



**Řád č. 04/20/SEN**

# **ŽIVOT V DOMOVĚ**

## **VNITŘNÍ PRAVIDLA DOMOVA PRO SENIORY**

**Zpracovala:** Bc. Pavla Hýžová, metodik

**Datum platnosti:** 21. 8. 2020

**Účinnost od:** 1. 9. 2020

**Schválil:** Ing. Pavel Zelek, ředitel

## Obsah

1.	Úvodní ustanovení	3
2.	Smlouva o poskytnutí sociální služby	3
3.	Ubytování	3
4.	Stravování	4
5.	Úhrada za poskytované služby	5
6.	Individuální plánování	5
7.	Zdravotní péče	5
8.	Pobyt uživatele mimo domov	5
9.	Návštěvy	6
10.	Uložení peněžních prostředků, cenných věcí a osobních dokladů	6
11.	Poštovní zásilky	7
12.	Telefonní hovory a přístup k internetu	7
13.	Změna trvalého bydliště	7
14.	Služba kadeřnice a pedikérky	7
15.	Provoz pokladny	8
16.	Konzultace	8
17.	Další práva a povinnosti související s poskytováním služby	8
18.	Závěrečné ustanovení	9

### Přílohy:

- Příloha č. 1: Sazebník Domova pro seniory
- Příloha č. 2: Informace pro nakládání s depozity
- Příloha č. 3: Pravidla pro podávání podnětů, připomínek a stížností
- Příloha č. 4: Postup při havarijních a nouzových situacích

### 1) Úvodní ustanovení

Vnitřní pravidla Život v domově obsahují práva a povinnosti uživatele Domova pro seniory (dále jen domova) a společně se Smlouvou o poskytnutí sociální služby vytváří podmínky právního vztahu mezi uživatelem a poskytovatelem.

Vnitřní pravidla Život v domově a jeho přílohy popisují uživateli důležité informace o poskytované službě. Uživatel je s nimi průkazně seznámen již před samotným ubytováním v domově a pak i v průběhu poskytování sociální služby. Uživatel s potížemi v komunikaci je seznámen s vnitřními pravidly Život v domově ve verzi s obrázky.

### 2) Smlouva o poskytnutí sociální služby

Při ubytování v domově poskytovatel s uživatelem uzavírají Smlouvu o poskytnutí sociální služby (dále jen smlouva), ve které si obě strany stanovují podmínky a rozsah poskytování sociální služby. Vzor smlouvy je uživateli předán již při předjednání smlouvy. V rámci jeho komunikačních schopností může být uživateli předán Vzor alternativní obrázkové smlouvy nebo Vzor smlouvy - velkým písmem.

### 3) Ubytování

Uživatel je ubytován na oddělení a pokoji dle pohlaví, zdravotního stavu, mobility a potřeby ošetrovatelské péče. Manželům či partnerům je umožněno společné ubytování. Druh pokoje a jeho vybavení je s uživatelem sjednáno ve smlouvě.

#### Klíč od pokoje

Uživatel má možnost se rozhodnout, zda bude mít vlastní klíč od pokoje a pokoj si bude zamykat. V případě ztráty klíče uživatel uhradí jeho pořízení. Zamykání dvoulůžkových pokojů je možné pouze se souhlasem spolubydlícího. Z bezpečnostních důvodů jsou na ošetrovně oddělení uloženy náhradní klíče k jednotlivým pokojům, které použije pracovník domova v případě ohrožení zdraví a života uživatele nebo poškození majetku.

