

DOMÁCÍ ŘÁD

Domov se zvláštním režimem Vysočany

Vítáme Vás v Domově se zvláštním režimem Vysočany (dále jen Domov) a děkujeme za důvěru, kterou jste nám projevili tím, že jste se svěřili do péče našeho pobytového zařízení.

Klidný a spokojený život uživatele domova je dosahován nejen hmotným zabezpečením, ale i udržováním dobrých mezilidských vztahů. K tomu slouží tento Domácí řád, který obsahuje nejen zásady k zajištění klidného a přátelského života, ale i pořádku v domově. Je závazný pro všechny uživatele a zaměstnance domova.

Základní údaje

Domov se zvláštním režimem na adrese Bassova 32/14, Praha 9 byl zaregistrován Magistrátem hl.m. Prahy na základě §50/§52 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Zřizovatelem této služby je společnost Domov seniorů Vysočany s.r.o. se sídlem Bassova 32/14, 190 00 Praha 9, IČ 248 47 763, zapsaná Městským soudem v Praze oddíl C, vložka 179993 zastoupena jednatelkou Mgr. et. Bc. Lucií Větrovskou

Poslání

"Podporujeme seniory v zachování důstojného života a soběstačnosti."

Posláním Domova se zvláštním režimem je odborně poskytovat pomoc, podporu a péči lidem se sníženou soběstačností zejména z důvodu Alzheimerovy choroby, stařecké demence nebo ostatních typů demence a vytvořit jim důstojné prostředí s důrazem na individuální potřeby, kvalitu a úctu.

Cíle

- Podporovat udržení soběstačnosti klienta v základních úkonech sebeobsluhy.
- Zajistit individuální přístup ke klientovi s ohledem na zdravotní stav, jeho přání a potřeby.
- Podporovat v udržování kontaktu s rodinou, přáteli a společenským prostředím
- Vytvářet podmínky pro orientaci klienta v prostředí a bezpečný pohyb po domově
- Zachovat u klientů stávající zdravotní stav, popřípadě podporovat jeho zlepšení.
- Vytvářet podmínky pro aktivní trávení volného času.

Cílová skupina

Cílovou skupinou jsou žadatelé, kteří dosáhli 50 let věku nebo věku rozhodného pro přiznání starobního důchodu, jejichž potřeba sociální a zdravotní podpory způsobené Alzheimerovou chorobou, stařeckou demencí nebo ostatních typů demencí je taková, že jim neumožňuje pobyt v domácím prostředí. Žadatelé mohou být i občané jiné země než České republiky.

Rozsah poskytovaných služeb

- poskytnutí ubytování
- poskytnutí celodenní stravy
- pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
- pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- sociálně terapeutické činnosti
- aktivizační činnosti
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí
- dle zájmu uživatelů je možné využít i fakultativní služby: lze zprostředkovat kadeřnické, holičské, pedikérské služby, drobné nákupy a praní osobního prádla

Služba není určena

- osobám, které nesplňují cílovou skupinu
- osobám, jejichž zdravotní stav vyžaduje akutní odbornou zdravotnickou péči
- osobám s infekční nemocí, pro kterou nejsou schopni pobytu v sociálním zařízení
- osobám s duševními chorobami, které jsou ohrožující pro společné soužití s ostatními uživateli
- osobám se závislostmi na návykových látkách či alkoholu, které narušují soužití s ostatními uživateli
- osobám s mentálním postižením, dále nevidomým a hluchoněmým osobám, protože v Domově není uzpůsobeno prostředí a personál nemá speciální vzdělání potřebné pro obslužnou péči osob s tímto postižením
- osobám, jejichž osobní cíle nemůže zařízení v požadované kvalitě a rozsahu splnit.

Zařízení také nemůže službu poskytnout, když je naplněna kapacita.

Vstup uživatele do služby

Vstup uživatele do služby se řídí zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. V zařízení je konkretizován a podrobně upraven Standardy kvality poskytovaných služeb (zejména: Jednání se zájemcem o službu, Dohoda o poskytování služby, Plánování a průběh poskytování služeb), a řadou interních norem (zejména: Vnitřní pravidla Domova, Domácí řád).

V případě zájmu o umístění podává občan písemnou Žádost o přijetí na adresu Domova, kterou si lze vyzvednout na sociálním oddělení Domova, nebo stáhnout na webových stránkách na adrese: www.dsvysocany.cz. Součástí žádosti je vyjádření ošetřujícího lékaře a kopie rozhodnutí o příspěvku na péči.

Na základě těchto informací projednává Komise pro posuzování žádosti o přijetí do domova a rozhodne o zařazení či nezařazení do pořadníku žadatelů. (Komise se skládá z praktického lékaře, vrchní sestry a sociální pracovnice). V případě plné kapacity domova bude žadatel zařazen do pořadníku. Před předpokládaným nástupem je žadatel opětovně kontaktován a upozorněn na pravděpodobný termín nástupu.

