



## DOMÁCÍ ŘÁD

### **Domov pro seniory Milevsko, Odlehčovací služby Domova pro seniory Milevsko**

Naší snahou je společně s našimi klienty vytvářet důstojné prostředí a odpovídající podmínky pro poskytování pobytové sociální služby **Domovy pro seniory Milevsko a Odlehčovací služby domova pro seniory Milevsko.**

1. Úvodní ustanovení
2. Zahájení poskytování služby
3. Ubytování
4. Individuální plán poskytování sociální služby
5. Úschova cenných a jiných věcí
6. Škody
7. Stravování
8. Zdravotní a ošetřovatelská péče
9. Hygiena
10. Doba klidu v domově
11. Vycházky mimo areál domova
12. Přejíždění uživatelů mimo domov
13. Návštěvy
14. Kulturní a společenský život v domově
15. Zájmová a dobrovolná pracovní činnost
16. Výplata důchodů
17. Poštovní zásilky
18. Stížnosti
19. Opatření proti porušování kázně a pořádku
20. Ukončení služby
21. Závěrečná ustanovení



## 1. Úvodní ustanovení

- 1) Domácí řád domova pro seniory a odlehčovací služby domova pro seniory (dále jen domova) obsahuje zásady pro zajištění klidného a spokojeného života a pořádku.
- 2) **Domácí řád je závazný pro všechny klienty a zaměstnance domova a také pro další osoby přicházející do domova. V domově je veřejně přístupný.**
- 3) Domácí řád vychází z principů zajištění lidské důstojnosti, autonomie, z respektu k názorům a rozhodnutím klientů služeb. Klade důraz na dodržování lidských i občanských práv a svobod.
- 4) Všichni si uvědomujeme, že přicházíme ke klientovi domů, a ne klient za námi do zaměstnání.
- 5) Snažíme se zachovávat co možná nejvíce soukromí klienta na jeho pokoji, který mu nahrazuje domov, tedy vlastní sociální prostředí.
- 6) Navzájem se respektujeme a zachováváme si úctu.
- 7) **Zaměstnanci se v každé situaci snaží dodržovat zásady slušného chování. Naším přáním je, aby zásady slušného chování dodržovali i klienti a jejich návštěvy – za to Vám všem, kteří do domova přicházíte, DĚKUJEME.**

## 2. Zahájení poskytování služby

- 1) Při nástupu je s klientem uzavřena SMLOUVA o poskytování sociální služby.
- 2) V den nástupu je dohodnut způsob platby a příjmu důchodu (složenkou, hromadným seznamem, případně úhrada pobytu převodem z účtu). Klienti s omezením způsobilosti k právním úkonům přicházejí v doprovodu svého opatrovníka, který společně s klientem rozhodne o potřebných náležitostech (dle rozsahu své kompetence stanovené rozhodnutím soudu).
- 3) Klientovi lze vyhotovit vyúčtování za poskytování sociální služby za podmínek dle uzavřené smlouvy o poskytnutí sociální služby, a to v písemné či elektronické podobě.
- 4) Při nástupu seznámí sociální pracovnice nového klienta s Domácím řádem tak, aby byl pro klienta srozumitelný vzhledem k jeho zdravotnímu a psychickému stavu. Domácí řád je možné vytisknout ve formátu s větším písmem.
- 5) Poskytovatel má zpracováno Informační memorandum o zpracování osobních údajů, které je uveřejněno na webových stránkách organizace a je vyvěšeno na nástěnkách domova. Organizace shromažďuje a zpracovává osobní údaje, pouze v souladu se stanovenými účely, v rozsahu a po dobu nezbytnou pro naplnění těchto stanovených účelů. Klient již při podání žádosti a následně sepsání smlouvy souhlasí se zpracováním potřebných osobních údajů vyjmenovaných v tomto zveřejněném Informačním memorandu.
- 6) Klienti sociální služby byli informováni o tom, že jejich osobní údaje mohou být zpracovávány také v rámci kontrolní činnosti vyplývající ze Smlouvy o poskytnutí dotace od Jihočeského kraje.