#### Praní a žehlení osobního prádla uživatele

Uživatel má možnost praní osobního prádla v prádelně poskytovatele. Pracovníci domova denně sbírají špinavého prádlo. Praní a výdej čistého prádla je prováděn pouze v pracovní dny. Pokud uživatel využívá tuto službu, je nutné, aby veškeré své osobní věci, které se budou prát ve společné prádelně, byly označeny. Uživateli je při ubytování do domova nabídnuta možnost nechat si prádlo a ošacení označit. Pokud dojde ze strany uživatele nebo rodinného příslušníka k doplnění nebo vyřazení prádla a ošacení, je vhodné tuto skutečnost nahlásit pracovníkovi domova, který změnu zapíše do Seznamu osobních věcí a majetku uživatele, popřípadě předá k označení. Pokud osobní prádlo nebo ošacení uživatele je práno ve společné prádelně a není označené, nemůže poskytovatel odpovídat za jeho případnou ztrátu. V prádelně se nepere vlněné oblečení, saka a pěřové peřiny.

#### Hygienická opatření

Uživatel udržuje pořádek ve svém pokoji i ve společných prostorách, které užívá, tak aby nenarušoval soužití s ostatními uživateli a dodržoval hygienické předpisy. Vzhledem k hygienickým předpisům v domově, pracovník pomáhá uživateli (dle jeho potřeb a zdravotního stavu) s dodržováním čistoty a pořádku v jeho osobních věcech, skříni a nočním stolku.

Hygienicky znečištěné oblečení je pracovník oprávněn předat k vyprání do prádelny. Na prošlé nebo závadné potraviny upozorní pracovník uživatele, a s jeho souhlasem je vyhodí

do odpadkových košů, které jsou denně vynášeny. Není vhodné vyhazovat jakékoliv odpadky z balkónu a oken, případně je pohazovat v zahradě domova.

Pokoj a jiné místnosti v domově je vhodné větrat, a to s přihlédnutím ke zdravotnímu stavu uživatele a venkovním klimatickým podmínkám.

Uživatel dodržuje osobní hygienu tak, aby nenarušoval soužití s ostatními uživateli (celková koupel by měla být provedena minimálně 1x týdně). Hygienické potřeby (mýdlo, šampón na vlasy, tělový krém, zubní pastu, zubní kartáček, čistící tablety na zubní náhrady, ušní čistítka, hřeben, manikurní nůžky, ručník, papírové kapesníky aj.) si uživatel pořizuje ze svých prostředků.

Uživatel je seznámen s možností třídění odpadu a šetření energiemi (environmentální cíle organizace).

#### Doba nočního klidu

Doba nočního klidu je stanovena od 22:00 do 6:00 hodin. Po dobu nočního klidu je uživateli nabídnuta možnost provedení noční obchůzky na pokoji z důvodu kontroly zdravotního stavu uživatele. Uživatel může s obchůzkou souhlasit nebo ji odmítnout, což je zaznamenáno v jeho individuálním plánu.

#### **4) Stravování**

Stravování probíhá na základě předem zveřejněného jídelního lístku, který je sestavován na jeden týden dopředu. Uživateli s dietou č. 3 nebo 9 je nabídnuta možnost výběru ze dvou hlavních jídel a dvakrát v týdnu ze dvou večeří.

#### **Strava je poskytována v následujícím rozsahu:**

dieta racionální č. 3	dieta šetřící mixovaná č. 0
dieta šetřící č. 2	dieta diabetická č. 9
dieta šetřící kašovitá č. 1	dieta diabetická šetřící č. 9/2

Dietní stravování uživateli doporučuje ošetřující lékař. Uživatel má právo se rozhodnout, zda bude odebírat lékařem stanovenou dietu nebo si zvolí dietu sám.

Pokud má uživatel alergie na některé potraviny nebo jiné zvláštní stravovací požadavky (např. stravování dle individuálního dietního režimu), je možno mu připravovat speciální stravu, v případě zvýšených nákladů mu bude individuálně stanovena cena.

#### Výdej a konzumace stravy se doporučuje v následujícím časovém rozvrhu:

Snídaně	7:30 - 9:00
Oběd	11:30 - 13:00
Svačina	15:00 - 15:30
Večeře	16:30 - 18:00
II. večeře	od 20:00 nebo dle aplikace inzulínu

Výdej stravy v jinou dobu si musí uživatel s pracovníkem oddělení dohodnout předem. Strava bude uživateli uschována v lednici a vydána v jinou dobu. Tato doba musí odpovídat hygienickým předpisům.