V den nástupu do Domova uzavře sociální pracovnice (pověřená administrativní pracovnice), nebo zástupce ředitele zařízení, s novým uživatelem Smlouvu o poskytování sociální služby (s obsahem této smlouvy je uživatel zpravidla seznámen již dříve, spolu s Domácím řádem zařízení).

Mezi poskytovatelem a uživatelem je tak uzavřena jednoznačná a srozumitelná smlouva o druhu poskytované služby, která obsahuje zejména:

- cenu za službu a způsob její úhrady
- práva a povinnosti uživatele
- práva a povinnosti poskytovatele
- vnitřní pravidla Domova

Nový uživatel je po podepsání smlouvy ubytován. Následně je seznámen s vrchní sestrou, se svými spolubydlicemi a postupně i s dalšími zaměstnanci Domova, kteří se o něj budou starat. Dále je mu přidělen klíčový pracovník, který ho provází celým procesem adaptace a sestavuje s ním individuální plán jeho cílů, potřeb a přání.

Principy poskytování služeb

1) Dodržování lidských práv a svobod

2) Respektování volby uživatelů:

- právo na soukromí uživatele (nebýt rušen, vstupovat po zaklepaní, nerušit soukromí při toaletě, lékařské prohlídce)
- právo na vyjádření osobního, subjektivního názoru uživatele
- právo na informovanost (personál zajistí uživateli dostupné informace, rozhodnutí však nechá na uživateli)
- základem provádění služby a podpory je sdílení společných hodnot a cílů všech pracovníků a jejich týmová spolupráce (flexibilita služby, pružné přizpůsobení potřebám uživatelů, nikoli uživatelé potřebám pracovníků)
- základem kvality provádění služby a podpory je odbornost pracovníků a prohlubování jejich znalostí při soustavném vzdělávání, spolupráce s odbornými pracovišti a jinými zařízeními sociálních služeb
- podpora a spolupráce s rodinami uživatelů (právo přijímat návštěvy v průběhu celého dne)
- ohleduplný, vstřícný a laskavý postoj ke všem uživatelům
- právo na informovanost a možnost vyjadřovat se k věcem, které se ho týkají.

3) Individualizace služby:

- základem plánování služby jsou individuální potřeby, přání a tužby uživatelů
- základem působení na uživatele je individuální přístup a respektování jeho práv
- uživatel má právo vybrat si z nabídky aktivit, které je Domov schopen nabídnout.

Práva uživatelů

- Právo na osobní svobodu a svobodu pohybu
- Právo na ochranu soukromí
- Právo volby a vlastního rozhodnutí
- Právo na důstojné zacházení
- Právo stěžovat si
- Právo na ochranu osobních údajů

Povinnosti uživatelů

- Uživatel je povinen dodržovat hygienické normy stanovené domácím řádem.
- Uživatel má povinnost udržovat svoje bydlení, podle svých možností, v pořádku a čistotě.
- Uživatel je povinen šetrně zacházet s majetkem domova a při ukončení pobytu ho vrátit ve stavu, který odpovídá délce jeho používání. Pokud dojde k záměrnému poškození majetku poskytovatele uživatelem, úhradu a opravu hradí vždy uživatel.
- Uživatel je povinen nahlásit sestře na směně příchod a odchod ze zařízení.
- Uživatel je povinen dodržovat povinnosti vyplývající ze Smlouvy o poskytování pobytových služeb sociální péče.
- Uživatel je povinen dodržovat domácí řád domova.

Poskytování zdravotní a ošetrovatelské péče

Domov poskytuje uživatelům nepřetržitou ošetrovatelskou péči vycházející z individuálních potřeb a problémů uživatelů. Ošetrovatelskou péči zajišťuje Domov prostřednictvím svých vlastních zaměstnanců (všeobecné sestry způsobilé k výkonu povolání bez odborného dohledu a pracovníků zdravotně sociálních služeb, kteří jsou řádně proškoleni).

Lékařská péče je poskytována praktickým lékařem, který do zařízení dojíždí jednou týdně a dle potřeby. Všichni noví uživatelé Domova jsou, pokud chtějí, přeregistrováni k místnímu praktickému lékaři. Tím je zajištěna rychlejší a pružnější zdravotní péče. Léčiva jsou uživatelům předepisována na recept a potřebné hygienické pomůcky na poukaz.

Dále do našeho domova dochází neurolog, gerontolog, psychiatr, psycholog a kožní.

Vyžaduje-li zdravotní stav uživatele lůžko akutní péče, je přepraven na pokyn lékaře do zdravotnického zařízení.

Zajišťování ostatních služeb (sociální pracovnice, administrativa, úklid, technická správa...) mají na starosti pracovníci, kteří jsou součástí zařízení.

