

Příloha č. 1 ke Smlouvě o poskytnutí služby sociální péče
v Domově seniorů Mistra Křišťana Prachatice

D O M Á C Í Ř Á D

Domova seniorů Mistra Křišťana Prachatice
Bavorská 936
Prachatice

OBSAH DOMÁCÍHO ŘÁDU

Čl. I. Předmět úpravy	3
Článek II. Individuální plánování služby	3
Článek III. Ubytování	3
Článek IV. Odpovědnost za škodu.....	4
Článek V. Úschova cenných věcí, vkladních knížek a hotovostí	5
Článek VI. Stravování	5
Článek VII. Ošetrovatelská a přímá obslužná péče	6
Článek VIII. Hygiena a praní prádla	7
Článek IX. Pravidla soužití.....	7
Článek X. Pobyt mimo domov seniorů.....	7
Článek XI. Aktivizační programy	8
Článek XII. Poštovní zásilky.....	8
Článek XIII. Úhrada za pobytové služby.....	8
Článek XIV. Výplata důchodů	8
Článek XV. Stížnosti.....	8
Článek XVI. Závěrečné ustanovení	10

Čl. I. Předmět úpravy

1. **Domácí řád** obsahuje postupy a pravidla pro zajištění kvalitního soužití obyvatel. Je závazný pro uživatele sociálních služeb, návštěvy a zaměstnance Domova seniorů Mistra Křišťana Prachatice (dále jen domov seniorů nebo organizace).
2. **Uživatel** je osoba, která na základě uzavřené smlouvy o poskytování sociální služby s domovem seniorů využívá poskytovaných sociálních služeb. Za osoby omezené ve způsobilosti k právním úkonům jednají jejich zákonní zástupci.

Článek II. Individuální plánování služby

1. Rozsah a forma pomoci a podpory poskytnuté prostřednictvím sociálních služeb v domově seniorů musí zachovávat lidskou důstojnost uživatelů. Pomoc vychází z individuálně určených potřeb uživatelů, působí na ně aktivně, podporuje rozvoj jejich samostatnosti, motivuje je k činnosti, které vedou k posílení a podpoře. Sociální služba je poskytována v zájmu uživatele na základě individuálního plánu a v náležitě kvalitě takovými způsoby, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod uživatele.
2. Individuální plán je kontinuální, záměrný, strukturovaný proces, při němž se stanovují kroky (postupy), jimiž je třeba dosáhnout požadované změny - osobního cíle.
3. Za osobní cíl můžeme považovat změnu, která nastala ve spolupráci mezi uživatelem a domovem seniorů. Tato změna je prospěšná uživateli, odpovídá jeho přáním, potřebám a hodnotám. Cíl je vázán především na uživatele, ten si cíle spolupráce dotváří a formuluje v dialogu s klíčovým pracovníkem a s jeho podporou. Pokud uživatel není schopen své cíle formulovat pro těžké zdravotní nebo duševní omezení, pak se formulace cílů účastní rodinní příslušníci, případně je záležitostí týmu zaměstnanců domova seniorů, s maximálním přihlédnutím k preferencím uživatele, jak jej poznávají pracovníci, kteří s uživatelem pracují.
4. Klíčový pracovník je jmenovitě určený a odborně způsobilý zaměstnanec domova seniorů. Uživatel si může po dohodě se sociální pracovnící zvolit nebo změnit klíčového pracovníka. Ke změně klíčového pracovníka může dojít také z provozních důvodů v domově seniorů (např. při skončení pracovního poměru zaměstnance, dlouhodobé pracovní neschopnosti, případně i na žádost klíčového pracovníka).

Článek III. Ubytování

1. Po svém příchodu do domova je uživatel ubytován na předem dohodnutém pokoji a dle uzavřené Smlouvy o poskytnutí služby sociální péče (dále jen smlouva). Přemístění na jiný pokoj, na základě žádosti uživatele, je možné po dohodě se sociální pracovnící a ředitelkou domova seniorů.

