

# **DOMÁCÍ ŘÁD**

## **Domova seniorů Třeboň**

(dále jen Domov nebo DS, poskytovatel sociální služby)

Tento domácí řád, obsahuje důležité informace pro obyvatele DS, pro jejich zástupce, blízké a zároveň zásady pro zajištění klidného, bezpečného a spokojeného života v našem Domově. Tento domácí řád je závazný pro všechny, kdo v DS žijí, pracují, kdo do Domova přichází či jakkoli v něm působí.

### **Obsah:**

- 1. Rozsah a způsob poskytování sociální služby**
- 2. Lékařská a ošetrovatelská péče**
- 3. Ubytování**
- 4. Úklid**
- 5. Prádlo, oblečení, obuv**
- 6. Stravování, pitný režim**
- 7. Hygiena**
- 8. Denní činnosti**
- 9. Vycházky, návštěvy, noční klid**
- 10. Úschova cenných věcí**
- 11. Osobní údaje a doručování poštovních zásilek**
- 12. Používání výtahu**
- 13. Kouření a pití alkoholu, otevřený oheň**
- 14. Stížnosti**
- 15. Odpovědnost za škody**
- 16. Základní zásady soužití**
- 17. Opatření proti porušování stanovených pravidel a základních zásad soužití**
- 18. Vážně míněný nesouhlas s poskytováním sociální služby**
- 19. Závěrečná ustanovení**

### **1. Rozsah a způsob poskytování sociální služby**

**Rozsah poskytování služby vychází z platného znění Zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb., dále z požadavků klienta a možností poskytovatele služby DS klientovi:**

- a) zajistí ubytování dle možností DS a s přihlédnutím k individuálním potřebám klienta;
- b) zajistí celodenní stravování, včetně pitného režimu;
- c) poskytne podporu, případně pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu;
- d) poskytne pomoc při osobní hygieně nebo poskytne podmínky pro osobní hygienu;
- e) zajistí aktivizační činnosti v souladu s individuálním plánem klienta;
- f) podpoří zprostředkování kontaktu se společenským prostředím;
- g) zajistí sociálně terapeutické činnosti podporující sociální začleňování klienta;

- h) poskytne pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí souvisejících s činností DS;
- i) poskytne lékařem indikovanou ošetrovatelskou péči;
- j) poskytne základní rehabilitační péči na základě indikace lékaře a dle svých kapacitních možností
- k) zprostředkuje poskytnutí odborné lékařské péče a případně zajistí doprovod klienta za touto péčí;
- l) zajistí na žádost klienta léky předepsané lékařem a jejich pravidelné podávání;
- m) zajistí na žádost klienta pomůcky pro inkontinentní předepsané lékařem;
- n) poskytne nabídnuté fakultativní služby na základě objednávky klienta.

### **Způsob poskytování sociální služby**

Při poskytování služby se zaměstnanci DS zaměřují na podporu a zachování soběstačnosti klienta a je-li možno i na zvýšení zbývajících schopností sebeobsluhy.

Každému klientovi se snaží „ušít službu na míru“, dle jeho individuálních potřeb, přání, možností a schopností.

Aby se toto dařilo, má každý klient svého Klíčového pracovníka, nejčastěji z řad zaměstnanců úseků péče.

Klíčový pracovník společně s klientem, je-li to možné, plánuje a hodnotí způsob poskytování služby.

Klíčový pracovník je pro klienta garantem pro poskytování kvalitní služby a ochrany jeho práv. Klient/jeho zástupce má možnost požádat o změnu klíčového pracovníka.

## **2. Lékařská a ošetrovatelská péče**

Lékařská péče je v našem Domově zajišťována smluvně, pravidelnou návštěvní službou praktického lékaře.

Při zahájení poskytování služby je klientovi nabídnuta možnost registrace u smluvního praktického lékaře DS. Tuto možnost klient může využít kdykoliv v průběhu poskytování služby. Pokud klient není zaregistrován u smluvního praktického lékaře DS, je to jeho rozhodnutí, které DS zcela respektuje, ale veškeré věci spojené s předpisem/s indikací léků, s doporučením ke specialistům, ..., si klient vyřizuje sám nebo jeho zástupce či rodina.