## 3. Ubytování

- 1) Klient se po svém příchodu do domova ubytuje v pokoji, který pro něho byl na základě předchozí domluvy nebo osobní návštěvy připraven. Při ubytování klienta se přihlíží k jeho zdravotnímu a psychickému stavu.
- 2) V domově není možno přechovávat nebezpečné předměty, např. střelné zbraně, chemikálie, věci hygienicky závadné nebo vzbuzující odpor. Po dohodě s vedoucí oddělení je možné pokoj doplnit vlastními předměty nebo vlastním nábytkem. Není však dovoleno provádět jakékoliv svévolné zásahy do zařízení domova – elektroinstalace, vrtání do zdí apod.
- 3) Klienta lze v průběhu pobytu přemístit na jiný pokoj pouze s jeho souhlasem a po vzájemné dohodě.
- 4) Klient, který chce v domově bydlet, má možnost přihlásit se k trvalému pobytu. Administrativní průběh přihlášení může na požádání zajistit sociální pracovnice.



#### 4. Individuální plán poskytování sociální služby

- 1) Sociální služba je klientům poskytována dle osobního (individuálního) plánu, který s klientem sestavuje sociální pracovníce a určený klíčový pracovník.
- 2) Služby jsou poskytovány v nezbytně nutném rozsahu s přihlédnutím ke konkrétním schopnostem klienta tak, aby bylo naplňováno definované poslání a zásady sociální služby a podpora vycházela z individuálních potřeb klienta. (viz další zveřejněné dokumenty o průběhu a poskytování služby – veřejný závazek, metodika individuálního plánování, .....).
- 3) **Potřebný rozsah služby je plánován tak, aby byla podporována soběstačnost klientů a nedocházelo k prohlubování závislosti na poskytované službě.**

#### 5. Úschova cenných a jiných věcí

- 1) Při nástupu nebo také v průběhu pobytu v domově může klient požádat pověřeného zaměstnance (sociální pracovníci, vedoucí oddělení) o převzetí cenných věcí a peněžních hotovostí do úschovy. O převzetí cenných věcí je sepsán předávací protokol s podpisem klienta a pověřeného zaměstnance. Klienti mají možnost uložit veškeré své peníze na depozitní účet vedený individuálně každému klientovi. Klient může finanční prostředky z depozitního účtu vybírat, ukládat, či s nimi jinak nakládat. Požádá-li klient, pověřený zaměstnanec mu deponované cenné věci nebo peněžní hotovost vydá. Vydání cennosti potvrdí klient podpisem na předávacím protokolu a u peněžní hotovosti na výdajovém pokladním dokladu. Bez souhlasu klienta nemohou příbuzní s penězi ani cennostmi manipulovat, ani jim nebudou sdělovány informace o stavu účtu klienta. Jde-li o klienta nezpůsobilého k právním úkonům, o manipulaci s penězi a cennostmi rozhoduje jeho opatrovník (dle právoplatného usnesení soudu).
- 2) Za cennosti, cenné věci a finanční obnosy, které má klient ve svém pokoji, není možné přebírat zodpovědnost ze strany zaměstnanců domova ani vedení organizace.
- 3) V nepřítomnosti klienta nesmí ani jeho nejbližší příbuzní bez vědomí pověřených zaměstnanců domova provádět jakoukoliv manipulaci s věcmi v pokoji klienta. Odnášet z domova věci, které jsou majetkem domova, je zcela zakázáno.
- 4) Při nepřítomnosti klienta v důsledku hospitalizace je možné po dohodě zabezpečit osobní věci a cennosti klienta.
- 5) Pokud o to klient požádá, je jeho občanský průkaz a případně i průkaz zdravotní pojišťovny uložen u vrchní sestry, aby se tak zamezilo případné ztrátě nebo zneužití. Za uložení občanské průkazy a průkazy pojištěnce zodpovídá vrchní sestra domova.
- 6) Na pokoji klientů jsou k dispozici uzamykatelné skříňky, které mohou klienti využít k uložení dokladů nebo svých cenností, které chtějí mít u sebe na pokoji.

#### 6. Škody

- 1) Klient odpovídá za škodu, kterou úmyslně nebo z nedbalosti způsobil na majetku domova, na majetku nebo zdraví spolubydlícího, zaměstnanců a dalších osob přicházejících do domova.
- 2) Způsobí-li škodu více klientů, odpovídají za ni podle své účasti.
- 3) O míře zavinění a eventuální náhradě škody, rozhodne komise sestavená dle návrhu vedení organizace.