Na oddělení má uživatel k dispozici zásobník s horkou a studenou vodou. Na pokoj uživatele je podáván čaj nebo jiné nápoje dle nabídky jídelního lístku (např. bílá káva, kakao, mléko, ovocné šťávy).

Vlastní potraviny si může uživatel uschovat ve společných lednicích, které jsou umístěny v kuchyňkách na oddělení nebo v kulturních místnostech. Aby se předešlo ztrátám potravin, je vhodné uschované potraviny označit štítkem se jménem uživatele.

Uživateli a jeho rodinným příslušníkům nabízíme možnost konzultace s nutriční terapeutkou (popřípadě s vedoucí stravovacího oddělení), se kterou si může uživatel domluvit individuální dietní stravování.

## **5) Úhrada za poskytované služby**

Ceny za poskytované služby v domově jsou uvedeny v Sazebníku Domova pro seniory (příloha č. 1). Výši úhrady za sociální služby, způsob placení za služby a vyúčtování poskytnutých služeb si uživatel sjednává ve smlouvě.

## **6) Individuální plánování**

Domov poskytuje sociální službu na základě individuálního plánování, které vychází z individuálních potřeb uživatele a je sestaveno za pomoci klíčového pracovníka. Klíčový pracovník je „důvěrník“ uživatele, který prosazuje jeho zájmy, přání a potřeby. Klíčový pracovník zodpovídá za realizaci individuálního plánu a koordinuje práci v týmu pracovníků. Uživatel může kdykoliv požádat o změnu svého klíčového pracovníka.

## **7) Zdravotní péče**

Ošetřovatelskou, nutriční a rehabilitační péči uživateli zajišťují pracovníci domova na základě indikace jeho praktického lékaře.

Uživatel má možnost registrace u praktického lékaře ve městě Petřvald MUDr. Jarmily Kremerové (adresa: Školní 1050, 735 41 Petřvald), která dochází do domova. Lékařská péče je uživateli poskytována v pracovní dny dle ordinačních hodin praktického lékaře.

Na doporučení praktického lékaře může uživatel využívat také rehabilitační cvičení a další odborné úkony s rehabilitací spojené (magnetoterapie, ultrazvuk, elektroléčba, termoterapie Lavatherm a masáže).

Do domova pravidelně docházejí odborní lékaři, jako např. diabetolog, chirurg, urolog, psychiatr, zubař.

## **8) Pobyt uživatele mimo domov**

Uživatel může kdykoliv odejít z domova (procházka, návštěva příbuzných, lékaře). Je vhodné, aby uživatel svůj odchod a pravděpodobnou dobu nepřítomnosti z bezpečnostních důvodů oznámil pracovníkovi na oddělení. Před odchodem uživatele mimo domov jsou mu předány potřebné léky a další osobní věci, pokud je má uloženy u pracovníků oddělení. Poskytovatel uživateli se sníženou orientací nabídne doprovod mimo areál domova.

V případě, že uživatel požaduje vratku za neodebranou stravu, musí nahlásit pobyt mimo domov pracovníkovi domova nejpozději den předem do 8:00 hodin ráno a o víkendu do pátku 8:00 hodin ráno. Hospitalizaci uživatele ve zdravotnickém zařízení zaznamená

vedoucí oddělení a je považována jako včas nahlášený pobyt mimo domov. Vratka za pobyt mimo domov je sjednaná ve smlouvě.

## 9) **Návštěvy**

Návštěvní hodiny v domově nejsou stanoveny, je nutné respektovat dobu nočního klidu (22:00 - 6:00 hodin). Návštěvy mají povinnost se ohlásit na recepci, kde jsou z bezpečnostních důvodů evidovány. Informace týkající se návštěvy jsou vyvěšeny také na nástěnce u recepcce.

Při mimořádných událostech a opatřeních hygienicko-epidemiologické povahy může ředitel domova návštěvy omezit nebo zakázat. Tato informace je vždy zveřejněna na recepci domova a na internetových stránkách domova.