Hygiena

Uživatel pečuje o svoji hygienu v rámci svých možností a schopností sám. Při nezvládnutí osobní hygieny je mu nápomocen personál poskytovatele. Osobní prádlo uživatelů se vyměňuje podle potřeby a to nejméně jednou týdně. Ložní prádlo se vyměňuje rovněž podle potřeby, nejméně však jednou za dva týdny. Praní, žehlení a drobné opravy osobního prádla zajišťuje prádelna.

Ranní úprava uživatelů se provádí denně. Koupání se provádí nejméně jedenkrát týdně a dle potřeby. Pokud to zdravotní stav uživatele nedovoluje, hygienická péče se provádí na lůžku.

Na žádost uživatele může poskytovatel zajistit další služby, jako např. stříhání vlasů, manikúru, pedikúru apod. Tyto služby jsou hrazeny přímo uživatelem, pokud nejsou součástí poskytovaných sociálních služeb.

Hygiena prostředí

Zachování čistoty v zařízení zabraňuje novým onemocněním a zároveň je součástí léčení uživatelů služby. Proto je nutné zachovávat čistotu v pokojích, chodbách a koupelnách.

Každý uživatel s ohledem na své schopnosti a zdravotní stav udržuje pořádek jak ve svém pokoji a osobních věcech, tak ve společně užívaných prostorách.

Úklid pokojů a společných prostor provádí uklízečka dle potřeby, nejméně však dvakrát denně. Větrání pokojů se provádí dle klimatických venkovních a vnitřních podmínek několikrát za den a to vždy za souhlasu uživatelů na pokoji. Větrání na pokojích s imobilními uživateli zajišťuje ošetrovatelský personál.

Ubytování

DZR poskytuje sociální služby uživatelům na jedno, dvou a třílůžkových pokojích. Pokoje jsou vybaveny polohovacími lůžky, nočním stolem, šatní skříní, stropním světlem, malou lampičkou nad lůžkem, televizním přijímačem a nouzovým signalizačním zařízením, pokud to klientovi zdravotní stav dovolí. Pokud se tak stane, je tato informace zapsána do programu C2. Každý pokoj má sociální zázemí. Buď soukromé přímo na pokoji nebo na před chodbičce společně pro další dva pokoje. Mimo pokoj může uživatel obvyklým způsobem užívat společně s ostatními uživateli jídelnu, klubovny, zahradu, sociální zázemí.

Ubytování zahrnuje mj. topení, teplou a studenou vodu, elektrický proud, úklid, praní a drobné opravy ložního prádla.

Jelikož jsou pokoje již vybaveny nábytkem Domova, nastěhování vlastního nábytku je možné jen s předchozím písemným souhlasem jednatele společnosti. Uživatelé si ale mohou pokoj vybavit dle svého vkusu vlastními drobnými předměty (obrazy, květiny, hodiny, sošky atd.), včetně vlastního rádia. Připevňování vlastních polic a obrazů na zdi je možné jen na základě předchozí dohody a v součinnosti se správcem Domova. Přemisťování nábytku mezi jednotlivými pokoji není povoleno.

V našem domově probíhá 1x za dva roky revize elektro spotřebičů za drobný poplatek, který se stáhne z depozitního účtu klienta, popřípadě je možné, aby si rodina zajistila revizi sama.

Nově přinesené elektrospotřebiče je nutné nahlásit v kanceláři sociální pracovnice.

Uživatelům není dovoleno v Domově přechovávat zvířata, nebezpečné chemikálie, topná tělesa, zbraně, hygienicky závadné předměty a používat otevřený oheň (např. svíčky), včetně kouření. Kouření je povoleno pouze na určeném místě Domova.

Společné ubytování mužů a žen na jednom pokoji není přípustné. Výjimkou jsou manželé, partneři a uživatelé v příbuzenském poměru.

Uživatele je možné přestěhovat na jiný pokoj na základě rozhodnutí ředitele, lékaře, vrchní sestry Domova:

- na nezbytně nutnou dobu z provozních důvodů (např. malování, stavební úpravy nebo opravy)
- v případě, kdy by mezi ním a dalšími uživateli docházelo k závažnějším neshodám či konfliktům (pokud je volné místo)
- umístění na jiný pokoj předcházelo posouzení zdravotního stavu uživatel, možností soužití s dalšími uživateli, bylo přihlédnuto ke stanovisku ošetřujícího lékaře a byly zhodnoceny další okolnosti umístění a možností zařízení

Poskytovatel je povinen udržovat prostory k ubytování a k užívání ve stavu způsobilém pro řádné ubytování a užívání a zajistit nerušený výkon práv uživatelů spojených s užíváním těchto prostor.

