

Domov pro seniory Iris

Ostrava-Mariánské Hory, příspěvková organizace



D o m á c í ř á d

Interní předpis č. 2/11
D o m á c í ř á d

1. Základní informace a platnost řádu

- 1.1 Domácí řád je vnitřním předpisem, který podrobněji upravuje poskytování pobytové sociální služby v Domově pro seniory Iris (dále jen Domov). Je zpracován na základě zákona č.108/2006 Sb. v platném znění a vyhlášky č. 505/2006 Sb. v platném znění.
- 1.2 Domov poskytuje službu podle § 49 výše uvedeného zákona jako domov pro seniory (ubytování, stravování a ošetrovatelskou péči) a podle § 36 také péči zdravotní.
- 1.3 Zřizovatelem Domova je Statutární město Ostrava.
- 1.4 Služba je určena osobám, které mají starobní nebo invalidní důchod, jsou starší 40 let a nacházejí se v obtížné sociální situaci. Současně potřebují péči a podporu jiné osoby, která jim nemůže být z jakéhokoliv důvodu zajištěna rodinou, terénní nebo jinou službou sociální péče. Takto vymezený okruh osob (uživatelů, klientů) se nazývá cílová skupina.
- 1.5 Tento domácí řád vstupuje v platnost 1. 1. 2011 a ruší platnost řádu z 1. 8. 2008.

2. Žádost o poskytování služby

- 2.1 Zájemce o poskytování služby podává žádost přímo v Domově. V případě, že je volné místo a žadatel patří do cílové skupiny, které Domov službu poskytuje, je možno jednat o uzavření *Smlouvy o poskytování sociální služby*.
- 2.2 V případě, že zájemci nemůže být vyhověno v požadovaném termínu, je zařazen do evidence zájemců o službu. Jednotlivé evidované žádosti jsou postupně prošetřovány a podle stanovených kritérií je vytvořen aktuální seznam. Mezi kritéria přijetí patří především naléhavost sociálně-zdravotních důvodů, závislost žadatele na pomoci jiné osoby, přiznání příspěvku na péči apod. (viz příloha č.1).

3. Smlouva o poskytování služby a ubytování

- 3.1 Všechny služby jsou poskytovány na základě uzavření *Smlouvy o poskytování sociální služby (dále jen Smlouva)*. *Smlouvu* uzavírá klient nebo jeho opatrovník.
- 3.2 Při uzavírání smlouvy předkládá klient platný občanský průkaz, průkaz pojištěnce a případně další doklady, nutné k ověření některých skutečností.
- 3.3 V dohodnutém termínu je nový klient ubytován na pokoji. Výběr pokoje a lůžka je limitován možnostmi Domova.
- 3.4 Pokoje klientů jsou standardně vybaveny nábytkem (viz *Smlouva*). Po dohodě s ředitelem je možné nahradit některá standardní vybavení vlastním nábytkem (např. křeslo, poličky), či drobnými bytovými doplňky (vlastní obrázky, květiny, polštářky, povlečení apod.). Po dohodě s ostatními spolubydlícími je možné používání vlastního televizoru, za který klient platí koncesionářský poplatek.

- 3.5 Domov poskytuje jen ložní prádlo. Osobní prádlo, oděv, ručníky, žínky a bavlněné pleny pro osobní hygienu si klienti pořizují na vlastní náklady a jsou jejich vlastnictvím.
- 3.5.1 Doporučený sortiment a množství je uveden v „Seznamu doporučeného vybavení“, který je předáván před přijetím (viz příloha č. 2).
- 3.5.2 Prádlo musí být před prvním vypráním v prádelně Domova označeno přiděleným číslem. Při doplňování a obnově prádla je nutné označování stále dodržovat. Klientům a jejich rodinám doporučujeme, aby označení bylo na nenápadném místě. V případě nutnosti označení zajistí Domov.
- 3.6 V ubytování jsou dle zákona zahrnuty rovněž energie, úklid, praní a drobné opravy prádla a žehlení.
- 3.7 Cena ubytování je uvedena v sazebníku úhrad (viz příloha č. 3) a ve *Smlouvě*.

4. Stravování

- 4.1 Strava je připravována v kuchyni Domova, který poskytuje klientům celodenní stravování na základě předem uveřejněného jídelníčku. Celodenní stravování zahrnuje snídani, oběd, odpolední svačinu, večeři a celodenní pitný režim. Dvakrát v týdnu je nabízen výběr snídaní, obědů, případně večeří.
- 4.2 Dietní stravu diabetickou nebo šetřící poskytne Domov na žádost klienta nebo po doporučení lékaře. Speciální dietní režimy je nutno dohodnout individuálně a závisí na možnostech Domova.
- 4.3 Stravu je možno upravit dle zdravotního stavu klienta (mleté maso, celomletá a mixovaná strava). V případě vyživování sondou se používá speciální výživa.
- 4.4 Snídaně se podává od 7,30 – 8,30, oběd 11,30 – 12,30, večeře 17,30 – 18,30. Hygienické předpisy neumožňují uschovávání stravy delší dobu, proto je vhodné, aby klienti dodržovali výdejní doby a vycházky plánovali mimo dobu výdeje. Klienti si však mohou jídlo uschovat v lednicích a ohřát v mikrovlnných troubách.
- 4.5 Běžně se klienti stravují v jídelnách (velké jídelně v přízemí a ve dvou menších na odděleních A2 a A4), ale na přání se jim strava může podávat i na pokojích. Klientům, kteří se zde stravují, dováží stravu ošetřující personál v ohřívací láně.
- 4.6 Klientům, kteří se ze zdravotních důvodů nenají sami, pomáhá ošetřující personál. Při podávání jídla je možné se souhlasem klienta použít ochranu oděvů (např. ubrousek).
- 4.7 Klienti mají běžně k dispozici na pokojích džbánky s čajem, které jsou dle potřeby doplňovány. Pokud klientům čaj nevyhovuje, mají možnost nahradit tyto tekutiny vlastními nápoji (případně pitnou vodou). Klientům, kteří nejsou schopni pít z hrnku nebo skleničky, jsou podávány nápoje ve speciálních nádobách.
- 4.8 Cena stravy zahrnuje kromě nákladů na potraviny (stravovací jednotky) také provozní náklady. Je uvedena v sazebníku úhrad a ve *Smlouvě*.
- 4.9 Výše stravovací jednotky je vypočítána podle skutečných nákladů na potraviny a je stanovena v jednotné výši pro stravu normální, šetřící a diabetickou. V sazebníku úhrad je uvedena její výše a rozpis na jednotlivá jídla.

5. Úhrady za služby a finanční záležitosti

- 5.1 Při vstupním jednání je klient seznamován s možnostmi přebírání důchodu v Domově a možnostmi způsobu úhrady za poskytnuté služby.

- 5.2 Důchod může klient přebírat osobně prostřednictvím České pošty, bezhotovostním převodem na osobní účet nebo zařazením do hromadného výplatního seznamu ČSSZ. Zvolený způsob je uveden ve *Smlouvě*.
- 5.3 Ve *Smlouvě* je dohodnuta výše úhrady za stravování, ubytování a péči a způsob platby.
- 5.4 Klienti mohou volné peníze ukládat na svůj depozitní účet, vedený v pokladně Domova. Vedení účtu je bezplatné. Uložené peníze pak pokladna Domova vyplácí klientům postupně podle jejich přání. Všechny pohyby na depozitním účtu jsou dokumentovány a klient nebo jeho zástupce obdrží kdykoliv na požádání doklad o vyúčtování. Způsob nakládání s depozitním účtem je přesně popsán ve *Smlouvě*.
- 5.5 Klienti, zbaveni či omezeni ve způsobilosti k právním úkonům, hospodaří s finanční částkou určenou opatrovníkem, nejvýše však do výše, stanovené usnesením soudu.
- 5.6 Uložené peněžní částky si klienti mohou vybírat dle domluvy se sociální pracovníci, nejlépe od 8,00 – 14,00 v pracovní dny. K převzetí svých finančních prostředků může klient zmocnit jinou osobu na základě podepsané plné moci.
- 5.7 Z bezpečnostních důvodů je vhodné, aby větší částky peněz a nepoužívané cennosti byly uschovány v trezoru Domova. O uložení je vždy vydán doklad.
- 5.8 Přiznaný příspěvek na péči náleží dle zákona č. 108/2006 Sb. v platném znění v celé výši poskytovateli péče, v tomto případě Domovu. Příspěvek může klient zaplatit Domovu převodem z účtu, v hotovosti nebo je přímo poukazován na účet Domova.
- 5.9 Domov nabízí klientům zvlášť placené služby – fakultativní činnosti. Rozsah nabídky, ceny a bližší údaje jsou uvedeny v platném sazebníku úhrad. Poskytování fakultativních činností je dohodnuto ve *Smlouvě*.

6. Zdravotní péče a osobní hygiena

- 6.1 Domov je povinen klientům zajistit zdravotní péči. Tuto péči zabezpečují odborní zdravotničtí zaměstnanci Domova. V případě nutnosti je klient na základě posouzení lékaře přeložen do zdravotnického zařízení.
- 6.2 S ohledem na regulační platby za zdravotní péči je vhodné, aby klienti udržovali na svém depozitním (osobním) účtu stále rezervu minimálně 1 000,- Kč na doplatky za léky a regulační poplatky za zdravotní péči.
- 6.3 Klienti by měli ve vlastním zájmu dbát pokynů lékaře, především v oblasti stravování a rehabilitace.
- 6.4 Klienti pečují o osobní hygienu a čistotu prádla přiměřeně svému zdravotnímu stavu. Prádlo se mění dle potřeby a náklady na jeho praní, žehlení a opravy jsou zahrnuty v úhradě za ubytování. V Domově je samostatná prádelna.
- 6.5 Domov poskytuje klientům potřebnou podporu a pomoc při osobní hygieně nebo ji zcela provádí dle aktuální potřeby.
- 6.6 V případě, že klient nedodržuje základní hygienické zvyklosti a tím ohrožuje zdraví své i spolubydlících (např. skladuje shnilé a plesnivé potraviny, znepríjemňuje soužití zápachem těla, osobních věcí, zápachem ze skříňě apod.), je povinen za přítomnosti vedoucí oddělení umožnit personálu provedení úklidu, dezinfekce a vyprání oblečení.

7. Návštěvy a noční klid

- 7.1 Návštěvníci se ohlašují na vrátnici a po příchodu na oddělení ošetřujícímu personálu.
- 7.2 Doba návštěv je omezena na denní dobu od 8,00 do 18,00 hodin každodenně. Po dohodě s ošetřujícím personálem je možná i jiná doba. Návštěvníci však nesmí rušit provoz Domova, klid klientů a pořádek.
- 7.3 Setkávání jsou možná ve vlastních pokojích, ve společných prostorách Domova nebo na zahradě. Návštěvy jsou povinny respektovat soukromí klientů a jejich spolubydlících.
- 7.4 Dobou nočního klidu je čas od 22,00 – 6,00. V tuto dobu je zakázán křik, hlučný hovor a hlasitý poslech televizních a rozhlasových přijímačů.

8. Bezpečnost klientů a odpovědnost za škodu

- 8.1 Ve vnitřních prostorách Domova není dovoleno zacházet s otevřeným ohněm a používat elektrická topná tělesa a vařiče. Vlastní varné konvice je možno používat jen tehdy, mají-li provedenou revizi elektrozařízení.
- 8.2 **Vzhledem k bezpečnosti celého Domova je dovoleno kouření pouze v kuřárně a venkovních prostorách. Na pokojích a WC je kouření zakázáno.** Porušení tohoto zákazu bude nejprve řešeno domluvou s vysvětlením bezpečnostních rizik. V případě opakování bude klient upozorněn písemně na možnost výpovědi z důvodu porušení smluvních podmínek.
- 8.3 Při mimořádných událostech se klienti řídí pokyny službu konajícího personálu (viz *Poplachové směrnice a „Rady klientům pro případ havárie či jiné neobvyklé situace“*).
- 8.4 Klienti Domova plně odpovídají za škodu, kterou zaviněně nebo dokonce úmyslně způsobili na majetku Domova nebo přímo jiným klientům a tuto škodu jsou povinni uhradit. O škodě bude proveden záznam v hlášení sester a vedoucí oddělení následně informuje ředitele. O výši náhrady škody bude rozhodovat jmenovaná komise, která pořídí písemný záznam.

9. Společenský život klientů a jejich vzájemné vztahy

- 9.1 Klienti se mohou dle svých zájmů a schopností účastnit nabízených společenských akcí a zájmových – aktivizačních činností. Aktuální informace o různých aktivitách jsou vyvěšeny a klienti jsou na aktivity zváni rovněž osobně důvěrníky, sociálními pracovníky, ergoterapeuty, apod.
- 9.2 Některé společenské akce s účastí hostů (hudební skupiny apod.) není možné pořádat bez finančního příspěvku klientů. O výši příspěvku budou klienti předem informováni.
- 9.3 Předpokladem bezproblémového soužití v Domově je slušné a zdvořilé chování klientů k sobě navzájem i k zaměstnancům Domova.
- 9.4 Hrubé chování, opíjení se a slovní a fyzická agresivita bude řešena domluvou ředitele, při opakování písemným napomenutím.
- 9.5 Jednání, vykazující znaky přestupku (viz např. 9.4) či dokonce trestného činu (např. fyzické napadení jiného klienta či ošetřujícího personálu) bude řešeno zákonnou cestou (policie, detoxikace) na náklady původce výtržnictví.
- 9.6 Jednání a chování, uvedené v čl. 9.4 a 9.5 bude považováno za podstatné porušení smlouvy o poskytování péče a povede k vypovězení smlouvy.

10. Pobyt mimo Domov

- 10.1 Klienti mohou Domov opouštět podle svého přání a s přihlédnutím ke zdravotnímu stavu – většinou tedy s doprovodem a vědomím vedoucí oddělení, popřípadě ošetřujícího personálu na směně.
- 10.2 Jestliže klient plánuje pobyt mimo Domov a po celý den (dny) nepřítomnosti neodebere ani jedno jídlo v Domově, je vhodné, aby se ze stravy odhlásil.
- 10.3 Odhlášení ze stravy je nutné provést dva pracovní dny předem vedoucí oddělení. Toto odhlášení je podmínkou pro vrácení úhrady za neodebranou stravu. Stravou se rozumí hodnota potravin, tj. hodnota stravovací jednotky.
- 10.4 Úhrada za neodebranou stravu ve výši stravovací jednotky je vrácena do 10. dne následujícího měsíce.
- 10.5 Náhlá hospitalizace klienta je považována za odhlášení ze stravy v termínu.
- 10.6 Příjemci příspěvku na péči bude při pobytu mimo Domov poměrná část příspěvku za dny nepřítomnosti vrácena za následujících podmínek:
 - odhlášení z pobytu je provedeno dva pracovní dny předem vedoucí oddělení
 - péči bude zajišťovat rodina nebo jiná blízká osoba
 - za základ výpočtu vrácené částky bude brán 1 den příslušného měsíce (1/30,1/31 apod.)
 - první a poslední den nepřítomnosti není do výpočtu započítáván, protože k odchodu i návratu dochází vždy v průběhu dne.
- 10.7 Poměrná část příspěvku je rovněž vrácena do 10. dne následujícího měsíce.
- 10.8 Úhrada za ubytování zůstává při pobytu klienta mimo Domov v plné výši poskytovateli služby.

11. Pochvaly, připomínky, podněty a stížnosti

- 11.1 Klienti a jejich příbuzní se mohou vyjádřit k poskytovaným službám formou pochval, připomínek, podnětů nebo stížností písemně nebo ústně. O ústním podání provede písemný záznam určený sociální pracovník.
- 11.2 Pro usnadnění je k dispozici schránka důvěry, umístěná v přízemí v knihovně (u voliéry). Nepohyblivým klientům je donášena na pokoj přenosná schránka důvěry. Schránky důvěry jsou vybírány jednou týdně pověřeným sociálním pracovníkem.
- 11.3 Veškerá písemná i ústní podání jsou evidována v „Knize podnětů a stížností“ na sociálním úseku.
- 11.4 Pověřená sociální pracovnice informuje ředitele o všech zaevidovaných podáních. Konkrétním prošetřením pověřuje ředitel kompetentního pracovníka, který jej zpětně informuje o výsledku šetření.
- 11.5 V případě zjištěných nedostatků stanoví ředitel nápravná opatření s uvedením odpovědnosti a termínem odstranění.
- 11.6 O výsledku šetření, případně o přijatých opatřeních, bude stěžovatel písemně informován do 30 dnů od doručení podání. Stručný „Návod k podávání stížností“ je vyvěšen u schránky důvěry a k dispozici na jednotlivých odděleních.