## 7. Stravování

- 1) V domově je pro klienta zajištěna celodenní strava, která je svým složením, množstvím a úpravou přizpůsobena jejich věku a zdravotnímu stavu.
- 2) Strava se klientům podává v jídelně nebo na přání klienta na pokoji.
- 3) Klienti se sníženou mobilitou dostávají stravu na pokojích. Pokud to zdravotní stav klienta vyžaduje, je při podávání stravy poskytována pomoc a podpora pracovníků, a to v rozsahu nezbytně nutném pro zajištění dostatečného příjmu stravy a tekutin. Stravování lze přizpůsobit individuálním přáním klienta.
- 4) Doba podávání stravy se řídí především přáním klienta, níže stanovené časy pro vydávání stravy jsou pouze orientační.

### Čas podávání jídla v domově:

snídaně	07:00 – 08:30 hod.
oběd	11:30 – 12:30 hod.
večeře	17:00 – 18:00 hod.

- 5) Pokud klient neodebere stravu v určenou hodinu, má možnost po individuální dohodě se službu konajícím personálem stravu odebrat později.
- 6) Při předem ohlášeném pobytu mimo domov (48 hodin předem) dostává klient finanční vratku za odhlášená jídla. Podrobnosti řeší metodický pokyn „**Oznamování pobytu mimo domov pro seniory**“
- 7) Každý klient má na pokoji celodenně k dispozici termosku s čajem (slazený, neslazený), případně s jiným nápojem.

## 8. Zdravotní a ošetrovatelská péče

- 1) Domov poskytuje klientům ošetrovatelskou péči odpovídající jejich zdravotnímu stavu. Rozsah ošetrovatelské péče se řídí indikací registrujícího praktického nebo odborného lékaře.
- 2) Zdravotní lékařská péče je zajištěna registrujícím praktickým lékařem domova pro seniory nebo registrujícími praktickými lékaři klientů ve spolupráci s vrchní sestrou a dalšími zdravotnickými zaměstnanci domova pro seniory.

## 9. Hygiena

- 1) Klienti dodržují zásady osobní hygieny sami nebo za asistence či pomoci pracovníků. Celková hygiena se provádí dle individuální potřeby klienta alespoň 1x týdně. Koupání za pomoci pracovníků domova se provádí při zhoršeném zdravotním stavu klientů, v případě potřeby pomoci druhé osoby při hygieně v souladu s osobním plánem klienta.
- 2) Osobní prádlo si klienti převlékají dle potřeby. Denně lze znečištěné prádlo odevzdat k vyprání do prádelny domova. Vyprané a vyžehlené prádlo je předáváno klientům na jejich pokoje průběžně. Čistírnu oděvů a případné opravy obuvi si klient hradí sám. Z důvodu vedení evidence o osobních věcech klienta žádáme návštěvníky, aby oznámili ošetrojícímu personálu, že klientovi



donesli nové věci (například oblečení, dekorace, obuv) nebo naopak, že jiné věci odnesli. U doneseného oblečení je třeba zajistit jeho označení (nebo o to požádat ošetřující personál).

## 10. Doba klidu v domově

- 1) Doba nočního klidu je stanovena od 22:00 do 6:00 hodin.
- 2) V době nočního klidu nesmí být klienti rušeni (s výjimkou nutnosti podávání léků nebo poskytnutí neodkladné ošetrovatelské nebo lékařské péče).

## 11. Vycházky mimo areál domova

- 1) Klienti mohou vycházet a pobývat mimo areál domova. V zájmu své bezpečnosti je vhodné sdělit vedoucí směny odchod z domova, cíl cesty a přibližnou dobu návratu.
- 2) Službu konající personál oddělení doporučí klientovi, aby zvážil vhodnost vycházky, jestliže by bylo ohroženo jeho zdraví nebo bezpečnost (například při nepříznivém počasí – náledí, vichřice, déšť, apod.).

## 12. Přečasný pobyt klienta mimo domov

- 1) Za den pobytu mimo domov se považuje kalendářní den, kdy klient pobývá mimo domov od 0:00 hodin do 24:00 hodin.
- 2) Za předem oznámený pobyt mimo domov se považuje oznámení ústní, písemné nebo telefonické nejméně 48 hodin (2 dny) předem, před vánočními a velikonočními svátky žádáme o nahlášení cca 96 hodin (4 dny) předem.
- 3) Klient si na dobu pobytu mimo domov vyzvedne u vedoucí oddělení běžně užívané léky, pokud je neužívá dle ordinace lékaře sám.
- 4) Způsob odhlašování pobytu podrobně řeší metodický pokyn, který je vyvěšen na nástěnkách domova a klientovi byl předán jako jedna z příloh při uzavření smlouvy o poskytování sociální služby.