Uživatel má povinnost pomáhat udržovat svoje bydlení, podle svých možností, v pořádku a čistotě. Věci přidělené Domovem, zůstávají jeho majetkem. Uživatelé jsou povinni s nimi šetrně zacházet a při

ukončení pobytu v Domově je vrátit ve stavu, který odpovídá délce jejich používání. Pokud dojde k záměrnému poškození majetku poskytovatele uživatelem, úhradu a opravu hradí vždy uživatel.

Úhrada za pobyt

Výše a způsob úhrady je stanoven ve Smlouvě. Každý uživatel je povinen zaplatit úhradu za ubytování a stravu v úhrnné výši odpovídající znění Zákona o sociálních službách a souvisejících vyhlášek. Dále je uživatel povinen zaplatit za poskytování péče za kalendářní měsíc částku ve výši přiznaného příspěvku na péči podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Poplatky za fakultativní služby, léky, drobné nákupy (pochutiny), rehabilitační úkony, masáže, poplatky za lékařské ošetření, nutridrinky aj. (tyto úkony si každý uživatel musí hradit zvlášť z vlastních prostředků).

Úschova cenných a jiných věcí

Při nástupu do zařízení a kdykoliv během pobytu je možné požádat sociální pracovníci o uschování cenných věcí (větší obnos peněz, vkladní knížky, mobilní telefon...) v trezoru zařízení. Při předání těchto věcí je sepsán protokol o převzetí, jeden pro uživatele a jeden pro poskytovatele, který ho řádně uloží a zdokumentuje. Hrozí-li nebezpečí poškození, zničení nebo ztráty cenných věcí, převezme je Domov do úschovy z vlastního podnětu. Uživatel má právo nechat si cenné věci (vkladní knížky, peněžní hotovost, šperky...) u sebe, Domov ale za tyto věci, které nebyly dány do úschovy, neodpovídá.

Vedení Domova doporučuje, aby hotovost pro aktuální potřebu uživatele služby, volně uložené v jeho nočním stolku, z bezpečnostních důvodů nepřesáhla hodnotu 200,-Kč. Uživatel je poučen, že jde o preventivní opatření proti ztrátě jeho peněz a osobních předmětů, a to pro uživatele služby přijatelnou formou, aby to správně pochopil.

Každý uživatel může ve stanovenou dobu peníze ze svého účtu vybírat, peníze ukládat nebo s nimi jinak disponovat, má právo nahlížet do evidence. Vyzvedávání peněz a cenných věcí příbuznými lze pouze s písemným souhlasem uživatele.

Předměty předané do úschovy budou vydány na základě písemné žádosti uživatele, nebo při jeho propuštění z Domova.

Zemře-li uživatel, pořídí vrchní sestra nebo její zástupkyně za účasti dvou svědků z řad zaměstnanců soupis jeho cenných věcí a finančních prostředků. Tyto cenné věci a finanční prostředky jsou předmětem pozůstalostního řízení a vydávají se oprávněným osobám na základě rozhodnutí soudu, které nabylo právní moci.

Stravování

Uživatelům je poskytováno celodenní stravování, což zahrnuje snídani, svačinu, oběd, svačinu, večeři a druhou večeři pro diabetiky.

Strava v Domově je přizpůsobena svým složením, množstvím a způsobem úpravy věku a zdravotnímu stavu uživatele. Stravu a dietu uživatele určuje lékař a vrchní sestra. Uživatel by měl doporučenou dietu respektovat, porušování dietních předpisů narušuje léčení. V případě, že uživatel dietu odmítá, je

seznámen s následky nedodržování diety a rozhodnutí je ponecháno na uživateli. Pokud uživatel diety nedodržuje, je po poučení o následcích požádán o podpis souhlasu s podáváním nedietní stravy.

Rodinní příslušníci a jiné návštěvy mohou uživateli donést potraviny s možností uložení potravin do lednice umístěné na oddělení. Ponechávání a uschovávání jídla na pokoji není vhodné. Taktéž nejsou vhodné potraviny podléhající rychlé zkáze a potraviny, které se neslučují s doporučenou dietou.

Strava je podávána v následujícím časovém režimu:

Snídaně	08:00 – 09:00
Oběd	11:30 – 13:00
Svačina	15:00 – 15:30
Večeře	17:00 – 18:00
II. večeře	19:00 – 19:30 (u diabetiků)

Mobilním uživatelům je podávána strava ve společné jídelně. Hůře mobilním uživatelům v klubovnách na patře imobilním uživatelům, v závislosti na soběstačnosti, je strava podávána na pokojích. Odnášet teplá jídla, nádobí a přístroje z jídelny na pokoje není povoleno. Pokud uživatel neodebere stravu ve výše uvedené dobu, má možnost po dohodě se službu konajícím personálem odebrat stravu později. Personál přihřeje jídlo v mikrovlnné troubě.

Na jednotlivé pokoje uživatelů jsou denně rozdávány konvice s čajem dle diety. O dostatečný příjem tekutin se stará pečující personál, který dbá na dodržování pitného režimu.