Z důvodu bezpečnosti a ochrany majetku se jednotlivé budovy domova na noc zamykají. Po uzamčení budov může uživatel využít hlavní vstup, kde je zajištěna nepřetržitá služba recepcce.

Návštěvy může uživatel přijímat na pokoji nebo ve společných prostorách domova. Na dvoulůžkových pokojích může uživatel přijímat návštěvy, pokud tím neruší spolubydlícího. Vhodnější je přijímat návštěvy ve společných prostorách areálu domova (kulturní místnosti a relaxační místnosti, jídelny, odpočinkové kouty a zahrada domova). Pokoje, ve kterých bydlí jiní uživatelé, lze navštěvovat pouze s jejich souhlasem.

Návštěvy nesmí rušit uživatele nevhodným chováním nebo hlukem, odnášet vybavení, které je majetkem domova, znečišťovat prostory domova. Poskytovatel může návštěvu upozornit na nevhodné chování, popřípadě omezit její pohyb v ubytovacích prostorách.

Návštěvy uživatelů se zvířetem jsou možné při zachování hygienických a bezpečnostních opatření. Pes musí být na vodítku, mít náhubek a musí být očkovaný. Návštěvník se zvířetem musí tuto skutečnost oznámit na recepci. Za bezproblémový průběh návštěvy se zvířetem nebo za případné způsobené škody na majetku a zdraví uživatelů, zaměstnanců, případně ostatních návštěv nese plnou zodpovědnost majitel zvířete. Návštěvy se zvířetem na pokoji jsou možné za podmínek, že spolubydlící na pokoji s touto návštěvou souhlasí.

Rodinní příslušníci mají možnost spoluúčasti na péči (např. asistence u jídla, provádění hygieny, doprovod), také se mohou účastnit společenských akcí pořádaných domovem. Domov dle svých možností zajistí potřebné zázemí a podporu při upevňování kontaktu s rodinou.

## 10) **Uložení peněžních prostředků, cenných věcí a osobních dokladů**

### Uložení peněžních prostředků, cenných věcí

Uživatel je při předjednání smlouvy seznámen se Závazným postupem pro nakládání s depozity (příloha č. 2), kde je popsána možnost úschovy peněžních prostředků a cenných věcí v pokladně domova. Peněžní prostředky a cenné věci, které uživatel nepředá do úschovy domova, si může uschovat ve svém pokoji a je za ně plně zodpovědný. Při náhlé hospitalizaci uživatele pověřený pracovník zabezpečí úschovu jeho osobních věcí, uzamkne skříň, noční stolek, v případě jednolůžkového pokoje zamkne celý pokoj.

### Uložení osobních dokladů uživatele

Uživatel má osobní doklady uschovány na svém pokoji. Uživatel si může s vedoucí oddělení sjednat uložení osobních dokladů v ošetřovně na oddělení, a to na základě jeho písemné žádosti.

## **11) Poštovní zásilky**

Poštovní zásilky pro uživatele domova jsou doručovány každý pracovní den přímo do domova. Uživatel si může převzít zásilku osobně od doručovatelky České pošty, a to mezi 9:00 až 11:00 hodinou v prostorách recepcce.

Nevyzvednuté zásilky jsou doručeny uživateli prostřednictvím vedoucí oddělení přímo na pokoj. Dopisy doporučené a do vlastních rukou předá vedoucí oddělení uživateli na základě podepsání doručenky, na kterou zapíše číslo jeho občanského průkazu. Pokud uživatel ze zdravotního důvodu není schopen doručenku podepsat, podepíše ji v přítomnosti uživatele vedoucí oddělení (svědek předání), která na doručenku napíše také své číslo občanského průkazu. Se souhlasem uživatele vedoucí oddělení uživateli pomůže dopis otevřít, přečíst, popřípadě vyřídít.

Peněžní poukázky, které si uživatel nemůže sám vyzvednout, jsou předány pracovníci pokladny, která zajistí jejich vyzvednutí na České poště a následné předání uživateli. Na žádost uživatele uloží peněžní hotovost na jeho depozitní účet. Balíky se doručují přímo uživateli.

Obyčejné poštovní zásilky k odeslání může uživatel ponechat na recepci domova, kde si je vyzvedne pracovník České pošty. Uživatel může požádat pracovníka domova, aby ho doprovodil, případně předal zásilku na recepci pro pracovníka České pošty.

## **12) Telefonní hovory a přístup k internetu**

Uživatel může k soukromým telefonním hovorům využívat telefonní přístroj v prostorách recepcce nebo může využívat přenosný telefonní přístroj přímo na oddělení. Jednotlivé hovory jsou evidovány příslušným pracovníkem a při měsíčním zúčtování je protelefonoaná částka uhrazena formou srážky z depozitního účtu uživatele.

K soukromému videohovoru může uživatel využít tablet na oddělení. Spojení lze navázat přes aplikaci WhatsApp nebo Messenger. Tento hovor je pro uživatele bezplatný. Zájemce o videohovor kontaktuje vedoucí oddělení, která k zprostředkování hovoru podá bližší informace. Každý hovor se předem domlouvá s pověřeným pracovníkem.

Internet může uživatel využít v prostorách recepcce nebo prostřednictvím tabletu na oddělení. Toto internetové spojení je pro uživatele zdarma.

## **13) Změna trvalého bydliště**

V případě, že se uživatel rozhodne pro trvalé bydliště v domově, zajistí sociální pracovnice vyřízení formalit souvisejících s touto změnou. U uživatele se změnou svéprávností je povinností opatrovníka žádat soud o souhlas se změnou trvalého bydliště a zajistit tuto změnu na Městském úřadě v Petřvaldě. Vedoucí oddělení zajistí uživateli na přihlašovací lístku k trvalému pobytu pouze souhlas se změnou trvalého bydliště v domově.

#### **14) Služby kadeřnice a pedikérky**

Kadeřnické a pedikérské služby jsou veřejné služby prováděny v salónech mimo domov. V případě, že si uživatel nemůže zajistit tyto služby, má možnost je využít v domově. Objednání těchto služeb zajišťuje vedoucí oddělení nebo jeho zástupce dle potřeb uživatelů. Tyto služby jsou poskytovány externími pracovníky v koupelně na oddělení. Vzhledem ke zdravotnímu stavu uživatele mohou být tyto služby poskytnuty také na pokoji uživatele.

#### **15) Provoz pokladny**

Poskytovatel zajišťuje v pracovní dny provoz pokladny, a to denně, v době od 06:00 do 09:00 hodin a od 12:00 do 14:00 hodin, ve středu do 16:00 hodin. Mimo tuto dobu je možno využít služeb pokladny po individuální domluvě.

#### **16) Konzultace**

Konzultace se sociálním pracovníkem pro jednání se zájemcem je v pracovní dny do 13:00 hodin a ve středu až do 16:30 hodin.

S vedoucími pracovníky je možno si sjednat individuální schůzku po osobní nebo telefonické domluvě.

#### **17) Další práva a povinnosti související s poskytováním sociální služby**

V rámci poskytování sociální služby jsou respektována základní lidská práva a svobody, které vyplývají z Listiny základních práv a svobod.

##### **Práva uživatele:**

Uživatel má právo na podání informací o poskytované službě ve srozumitelné podobě. Dokumenty jsou ve zkrácené verzi, psané velkým písmem nebo v obrázkové podobě.

Uživatel má právo na sociální, ošetrovatelskou a zdravotní péči zajištěnou kvalifikovaným personálem.

Uživatel má právo na svobodné rozhodování a přiměřené riziko. Uživatel je podporován v uplatňování vlastní vůle.

Uživatel má právo na důstojné zacházení, na zachování osobní cti a dobré pověsti. Pracovník přistupuje k uživateli přiměřeně k jeho věku, zdravotnímu stavu a schopnostem.

Uživatel má právo na osobní a rodinný život.

Uživatel má právo vlastnit majetek.

Uživatel má právo na ochranu soukromí.

Uživatel má právo na ochranu osobních a citlivých údajů.

Uživatel má právo na zachování listovního tajemství a tajemství jiných písemností či záznamů. Má právo na zachování tajemství zpráv podávaných telefonem nebo jiným zařízením.



Uživatel má právo na osobní svobodu a svobodu pohybu. Má právo se volně pohybovat po areálu domova i mimo něj.

Uživatel má právo na svobodné myšlení, svědomí a náboženské vyznání. Má právo změnit své náboženství nebo víru anebo být bez náboženského vyznání.

Uživatel má právo na podání podnětů, připomínek a stížností k chodu domova, k poskytovaným službám a na zaměstnance poskytovatele (příloha č. 3).

### **Povinnost uživatele:**

Uživatel má povinnost dodržovat vnitřní pravidla Život v domově a sjednané podmínky, které jsou uvedeny ve smlouvě.

Uživatel má povinnost dodržovat bezpečnostní opatření:

- **zákaz vstupu do provozních místností** (stravovací provoz, prádelna, kotelny, na pracoviště údržby, kuchyně na oddělení, sklady, čistící místnosti),
- **zákaz manipulace s otevřeným ohněm v budovách domova,**
- **zákaz kouření v budovách domova včetně pokoje uživatele.**

Kouření je uživateli povoleno pouze na zahradě domova a ve vyhrazených a označených prostorách (na terase pavilonu P3 a v místnosti suterénu pavilonu P2).

Uživatel má povinnost se řídit pokyny pracovníků při vzniku nouzových a havarijních situací v domově (příloha č. 4).

Uživatel má povinnost respektovat práva ostatních uživatelů a pracovníků domova.

Uživatel má povinnost používat majetek poskytovatele tak, aby nedocházelo k úmyslnému poškození a zničení. Pokud uživatel úmyslně nebo z nedbalosti způsobí škodu na majetku domova, bude škoda řešena ve škodní komisi a bude postupováno dle jejího doporučení.

### **Práva a povinnosti pracovníka domova**

Pracovník má povinnost řídit se platnými právními předpisy České republiky, vnitřními předpisy organizace a Etickým kodexem zaměstnance.

Pracovník má povinnost dodržovat pracovní postupy a standardy kvality sociální služby, aby byla zachována co nejvyšší úroveň poskytované služby.

Pracovník má právo na informace, které se týkají poskytované služby.

Pracovník má právo na čerpání přestávek (v denní místnosti nebo mimo oddělení).

Pracovník má právo na vzájemný respekt.

## **18) Závěrečné ustanovení**

Dodržování vnitřních pravidel Život v domově je závazné pro všechny uživatele domova, jejich rodinné příslušníky, návštěvníky a také pro pracovníky domova.

Vnitřní pravidla jsou veřejně přístupná na webových stránkách domova, v kulturních místnostech na oddělení a na nástěnkách u recepce.

Uživatelé se s vnitřními pravidly Život v domově seznámí již při předjednání smlouvy a v průběhu poskytování sociální služby prostřednictvím klíčového pracovníka. Pracovníci domova se s těmito pravidly seznámí v rámci vnitřních předpisů organizace.

Aktualizace vnitřních pravidel Život v domově je prováděna 1x ročně. Uživatelé jsou s aktualizací seznámeni prostřednictvím klíčového pracovníka. Pracovníci domova mají povinnost se s aktuálním zněním seznámit prostřednictvím nadřízeného pracovníka.

Účinnost těchto vnitřních pravidel Život v domově č. 04/20/SEN je k 1. 9. 2020 a nahrazuje úplné znění vnitřních pravidel Život v domově č. 04/19/SEN z 1. 9. 2020.

Vnitřní pravidla zpracovala Bc. Pavla Hýžová DiS., ve spolupráci s metodickou skupinou.