



Řád č. 04/21/DpS

ŽIVOT V DOMOVĚ

VNITŘNÍ PRAVIDLA DOMOVA PRO SENIORY

Zpracovala: Bc. Pavla Hýžová, metodik

Datum platnosti: 25. 6. 2021

Účinnost od: 1. 7. 2021

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	10

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 potížením 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 a třílůžkových pokojů je možné pouze se souhlasem spolubydlících. 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 a žehlení osobního prádla prostřednictvím externí firmy, se kterou má poskytovatel uzavřenou smlouvu. Sběr špinavého prádla, praní, žehlení a výdej čistého se provádí pouze v pracovní dny. Sběr a výdej prádla provádějí pracovníci domova. Pokud uživatel využívá tuto službu, je nutné, aby veškeré své osobní věci, které se budou prát externí firmou, 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 externí firmou a není označené, nemůže poskytovatel odpovídat za jeho případnou ztrátu. V prádelně se nepere vlněné oblečení, saka a péřové přehyby.

Hygienická opatření

Uživatel udržuje pořádek na 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 nebo oken.

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, toaletní papír 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**

Hlavní stravování je zajišťováno prostřednictvím kuchyně nemocnice Karviná – Ráj. Stravování probíhá na základě předem zveřejněného jídelního lístku, který je sestavován na jeden týden dopředu. Uživatel s dietou č. 2, 3 nebo 9 má možnost si vybrat v úterý a ve čtvrtek 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 - 12:15
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 dle jeho potřeby. 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 společné lednici, která je umístěna na oddělení v kuchyňce vedle společné jídelny. 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 můžou 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

Ošetrovatelskou, 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 a masáže).

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

8) Pobyt uživatele mimo domov

Uživatel může kdykoliv odejít z domova (procházka, návštěva příbuzných, lékaře). Je vhodné, aby uživatel svůj odchod a pravděpodobnou dobu návratu 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 oddělení.

Z důvodu bezpečnosti a ochrany majetku se hlavní vchody do bývalé budovy LDN na ul. Školní 1286 (dále jen „budova na ul. Školní 1286“) na noc zamykají. Po uzamčení těchto vchodů může uživatel využít hlavní vchod nemocnice Orlová, kde je zajištěna nepřetržitá služba vrátnice. Na vrátnici uživatel požádá vrátného o přivolání pracovníka oddělení, který jej následně doprovodí na oddělení.

V případě, že uživatel požaduje vratku za neodebranou stravu, musí nahlásit pobyt mimo domov pracovníkovi domova nejpozději den předem do 7:00 hodin ráno a o víkendu do pátku 7:00 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 pracovníkovi na oddělení, kde jsou z bezpečnostních důvodů evidovány. Informace týkající se návštěvy jsou vyvěšeny také na informativní nástěnce na oddělení.

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

Vstupní dveře na oddělení jsou zabezpečeny elektrickým zámekem, který se otevírá na oddělení pomocí klíče nebo zvonku. Z důvodu bezpečnosti jsou tyto dveře v nočních hodinách uzamčeny. Pro otevření uzavřených dveří musí příchozí osoba z chodby od výtahů zazvonit, aby personál na oddělení dveře otevřel.

Návštěvy může uživatel přijímat na pokoji, ve společných prostorách oddělení nebo ve veřejné části areálu nemocnice. Na dvoulůžkových a třílůžkových pokojích může uživatel přijímat návštěvy, pokud s tím spolubydlící souhlasí. Vhodnější je přijímat návštěvy ve společných prostorách oddělení (kulturní místnost, jídelna, odpočinkové kouty) a ve veřejných prostorách areálu nemocnice.

Návštěvy nesmí rušit ostatní 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 v areálu nemocnice a v budově na ul. Školní 1286 nejsou povoleny.

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 a balíky pro uživatele domova jsou doručovány 3x týdně na recepci domova, která je v přízemí budovy na ul. Školní 1286. Uživatel si je může rovněž převzít osobně tamtéž.

Nevyzvednuté zásilky jsou doručeny uživateli prostřednictvím vedoucí oddělení přímo na pokoj. Dopisy doporučené a do vlastních rukou předá vedoucí oddělení uživateli na základě podepsání doručenk, 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 vyřídit.

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.

Při odeslání obyčejné či doporučené poštovní zásilky může uživatel požádat o pomoc vedoucí oddělení, která odeslání zajistí.

12) Telefonní hovory a videohovor

Uživatel může k soukromým telefonním hovorům využívat přenosný telefonní přístroj přímo na oddělení. Za tyto hovory nebude nic účtováno.

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 je potřeba předem domluvit s pověřeným pracovníkem.

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. Vedoucí oddělení zajistí uživateli na přihlašovacím 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

Pokladna Domova se nachází v přízemí budovy na ul. Školní 1286. 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 15:00 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. Kancelář sociální pracovnice najdete v přízemí budovy ul. Školní 1286.

S vedoucími pracovníky je možno si sjednat individuální schůzku po osobní nebo telefonické domluvě. Kancelář vedoucí oddělení O3 najdete v přízemí budovy ul. Školní 1286.

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** (např. kuchyňka na oddělení, sklady, čistící místnost),
- **zákaz manipulace s otevřeným ohněm na oddělení a v budovách nemocnice,**
- **zákaz kouření na oddělení a ve všech budovách nemocnice.**

Uživatelé mohou kouřit v zahradě nemocnice ve vyčleněném prostoru.

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. 04/21/DpS je k 1. 7. 2021 a nahrazuje úplné znění vnitřních pravidel Život v domově č. 04/120/SEN ze dne 1. 9. 2020.

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