Jídelní lístek na celý týden je k nahlédnutí na nástěnce v jídelně. Uživatelé se mohou ke kvalitě, složení a způsobu podání jídla vyjadřovat přímo obsluhujícímu personálu nebo přímo vrchní sestře. Svě připomínky lze vyjádřit písemně a předat je sociální pracovníci (lze použít i cestu přes ostatní personál) nebo anonymně vhodit do schránky umístěné na chodbě.

V zařízení je zřízena stravovací komise, která je složena ze zástupce vedení společnosti, vrchní sestry a sociální pracovníce. Komise se pravidelně schází každý čtvrtek zaměřuje se na vhodnost a kvalitu stravy, řeší připomínky uživatelů a jejich individuální potřeby s přihlédnutím ke zdravotnímu stavu.

V případě pobytu uživatele mimo Domov (pobyt u rodiny, hospitalizace ve zdravotnickém zařízení) se za každý den uživateli vrací částka ve výši 40% z úhrady za stravu.

Viz. Příloha č. 1

Klid v Domově

Zásady občanského soužití a zajištění nezbytného klidného prostředí a úrovně kulturního bydlení vyžadují, aby se uživatelé chovali tak, aby bez oprávněného důvodu neobtěžovali spolubydlící a ostatní uživatele Domova nadměrným hlukem.

Doba nočního klidu je v Domově stanovena od 22:00 do 6. hodiny ranní. Rozhlas a televizi může uživatel užívat bez omezení. V době klidu by měli s použitím přijímače souhlasit i ostatní uživatelé na pokoji. Zvuk přijímače by neměl rušit uživatele na jiných pokojích. V době nočního klidu nesmí být uživatelé rušeni, s výjimkou podávání léků, ošetřovatelských úkonů, akutní lékařské péče a kontrol zdravotnického personálu.

Dobu odpoledního klidu zachovávají uživatelé od 13:00 do 14:00 hodin. Odpolední odpočinek uživatelů respektují zaměstnanci Domova, provádí jen neodkladné úkony.

Při osobní nebo celkové hygieně mají jakékoliv návštěvy zákaz zdržování se na pokoji, výjimky povoluje jen vedoucí zdravotně sociální péče.

Návštěvy

Návštěvní doba v Domově není pevně stanovena, ale návštěvníci musí respektovat denní rytmus jednotlivých uživatelů a tento Domácí řád. Uživatelé mohou přijímat návštěvy ve společenských místnostech, na chodbách nebo na pokoji (pokud s tím spolubydlící souhlasí) nebo za příznivého počasí mohou uživatelé s návštěvou posedět v zahradě Domova.

Návštěvy nesmí rušit klid a pořádek v Domově nebo narušovat léčebný dietní režim uživatele. V Domově nelze návštěvě poskytnout stravu ani ubytování.

Při mimořádných událostech (např. výskyt epidemie) jsou návštěvy v zařízení zakázány. O důvodu, počátku a ukončení zákazu návštěv jsou uživatelé i návštěvy informováni vývěskami.

Ředitelka domova může v odůvodněných případech jednotlivým návštěvníkům zakázat vstup do Domova, pokud došlo při jejich předchozí návštěvě k nepřístojnostem a stížnostem na jejich chování.

Vycházky

Vycházky mobilních a orientovaných uživatelů probíhají v areálu zařízení samostatně. Je vždy ale povinností uživatele nahlásit sestře, že odchází z oddělení. Vycházky částečně či zcela imobilních uživatelů v areálu zařízení zajišťuje buď ošetřovatelský personál, nebo rodinní příslušníci uživatele.

Uživatelé mají možnost svobodného a volného pohybu po Domově i mimo něj. Vycházky mimo areál budovy může ale ze zdravotních důvodů omezit nebo zakázat lékař, vrchní sestra nebo sestra na směně. V případě, že lékař nedoporučí uživateli vycházet mimo Domov samostatně, jsou vycházky povoleny pouze s doprovodem personálu, rodinných příslušníků nebo přátel.

Při opuštění Domova na více dní se vypisuje s uživatelem Hlášení pobytu mimo domov. Vždy musí uživatel sestře nahlásit, v jakých místech se bude zdržovat a kdy se vrátí.

Kulturní život

Domov zajišťuje kulturní a zájmovou činnost, která je nedílnou součástí péče o uživatele, pro rozvoj jejich schopností, dovedností, estetického citění a zapojení do společenského života, přičemž vychází z aktuálních potřeb každého uživatele, ctí přitom jeho individualitu, soukromí a zájmy. Kulturní a zájmové činnosti jsou poskytovány pouze na základě dobrovolné účasti a jsou závislé na věku, zdravotním stavu a schopnostech uživatelů.