2. Uživatel na žádost obdrží klíč od pokoje a je oprávněn pokoj uzamykat dle vlastní potřeby. Při ubytování na dvoulůžkovém pokoji, je uživatel oprávněn uzamykat pokoj jen po dohodě se spolubydlícím.
3. Uživatel si může pokoj vybavit elektronikou, drobnými předměty (poličky, dekorační předměty, křeslo), květinami a dalšími předměty v objemu odpovídajícím velikosti pokoje.
4. Uživatelé v rámci svých možností udržují na pokoji čistotu a pořádek, odpadky třídí a vyhazují zásadně a pouze do k tomu určených odpadkových košů. Není povoleno jakékoliv předměty a odpadky vyhazovat z oken, balkonů a do záchodových mís.
5. Na pokojích není povoleno kouření a manipulace s otevřeným ohněm. Objekt je napojen na systém elektronické požární signalizace.
6. Pokoje jsou vybaveny signalizačním zařízením, kterým může uživatel v odůvodněných případech přivolat službu konající personál.
7. Uživatel má možnost využít připojení na kabelovou televizi, v základním rozsahu zdarma, rozšířenou nabídku za poplatek, který obyvatel hradí firmě poskytující tyto služby, a to na základě uzavřené smlouvy. WIFI připojení v domově seniorů je zdarma ve všech prostorách.
8. Na pokoji není dovoleno přechovávat nebezpečné předměty, chemikálie, věci hygienicky závadné a věci, jejichž manipulací by mohlo dojít k poškození zdraví osob nebo majetku domova seniorů.
9. V případě, že uživatel využívá služby praní prádla, ošacení označí (případně je označeno personálem) tak, aby došlo k omezení záměny prádla mezi uživateli.
10. Uživatel má možnost využívat společenské místnosti a jejich vybavení (mikrovlnná trouba, varná konvice, elektrický vaříč). Uživatel s tímto zařízením musí zacházet šetrně a dodržovat hygienu, bezpečnost a návody na použití při práci s tímto vybavením. Uživatel bere na vědomí, že toto vybavení slouží i ostatním uživatelům a musí se dohodnout na jeho společném užívání.
11. Uživatel nesmí svým chováním a jednáním rušit a omezovat spoluobyvatele v domově seniorů.
12. Domov seniorů disponuje jedním pokojem pro hosty. Dále je možné na jedno lůžkových pokojích využít rozkládací křesla, která slouží jako možná přistýlka pro rodinné příslušníky. Službu lze využít po dohodě se sociální pracovníci, a to pouze krátkodobě (např. při nemoci, paliativní péči apod.).
13. V domově seniorů je k dispozici domácí videokanál – za technické nastavení zodpovídá správce budovy, na kterého se v případě požadavku můžete obrátit.

Článek IV. Odpovědnost za škodu

1. Uživatel odpovídá za škodu, kterou způsobil na majetku domova seniorů, či jiné organizace, nebo na majetku či zdraví spoluobyvatel, zaměstnanců nebo jiných osob.
2. Zavíní-li škodu více uživatelů, odpovídá za ni každý podle své účasti.
3. Uživatel je povinen nahlásit škodu či závadu neprodleně personálu domova seniorů nebo upozornit na škodu, která by mohla vzniknout, aby byly včas učiněny kroky k jejímu odstranění nebo odvrácení.

Článek V. Úschova cenných věcí, vkladních knížek a hotovostí

1. Při nástupu nebo v průběhu pobytu v domově seniorů může uživatel požádat sociální pracovníci o úschovu cenných věcí, větší hotovosti nebo vkladních knížek (dále jen depozita) v trezoru domova seniorů. Uživatel s nimi dále disponuje dle vlastní potřeby – tzn. vybírá, ukládá apod. Na příjmy a výdaje depozit jsou vyhotovovány doklady a stvrzovány podpisem.
2. Hrozí-li nebezpečí poškození, zničení nebo ztráty depozit, které má obyvatel u sebe a není-li schopen o uložení požádat, převezme vedoucí sociální pracovníce nebo její zástupce věci do úschovy za účasti svědka.
3. Uživatel si může svá depozita uschovat v uzamykatelném trezoru na pokoji. Za tuto úschovu plně zodpovídá uživatel a domov seniorů neručí za případnou ztrátu takto uložených depozit.

