



Domov pro seniory Orlická a Azylový dům pro matky s dětmi,

příspěvková organizace
Orlická 1, 400 11 Ústí nad Labem
IČ: 44555270

DOMÁCÍ ŘÁD **DOMOVA PRO SENIORY ORLICKÁ**

SMĚRNICE č. 03/2018

Obsah:

Úvodní ustanovení	str. 2
Ubytování	str. 2 - 5
Přihlášení k trvalému pobytu	str. 5
Návštěvy	str. 5 - 6
Poštovní zásilky	str. 6
Úhrada za bydlení, cenné věci	str. 6 - 7
Příspěvek na péči, úkony péče	str. 7 - 8
Stravování	str. 8 - 9
Poskytované služby	str. 9
Zdravotní a ošetrovatelská péče	str. 9 - 10
Hygiena	str. 11
Volnočasové a aktivizační činnosti	str. 11 - 12
Pobyt uživatelů mimo Domov	str. 12
Ukončení pobytu v Domově	str. 12 - 13
Postup při přijímání a vyřizování stížností	str. 13 - 14
Odpovědnost za škody	str. 14
Všeobecné zásady provozu	str. 15
Závěrečná ustanovení	str. 16

Účinnost od: 1. 1. 2018
Schválil: Bc. Jarmila Nováková, ředitelka
Vyhotovil: Bc. Jarmila Nováková, Bc. Jana Lukášová, a kolektiv
Počet stran: 16
Počet příloh: 0

ČL. 1

ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Domov pro seniory Orlická a Azylový dům pro matky s dětmi, příspěvková organizace (dále jen DS), se sídlem Orlická 1, 400 11 Ústí nad Labem je příspěvkovou organizací, jejímž zřizovatelem je Statutární město Ústí nad Labem.

Hlavním účelem zřízení DS je poskytování sociálních služeb formou pobytových služeb osobám, které mají sníženou soběstačnost zejména z důvodu věku, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby.

Sociální služba je poskytována dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen zákon o sociálních službách) a jeho prováděcích vyhlášek (vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů).

Domácí řád definuje a upravuje základní pravidla závazná pro uživatele sociálních služeb (dále jen uživatele), ale také pro DS a jeho zaměstnance.

ČL. 2

UBYTOVÁNÍ

1) Hlavním cílem je poskytnout takové ubytování, které se nejvíce přibližuje domácímu prostředí, s ohledem na soukromí a osobní potřeby uživatelů.

2) V DS jsou k dispozici pokoje pro jednotlivce (samostatné jednolůžkové) nebo pokoje 2+1 se společným příslušenstvím (pro 2 uživatele, každý má samostatný pokoj). Dále jsou k dispozici pokoje 1+1, určené pro 2 uživatele. V případě uvolnění typů pokojů 2+1 společné příslušenství a typu 1+1 pro 2 uživatele, lze ubytovat i manželskou či partnerskou dvojici.

3) Pokoje jsou přidělovány uživatelům čisté, vymalované, nezařízené. Součástí vybavení je kuchyňská linka, vestavěné skříně. Některé pokoje jsou vybaveny i polohovacím lůžkem. Očekává se, že uživatel bude s tímto vybavením zacházet šetrně a po případném odchodu z DS bude toto vybavení odpovídat délce jeho používání.

4) O předání pokoje při nástupu uživatele do Domova je sepsán Protokol o předání pokoje.

5) Uživatel si zařizuje pokoj vlastním nábytkem a ostatními doplňky. V případě, že vybavení pokoje uživatelem brání v poskytování péče a pohybu po pokoji, vyhrazuje si DS právo na odstranění přebytečného vybavení z místnosti po předchozím upozornění uživatele, příp. rodinných příslušníků. Je třeba, aby byl pokoj bezproblémově přístupný i pro zajištění úklidu včetně mytí oken a provádění revizí a údržby rozvodů elektrické energie a komunikačního systému.

6) Veškeré zařízení a vybavení pokoje musí být hygienicky nezávadné. Všechny náklady spojené se stěhováním si každý uživatel hradí ze svých prostředků.

7) Vybavení pokoje **vlastními elektrickými spotřebiči** je možné pouze se souhlasem ředitelky DS. Vlastní elektrické spotřebiče jsou dále povoleny za podmínky, že uživatel za umístění některých elektrických spotřebičů na pokoji, zaplatí měsíční paušální částku dle platného sazebníku fakultativních služeb. Domov si vyhrazuje právo na úpravu výše paušálního poplatku. Poplatek se hradí vždy 12. v měsíci, při platbě úhrady za bydlení, pokud se obě strany nedohodnou jinak.

Poplatek za přihlášené vlastní elektrické spotřebiče nehradí uživatelé, kteří nemohou využít elektrospotřebiče Domova a to z důvodu omezené pohyblivosti – upoutání na lůžko.

Fakultativní služby hradí pouze ti uživatelé, kteří mají možnost využívat společné elektrospotřebiče organizace, ale na základě vlastního rozhodnutí využívají své vlastní elektrické spotřebiče na svých pokojích (lednice, PC, televize, mikrovlnná trouba, varná konvice aj.).

Pobývá-li uživatel prokazatelně nepřetržitě po dobu 30 dní mimo Domov, je možná dohoda o vrácení či pozastavení těchto poplatků. O tuto možnost musí uživatel (nebo jeho rodina) **předem** požádat písemně ředitelku organizace. Domov má právo prověřit skutečné nepoužívání elektrospotřebičů, včetně vypnutí lednice.

Uživatel odpovídá za to, že všechny soukromé spotřebiče jsou bez závad, jsou v souladu s platnými normami a neohrožují bezpečnost. Uživatel je povinen předložit DS potvrzení o provedené revizi na jednotlivé spotřebiče odborným pracovníkem. Revize je stanovena zpravidla 1x za 2 roky. Domov může na přání uživatele zajistit provedení revize a to na náklady uživatele. V případě nepředložení revizní zprávy nebo neodpovídajícímu stavu si Domov vyhrazuje právo na odstranění tohoto spotřebiče z užívání a to po předchozím projednání a upozornění uživatele, případně rodinných příslušníků.

Nově nastupující uživatelé musí před užíváním vlastních elektrospotřebičů předložit platnou revizní zprávu sociální pracovníci.

Žádost o možnost přihlášení elektrického spotřebiče se podává na předepsaném formuláři u sociální pracovnice Domova.

Žádost o přihlášení spotřebiče nabývá účinnosti prvním dnem následujícího měsíce po měsíci podání žádosti.

Pověření zaměstnanci Domova mohou provádět občasné kontroly evidence soukromých elektrických spotřebičů uživatelů.

8) Pokoje nemají vlastní elektrické hodiny ani měřidla na vodu.

9) Na pokojích je zákaz používání přímotopů, ponorných vařičů či ohřívačů vody bez samovypínací pojistky, přísný zákaz manipulace a použití otevřeného ohně v celém objektu Domova. Uživatel musí dodržovat stanovené protipožární a bezpečnostní opatření. Jakékoliv porušení tohoto zákazu bude považováno za hrubé porušení domácího řádu. Případné škody na majetku budou hrazeny viníkem.

10) Bez souhlasu ředitelky Domova se nesmí v pokoji provádět žádné úpravy a to ani na náklady uživatele. Připevňovat předměty a zařízení na plášť budovy a na balkóny je zakázáno.

11) Přihlášení a platbu koncesionářských poplatků za televizi a rádio, které je v majetku uživatele, si uživatel zajišťuje sám. Není-li uživatel schopen si přihlášení sám zajistit a nemá rodinu, zajistí toto přihlášení sociální pracovníce. Případné sankce za používání nepřihlášených přijímačů si uživatel hradí z vlastních prostředků.

12) Každý pokoj je vybaven zásuvkou na přívod televizního signálu ze společné antény. V Domově je rozvod pro využívání kabelové televize a internetu. Přihlášení či odhlášení kabelové televize a internetu si zajišťuje uživatel sám nebo za pomoci rodiny.

13) V pokoji se nesmí chovat žádné zvířectvo, výjimku tvoří akvarijní rybičky a drobné ptactvo (např. andulky). Vždy je nutné zachovávat čistotu a hygienické zásady.

Krátkodobé pobyty psů a koček jsou výjimečně možné pouze s povolením ředitelky Domova.

14) Uživatel nesmí v Domově schraňovat věci v nadměrném množství (prázdné lahve, sklenice, noviny apod.), dále zde nesmí přechovávat zbraně, hygienicky závadné předměty a potraviny, nebezpečné chemikálie, narkotika a jiné zdraví a životu škodlivé látky a předměty.

15) **Přespávání jiných osob** v pokoji uživatele je zakázáno.

16) **KLÍČE:** Uživatel má k dispozici klíče od pokoje, hlavního vchodu a vstupní branky u oplocení. Z bezpečnostních důvodů jsou náhradní klíče od všech pokojů uloženy v denní místnosti pracovníků přímé péče v zapečetěných obálkách a v uzamykatelné skříni (obálku pečetí ředitelka organizace). Použití rezervního klíče je možné pouze v nalahavých případech, vždy za přítomnosti dvou osob. Jeho použití je evidováno a zaznamenáváno v sešitě. Tento sešit je uložen na sesterně. V případě výměny vložky zámku je uživatel povinen předat náhradní klíče ředitelce Domova. Soukromí uživatelů je plně respektováno.

V Domově není přípustné, aby klíče od pokoje a společných prostorů měli k dispozici příbuzní či známí uživatele. Je tedy přísně zakázáno rozmnožování přidělených klíčů. Pokoj je majetkem Domova a klíč od pokoje je uživateli propůjčen na dobu pobytu. Po ukončení pobytu v Domově se klíče odevzdávají ředitelce Domova.

V případě zhoršení zdravotního stavu uživatele a na jeho výslovné přání je možné uložení náhradního klíče od pokoje přímo u ošetřujícího personálu (souhlas uživatele musí být písemný).

17) V pokoji a v celém prostoru DS jsou uživatelé povinni dodržovat pravidla občanského soužití a základní hygienické zásady. Při podezření na porušování hygienických zásad v pokoji mají pověření zaměstnanci - sociální pracovníci, zdravotní sestry, pracovníci v sociálních službách - povinnost se přesvědčit o dodržování hygieny a požadovat nápravu. Tito zaměstnanci jsou také oprávněni provádět kontroly dodržování osobní hygieny a hygienických požadavků. Nedodržování těchto pravidel může být důvodem k podání žádosti o ukončení pobytu.

18) DS si vyhrazuje právo, v odůvodněných případech a po předchozím projednání s uživatelem, přestěhovat uživatele na jiný pokoj v rámci DS.

19) Uživatel má právo požádat o přestěhování do jiného pokoje. Žádost si podává písemně na formuláři, který mu poskytne sociální pracovnice. Pokud to kapacitní a provozní podmínky umožňují, může DS jeho žádosti vyhovět. Tito žadatelé jsou zapsáni v Evidenci u vedoucí sociálního úseku.

20) Donese-li si uživatel do Domova kompenzační pomůcku (berle, čtyřkolové chodítko, čtyřbodové chodítko, nástavec na toaletu, toaletní křeslo apod.) je mu doporučeno toto nahlásit vedoucí úseku zdravotní a přímé péče.

21) Lodžie (balkony) u pokojů jsou určeny k rekreaci a odpočinku, nikoli k uskladnění předmětů. Domov si vyhrazuje právo po předchozí domluvě s uživatelem tyto předměty odstranit.

ČL. 3

PŘÍHLÁŠENÍ K TRVALÉMU POBYTU

1) Uživatel se může přihlásit k trvalému pobytu v Domově. Toto přihlášení si zajišťuje sám na Úřadě městského obvodu Severní Terasa. Při přihlášení je nutné předložit platnou Smlouvu o poskytování sociální služby, vyplněný formulář o změně trvalého bydliště, občanský průkaz a zaplatit 50,- Kč.

2) Uživatelé, kteří nemají rodinu a nejsou ze zdravotních důvodů schopni si toto zařídit, přihlašuje k pobytu sociální pracovník DS Orlická.

ČL. 4

NÁVŠTĚVY

1) Návštěvy jsou možné od 7:00 do 22:00 hodin. V pokoji se společným příslušenstvím však není dovoleno omezovat spolubydlicího. Pro setkání s návštěvou lze využívat společné prostory - meditační místnost, klubovnu, jídelny. Návštěvu po 19. hodině hlásí uživatel na sesterně a rovněž tak i její odchod. Zaměstnanec konající noční službu má právo provést kontrolu v pokoji uživatele, zda nedochází k přespávání osob v pokoji uživatele. **PŘESPÁVÁNÍ OSOB, KTERÉ NEJSOU UŽIVATELI DOMOVA, JE PŘÍSNĚ ZAKÁZÁNO.**

2) Po dobu nepřítomnosti uživatele v Domově (např. hospitalizace) lze do pokoje pustit jinou osobu jen na písemný souhlas uživatele a jen na dobu nezbytně nutnou (vyzvednutí věcí do nemocnice, zalévání květin apod.).

3) Noční klid je stanoven od 22:00 do 6:00 hodin, který je každý uživatel povinen dodržovat.

4) Při mimořádných událostech (epidemiolog. situace, vážné technické a bezpečnostní důvody apod.) mohou být návštěvy omezeny či zakázány.

5) Návštěvy by neměly rušit klid a pořádek v Domově či narušovat režim uživatelů. Děti se pohybují v budově pouze v doprovodu rodičů nebo si uživatel tuto návštěvu vyzvedne ve vestibulu. V celém areálu Domova je zakázán volný pohyb psů či dalších živých tvorů. Psi včetně štěňat mají vstup povolen pouze na vodítku a s náhubkem.

6) Osobám, které jsou zjevně podnapilé nebo pod vlivem jiných omamných látek či svým jednáním narušují soužití uživatelů, je vstup do objektu a areálu Domova zakázán.

ČL. 5

POŠTOVNÍ ZÁSILKY

1) Ve vestibulu jsou umístěny poštovní schránky. Některé poštovní schránky jsou určené pro dva uživatele, dle typu pokoje. Označení schránky jménem uživatele zajišťuje po domluvě s pracovníkem vrátnice sociální pracovník.

2) Pošta pro uživatele je vhazována do poštovních schránek poštovní doručovatelkou, tak jako v běžných domácnostech. Uživatel si poštovní zásilky přebírá sám. Některé druhy poštovních zásilek jsou poštovní doručovatelkou dopraveny přímo do pokoje uživatele.

3) V případě nemoci či omezené pohyblivosti lze domluvit vyzvednutí pošty ze schránky pracovníkem Domova.

4) Klíč od poštovní schránky je uložen ve vrátnici. Na vyžádání je klíč uživateli plně k dispozici.

ČL. 6

ÚHRADA ZA BYDLENÍ, CENNÉ VĚCI

1) Úhrada za bydlení v Domově musí být uhrazena do 12. dne v měsíci. Ve výjimečném, odůvodněném případě lze domluvit jiný termín.

2) Úhradu lze hradit v hotovosti přímo v pokladně domova a to zpravidla 12. dne v měsíci, pokud Domov nevyhlásí jiný datum úhrady. Úhrada v pokladně Domova je možná ve stanovený den v době od 7:30 hodin do 11:00 hodin.

Platbu lze uskutečnit i bezhotovostním převodem na účet Domova (číslo účtu: 3783420207/0100). Bezhotovostní platbu je třeba nahlásit a domluvit s účetní Domova. Jako variabilní symbol se uvádí rodné číslo uživatele, jako zpráva pro příjemce se uvede příjmení uživatele.

3) Každý uživatel Domova má pokoj, který si může uzamknout. Doporučujeme si cenné věci uschovávat ve svém pokoji v uzamykatelné skříňce nebo ve svém trezoru.

4) Domov nedoporučuje v pokojích přechovávat velké množství hotovosti nebo cenné věci. Vzhledem k výše uvedeným doporučením Domov neodpovídá za cenné věci a hotovost uživatele.

5) V případě ztráty cenné věci či peněžní hotovosti je v zájmu poškozeného obrátit se na Policii ČR a o ztrátě informovat neprodleně i vedení Domova.

ČL. 7 PŘÍSPĚVEK NA PÉČI, ÚKONY PÉČE

1) Informace o způsobu podání a vyřízení příspěvku na péči podává sociální pracovnice. Příspěvek na péči, který uživatel pobírá, patří ze zákona poskytovateli sociální služby, tedy Domovu pro seniory Orlická.

2) Agendu příspěvku na péči vyřizuje sociální pracovnice DS. Ta vyplňuje příslušné formuláře, odevzdává je na ÚP, komunikuje s úřednicemi příslušného referátu, odesílá hlášení o hospitalizacích uživatelů s příspěvkem na péči a dále vede statistiku o žadatelích a příjemcích příspěvku na péči.

3) Uživatel je povinen neprodleně seznámit s Rozhodnutím o přiznání či nepřiznání příspěvku na péči sociální pracovnici nebo ředitelku Domova.

4) Úkony péče se poskytují uživatelům, kteří mají přiznaný příspěvek na péči ve výši přiznaného příspěvku na péči. Úkony péče, které jsou zaměstnanci Domova uživateli povinni poskytovat, si sjedná uživatel v individuálním plánu péče. Individuální plán péče vychází z potřeb, schopností a možností uživatele a je v souladu s osobními cíli uživatele. Osobní cíle stanovuje společně s uživatelem jeho klíčový pracovník.

5) Uživatel je povinen zaplatit Domovu za poskytování péče za kalendářní měsíc částku ve výši přiznaného příspěvku na péči podle zákona č. 108/2003 Sb., o sociálních službách. Tato částka bude hrazena přímo na účet poskytovatele, vždy v den výplaty příspěvku.

6) Pokud uživatel pobývá mimo Domov 7 a více dnů nepřerušovaně (návštěva u rodiny, přátel, rekreační pobyt), náleží mu vratka ve výši 1/30 příspěvku na péči za každý kalendářní den nepřítomnosti v objektu Poskytovatele. Do této doby se nezapočítává den příjezdu a den odjezdu z Domova. Je-li uživatel, který pobírá příspěvek na péči umístěn **ve zdravotnickém zařízení, vratka příspěvku na péči mu nenáleží.**

7) Příspěvek na péči po úmrtí uživatele náleží poskytovateli služby i za zbývající část kalendářního měsíce, i když z důvodu úmrtí nebylo o uživatele pečováno. Příspěvek na péči, respektive vratka za neposkytnutou péči **NENÍ PŘEDMĚTEM DĚDICKÉHO ŘÍZENÍ.**

8) Uživatel hlásí svou nepřítomnost v Domově předem a to službu konajícímu zdravotnickému personálu. Pokud nebude nepřítomnost v zařízení předem nahlášena, nelze poskytnout vrácení alikvotní části příspěvku na péči. Uživatel hlásí i návrat do Domova a to neprodleně po příchodu. Výjimku tvoří náhlé hospitalizace uživatele.

9) Domov si vyhrazuje právo nahlášenou nepřítomnost uživatele v pokoji zkontrolovat.

10) Každý uživatel má stanoveného svého klíčového pracovníka, který s ním sestavuje individuální plán péče a osobní cíle, průběžně je hodnotí a přehodnocuje. Uživatel má právo v odůvodněném případě požádat o změnu klíčového pracovníka.

ČL. 8 STRAVOVÁNÍ

- 1) Dle zákona o sociálních službách je povinnost DS poskytnout uživatelům celodenní stravování. Dle zákona o sociálních službách je také stanovena výše stravovacích jednotek. Uživatelé mohou požádat o možnost zajištění pouze obědů.
 - 2) Pokud uživatel požádá, ze zdravotních důvodů (na předpis lékaře), o zajištění dietního stravování je povinnost Domova mu toto stravování zajistit. DS však není schopen zajistit bezlepkovou dietu.
 - 3) V Domově je možná volba ze tří druhů obědů. Obědy jsou dováženy od soukromého dodavatele a vydávány na jídelnách v době od 11:00 do 12:00 hodin.
 - 4) Obědy je možné si přihlásit a odhlásit v úterý u zaměstnance, který je pověřen výdejem obědů. Je také možnost si obědy přihlásit mimo termín přihlašování.
 - 5) Jídelníček je k dispozici na nástěnkách u jídelny.
 - 6) Uživatelům s omezenou pohyblivostí nebo v době nemoci je jídlo donášeno do pokoje. Těmto uživatelům pomáhá s výběrem obědů přímo na pokoji pracovník přímé obslužné péče. V ostatních případech je doporučována konzumace jídla přímo na jídelně.
 - 7) Úhrada obědů se provádí vždy začátkem měsíce, zpětně, v pokladně DS. Termíny platby obědů jsou vždy vyvěšeny na nástěnkách. Úhrada je možná v časovém rozmezí od 7:30 do 11:00 hodin.
- Platbu lze uskutečnit i bezhotovostním převodem na účet Domova. Bezhotovostní platbu je třeba nahlásit a domluvit s účetní Domova. Jako variabilní symbol se uvádí rodné číslo uživatele, jako zpráva pro příjemce se uvede příjmení uživatele.
- 8) Oběd je možno konzumovat přímo na jídelně nebo jídlo odebírat do jídlonosičů a obědovat ve svém pokoji.
 - 9) V případě potřeby je možnost ohřát jídlo na jídelně v mikrovlnné troubě.
 - 10) Domov si vyhrazuje právo dohlížet nad výživou a pitným režimem uživatele a doporučit mu případnou změnu.
 - 11) Podrobné a aktuální informace ohledně stravování poskytne zaměstnanec pověřený výdejem obědů nebo sociální pracovník.
 - 12) Pokud si uživatel zvolí jiného dodavatele oběda, než je zajištěn Domovem, není povinností Domova, aby s tímto dodavatelem komunikoval. Uživatel si v tomto případě musí zajistit vše potřebné sám nebo za pomoci své rodiny. Je třeba, aby si uživatel s cizím dodavatelem stravy domluvil i donášky do svého pokoje, pokud si sám nezvládne oběd vyzvednout. Je třeba si i domluvit platby za tyto obědy. Tyto záležitosti nebudou zajišťovat zaměstnanci Domova.

ČL. 9

POSKYTOVANÉ SLUŽBY

1) **Praní a žehlení prádla** - v každé budově Domova je v přízemí prádelna, mandlovna a sušárny. Uživatelé mají právní, žehlení a mandlování prádla zahrnuto v úhradě za bydlení. Každý uživatel má nárok na vyprání běžného množství prádla. Po dohodě s pracovníci prádelny je nutné prádlo dle jejích pokynů řádně označit.

2) **Úklidy** - úklid společných prostor je zajišťován 2x týdně pracovníky Domova, v případě potřeby častěji. Uživatelé mají nárok na základní úklid svého pokoje 1x týdně, v případě potřeby častěji, dále mají nárok na úklid čtvrtletní a 3x ročně na vyčištění oken a vyprání záclon. Přesný popis úklidu je uveden v příloze Domácího řádu.

3) **Údržbářské práce** - každý je povinen udržovat zařízení i vybavení pokoje v řádném stavu a šetrně s ním zacházet. Požadované údržbářské práce hlásí uživatel na vrátnici, kde bude proveden zápis do knihy oprav. Opravy osobního majetku uživatele si uživatel zajišťuje sám na vlastní náklady (nábytek, spotřebiče, aj.). Opravy většího rozsahu se hlásí vedoucímu provozního úseku, v případě jeho nepřítomnosti ředitelce organizace. Uživatel, který nemůže ze zdravotních důvodů opravu nahlásit sám, sděluje toto pracovníkům přímé obslužné péče.

4) **Kadeřnictví, pedikúra** - v budově Orlická 3 je umístěno soukromé kadeřnictví a pedikúra, které mohou uživatelé využívat.

5) **Nákupy** - uživatelům je poskytnuta donáška nákupu v případě, že uživatelé si sami nakoupit nevládnou a nemají rodinu, která by jim nákup zajistila. Domov nezajišťuje nákupy potravin určených k vaření oběda. Každý uživatel má možnost zajištění obědů přímo v Domově.

ČL. 10

ZDRAVOTNÍ A OŠETŘOVATELSKÁ PÉČE

1) Ošetřovatelská péče je zajištěna nepřetržitě (24 hod denně a 7 dní v týdnu). Zdravotní péče je poskytována denně v době od 7:00 hod do 19:00 hod. Potřebu lékařského vyšetření nebo ošetření lékařem, hlásí uživatel službu konající zdravotní sestře. Rovněž jí hlásí vlastní úraz nebo úraz jiné osoby a to ihned.

2) Uživatelé mají svobodnou volbu lékaře a zdravotní pojišťovny. Do Domova dochází praktický lékař, ke kterému se lze v případě zájmu přihlásit. Do Domova dochází dle rozpisu, který je umístěný na nástěnkách a ve výtazích. Navštívit ho lze i v jiné dny v jeho ordinaci (ordinanční hodiny jsou uvedeny na nástěnkách).

3) Je-li uživatel registrován u praktického lékaře, který do Domova nedochází, zajišťuje si lékařské ošetření, vyšetření a medikaci sám, popř. za pomoci rodinných příslušníků. Uživatel je v tomto případě také povinen zajistit si a předat vedoucí zdravotnického úseku výpis ze své zdravotnické dokumentace včetně případné medikace, pokud mu bude podávání léků

zajišťováno zdravotnickými zaměstnanci Domova. Současně je povinen zajistit průběžné informování o změně svého zdravotního stavu, příp. medikace.

4) Dle potřeby (zpravidla 1x měsíčně) dochází do Domova psychiatr, ke kterému se lze rovněž přihlásit po domluvě se zdravotním úsekem. Do Domova dochází i diabetolog.

5) Pokud si uživatel nebo jeho příbuzní, vyjedná z vlastní iniciativy lékařské vyšetření bez vědomí ošetřujícího lékaře Domova, zajistí si sám dopravu i doprovod na toto vyšetření.

6) Bez doporučení lékaře Domov nezajišťuje doprovod na vyšetření v prostředcích přepravní zdravotní služby (v sanitním voze).

7) Dostane-li uživatel od lékaře recept na léky, může si nechat zajistit dodávku předepsaných léků Domovem. Uživatel je povinen léky, které mu jsou takto zajištěny, neprodleně uhradit. V případě, že tak neučiní, bude po něm dlužná částka vymáhána a vyzvednutí dalších léků si již bude zajišťovat sám.

8) V případě, že uživateli nepodává léky k užívání zdravotnický zaměstnanec Domova, odpovídá uživatel plně za správnost dodržování léčebného režimu. Domov v tomto případě nenese odpovědnost za zhoršení zdravotního stavu uživatele, stejně tak jako v případě, že si uživatel vezme léky, které nemá lékařem předepsány.

9) Pokud uživatel odmítne hospitalizaci nebo vyšetření lékařem či lékařem naordinovanou léčbu, nenese Domov odpovědnost za zdravotní stav uživatele.

10) Uživatel má právo určit osobu, která bude v případě jeho nenadálé hospitalizace o tomto informována. Uživatel je v tomto případě povinen předat na tuto osobu kontakt a v případě změny kontaktu informovat vedoucí zdravotnického úseku o této změně.

11) Zdravotnický pracovník dbá na to, aby se uživatelé spolupodíleli na péči o své zdraví a osobní hygienu.

12) Zdravotnický pracovník seznamuje uživatele s používáním signalizačního zařízení a informuje je o kouřových hlásičích, které jsou umístěny v některých pokojích.

13) Jednotlivé úkony péče jsou uživateli poskytovány dle Individuálního plánu a Plánu péče.

14) Zaměstnanci respektují soukromí a důstojnost uživatelů. Veškeré jejich osobní údaje a data jsou přístupné pouze pověřeným zaměstnancům a také se dbá na to, aby zpracování údajů odpovídalo platným obecně závazným normám. Zaměstnanci dbají na dodržování povinné mlčenlivosti a důvěrnosti informací.

ČL. 11 HYGIENA

- 1) Uživatelé jsou povinni v rámci svých schopností pečovat o osobní čistotu, o čistotu šatstva, prádla a obuvi, o pořádek ve svých pokojích, ve společných prostorách, včetně areálů Domova (zahrada, chodník).
- 2) Z důvodu dodržování hygieny a z důvodu prevence před přenosnými nemocemi a zápachem má uživatel povinnost koupat se nebo sprchovat minimálně 1x týdně. Uživateli je umožněno koupání či sprchování kdykoliv na jeho přání. Uživatel má při vlastní hygieně zajištěno soukromí, protože součástí každého pokoje je koupelna a WC. V případě, že zdravotní stav uživatele mu nedovoluje možnost samostatného koupání, je na základě individuálního plánu péče prováděna hygiena s potřebnou pomocí personálu.
- 3) K dodržování osobní hygieny patří také výměna osobního prádla dle potřeby. Personál Domova si vyhrazuje právo upozornit uživatele na situaci, kdy by jeho znečištěné prádlo a oblečení mohlo snížit jeho společenské postavení a poté mu taktně pomoci s nápravou.
- 4) Čištění oděvu, který nelze prát v automatické pračce, si uživatel zajišťuje sám.
- 5) V případě zjištění ohrožení prostředí a zdraví uživatele a ostatních uživatelů, může ředitel a vedoucí úseku zdravotní a přímé péče po neúspěšném jednání s uživatelem ve věci nápravy nařídit vyklizení a úklid pokoje včetně osobních věcí a to na náklady uživatele.

ČL. 12 VOLNOČASOVÉ A AKTIVIZAČNÍ ČINNOSTI

- 1) Domov nabízí uživatelům širokou nabídku volnočasových aktivit, např. zapojení do různých společenských, kulturních a sportovních akcí, pořádají se zájezdy, trénink paměti, společenské hry a zábavy. K dispozici je i Klub ručních prací. Aktuální nabídka je vždy zveřejněna na nástěnkách, v Orlickém zpravodaji a uživatelé jsou na aktivity zváni i pomocí místního rozhlasu.
- 2) Domov vydává časopis s názvem „Orlický zpravodaj“, ve kterém jsou uživatelé informováni o dění v Domově, nabídkách akcí a aktivit. Tento časopis je vydáván jako měsíčník. Dále jsou uživatelé informováni pomocí nástěnek, místního rozhlasu a na schůzkách obyvatel Domova.
- 3) Podrobné informace o těchto aktivitách je možno získat u sociálního pracovníka.
- 4) Ve 12. poschodí v budově Orlická 1 je knihovna. Provoz knihovny se řídí provozním řádem knihovny. Informace poskytne sociální pracovník.
- 5) Ve 12. poschodí je uživatelům k dispozici i kulturní místnost. Klíče od této místnosti se vyzvedávají na vrátnici. Uživatelé mohou využívat k setkávání i jídelen, klíče obdrží na sesternách. Uživatelé jsou povinni užívat tyto prostory řádně a k jejich určení. Dojde-li k poškození zařízení v těchto prostorách vinou uživatele, je povinen škodu v plné výši uhradit. Jídelny v Domově slouží zároveň i jako společenské místnosti. Jsou zde umístěny

televizory, které mohou uživatelé využívat. Dále je uživatelům k dispozici televizor i v klubovně ve 12. poschodí na Orlické 1.

Ve 12. poschodí na Orlické 1 je uživatelům k dispozici "Meditační místnost". Tato místnost je otevřená každý den. Uživatelé se zde mohou scházet, hrát hry nebo si posedět s přáteli či příbuznými. V této meditační místnosti se koná jednou měsíčně bohoslužba pro uživatele Domova.

6) Uživatelé mohou využívat zdarma počítač s internetem, který je k dispozici v budově Orlická 3, v 1. poschodí v jídelně. Dále je počítač pro uživatele k dispozici i na O1 ve 3. patře v jídelně. Provozní doba je určena od 8:00 do 18:00 hodin. Uživatelé mohou využívat i WIFI připojení v klubovně ve 12. poschodí na Orlické 1.