Z knihovny zařízení mají uživatelé možnost půjčit si knihu, které jim zprostředkuje určený pracovník. Uživatelé mají též možnost odebírat soukromě kterýkoli tisk, který hradí ze svých prostředků. Odběr zajistí po dohodě s uživatelem sociální pracovnice. Na pokojích mají uživatelé k dispozici televizi.

Uživatel se může věnovat své zájmové činnosti, pokud tato činnost nebo její rozsah nejsou na úkor jeho zdraví, nenarušuje klid nebo neohrožuje zdraví ostatních uživatelů, a pokud konkrétní zájmovou činnost podmínky v Domově dovolují.

Každý týden se konají kognitivní tréninky, které jsou dobrovolné. Obsahem této činnosti je procvičování paměti, poznávacích procesů, jemné motoriky, spolupráce a sociální interakce. Uživatelé zde malují, počítají, píšou, zpívají si, povídají, vzpomínají atd.

Kulturní a společenské akce pro klienty Domova se konají v prostorách zařízení.

K nejširšímu uspokojení individuálních zájmů uživatelů a udržení jejich aktivity, které rozvíjí soběstačnost a zlepšuje kvalitu života, má každý uživatel svého klíčového pracovníka, který zodpovídá ve spolupráci se staniční sestrou za vytvoření, aktualizaci a realizaci individuálního plánu. Pravidelně se s uživatelem schází a sleduje jeho zájmy a potřeby, průběžně vyhodnocuje, zda jsou naplňovány osobní cíle uživatele.

Stížnosti a připomínky

Všichni uživatelé Domova mají možnost se vyjadřovat ke kvalitě a způsobu poskytovaných služeb. Stížnosti a připomínky slouží ke zlepšení kvality poskytovaných služeb. Stížnosti může podávat uživatel služby, jeho zákonný zástupce, rodinní příslušníci nebo nezávislá osoba. Stížnost může být podána písemně či ústně a doručena na adresu poskytovatele služby, vrchní sestře, sociální pracovníci nebo řediteli zařízení, anebo i v případě anonymní stížnosti, vhozena do schránky, která je k tomu určená na chodbě Domova v přízemí.

Každá stížnost je písemně evidována v Knize stížností. Ústní stížnost se eviduje v písemné podobě a předává poskytovateli služby. Kniha stížností je uložena u sociální pracovnice.

Poskytovatel služby je povinen na stížnosti a připomínky odpovědět vždy písemně do 30 dnů od jejich zaevidování. Pokud není stěžovatel spokojen s vyřízením stížnosti, má možnost obrátit se na nezávislý orgán.

Ukončení poskytované služby

Ukončení pobytu v Domově, zejména výpovědní důvody a výpovědní lhůty, se řídí ustanoveními Smlouvy a zákonem o sociálních službách.

Výpovědní lhůta pro výpověď ze strany uživatele činí 1 měsíc a počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi písemnou formou Poskytovateli. Před ukončením ubytování musí být ze strany uživatele vyrovnány veškeré nedoplatky. Přepjatky jsou zúčtovány nejpozději do konce následujícího měsíce po ukončení poskytované služby.

Při ukončení smlouvy z důvodu odchodu zpět domů nebo do jiného zařízení je od podání výpovědi, jak je výš zmíněno výpovědní lhůta 1 měsíc – rodina/příbuzní/kontaktní osoby/klient může v průběhu výpovědi kdykoliv z našeho zařízení fyzicky odejít.

Pokud klient odejde v průběhu výpovědní lhůty, je povinen doplatit finanční částku za bytové i návazné služby – odečítáme pouze poměrnou částku 68 Kč/za den za stravování.

Poskytovatel může Smlouvu vypovědět pouze z těchto důvodů

Jestliže uživatel hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze Smlouvy. Za hrubé porušení Smlouvy se považuje zejména:

- nezaplacení úhrady za bydlení, stravu a služby
- zamlčení závažných informací o svém zdravotním stavu, které by při uvedení měly za následek odmítnutí uzavření smlouvy
- jestliže i po písemném či jinak pro uživatele srozumitelným způsobem učiněném napomenutí opakovaně porušuje pořádek v Domově stanovený tímto Domácím řádem
- jestliže uživatel zvláště hrubým způsobem narušil soužití ostatních uživatelů. Za zvláště hrubý způsob narušení je považováno zejména:

- 1) opakované agresivní verbální napadání ostatních uživatelů, pracovníků poskytovatele či návštěvníků Domova, pokud není způsobeno akutní změnou jeho zdravotního stavu
- 2) fyzické napadení jiného uživatele, pracovníků poskytovatele či návštěvníků Domova, pokud není způsobeno akutní změnou jeho zdravotního stavu
- 3) vyhrožování fyzickým napadením, které může důvodně vzbudit obavy u jiného uživatele, u pracovníků poskytovatele či návštěvníků
- 4) sexuální obtěžování případně jiné deviantní chování a jednání směrem k ostatním uživatelům, pracovníkům poskytovatele či návštěvníků Domova, pokud není způsobeno akutní změnou jeho zdravotního stavu
- 5) diskriminační chování z hlediska rasové, národnostní, etnické, náboženské a osobnostní (např. věk, pohlaví, vzdělání, vizáž, zdravotní stav...) odlišnosti vůči ostatním uživatelům, pracovníkům poskytovatele či návštěvníkům Domova
- 6) vpuštění cizí osoby do objektu Domova za účelem jejího přespání zde či páchání jiného jednání nebo chování popsaného v odstavci 1-5
- 7) opakované kouření na pokoji
- 8) opakované úmyslné rušení nočního klidu nebo rušení nočního klidu v opilosti
- 9) opakovaný příchod v podnapilém stavu nebo pod vlivem jiných návykových látek
- 10) spáchání přestupku nebo trestného činu v Domově nebo v souvislosti s pobytem v Domově

Výpovědní lhůta pro výpověď ze strany Poskytovatele činí 1 měsíc a počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi písemnou formou Uživateli

V případě zhoršení zdravotního stavu uživatele, který vyžaduje poskytnutí zdravotní ústavní péče ve zdravotnickém zařízení, lze v návaznosti na aktuální zdravotní stav Smlouvu vypovědět ve lhůtě nezbytné pro zajištění odpovídající zdravotní péče

Smlouva končí úmrtím uživatele, nebo dojde-li od podpisu smlouvy k takové změně podmínek, že nelze po poskytovateli spravedlivě požadovat, aby službu uživateli nadále poskytoval, nebo dojde-li k ukončení poskytování této služby

Provozní pravidla

- chovat psy, kočky, akvarijní rybky, ptactvo a jiné drobné zvířectvo v prostoru Domova je uživatelům zakázáno
- Nově přinesené osobní oblečení pro klienta rodina nechává na recepci spolu se jménem
- uživatelé mají zakázáno vstupovat bez důvodu do služebních místností sester nebo lékaře, do kuchyně Domova, skladovacích a úklidových prostor, kotelny a prostor údržby
- kouření je povoleno pouze ve vyhrazených prostorách, na pokojích a ve vnitřních prostorách budovy je kouření zakázáno
- karetní a jiné hazardní hry o peníze jsou zakázány
- je zakázáno donášet do zařízení alkoholické nápoje ve větší míře a návykové látky Používání alkoholických nápojů je povoleno v omezeném množství, vždy na základě zdravotního stavu uživatele
- výtah je uživateli doporučeno používat v doprovodu ošetřovatelského personálu

- dle požadavku uživatele je možno přihlásit se k trvalému pobytu v Domově, který zprostředkuje sociální pracovnice
- informace o zdravotním stavu podává pouze ošetřující lékař. Kontakt na lékaře předá klíčový pracovník nebo vrchní sestra
- informace o umístění do Domova a úhradách za pobyt podává sociální pracovnice
- o každém uživateli je vedena dokumentace, do které má právo uživatel nahlížet. Rodinným příslušníkům je dovoleno nahlížet do dokumentace uživatele pouze s jeho souhlasem. Osobní spis uživatele je k nahlédnutí u sociální pracovnice a ošetrovatelská dokumentace, dokumentace pro záznam zdravotní sestry, zdravotní dokumentace je uživateli k nahlédnutí pouze v přítomnosti vrchní sestry.
- Uživatelé dbají zásad etiky, snášenlivosti a ohleduplnosti vůči ostatním uživatelům a spolupracují podle svých možností na vytváření dobrého a příjemného společenství