Článek VI. Stravování

1. Sestavováním a navrhováním jídelních lístků se zabývá stravovací komise ve složení: vrchní sestra, sociální pracovníce, vedoucí kuchař. Jídelní lístky může konzultovat vedoucí kuchař s nutričním terapeutem. Uživatelé mohou předkládat návrhy na úpravu jídelního lístku sociální pracovníci, která zprostředkuje jejich posouzení.
2. Stravování je zajištěno vlastní kuchyní. Strava včetně diet je uživateli podávána dle uzavřené smlouvy. Jídla jsou podávána podle výběru uživatele v jídelně domova, na jídelnách v ubytovacích prostorách nebo na pokojích.
3. Uživatelé mají po celý den k dispozici výběr nápojů – voda, slazená ovocná voda, džusy a čaj.
4. Domov seniorů nabízí stravu: racionální (základní), s omezením tuku, diabetickou, diabetickou s omezením tuku, šetřící, nízkocholesterolovou a nízkocholesterolovou s omezením purinů. Po dohodě je možno připravit i stravu vegetariánskou. Uživatel může odebírat stravu v konzistenci: celé maso, mleté maso, mixovanou stravu, kašovitou stravu a stravu do sondy. Způsob poskytování jiné – zvláště specifické stravy je nutné vždy projednat s ředitelkou domova seniorů.

- U uživatelů ohrožených malnutricí (příjem potravy je nedostatečný, přílišný nebo nevyvážený) dochází ke sledování nutričních hodnot, za jejichž vyhodnocení a další postup zodpovídá vrchní sestra.
- Podávání stravy v průběhu dne je individuální, ale doba odebrání stravy je stanovena v časovém rozvrhu.

Časový rozvrh	
Strava	Časové rozpětí
Snídaně	7,15 – 9,00
Oběd	11,00 – 13,00
Svačina	13,30 – 14,30
Večeře	16,30 – 17,30
Druhá večeře (jen pro stravu diabetickou)	19,30 – 20,00

Článek VII. Ošetřovatelská a přímá obslužná péče

- Domov seniorů poskytuje a zajišťuje uživatelům individuální ošetřovatelskou a přímou obslužnou péči. Zdravotní péče je poskytována dle individuálních ošetřovatelských plánů a vždy na základě ordinace ošetřujícího lékaře, ke kterému je uživatel registrován. Každý uživatel je povinen podle vyhlášky č. 537/2006 Sb., o očkování proti infekčním nemocem, v platném znění, podrobit se očkování proti chřipce a nákazám vyvolaným Streptokokem pneumonie.
- Úraz či náhlou změnu zdravotního stavu oznámí uživatel službu konající zdravotní sestře, která zajistí řádné ošetření a vyšetření. Službu konající personál sám aktivně zjišťuje a vyhledává, v rámci přímé obslužné péče, změny zdravotního stavu uživatelů, kteří nejsou schopni tyto změny oznámit.
- Pokud ošetřující lékař s ohledem na zdravotní stav uživatele rozhodne o podávání léků zdravotní sestrou, podává uživateli léky zdravotní sestra.
- Předepsané léky, které se v souladu se seznamem léčiv doplácí, si hradí obyvatel ze svých prostředků, pokud se s lékařem nedohodne na plně hrazených preparátech.
- Při podezření na infekční onemocnění uživatele, je ošetřovatelská péče prováděna v zájmu ochrany zdraví spoluobytel na základě vnitřních pravidel domova seniorů. V případě, že domov seniorů není schopen zajistit dostatečnou ochranu proti infekci je uživatel odeslán k specifickému ošetřování.