Do DS pravidelně dochází také odborný lékař – psychiatr.

Informace o zdravotním stavu klienta podává pouze ošetřující lékař.

O návštěvě klienta u odborných lékařů/specialistů (interna, diabetologie, kardiologie, chirurgie, ...) rozhoduje praktický lékař.

S výše uvedenými specialisty Domov zprostředkuje kontakt/zajistí návštěvu, případně doprovod ze strany personálu péče, možná je i spolupráce s rodinou klienta (doprovod ze strany rodiny je pro všechny zúčastněné velmi pozitivní).

Dojde-li ke zhoršení zdravotního stavu klienta mimo ordinální hodiny praktického lékaře (odpoledne, v noci, o víkendech, svátcích), je lékařská péče zajišťována Lékařskou službou první pomoci (LSPP) nebo Zdravotnickou záchrannou službou (ZZS).

Indikovanou ošetrovatelskou péčí zajišťují registrované všeobecné sestry bez odborného dohledu dle platných právních předpisů a individuálních ošetrovatelských plánů. Doplatky za léky si klient hradí z vlastních finančních prostředků.

### 3. Ubytování

Klient je ubytován na pokoji, který pro něho byl na základě předchozí domluvy, případně osobní návštěvy, připraven.

Klienta lze přestěhovat do jiného pokoje pouze s jeho souhlasem nebo na jeho žádost po vzájemné dohodě.

V případě žádosti o přestěhování na jiný pokoj se stěhuje klient, který si žádost podal.

Klient má možnost přihlásit se v Domově k trvalému pobytu. S přihlášením, včetně vyřízení nového občanského průkazu, pomůže sociální pracovník.

Klient si může (pokud to prostorové podmínky dovolí) po dohodě s klíčovým pracovníkem dovybavit svůj pokoj vlastním zařízením a výzdobou (obrázky, textilie, sošky, květiny apod.).

Podstatné úpravy pokoje nelze provádět bez souhlasu vedoucí DS.

DS se snaží minimalizovat překážky v pohybu klientů, minimalizovat možná rizika pádů či úrazů klientů na pokoji i v ostatních prostorách DS.

Po dohodě s klíčovým pracovníkem může klient na svém pokoji používat vlastní elektrické spotřebiče.

Klient je povinen zajistit revizi každého svého elektrického spotřebiče vždy jednou za rok, po celou dobu jeho užívání v DS. Provedení revize může klientovi zprostředkovat vedoucí DS.

Poplatek za provedení revize hradí klient reviznímu technikovi.

Klient může na svém pokoji sledovat vlastní televizi, poslouchat rádio, pokud jejich provozem nijak neruší svého spolubydlíčího nebo klienty na sousedících pokojích.

To znamená, že TV sleduje v běžném čase – NE v pozdních večerních, v nočních hodinách ani v brzkých ranních hodinách, případně sleduje TV v běžném čase se sluchátky.

Náklady spojené s uvedením vlastního přístroje do provozu, následnou údržbu, opravy, rozhlasové a televizní poplatky si klient hradí ze svých prostředků.

Klienti jsou oprávněni užívat společné prostory v DS, zejména společenské místnosti, kuchyňky, dílnu volnočasových aktivit, kapli, terasy, venkovní odpočinkovou zónu.

Klienti nesmí vstupovat do provozních místností Domova označených zákazem vstupu (plynová kotelna, kuchyně).

V Domově není možno přechovávat nebezpečné látky a nebezpečné předměty včetně nebezpečných elektrických přístrojů a zařízení.

V Domově není možno přechovávat nebezpečné chemikálie ani zákonem zakázané návykové látky.

V Domově není možno přechovávat věci hygienicky závadné, jako např. potraviny s prošlou dobou použitelnosti nebo zdravotně závadné potraviny.

