DOMOV BŘEZINY

Řád č. 04/18/SEN

ŽIVOT V DOMOVĚ

VNITŘNÍ PRAVIDLA DOMOVA PRO SENIORY

Datum platnosti: **25. 9. 2018**

Účinnost od: **1. 10. 2018**

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

Domov Březiny,
příspěvková organizace,
Rychvaldská 531, 735 41 Petřvald

Obsah

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

Přílohy:

Příloha č. 1: Sazebník Domova pro seniory účinný od 1. 6. 2017
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 ošetřovatelské péče. Manželům či partnerům je umožněno společné ubytování. Druh pokoje a jeho vybavení je s uživatelem sjednáno ve smlouvě.

<u>Klíč od pokoje</u>

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 ošetřovně 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 ubytováni 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 péřové 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 může pracovník domova pomáhat za přítomnosti uživatele 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 společně se zbytky jídel a odpadky 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, hřeben, manikúrní nůžky, ručník) 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. 9s

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

NEBO

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

SNÍDANĚ OBĚD SVAČINA VEČEŘE II. VEČEŘE

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.

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 nutričním terapeutem (popřípadě s vedoucí stravovacího oddělní, se kterým 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 plánu, který vychází z individuálních potřeb uživatele a je sestaven 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 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 (vodoléčba, elektroléčba, ultrazvuk, parafín 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. Hospitalizace ve zdravotnickém zařízení 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 recepce.

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 recepce.

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 popsaná 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 11:00 a 12:00 hodin v prostorách recepce.

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 vyřídit.

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

Obyčejné poštovní zásilky k odeslání může uživatel ponechat na recepci domova, kde si je každý pracovní den 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 recepce nebo může využívat přenosný telefonní přístroj přímo na oddělení. Jednotlivé hovory jsou evidovány pomocí unikódu a při měsíčním zúčtování je protelefonovaná částka uhrazena formou srážky z depozitního účtu uživatele.

V prostorách recepce je také možno využít internetového připojení, které je pro uživatele zdarma.

13) Změna trvalého bydliště

V případě, že se uživatel rozhodne pro trvalé bydliště v objektu domova, zajistí sociální pracovník vyřízení formalit souvisejících s touto změnou. U uživatele se změněnou svéprávností je povinnosti opatrovníka žádat soud o souhlas se změnou trvalého bydliště a zajistit tuto změnu na Městském úřadě v Petřvaldě. Poskytovatel pouze potvrdí uživateli na přihlašovacím lístku k trvalému pobytu souhlas se změnou.

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 s vedoucími pracovníky

S vedoucími pracovníky je možno si sjednat individuální schůzku po osobní nebo telefonické domluvě. Konzultace se sociálním pracovníkem je v pracovní dny do 13:00 hodin a ve středu až do 16:30 hodin.

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, ošetřovatelskou a zdravotní péči zajištěnou kvalifikovaným personálem.

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

Právo na utváření denního režimu. „Vstávám a ulehám, kdy chci.“

Právo na výběr stravy, dodržování dietního stravování.

Právo na výběr oblečení.

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 je před jménem oslovován PANE / PANÍ a uživateli se zásadně vyká.

Uživatel má právo na osobní a rodinný život.

Návštěvní hodiny v domově nejsou stanoveny, ale je nutné respektovat dobu nočního klidu.

Uživatel má právo vlastnit majetek.

Uživatel má právo na ochranu soukromí.

K zajištění soukromí jsou používány rolety nebo zástěny.

Před vstupem do pokoje uživatele personál vždy klepe.

Uživatel má právo zamykat svůj pokoj.

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 chodit, kam chce.

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).

<u>Povinnost uživatele</u>:

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 ve vyhrazených a označených prostorách (na terase pavilonu P3, v místnosti suterénu pavilonu P2 a na zahradě domova).

Uživatel má povinnost se řídit pokyny pracovníků při vzniku havarijních, nouzových a mimořádných 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 ve zkrácené verzi 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. 04/18/SEN je k 1. 10. 2018 a nahrazuje úplné znění vnitřních pravidel Život v domově č. 04/17/SEN ze dne 1. 6. 2017.

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