## 13. Návštěvy

- 1) Klienti mohou přijímat návštěvy. Vzhledem k dennímu režimu klientů je doporučována návštěva od 10:00 do 17:00 hodin.
- 2) Klienti přijímají návštěvy ve všech společných prostorech domova. Návštěvám doporučujeme při vstupu na oddělení ohlásit se u službu konajícího personálu, zejména z důvodu vzájemné informovanosti o potřebách či zdravotním stavu klienta. Návštěvy nesmí rušit klid a pořádek v domově.
- 3) Návštěvy klientů mohou být pozměněny na základě vnitřních pravidel poskytovatele, např. z důvodu epidemických opatření. V případě omezení či zákazu návštěv jsou klienti a rodinní příslušníci informováni dopředu, např. na nástěnkách domova, na webových stránkách organizace, prostřednictvím e-mailové komunikace, zasláním sms zprávy.
- 4) Žádáme návštěvy, aby v případě nepřítomnosti klienta nevstupovali na pokoj.
- 5) Návštěvníci mohou po dohodě s vedoucím personálem přivést klientovi na návštěvu psa nebo kočku na pokoj, pokud to nenarušuje chod zařízení a nevádí to ostatním klientům na pokoji, zvířata se však nesmějí pohybovat volně po budově.
- 6) Návštěva domácích zvířat v domově je podmíněna zachováním všech hygienických a bezpečnostních opatření. Za případnou škodu nebo ublížení na zdraví jiné osobě (nebo zvířeti) způsobené zvířetem odpovídá vždy jeho majitel. Dále je majitel zodpovědný za dodržování pořádku v domově a jeho okolí, např. úklid exkrementů.



## 14. Kulturní a společenský život v domově

- 1) Klient má možnost účastnit se kulturního a společenského života v domově i v areálu (podle svého zájmu a zdravotního stavu).
- 2) Součástí areálu je kaple, kde je pravidelná možnost navštívit bohoslužbu.
- 3) K dispozici je tělocvična a aktivizační místnost a veřejně přístupný rehabilitační bazén.
- 4) Klient může mít vlastní rozhlasový přijímač apod., pokud jeho používáním neruší spolubydlící. Také hradí náklady spojené s uvedením přístroje do provozu a následnou údržbu a revize.
- 5) Vlastní elektrické spotřebiče klienta musí mít pravidelně prováděné revize na náklady klienta (v termínech dle vyhlášky). Doklad o provedené revizi je nutno předat vedoucí oddělení nebo sociální pracovníci. V případě nově zakoupených spotřebičů je klient povinen předložit doklad o zakoupení.

## 15. Zájmová a dobrovolná pracovní činnost

- 1) Klient se může věnovat své zájmové činnosti, pokud tato činnost nebo její rozsah nejsou na úkor zdraví, nenarušují klid nebo neohrožují zdraví ostatních klientů, zaměstnanců domova nebo jiných osob. Zájmovou činnost koordinuje aktivizační pracovníce ve spolupráci s vedoucí oddělení, sociální pracovníci.
- 2) Klienti se mohou podle svých schopností a zdravotního stavu podílet v domově na úklidu svého pokoje a při pomocných činnostech v kuchyňce na jednotlivých odděleních.

## 16. Výplata důchodů

- 1) Klientům, kteří se rozhodnou pro způsob výplaty důchodu hromadným výplatním seznamem, je po odečtení úhrady za poskytované služby vyplacen zůstatek důchodu v hotovosti nebo připsáním na depozitní účet dle domluvy při zahájení služby. Důchody vyplácí sociální pracovníce, každého 15. dne v měsíci. Pokud termín 15. připadne na sobotu, neděli nebo svátek, bude zůstatek důchodu vyplacen následující pracovní den.
- 2) Důchody vyplácené složenkou v hotovosti přebírá klient domova osobně přímo od doručovatelky nebo po dohodě s klientem za účasti sociální pracovníce.