Článek VIII. Hygiena a praní prádla

1. Zajištění osobní hygieny je prováděno v souladu s individuální potřebou uživatele a na základě ošetřovatelského plánu.
2. Hygienické potřeby jako mýdlo, zubní pastu, šampon na vlasy, krém na tělo a ruce, toaletní papír si pořizuje uživatel dle vlastní potřeby a ze svých prostředků.
3. Kadeřnické služby, manikúra nebo pedikúra jsou nabízeny externími firmami, které mohou do domova seniorů docházet.
4. Domov seniorů zajišťuje praní a žehlení prádla uživatele, které je jako použité předáno k vyprání. Vyprané osobní prádlo je uživatelům nejpozději do týdne předáno zpět k uložení.
5. Personál se může s uživatelem dohodnout na úklidu stolků a skříní, který se provádí vždy za přítomnosti uživatele.

Článek IX. Pravidla soužití

1. Obyvatel dodržuje pravidla občanského soužití po celou dobu pobytu v domově seniorů.
2. Domov seniorů je návštěvám volně přístupný v letním období od 7.00 do 21.00 hod, v zimním období od 7,00 do 19,00 hod. Mimo tuto dobu je nutné své příchody a odchody domlouvat se službu konajícím personálem.
3. Doba nočního klidu je v domově seniorů stanovena od 22,00 do 6,00 hod. Rušení nočního klidu personálem je možné jen s výjimkou podávání léků nebo při poskytování nutné lékařské a přímé obslužné péče.
4. Poslouchání rádia nebo sledování televize v době nočního klidu je možné jen za předpokladu, že ostatní uživatelé nebudou rušeni.

Článek X. Pobyt mimo domov seniorů

1. Uživatelům se doporučuje vycházky z domova seniorů ohlásit při odchodu službu konajícímu personálu z důvodu vlastní bezpečnosti.
2. Doba nepřítomnosti v domově seniorů ohlásí uživatel sociální pracovníci alespoň tři pracovní dny před nástupem dovolené, aby bylo možno zajistit dostatečné množství léků, které dostane uživatel s sebou. Uživatel má v těchto případech nárok na vratku peněz, která se skládá z nákladů na potraviny ve výši odebírané stravy. Dále má nárok na vratku skládající se z přiznaného příspěvku na péči, pokud doba nepřítomnosti přesáhne celý kalendářní den, tj. od 00,00 do 24,00 hodin. Odhlášení celodenní stravy či vybrané části nabízené stravy (např. oběda, svačiny) je uživatel povinen nahlásit sociální pracovníci a to 3 dny před uskutečněním pobytu mimo domov, na sobotu a neděli nejpozději ve středu. Přeplatek za bytové služby, který tak vznikne, je uživateli vrácen dle uzavřené smlouvy.

3. Návštěvy v domově jsou neomezené, ale je třeba respektovat dobu nočního klidu a ranní vstávání. Návštěvy může uživatel přijímat na pokojích s ohledem na spolubydlící nebo v jiných prostorách k tomu určených.
4. Omezený režim návštěv může vyhlásit ředitelka domova seniorů pouze z důvodů epidemiologických.

Článek XI. Aktivizační programy

1. Uživatelé domova seniorů se podle svého zájmu, zdravotního stavu a dle uzavřené smlouvy mohou účastnit široké nabídky denních aktivit, kulturního, sportovního a společenského života a výletů, dle programu, který zajišťuje a organizuje sociálně aktivizační úsek domova seniorů.
2. V domově seniorů jsou k dispozici dva druhy denního tisku, které si lze zapůjčit nebo vyžádat u pracovníků přímé obslužné péče.

Článek XII. Poštovní zásilky

1. Veškeré poštovní zásilky uživatelů, včetně peněžních, přijímá po případné dohodě s uživatelem pověřený zaměstnanec domova seniorů, kromě zásilky, která je do vlastních rukou. O doporučených zásilkách je učiněn záznam do knihy došlé pošty pro uživatele. Doporučené a peněžní zásilky jsou uživatelům vydávány proti podpisu. Pokud uživatel není schopen převzetí zásilky podepsat, potvrdí předání zásilky svědek.