Na kuchyňkách mají klienti k dispozici společnou lednici.

Přechovávat vlastní zvířata v DS není možné, výjimku může povolit pouze vedoucí DS.

Možnost zamykání pokoje je řešena vždy individuálně.

Pokud klient ztratí nebo jakkoli poškodí předaný klíč od šatní skříně, od trezoru či nočního stolku, uhradí nový klíč z vlastních prostředků.

Úhrada za ubytování zahrnuje i nezbytné provozní náklady (teplo, elektřina, vodné a stočné) a související služby (úklid, odvoz odpadu, veškeré praní, žehlení a drobné opravy prádla osobního i ložního).

## **4. Úklid**

Kompletní úklid v DS zajišťují vlastní zaměstnanci úseku úklidu.

Úklidové práce se v Domově vykonávají denně dle harmonogramu práce úseku úklidu a v souladu se schváleným Provozním řádem DS.

Každý klient, dle svých možností a schopností, udržuje pořádek na místech, kde se zdržuje.

## **5. Prádlo, oblečení, obuv**

DS má vlastní, kompletně vybavenou prádelnu, kde zaměstnanci pečují o prádlo a oblečení klientů i Domova.

Kromě praní a žehlení zajišťují drobné krejčovské opravy a úpravy.

Klienti si dle svých možností a schopností pečují o vlastní prádlo, oblečení i obuv.

Klienti se převlékají dle potřeby a možnost odevzdat znečištěné prádlo k vyprání do prádelny mají bez omezení.

Co nezajišťujeme: vyprání prádla určeného k chemickému čištění, opravy obuvi, odborné úpravy a opravy oděvů.

Čisté, vyžehlené prádlo a oblečení je rozváženo na pokoje klientů průběžně.

Aby nedošlo k záměně prádla a oblečení klientů je nezbytné tyto věci označit (zažehlovacím lisem, speciálním fixem). Označení po domluvě zajistí Domov (zdarma) nebo rodina klienta. Proto je potřeba, aby se pečující dozvěděli, že klientovi přibylo nové oblečení.

## **6. Stravování, pitný režim**

DS má vlastní, moderně vybavenou kuchyni, kde kuchaři vaří jak pro klienty, tak pro zaměstnance DS.

Jídelní lístky sestavuje vedoucí úseku kuchyně ve spolupráci se skladní, jsou zveřejňovány na každém patře a průběžně kontrolovány nutriční terapeutkou.

Strava je přizpůsobena věku a aktuálnímu zdravotnímu stavu klientů.

Klienti se mohou stravovat ve velké jídelně v přízemí DS, na společenských místnostech (1., 2. patro) nebo na svém pokoji.

Klientům se sníženou mobilitou či nemocným při podávání stravy poskytují podporu a pomoc zaměstnanci péče s cílem zajištění dostatečného příjmu stravy a tekutin.

Na základě požadavku klienta Domov zajišťuje dietní stravu, pokud příslušný druh diety připravuje.

Ošetřující lékař může s ohledem na aktuální zdravotní stav doporučit klientovi dietu/dietní režim. Zda klient bude respektovat lékaře, je jeho rozhodnutí, které zaměstnanci DS akceptují.

V Domově jsou vyvěšeny doporučené doby pro výdej hlavní stravy (snídaně, oběd, večeře).

Dopolední svačiny se podávají současně se snídaní.

Při výdeji stravy se snažíme respektovat zvyklosti a přání klienta (kdy je zvyklý vstávat a snídat, kdy naopak večeřet, ...).

Jak ve stravování, tak v pitném režimu zaměstnanci DS reagují na přání a potřeby klienta (co má rád, co nemá rád, co snáší, co mu činí zdravotní komplikace).

Každý klient má k dispozici na svém pokoji nebo na kuchyňce čerstvý nápoj.

Nápoje se v průběhu dne obměňují, aby klienti nepili stále stejné tekutiny.

Potravinu podléhající zkáze klienti uchovávají ve svých lednicích na pokoji nebo je mohou řádně označené ukládat do společné lednice v kuchyňce.

V případě, že klienti potraviny včas nespotřebují, zlikvidují je vhozením do určených nádob nebo je předají k likvidaci zaměstnancům péče či úklidu.

Při včasné oznámení pobytu klienta mimo Domov a odhlášení stravy, klient obdrží za neodebranou stravu finanční vratku. Podmínky pro poskytnutí vratek jsou stanoveny ve Smlouvě o poskytování sociální služby.

## **7. Hygiena**

Klienti dodržují zásady osobní hygieny sami nebo za podpory či pomoci zaměstnanců péče v souladu se svým Plánem péče.

Celková koupel se provádí dle individuální potřeby či požadavku klienta, doporučuje se min. jednou týdně.

Hygienické a kosmetické potřeby (např. mýdlo, šampon, krémy po koupání, potřeby pro péči o zuby o zubní náhrady, hřeben, toaletní papír, ...) si klienti hradí ze svých prostředků.

Klienti používají své vlastní ručníky a osušky, případně žínky.

Pomoc při základní péči o vlasy a nehty zajišťuje personál péče.

Návštěvu holiče, kadeřnice, pedikérky, popř. další odborné služby „zvenku“ si klienti hradí ze svých prostředků.

Aktuální informace o těchto službách klientovi poskytne sociální pracovník nebo klíčový pracovník, který na požádání klienta může návštěvu zprostředkovat, případně zajistit doprovod.

## **8. Denní činnosti**

O čase vstávání, odpočinku a spánku si rozhodují klienti sami, nesmí ale rušit noční klid (22:00 - 6:30).

Klienti se podle svého zájmu a celkového stavu mají možnost účastnit kulturního a společenského života v Domově i mimo něj.

Aktuální nabídky cílené aktivizace klientů, kulturních akcí a společenského vyžití jsou průběžně zveřejňovány na nástěnkách v DS (přízemí, 1. i 2. patro).

Účast na těchto akcích je dobrovolná, vždy respektujeme rozhodnutí klienta.

Kromě svých pokojů mohou klienti pro denní činnosti využívat velkou jídelnu v přízemí, společenské místnosti na patrech (ve 2. patře navíc s přístupným internetem), dílnu volnočasových aktivit, kapli, terasy a odpočinkovou zónu.

Klienti mohou odebírat denní tisk a časopisy, které si hradí ze svých prostředků, s vyřízením předplatného může pomoci sociální pracovník, s nákupem pověřený zaměstnanec DS.

## **9. Vycházky, návštěvy, noční klid**

Klienti mohou kdykoli vycházet a pobývat mimo areál Domova, v zájmu své bezpečnosti je vhodné sdělit všeobecné sestře na patře přibližný čas odchodu z DS, cíl cesty a přibližnou dobu návratu.

Doporučený čas pro návštěvy je v době od 8.00 do 19.00 hodin.

Klienti mohou přijímat návštěvy na pokoji (s ohledem na spolubydlícího), ve společenských místnostech, v jídelně v přízemí, na terasách nebo v odpočinkové zóně.

Návštěvy nesmí rušit klid a pořádek v Domově.

Zaměstnanci DS jsou oprávněni návštěvu rušící klid a pořádek slušným způsobem vyprovodit, popř. přivolat Městskou policii.

Je krajně nevhodné, aby byly návštěvy v podnapilém stavu nebo pod vlivem jiných návykových látek.

Návštěvy mohou přijít s domácím zvířetem, které je řádně zabezpečeno.

Návštěvy nejsou doporučeny v období, kdy příslušné státní orgány vyhlásily nadměrný výskyt chřipkového onemocnění (informace je v tomto případě vyvěšena na vstupních dveřích do Domova).

O dalším omezení návštěv, opět z důvodu infekčního onemocnění může rozhodnout vedoucí DS po dohodě s praktickým lékařem pravidelně docházejícím do Domova.

V době od 22.00 do 6.30 hodin je v Domově noční klid.

Noční klid respektují i zaměstnanci noční směny (všeobecné sestry, pracovníci v sociálních službách).

Přesto existují 3 výjimky, kdy je jejich přítomnost na klientském pokoji nezbytná.

1. Poskytnutí indikované ošetrovatelské a potřebné sociální péče.
2. Nastane-li v DS nouzová, havarijní situace či mimořádná situace na straně klienta.
3. Kontrola/dohled ze strany zaměstnanců noční směny, který vychází z Plánu péče klienta, pro jeho jistotu a pocit bezpečí.

Jakákoliv intervence zaměstnanců noční směny je prováděna s maximální ohleduplností vůči klientům a s cílem klienty nerušit, nijak neomezovat.

Budova DS je uzamčena v čase od 19.00 do 5.15 hodin.

V době uzamčení budovy je nutné použít zvonek u vstupních dveří do DS.

## **10. Úschova cenných věcí**

Úschovu cenných věcí a dokumentů řeší podrobně samostatný vnitřní předpis organizace. Každý klient má možnost uložit si své cenné věci a cenné dokumenty do uzamykatelného trezoru ve své uzamykatelné šatní skříni na pokoji.

Na žádost klienta může jeho cenné věci malé velikosti (řetízky, náušnice, hodinky apod.) a vkladní knížky převzít do úschovy vedení DS. V tom případě o jejich převzetí vydá DS klientovi potvrzení o úschově tzv. složní list.

V případě, že klient vlastní velmi cenné věci, významné dokumenty nebo věci větší velikosti či množství, je klientovi doporučeno tyto věci uložit u příbuzných, v depozitu banky nebo u notáře. Domov nezodpovídá za cenné věci a finanční prostředky, které nepřevzal do úschovy.

## **11. Osobní údaje a doručování poštovních zásilek**

Ochranu osobních údajů klientů v organizaci řeší samostatný vnitřní předpis.

Kompletní informace k této problematice jsou uvedeny na webových stránkách organizace [www.cssjh.cz](http://www.cssjh.cz), v záložce s názvem Osobní údaje (GDPR).

Poštovní zásilky adresované klientům jsou přijímány v podatelně pověřeným zaměstnancem DS. Obyčejné listovní zásilky se do knihy přijaté pošty nezapisují a v den doručení jsou pověřenými zaměstnanci předány svým adresátům.

Stejným způsobem se postupuje i u denního tisku a časopisů, které mají klienti objednané na své jméno. Klienti DS mají možnost soukromě odebírat denní tisk a časopisy, se zajištěním předplatného pomáhá nejčastěji sociální pracovník.

Doporučené zásilky, balíky a dopisy s doručenkou (doručenku může podepsat pouze klient – adresát) doručuje zaměstnanec České pošty přímo klientovi.

Pokud nemůže klient z vážných důvodů zásilku přijmout, vrátí odpovědný zaměstnanec DS zásilku zpět České poště.

Klientům, kteří nemohou číst nebo těm, kteří o to požádají, jsou dopisy v jejich přítomnosti a se souhlasem otevřeny a přečteny sociálním pracovníkem.

## **12. Používání výtahu**

V DS jsou 3 výtahy, které mohou klienti samostatně používat.

Jeden z nich pokryje dopravu klientů po celé budově DS, tedy i do 3. patra, dva ostatní zajistí dopravu klientů od přízemí DS, přes 1. patro až do 2. patra.

Výtah se uvádí do pohybu stisknutím tlačítka příslušného patra na voliči.

V případě, že se výtah zastaví mimo stanici a nereaguje na stisknutí tlačítek na voliči, je potřeba dlouze stisknout tlačítko se symbolem zvonku a zvoněním přivolat zaměstnance, který zajistí otevření výtahu.

V případě požáru výtah neslouží k evakuaci osob.

## **13. Kouření a pití alkoholu, otevřený oheň**

Kouření v rámci Domova je povoleno pouze ve venkovním prostranství DS (balkony, terasy, odpočinková zóna).