Požární řád zařízení

- Budova slouží k trvalému ubytování.
- Nebezpečí požáru hrozí hlavně při nedodržování pořádku, kouření mimo vyhrazený prostor, používání otevřeného ohně a tepelných spotřebičů. Nábytek, lůžkoviny a uložené oděvní svršky jsou vesměs hořlavé látky, které při vzniku požáru mohou způsobit silné zadýmení kouřovými zplodinami z umělých hmot, které se při jejich výrobě používají.
- K zamezení vzniku požáru je nutno dbát na dodržování protipožárních předpisů a to zejména: Na pokojích platí zákaz kouření a používání otevřeného ohně. Kouření je dovoleno pouze na vyznačeném místě.
- Používání tepelných spotřebičů, včetně kulem na vlasy, je na pokojích zakázáno.
- Sušení oděvů, obuvi nebo odkládání jakýchkoliv předmětů na tělesa ústředního vytápění je zakázáno.
- Opravy elektrické instalace nebo plynových spotřebičů může provádět pouze odborník.
- Elektrické rozvaděče musí být uzavřeny a musí k nim být trvale zachován volný přístup.
- Osvětlovací tělesa (žárovky, zářivky) musí být opatřeny kryty, nesmějí se zakrývat textilem, papírem atp., musí být pravidelně zbavovány prachu, pavučin a nečistot.
- Chodby a schodiště slouží v případě požáru jako únikové cesty, proto na nich nesmí být (ani dočasně) ukládány žádné předměty, ani na nich nesmí být skladován jakýkoliv materiál.
- Hasicí přístroje musí být trvale přístupné, zajištěny proti pádu a nesmí se zakládat ani obkládat různými předměty.
- Ve všech prostorách je nutno zachovávat čistotu a pořádek.
- Při odchodu personálu z pokoje je povinností se přesvědčit, že v místnosti je z hlediska požární ochrany vše v pořádku. Zkontroluje, zda nejsou na tělesech ústředního vytápění odloženy hořlavé předměty, zda klienti pod vlivem psychofarmak a podobných léků nemají k dispozici prostředky pro zapalování ohně (zapalovače apod.).
- Z požárního hlediska vzniká požár vznícením lůžkovin, oděvů nebo hořlavých odpadků zejména při nedodržování zákazu kouření a manipulace s nechráněným ohněm a světlem a používání tepelných spotřebičů a to zejména po odchodu ošetroujícího personálu.
- Kontrolu dodržování protipožárních opatření provádí služba na patře, která zjištěné závady neprodleně nahlásí vedoucímu směny.

- Za dodržování protipožárních opatření odpovídá vždy službu konající zdravotní sestra popř. pečovatelka. V případě vzniku požáru se zaměstnanci a klienti řídí pokyny, uvedenými v požárních poplachových směrnicích.

Závěrečná ustanovení

- Domácí řád je závazný pro všechny uživatele služby, pracovníky a návštěvníky Domova se zvláštním režimem Vysočany
- Seznámení s Domácím řádem provádí u nových uživatelů sociální pracovnice
- Domácí řád je k dispozici v kanceláři vrchní sestry a také v kanceláři sociální pracovnice, též je vyvěšen ve společných prostorách Domova
- Domácí řád nabývá platnosti a účinnosti 1.6.2020

Datum revize 1.6.2020

Mgr. et. Bc. Lucie Větrovská

ředitelka Domova se zvláštním režimem Vysočany

Příloha č. 1

Vratka stravy za nepřítomnost v zařízení z důvodu dovolené nebo hospitalizace + návštěvy, vycházky, příspěvek na péči

Pokud je klient v Domově se zvláštním režimem Vysočany na základě uzavření smlouvy a odchází ze zařízení z důvodu:

Dovolená:

Vrací se pouze poměrná část za stravy (40%) tedy: (Za pobyt a návazné služby se žádná poměrná část nevrací. Tyto ceny jsou paušální.)

68 Kč za celodenní nepřítomnost - tzn. Žádná odebraná strava v ten daný den

Pokud neodebere pouze:

Snídani – 14 Kč

Oběd – 30 Kč

Večeře – 24 Kč

Částka bude převedena na depozitní účet.

Odchod na dovolenou:

Oznámení dovolené hlaste prosím minimálně jeden den dopředu buď sociální pracovnici nebo zdravotní sestře na směně. Pokud tuto informaci nestihnete nahlásit den dopředu, prosím nahlaste v ten den zdravotní sestře na směně.

Nachystané léky a případně doklady, Vám předá zdravotní sestra na směně.

Příchod z dovolené:

Prosím oznamte, že je Váš rodinný příslušník zpět v našem zařízení zdravotní sestře na směně. – aby personál věděl, že je klient zpět a z důvodu vyúčtování

Vycházky mimo zařízení:

Pokud chcete se svým rodinným příslušníkem mimo zařízení na vycházku (cukrárna, kavárna, pošta atd.) prosím nahlase, že klient opouští zařízení zdravotní sestře na směně a recepční – taktéž návrat. – strava se neodečítá

Návštěvy mimo pokoj:

Pokud si chcete s vaším rodinným příslušníkem jít sednout někde mimo pokoj (klubovna, jídelna, zahrada, terasa, recepce) prosím nahlase zdravotní sestře na směně – popřípadě pečovateli na patře – aby měli přehled kde se Váš rodinný příslušník nachází.

Hospitalizace:

Vrací se pouze poměrná část za stravy (40%) tedy: (Za pobyt a návazné služby se žádná poměrná část nevrací. Tyto ceny jsou paušální.)

68 Kč za celodenní nepřítomnost - tzn. Žádná odebraná strava v ten daný den

Pokud neodebere:

Snídani – 14 Kč

Oběd – 30 Kč

Večeře – 24 Kč

Částka bude převedena na depozitní účet.

Podpisem potvrzuji, že jsem seznámen/a a souhlasím dne:

Klient:

Vedlejší účastník/opatrovník:

Sociální pracovnice: