo Raška (psychiatr)	Úterý (sudý týden)	13:00 – 15:00

Změna ordinačních hodin vyhrazena.

Do zařízení dochází dle potřeby psycholog PhDr. Ivana Vlčková.

Ošetrovatelská a rehabilitační péče je zajišťována prostřednictvím zaměstnanců domova, kteří mají odbornou způsobilost k výkonu zdravotnického povolání podle zvláštního právního předpisu. Vlastní podávání léků klientům z důvodu bezpečnosti zajišťují kvalifikované zdravotní sestry.

Jakýkoliv úraz nebo náhlé zhoršení zdravotního stavu klienta je třeba neprodleně hlásit v rámci svých možností a schopností, službu konající sestře nebo kterémukoli jinému zaměstnanci.

V případě nutnosti provedení odborného vyšetření či zákroku je klient DZR doporučen, doprovázen, případně převezen na specializované zdravotnické pracoviště, nebo je specialista přizván na konzultaci přímo k obyvateli do domova.

Klientům je doporučeno v době nemoci či po úrazu dodržovat ve vlastním zájmu stanovený léčebný režim a užívání předepsaných léků, jestliže klient odmítne dodržovat léčebný režim, je toto rozhodnutí respektováno a je poučen o rizicích s tím spojených. Klienti, kteří mají infekční nemoc a jsou tedy rizikem pro ostatní klienty či zaměstnance, musí léčebný režim dodržet a stanovená opatření respektovat.

9. FAKULTATIVNÍ SLUŽBY

Jsou to služby, které nejsou zahrnuty v základní péči stanovené zákonem. Klient může, ale nemusí, tyto služby využívat.

Fakultativní služby si hradí klient z vlastních prostředků dle Ceníku fakultativních služeb (Příloha č. 1 Domácího řádu).

10. INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ

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

V domově existuje systém klíčových pracovníků. Každý klient má přiřazeného jednoho zaměstnance, jehož úkolem je zjišťovat přání, potřeby a cíle klienta, sledovat změny v jeho potřebách a spolupracovat na jejich naplňování.

Společně s klientem pracuje klíčový pracovník na zpracování, realizaci a hodnocení individuálního plánu. Individuální plán je závazný pro obě strany. Podle individuálního plánu postupují pracovníci při každodenní péči o klienty. Péče je tak poskytována dle skutečných potřeb, přání a cílů klientů.

Klient má právo na změnu klíčového pracovníka. Rovněž tak zaměstnanec má právo požádat o ukončení této činnosti u konkrétního klienta.

11. NEPŘÍTOMNOST KLIENTA V ZAŘÍZENÍ

Pobyt mimo zařízení kratší než 1 den: Klient může kdykoliv budovu DZR opustit, ale z bezpečnostních důvodů, nebo poskytnutí včasné lékařské pomoci doporučujeme odchod vždy nahlásit nejlépe pracovníci přímé péče nebo zdravotní sestře, případně kterémukoli jinému zaměstnanci Domova.

Podmínkou DZR je, aby klient, pokud se zdrží po 22 hodině mimo zařízení, toto nahlásil službu konajícímu personálu. Ze zdravotních důvodů může vycházky nedoporučit pouze lékař. V jeho nepřítomnosti zdravotní sestra, a to jenom v případě, že lze mít oprávněné obavy o zdraví nebo život klienta. Domov nabídne klientu za jeho nepřítomnost teplou stravu při návratu.

Pobyt mimo zařízení delší než 1 den: Svou nepřítomnost oznamuje klient minimálně dva dny předem zdravotní sestře, zároveň má možnost si po dobu své nepřítomnosti v zařízení odhlásit podávanou stravu. Úpravy na víkend a pondělí hlásí klient nejpozději ve čtvrtek cca do 8:00.

U osob omezených ve svéprávnosti se přechodný pobyt, který trvá déle než jeden den, hlásí opatrovníkovi.

Při odchodu klienta je jeho pokoj uzamčen, bez jeho předchozího souhlasu mají zaměstnanci vstup do pokojů zakázán. Vstup zaměstnanců bez souhlasu klienta je možný pouze za výjimečných situací (nouzové a havarijní situace, kontrola požárních čidel apod.) za podmínky vstupu min. dvou osob, o vstupu do pokojů se vyhotoví záznam do IS Cygnus. S předchozím souhlasem klienta, o kterém je také proveden záznam, může zvolený pracovník vstupovat na pokoj pouze za dohodnutým účelem (péče o květiny, kontrola spotřebičů či jiná údržba).

12. NÁVŠTĚVY

Návštěvy se zapisují do Knihy návštěv na vrátnici. Záznamy jsou zde vedené max. 14 dní, poté jsou archivovány a uschovány u vedoucího přímé péče.

Návštěvy v DZR se řídí Návštěvním řádem, který visí přímo u vchodu do zařízení. Návštěvní hodiny jsou od 08:00 – 22:00. Pro vstup do budovy pak slouží zvonek před vchodem do Domova. Výjimku mimo stanovené návštěvní hodiny lze udělit po dohodě s vedoucím přímé péče nebo sociální pracovnící. V případě výskytu epidemií nebo závažných infekčních chorob mohou být návštěvy omezeny nebo zakázány. Klienti můžou přijímat návštěvy na pokojích navštíveného klienta nebo ve společných prostorách domova. Návštěvy ve dvoulůžkových pokojích mohou probíhat pouze za souhlasu spolubydlícího.

13. AKTIVIZAČNÍ A KULTURNÍ ČINNOSTI

DZR Loučka nabízí svým klientům spektrum volnočasových aktivit. Klienti mohou vyjádřit svá přání a náměty a podílet se tak na organizaci zájmových, kulturních a sportovních aktivit v domově. Všechny volnočasové aktivity jsou dobrovolné.

Aktivity vedou výchovně-nepedagogické pracovníce – pracovníci v 1. podlaží, které program připravují vždy na týden dopředu a seznamují s ním klienty během ranních setkání, rozhlasovým hlášením, na nástěnkách či osobně.

Aktivizační pracovníce při výběru aktivit pro daného klienta respektuje jeho přání, volbu, stávající možnosti a snaží se uchovávat nebo rozvíjet jeho schopnosti a dovednosti.

Aktivity směřují za všemi klienty, klienti méně pohybliví nebo upoutáni na lůžko jsou převezeni na invalidním křesle nebo lůžku, pokud toto není možné, aktivizují klienta pracovníce přímo na pokoji dle jeho individuálních potřeb.

U klientů, kteří nejsou schopni se vyjádřit, nastavuje plán aktivit klíčový pracovník na základě vyhodnocení jeho potřeb uvedených v individuální plánu.

Aktivizační pracovníce dbají na bezpečnost klientů při aktivizačních činnostech, zejména při používání elektrických spotřebičů a nástrojů, klienta vždy před zahájením činnosti seznámí s obsluhou daného zařízení a klient je povinen tyto pokyny dodržovat.

Vybavení aktivizačních místností a pomůcky k aktivizaci neslouží pro osobní účely klientů, pokud aktivizační pracovníce neurčí jinak.

Klientům DZR je k dispozici i kaple v objektu Domova pro seniory, kde je pravidelně každou sobotu sloužena mše svatá.

Klienti dle svých schopností a zájmu mohou vypomáhat při úklidu DZR a údržbě okolí Domova.

14. ÚHRADA ZA POBYT

Výše úhrady za poskytování sociální služby je s klientem sjednána v uzavřené smlouvě. Úhrada za pobyt se skládá z úhrady nákladů na ubytování (náklady na energie, úklid pokoje a přilehlých prostor a ošetření prádla) a stravu (náklady na potraviny a režie – zajištění a příprava stravy).

Úhradu za poskytovanou sociální službu je možné provádět tímto způsobem:

- Hotově na pokladně u sociální pracovníce DZR Loučka.
- Bezhotovostně na účet organizace – č.ú. 2600443031/2010.
- Složenkou.

- Hromadným seznamem ČSSZ – v tomto případě je zůstatek důchodu vyplácen klientovi poskytovatelem každého 15. dne v měsíci. Pokud tento den připadne na sobotu či neděli, zůstatek bude vyplacen následující pondělí. Pobyt platí klient v den splatnosti důchodu.

Po úhradě částky za ubytování a stravu musí zůstat klientovi alespoň 15 % jeho příjmu. Pokud se klient či opatrovník nedohodne se sociální pracovnící jinak, je důchod vložen na depozitní účet klienta, kde je následně odečtena úhrada za ubytování a stravu. Zůstatek z důchodu pak vyplácí sociální pracovnice v pokladních hodinách v pondělí a čtvrtek v době od 7:45 do 9:00 dle potřeb klienta. Svěprávní klienti si určují způsob hospodaření na depozitním účtu dle svých potřeb, klienti omezení ve svěprávnosti se řídí stanoveným omezením v platném rozsudku soudu o omezení svěprávnosti. Z depozitního účtu mohou být hrazeny kromě pobytu také další potřebné výdaje – léky, nákupy, služby.

Vrácení úhrady v době nepřítomnosti:

Ubytování – úhrada se za dobu nepřítomnosti nevrací.

Strava – klient za dobu celodenní nepřítomnosti včetně hospitalizace obdrží finanční hotovost ve výši normované hodnoty potravin, režijní náklady se nevrací. Za neodhlášenou stravu nevzniká nárok na vrácení úhrady za stravu.

Příspěvek na péči – nevrací si v případě hospitalizace, v případě jiné celodenní nepřítomnosti se vrací poměrná část.

Úhrada za péči je stanovena ve výši přiznaného příspěvku na péči. V případech, kdy klient nepobírá příspěvek na péči a potřebuje poskytování péče, není po něm za tuto péči požadována úhrada.

15. HOSPODAŘENÍ S FINANCEMI, DEPOZITNÍ ÚČET

Depozitním účtem je myšlena evidence finančních a hmotných prostředků klienta v elektronické podobě (IS Cygnus 2). Na tomto účtu se eviduje každý pohyb prostředků, tj. vklady a výběry, popř. úhrady.

Při podpisu smlouvy si klient či opatrovník určí se sociální pracovnící způsob hospodaření s financemi na depozitním účtu. Klient je sociální pracovnící srozuměn o svých příjmech a výdajích a svých reálných možnostech výběru prostředků či nákupů.

Sociální pracovnice klienta o jeho zůstatku na depozitním účtu pravidelně informuje, vede jej k soběstačnosti při hospodaření s penězi. Na depozitním účtu je pro jednoho klienta stanoven limit pro hospodaření na 100 000 Kč. V případě překročení této částky je klient, či opatrovník požádán o převedení na bankovní účet klienta, založení účtu klientu s následným převodem, či jinou možností uložení financí klienta. Smyslem je zamezit neúčelnému hromadění financí klienta na účtu domova.

Při vkladu na účet se klientu vystavuje příjmový doklad, přičemž originál obdrží klient a sociální pracovnice kopii.

Pří výběru z účtu se vystavuje výdajový doklad, přičemž originál obdrží sociální pracovnice a kopii klient. Výdej finančních prostředků probíhá za účasti min. jednoho svědka, který svým podpisem na výdajovém dokladu stvrdí výši výběru.

Při ukončení pobytu či úmrtí klienta jsou zůstatky na účtu vydány klientu, opatrovníku či dědici, popř. je dorovnán nedoplatek za služby, depozitní účet je vyrovnán na 0 Kč a archivován.

Klient nebo opatrovník má právo si kdykoliv vyžádat k nahlédnutí písemný výpis hospodaření s financemi klienta.

16. ÚSCHOVA CENNÝCH VĚCÍ

Při příjmu do zařízení je klient informován ústně nebo písemně o možnosti uložit si v zařízení své cenné věci do úschovy.

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

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 klient nebo jeho opatrovník. V případě že klient, 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.

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

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.

Cenné věci a hotovost je možno uschovat do trezoru, a to na předem dohodnutou dobu např. při odchodu klienta do nemocnice, nebo opouštění zařízení z osobních důvodů. S touto možností je klient obeznámen již při vstupu do zařízení.

Požádá-li klient o úschovu peněžní hotovosti, vydá sociální pracovnice stvrzenku a vede průkaznou evidenci. Klient si může své peníze z vkladu vybírat, peníze ukládat nebo s nimi jinak disponovat, má právo nahlížet do evidence u sociální pracovnice v pokladních hodinách. Pokladní hodiny jsou stanoveny na pondělí a čtvrtek v době od 07:45 do 09:00.

Bez souhlasu klienta nebo jeho opatrovníka nemohou příbuzní s penězi ani cennostmi manipulovat, ani jim nebudou sdělovány informace o stavu účtu.

Klienti mohou využít uložení občanského průkazu i průkazu zdravotní pojišťovny v pracovně zdravotních sester. Souhlas s uložení občanského průkazu a průkazu zdravotní pojišťovny dává klient při podpisu smlouvy o poskytování sociální služby. Klientovi je pak na jeho žádost kdykoliv občanský průkaz nebo průkaz zdravotní pojišťovny předán.

17. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU

Klient se v domově chová a jedná, pokud možno tak, aby nezpůsobil na zdraví, majetku či okolí žádnou škodu. Pokud klient vědomě poškozuje majetek Domova, uhradí náklady na opravu v plné výši, stejně se postupuje v případě jakékoli jiné vzniklé škody.

Klientům je doporučeno ve vlastním zájmu chránit svůj majetek uzamčením skříně nebo nočního stolku s osobními věcmi. Skříně a noční stolky nesmí být otvírány bez souhlasu a v nepřítomnosti klienta.

Za věci, které nebyly předány do úschovy soc. pracovníci a za ztrátu neoznačeného osobního prádla domov nepřebírá žádnou odpovědnost.

Jakoukoli škodu či závadu klient hlásí kterémukoli zaměstnanci domova, aby mohlo co nejrychleji dojít k jejímu odstranění.

18. POŠTOVNÍ ZÁSILKY A TELEFONOVÁNÍ

Doporučené poštovní zásilky, včetně peněžních zásilek, přejímá klient sám nebo pověřený zaměstnanec domova, zpravidla sociální pracovníce. Klientovi jsou následně zásilky osobně předány sociální pracovnící, peníze a doporučená pošta proti podpisu. Pokud klient není schopen podpisu a nemá opatrovníka, je zásilka předána za podpisu dvou svědků.

Na odesílanou poštu je vyhrazená schránka u hlavní brány DS Loučka, kterou vybírá Česká pošta. Využit lze i schránky důvěry, které jsou vybírány každý den. Dále lze zásilku předat k odeslání sociální pracovníci. V případě potřeby mohou klienti doporučené poštovní zásilky, včetně peněžních zásilek, přejímat sami, případně písemně pověřit jiného zaměstnance nebo klienta DZR Loučka.

Pro vyřizování osobních hovorů mohou klienti využít služebního telefonu u soc. pracovníce nebo vedoucího přímé péče, kteří zároveň určují četnost hovorů, aby nedocházelo ke zneužívání této možnosti.

19. PODNĚTY, PŘIPOMÍNKY, STÍŽNOSTI

Právem každého klienta je podávat podněty, připomínky a stížnosti na kvalitu a způsob poskytování sociální služby.

Podněty a připomínky ke kvalitě poskytování služby jsou většinou vyřizovány hned, popř. zaznamenány a předány odpovědným pracovníkům, klient neočekává formální postup jako při podávání stížnosti, jeho zájmem je předání potřebné informace pracovníkům.

Pro vyjádření ke kvalitě a způsobu poskytování služby může klient využít dotazník spokojenosti, který je anonymní a je k dispozici v zásobnících na dokumenty v jednotlivých patrech.

Stížnosti lze podávat ústně nebo telefonicky na čísle 577 006 975 do kanceláře sociální pracovníce, písemně buď poštou na adresu Domov se zvláštním režimem, Loučka 119, Újezd u Valašských Klobouk, 763 25, anonymně do schránek důvěry umístěných v budově DZR nebo elektronickou poštou na adresy: dzrsocialka1@dsloucka.cz nebo podatelna@dsloucka.cz.

Schránky důvěry jsou vybírány každý den. Stížnosti jsou vyřízeny písemně a neodkladně, nejpozději však do 30 dnů od evidence soc. pracovnící a vyjádření je předáno osobě, která stížnost podala, anonymní stížnost je vyvěšena na nástěnkách domova.

Klient může stížnost ústně sdělit kterémukoliv pracovníkovi DZR (popř. DS) Loučka, který je povinen stížnost předat odpovědnému pracovníkovi. Pokud klient není schopen formulovat, sepsat či odeslat stížnost, může se obrátit na kteréhokoliv pracovníka, ke kterému má důvěru.

Klient si může zvolit zástupce pro podání a vyřizování stížnosti.

Podání stížnosti nesmí ublížit klientovi, který stížnost podal, ani osobě, která stížnost za klienta podala. Pokud není klient spokojen s vyřešením stížnosti, může požádat o prošetření u Krajského úřadu Zlínského kraje, u veřejného ochránce práv (ombudsmana), nebo jiných nezávislých orgánů.

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

Veřejný ochránce práv
Údolní 39
602 00 Brno

Občanská poradna charity Zlín
Zálešná 1/4057
760 01 Zlín

Český helsinský výbor
Štefánikova 21
150 00 Praha 5

Občanská poradna Strop
Dlouhá 2699
760 01 Zlín

Podrobný postup projednávání stížností je popsán ve standardu č. 7 Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, který je k nahlédnutí v kanceláři sociální pracovnice.

Klient se může při porušování jeho práv obrátit také na linky důvěry níže:

Pražská linka důvěry – non stop krizová linka
telefon: 222 580 697
email: linka.duvery@csspraha.cz
www.chat-pomoc.cz

ZLÍN - Linka SOS
Zaměření: pro celou populaci
Provoz: nonstop
Telefon: 577 431 333
E-mail: sos@zlin.cz

Bílý kruh bezpečí
Bezplatná a diskrétní pomoc obětem
a svědkům trestných činů
Provoz: nonstop linka
Telefon: 257 317 110
www.bkb.cz

Linka První psychologické pomoci
Bezplatná linka poskytuje pomoc lidem, kteří
jsou v akutní krizi, uvažují o sebevraždě, nebo
trpí dlouhodobým stresem a samotou
Provoz: denně 19:00 - 21:00
Telefon: 116123
www.zachranny-kruh.cz

20. MIMOŘÁDNÉ UDÁLOSTI

Mimořádnou událostí se rozumí škodlivé působení sil a jevů vyvolaných činností člověka, přírodními vlivy a také havárie, které ohrožují život, zdraví, majetek nebo životní prostředí a vyžadují provedení záchranných a likvidačních prací.

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

21. OPATŘENÍ PROTI PORUŠOVÁNÍ VNITŘNÍCH PRAVIDEL

Klient je povinen dodržovat vnitřní předpisy schválené vedením DS Loučka, p.o., zejména Domácí řád, bezpečnostní a požární předpisy. S těmito pravidly je klient seznámen při nástupu do zařízení a poté vždy při jejich novém vydání, resp. aktualizaci.

Klient je seznámen s tím, že žije v domově s dalšími lidmi a je tedy nutné brát ohled na ostatní klienty a neporušovat svým nevhodným chováním soužití (slovní napadání, agresivita, zápach atd.).

Za hrubé porušení povinností vyplývajících z domácího řádu je považováno:

- Fyzické napadení jiného klienta nebo pracovníka poskytovatele, které oběť neohrozilo na životě a nevyžadovalo lékařské ošetření.
- Verbální agrese, diskriminační chování, vyhrožování fyzickým napadením nebo smrtí jinému klientu, nebo pracovníku poskytovatele.
- Neohlášený odchod ze zařízení, jestliže se klient nevrátí do 22:00.
- Kouření mimo vyhrazené prostory v domově
- Odcizení majetku jiného klienta, nebo poskytovatele služby.
- Užívání alkoholu, jestliže klient svým jednáním ohrožuje své zdraví, či zdraví jiných osob, dochází k náhlým změnám psychického stavu, agresivním projevům chování nebo jinému nevhodnému chování obtěžující okolí.
- Narušování soukromí ostatních klientů – vcházení do pokoje jiného klienta bez jeho výslovného souhlasu.

- Úmyslné ničení majetku organizace nižšího rozsahu (celková hodnota zničeného majetku v pořizovacích cenách nepřesahuje 5 000 Kč).
- Puštění cizí osoby za účelem přesání v zařízení nebo využívání služeb poskytovatele pro vlastní potřebu (příprava jídel, celková osobní hygiena, odběr elektřiny)
- Rušení nočního klidu trvající i po napomenutí ze strany pracovníků poskytovatele

Jestliže klient poruší své povinnosti způsobem výše uvedeným, je postupováno následovně:

1. Ústní domluva klientovi pověřeným pracovníkem, informování o jeho nevhodném chování a možných důsledcích vyplývajících z takového chování. O provedené domluvě je pro potřeby zařízení proveden písemný záznam.
2. Pohovor s klíčovým pracovníkem klienta. Postup se použije jako v bodě 1.
3. Pohovor se sociální pracovnící DZR Loučka, která z jednání vyhotoví písemný záznam. Klient obdrží první písemné upozornění o porušování Domácího řádu DZR Loučka.
4. Pohovor s vedoucím přímé péče DZR Loučka. Z jednání je proveden písemný záznam. Klient obdrží druhé písemné upozornění o porušování Domácího řádu DZR Loučka.
5. Pohovor s ředitelem organizace. Z jednání je proveden písemný záznam. Klient obdrží třetí písemné upozornění o porušování Domácího řádu DZR Loučka

Písemné upozornění mají platnost 12 měsíců.