Každý je povinen použité kuřivo řádně uhasit a odložit na určené místo, nedopalky nelze v areálu Domova volně odhazovat na zem.

Klienti mohou užívat alkoholické nápoje pouze v takovém množství, aby následkem jejich požití nezpůsobili znečištění nebo znehodnocení majetku DS nebo ostatních klientů a neohrožovali ani nerušili ostatní klienty.

V areálu Domova je klientům zakázáno rozdělávat a používat otevřený oheň.

## **14. Stížnosti**

Každý klient si může kdykoli stěžovat na porušení práv, osobních svobod, na nedostatečnou kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, případně na jiné záležitosti.

Stížnosti a podněty je možné vhodit do schránek k nim určených (v přízemí, na 1. i 2. patře Domova) nebo podat u kteréhokoliv zaměstnance DS.

Základní postup k podání stížností a podnětů je vyvěšen na každém patře Domova, podrobnosti řešení stížností, zaobíráni se podněty upravuje příslušný vnitřní předpis DS.

## **15. Odpovědnost za škody**

Každý je povinen jednat tak, aby škody nezpůsobil a je povinen upozornit vedení DS na škodu, která vznikla, nebo by mohla vzniknout.

DS uhradí klientovi škodu na jeho majetku, kterou způsobil vlastním zaviněním.

Klient uhradí škodu na majetku DS, kterou způsobil vlastním zaviněním v případě, že je schopen s ohledem na svůj zdravotní stav rozeznat následky svého jednání.

## **16. Základní zásady soužití**

Motto DS „Pečujeme o člověka s respektem, úctou a láskou“ je závazné pro všechny zaměstnance Domova.

Klienti se k sobě navzájem i k zaměstnancům chovají slušně, ohleduplně, vstřícně a se vzájemnou úctou člověka k člověku.

Klienti respektují soukromí a lidskou důstojnost ostatních klientů DS.

Výše uvedené platí i vůči všem přítomným v DS (návštěvy, dobrovolníci, praktikanti, zaměstnanci firem, které v DS zajišťují opravy, ...).

Hádky, osobní útoky, ponižování druhých, hrubé a neslušné chování a jiná obdobná jednání jsou považována za porušení základních zásad soužití a porušení práv dotčených osob.

### **17. Opatření proti porušování stanovených pravidel a základních zásad soužití**

Jestliže klient opakovaně porušuje pravidla a základní zásady soužití stanovené v Domácím řádu vedoucí DS stanoví tým zaměstnanců odpovědných za navržení konkrétních opatření proti porušování stanovených pravidel a zásad.

Vedoucí DS následně sleduje účinnost těchto opatření.

Opakované porušování pravidel a zásad může vést až k ukončení poskytování sociální služby ze strany poskytovatele (viz. Smlouva o poskytování sociální služby).

### **18. Vážně míněný nesouhlas s poskytováním sociální služby**

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění stanoví, že v případě, kdy klient, který není schopen vypovědět Smlouvu o poskytování pobytové sociální služby, projeví vážně míněný nesouhlas s poskytováním této služby, je poskytovatel sociální služby povinen oznámit tuto skutečnost ve lhůtě 24 hodin soudu, v jehož obvodu je zařízení sociálních služeb, ve kterém se tento klient nachází.

Oznámení soudu o projevení vážně míněného nesouhlasu může učinit každý.

Pro náš Domov je příslušný Okresní soud v Jindřichově Hradci.

DS má pro takový případ zpracován vnitřní předpis, který stanoví konkrétní postup a odpovědnost určených zaměstnanců pro situaci, kdy klient DS projeví vážně míněný nesouhlas s pobytem v našem zařízení.

### **19. Závěrečná ustanovení**

Tento Domácí řád **nabývá účinnosti dne 1. 1. 2019**, současně k tomuto dni končí účinnost Domácího řádu ze dne 15. 11. 2017.

V Třeboni 26.8.2021

Bc. Dana Šuranská, vedoucí DS Třeboň