Článek XIII. Úhrada za pobytové služby

1. Uživatel hradí úhradu za pobytové služby dle podmínek sjednaných ve smlouvě.

Článek XIV. Výplata důchodů

1. Při nástupu do domova seniorů je uživatel seznámen sociální pracovnící s pravidly pro výplatu důchodů obyvatelům domova tzv. hromadným seznamem. V případě, že uživatel požádá o výplatu důchodu dle hromadného seznamu, je důchod, respektive zůstatek důchodu, po odečtení úhrady za pobyt, vyplácen vždy každého 15. dne v měsíci. Případně-li 15. na sobotu, neděli či státem uznaný svátek, je zůstatek důchodu vyplácen následující pracovní den.

Článek XV. Stížnosti

1. Stížnosti upravuje samostatný vnitřní předpis, který je předán při nástupu do zařízení každému uživateli a dále je veřejně přístupný na nástěnkách v domově seniorů a u sociálních pracovníků.
2. Stížností se rozumí projev nespokojenosti uživatele nebo jiné osoby s poskytovanou sociální službou v domově seniorů. Jedná se především o takové podání stížnosti, které poukazuje na porušení práv uživatele, jejichž zajištění je spjato s odpovědností či povinnostmi poskytovatele. Stížností na kvalitu poskytované sociální služby nemohou být takové připomínky, které přesahují odpovědnost nebo možnosti vlivu poskytovatele - poskytovatel nemůže řešit konflikty v mezilidských vztazích mezi uživateli. Podstatou takového podnětu či připomínky není porušení práv uživatele, ale jedná se o návrh na zlepšení služby nad rámec standardní kvality.
3. Oprávnění k podání stížnosti má uživatel služby či jeho zákonný zástupce, případně jiné fyzické či právnické osoby zastupující zájem uživatele. Stížnost může být podána ústně, písemně, případně jinou formou komunikace (např. znaková řeč). Ústní stížnost může uživatel sdělit kterémukoli zaměstnanci domova seniorů. Tento zaměstnanec je povinen zajistit zprostředkování jednání uživatele se sociální pracovníci o podávané stížnosti.
4. Pro případná přání a sdělení je uživatelům k dispozici mobilní schránka důvěry přímo na pokojích, a to v tomto časovém režimu:
 1. patro levé křídlo – pondělí od 8,00 do 12,00 hodin, 1. patro pravé křídlo – úterý od 8,00 do 12,00 hodin, 2. patro levé křídlo – středa od 8,00 do 12,00 hodin, 2. patro pravé křídlo – čtvrtek od 8,00 do 12,00 hodin a 3. patro – pátek od 8,00 do 12,00 hodin. Každý pracovní den je mobilní schránka důvěry ve 13,00 hodin předávána vedoucí sociální pracovníci.
5. Stížnosti jsou vyřizovány operativně bez zbytečných průtahů a musí být vyřízeny nejpozději do 30 kalendářních dnů.
6. V případě nespokojenosti s vyřízenou stížností se uživatel může dovolat k nadřízenému orgánu, nebo institucím, které se zabývají ochranou lidských práv.

Nadřízený orgán – zřizovatel: Jihočeský kraj-Krajský úřad, U Zimního stadionu, 1952/2, 370 76 České Budějovice

Ochránci lidských práv: Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno

Český helsinský výbor: Štefánikova 21, 150 00 Praha 5

Článek XVI. Závěrečné ustanovení

1. Hrubé a opakované porušování domácího řádu může být důvodem k ukončení poskytování služby.
2. Uživatelé domova jsou seznámeni s domácím řádem sociální pracovnící.
3. Domácí řád je k dispozici na nástěnkách pro uživatele služby a u sociální pracovníce a na webových stránkách: www.domovsenirupt.cz.
4. Domácí řád nabývá účinnosti dnem 1. 7. 2019 a ruší předchozí Domácí řád ze dne 1. 3. 2017.

Ing. Bc. Hana Vojtová
ředitelka