Pokud ani po obdržení „třetího písemného upozornění“ nedojde k nápravě, může být ukončena Smlouva výpovědí ze strany poskytovatele.

Hrubé porušení povinností ze strany klienta je vždy posuzováno individuálně s ohledem na jeho zdravotní, psychický stav. Způsob, jakým je ve věci postupováno vychází z jednání týmu pracovníků DZR (vedoucí přímé péče, sociální pracovníce, zdravotní sestra, popř. psycholog, psychiatr) společně s ředitelem organizace. Z jednání týmu je vyhotoven písemný záznam s uvedením výpovědních důvodů.

22. UKONČENÍ POBYTU V DZR LOUČKA

Pobyt v domově končí na základě písemné žádosti klienta nebo opatrovníka, ukončením Smlouvy mezi poskytovatelem a klientem nebo úmrtím klienta. Klient může smlouvu vypovědět kdykoli bez udání důvodu. K ukončení pobytu na vlastní žádost klienta dojde poslední den následujícího měsíce po doručení výpovědi smlouvy.

Poskytovatel smí Smlouvu vypovědět, jestliže i po třetím písemném napomenutí klient nadále hrubě porušuje domácí řád a mezi písemnými upozorněními neuplynula doba delší než 3 měsíce a jestliže klientu byla vystavena tři písemná upozornění v době jednoho roku plynoucí od prvního upozornění.

Klientu lze okamžitě vypovědět smlouvu o poskytování sociální služby pouze v případě, jedná-li se o zvlášť hrubé porušení povinností vyplývajících ze Smlouvy.

Za zvlášť hrubé porušení povinností je považováno:

- Fyzické napadení jiného klienta, nebo pracovníka poskytovatele, jestliže zdravotní stav oběti vyžadoval lékařské ošetření, hospitalizaci nebo došlo k úmrtí oběti.
- Úmyslné ničení majetku organizace většího rozsahu (celková hodnota zničeného majetku v pořizovacích cenách přesahuje 5 000 Kč).
- Přechovávání a užívání zakázaných návykových omamných látek včetně pomůcek k jejich užívání a aplikaci. Návykové omamné látky specifikuje nařízení vlády č. 463/2013 Sb.
- Spáchání trestného činu v Domově, nebo v souvislosti s Domovem.

K vypovězení smlouvy může dále dojít, pokud klient poruší podmínky sjednané ve Smlouvě.

- Bude-li klient na přechodném pobytu mimo DZR více jak tři po sobě následující měsíce kalendářního roku. Hospitalizace klienta není vnímána jako přechodný pobyt.
- Úmyslné nezaplacení úhrady za pobyt, stravu a služby (do jednoho měsíce od doby, kdy byl klient vyzván k platbě).
- Zatajení informací o příjmu u klientů se sníženou úhradou.

Výpovědní lhůta končí uplynutím posledního dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla klientovi výpověď doručena. Výpovědní lhůtu lze upravit po vzájemné dohodě poskytovatele a klienta. Ukončení poskytování sociální služby je učiněno vždy písemnou formou.

23. OCHRANA OSOBNÍCH A CITLIVÝCH ÚDAJŮ

Domov pro seniory Loučka, p.o. je příspěvkovou organizací Zlínského kraje (dále jen DS Loučka), který je jeho zřizovatelem, IČO: 708 50 895. Hlavním úkolem organizace je poskytování sociálních služeb ve smyslu zákona č. 108/2006 Sb., zákon o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

DS Loučka zpracovává osobní údaje v souladu s požadavky Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů nebo také GDPR).

DS Loučka je **správce** osobních údajů klientů, které zpracovává zejména za účelem poskytování sociálních služeb a zajištění ošetrovatelské péče.