## 17. Poštovní zásilky

- 1) Poštovní zásilky přebírá klient domova osobně přímo od doručovatelky nebo je předá sociální pracovníce.
- 2) Poštovní zásilky včetně peněžních může převzít jako svědek pověřený zaměstnanec domova (vedoucí oddělení, sociální pracovníce) a následně předá klientovi proti podpisu.

## 18. Stížnosti

- 1) Stížnost na kvalitu poskytovaných služeb může uplatnit kterýkoliv klient domova nebo jeho rodinný příslušník viz metodický pokyn „**Podávání a vyřizování stížností**“, který je vyvěšený na nástěnkách v domově a zároveň je součástí smlouvy jako příloha.
- 2) Stížnost lze podat ústně nebo písemně kterémukoliv zaměstnanci včetně ředitelky. Pro písemné anonymní stížnosti slouží schránky umístěné na odděleních. Schránka je uzamčená a zřetelně označená. Klíče od schránky jsou u pověřené osoby domova, která pravidelně se sociální pracovníci schránku otevře a obsah předá ředitelce organizace. Všechny písemné i ústní stížnosti jsou evidovány a jejich vyřízení je vždy stěžovateli oznámeno písemně.





- 3) Další možností je využití knihy podnětů, návrhů a stížností, která je umístěna u vchodu do domova.
- 4) V případě, že stěžovatel není se způsobem řešení spokojen, může se obrátit se svou stížností na zřizovatele nebo jiné nezávislé instituce, viz „**Podávání a vyřizování stížností**“.
- 5) Drobné stížnosti a podněty řeší individuálně kompetentní pracovníci oddělení (vedoucí oddělení, klíčoví pracovníci, sociální pracovnice domova, ředitelka). O projednání stížnosti a výsledku je proveden zápis do knihy stížností.
- 6) Stížnosti na stravu zapisují klienti nebo zaměstnanci do knihy přání a stížností – tyto stížnosti a podněty se předávají vedoucí stravovacího úseku a řešení se domlouvá společně s vedoucí oddělení.

## 19. Opatření proti porušování kázně a pořádku

- 1) Jestliže klient porušuje kázeň a pořádek v domově a odpovědným zaměstnancům se nepodařilo sjednat nápravu, vysvětlí mu ředitelka domova, jaké chování a jednání se od něho nadále očekává. Poučí ho o následcích, které by pro něho mohli nastat v případě dalšího porušení kázně a pořádku, domluví mu, aby své chování a jednání změnil, jinak to dle ustanovení smlouvy může být důvodem k ukončení poskytování služby.
- 2) Za závažné porušování kázně a pořádku se považuje rovněž neoprávněné a hrubé napadání zaměstnanců domova nebo ostatních klientů, šikana, hádky nebo nevhodné chování k návštěvám apod.
- 3) Při nadměrném požívání alkoholických nápojů a při následném stavu opilosti může být klient odvezen příslušníky PČR na záchytnou protialkoholní stanici. Náklady s tím spojené si klient hradí sám.
- 4) **V celé budově domova platí zákaz kouření.** Klient a jejich návštěvy mohou kouřit ve venkovních prostorech k tomu určených.

## 20. Ukončení služby

- 1) Možnosti a důvody pro ukončení poskytování sociální služby jsou upraveny ve SMLOUVĚ uzavřené při zahájení poskytování sociální služby.

## 21. Závěrečná ustanovení

- 1) Další pravidla pro poskytování pobytové sociální služby a pravidla pro ochranu lidských práv v domově jsou zveřejněny na nástěnkách domova.
- 2) Tento domácí řád je veřejně přístupný. Je k dispozici na všech pracovištích domova i webových stránkách organizace ([www.socsluzbymilevsko.cz](http://www.socsluzbymilevsko.cz)). Klient může kdykoliv požádat sociální pracovníci nebo jiného zaměstnance o opakované přečtení a vysvětlení domácího řádu.
- 3) **V případě potřeby, na požádání klienta nebo jeho rodiny, bude domácí řád či jiný dokument vztahující se k poskytování služby vytištěn a předán klientovi ve větším formátu písma.**
- 4) Domácí řád je současně jednou z příloh smlouvy o poskytování pobytové sociální služby.

Cílem šťastného stáří není za každou cenu přidávat léta k životu, ale život k létům.