Kontaktní adresa správce:

Domov pro seniory Loučka, p. o., Loučka 128, 763 25 Újezd u Val. Klobouk

- telefon: +420 577 006 921, e-mail: podatelna@dsloucka.cz, ID datové schránky: 8y9u567

Osobní údaje jsou shromažďovány a dále zpracovávány zejména na základě podpisu smlouvy o poskytování sociálních služeb a následně na základě plnění právní povinnosti, vyplývající ze zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a v rámci které jsou shromažďovány identifikační, adresní, kontaktní údaje a další rozhodné údaje, nezbytné pro poskytnutí sociální služby.

Při zpracování osobních údajů nedochází k automatizovanému rozhodování, na jehož základě by byly činěny úkony či rozhodnutí, jejichž obsahem by byl zásah do práv či oprávněných zájmů klientů.

Osobní údaje jsou zpracovávány pouze po nezbytnou dobu, která je individuální pro jednotlivé účely zpracování. Po uplynutí této doby proběhne prověřování osobních údajů, poté jsou zlikvidovány nebo jsou dále uchovány po dobu stanovenou platným Spisovým a skartačním řádem, vydaným v souladu se zákonem č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě.

V souvislosti se zpracováním osobních údajů má klient právo:

- na přístup k jeho osobním údajům,
- na jejich opravu nebo výmaz, popřípadě omezení zpracování,
- vznést námitku proti jejich zpracování, případně uplatnit právo na přenositelnost údajů,

- podat stížnost u dozorového orgánu,
- a další práva podle obecného nařízení o ochraně osobních údajů.

Svá práva a požadavky klient uplatňuje u pověřence pro ochranu osobních údajů. Požadavky budou vždy řádně posouzeny a vypořádány v souladu s příslušnými ustanoveními obecného nařízení. V případě, že klient nesouhlasí s vypořádáním požadavků a žádostí, má právo podat stížnost Úřadu pro ochranu osobních údajů:

Kontakt: Úřad pro ochranu osobních údajů, Pplk. Sochora, 170 00 Praha 7, Tel.: 234 665 111,

www: uoou.cz

24. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- Tento domácí řád nabývá účinnosti dnem 1. 6. 2021, současně ruší Domácí řád účinný od 1. 9. 2018.
- Domácí řád je volně k dispozici v zásobníku na dokumenty v přízemí.
- Stávající klienti jsou s Domácím řádem seznámeni na základě dodatku ke smlouvě.
- Noví klienti jsou s Domácím řádem seznámeni sociální pracovnící při příjmu do zařízení.

V Loučce, 25. 5. 2021

V listinné podobě podepsáno ředitelem DS Loučka

Ing. Dalibor Maniš, MPA
ředitel DS Loučka

Příloha č. 1

Fakultativní služby v DS a DZR Loučka

Fakultativní služby		Jednotková cena (v Kč)	Jednotka
Vlastní lednice v pokoji		20,-	1 měsíc
Použití služebního auta		10,-	1 km
Rozmnožování tiskovin	černobíle	1,- / A4	1 ks
	barevně	3,- / A4	1 ks
Využití společenské místnosti na soukromou akci		200,-	1 den
Opravy a úpravy oděvů		40,-	1 ks

Účinnost ceníku fakultativních služeb od 1.2.2020

Příloha č. 2

Souhlasné prohlášení klienta s podmínkami držení klíče od pokoje

Jméno klienta:

Datum narození:

Pokoj č. :

Svým podpisem stvrzuji, že jsem byl/a seznámen/a s povinnostmi spojenými s předáním a držením vlastního klíče od pokoje, zejména povinností se o klíč řádně starat, zabránit odcizení, ztrátě, či zničení nevhodnou manipulací.

Klient si je vědom možné změny podmínek, jestliže dojde v době po předání klíče k ohrožení zdraví jeho nebo jiného klienta. Další změna podmínek musí být sepsána písemně a doplněna ke stávajícímu prohlášení.

Souhlasím, že veškeré náklady vzniklé vinou držitele klíče hradí držitel sám. Jedná se především o ztrátu klíče a vytvoření nové kopie klíče či výměnu zámku.

Souhlasím s trvalým depozitem v hodnotě 500 Kč vedený sociální pracovnící DZR Loučka pro případnou náhradu škody nebo náklady spojené s výměnou klíče nebo zámku.

V Loučce, dne

.....

Podpis klienta