7) V budově Orlická 3 v 1. poschodí je pro uživatele k dispozici fototerapeutická a relaxační místnost. Podrobné informace o jejím provozu sdělí sociální pracovnice.

7) V Domově z důvodu nezájmu uživatelů není ustanoven Výbor obyvatel ani kulturní fond.

ČL. 13

POBYT UŽIVATELŮ MIMO DOMOV

1) Uživatelé mohou s přihlédnutím ke svému zdravotnímu stavu, volně a bez omezení opouštět budovu a areál Domova.

2) Uživatelé mají klíče od vchodu do budovy i od vstupní branky do areálu Domova. Vrátnice je v provozu od 7:00 do 19:00 hodin, poté se hlavní vchod i vstupní branky uzamykají.

3) Uživatel může pobývat mimo Domov i přes noc. Tuto skutečnost hlásí pracovníkům v sociálních službách. Uvede zde i pravděpodobnou dobu návratu. Skutečný návrat do Domova hlásí uživatel opět pracovníkům v sociálních službách.

ČL. 14

UKONČENÍ POBYTU

1) Ukončení pobytu, výpovědní důvody a výpovědní lhůty jsou definovány ve Smlouvě o poskytnutí služby sociální péče v domově pro seniory Orlická, která je vždy při nástupu uzavírána mezi uživatelem a Domovem dle zákona o sociálních službách.

2) V případě ukončení pobytu musí každý uživatel či jeho příbuzní vyklidit na vlastní náklady pokoj a předat ho řádně uklizený, prázdný. Pokoj se předává ředitelce Domova nebo jí pověřenému zaměstnanci. O předání pokoje je písemně vyhotoven Protokol o předání pokoje.

3) Při ukončení pobytu **na vlastní žádost** uživatele (stěhování se do jiného zařízení, k rodině apod.) je pokoj předán uživatelem nejen prázdný, čistý, **ale i vymalovaný**. Na požádání toto mohou zařídit zaměstnanci domova. Úhrada za vymalování a úklid jedné místnosti je stanovena dle platného sazebníku.

4) Je-li pobyt ukončen **z důvodu úmrtí uživatele**, zajistí vymalování pokoje domov na své náklady.

5) Z důvodů poskytování sociální služby dalším potřebným zájemcům o sociální službu je stanovena doba vyklizení pokoje **bez poplatku na 3 kalendářní dny**. Není-li rodina či jiní příbuzní schopni v tomto termínu pokoj vyklidit, je možné po dohodě s ředitelkou organizace či vedoucí sociálního úseku vyklizení pokoje prodloužit. **Maximální doba na vyklizení pokoje je stanovena na dobu 14 kalendářních dnů ode dne úmrtí uživatele**. Od 4.dne je již účtován poplatek ve výši dle platného sazebníku a to do doby předání pokoje. Jedná se o poplatek za uskladnění věcí zemřelého uživatele, které nejsou majetkem domova. První tři dny doby na vyklizení pokoje jsou tedy zdarma, od 4.dne je účtován poplatek dle platného sazebníku

6) Typ pokoje 2+1 se společným příslušenstvím není určen k bydlení pro jednu osobu. V případě, že zanikne pobyt jednomu z uživatelů – manželů či partnerů, nevzniká nárok na to, aby pozůstalý manžel či partner obýval sám i druhý pokoj. Pozůstalý partner, je povinen vyklidit druhý pokoj dle ustanovení výše uvedeného bodu 5. Prázdný pokoj bude nabídnutý dalšímu zájemci o službu. Pozůstalý partner má možnost požádat o přestěhování do samostatného pokoje.

ČL. 15

POSTUP PŘI PŘIJÍMÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Neodmyslitelnou součástí ochrany práv uživatelů je právo stěžovat si, nejsou-li s poskytováním služeb spokojeni. Domov má zpracována Pravidla pro podávání, evidenci a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování služeb (Směrnice o přijímání a vyřizování stížností). Přesné znění této Směrnice je k dispozici na nástěnkách, u vedoucích zaměstnanců, u sociálních pracovníků a na sesternách.

1) Stížnost lze podat ústně, písemně, telefonicky, zaslat poštou na adresu organizace, dále e-mailem na e-mailovou adresu Domova nebo anonymně do Schránky na stížnosti (do Schránky na stížnosti lze vhodit i neanonymní stížnost), která je umístěna ve vestibulu DS.

2) Každá ústní či telefonická stížnost musí být zapsána.

3) Stížnost by měla obsahovat: jméno stěžovatele, důvod stížnosti, stručný popis události, podpis toho kdo zápis pořídil, podpis stěžovatele. Uživatel může pro podání stížnosti využít i formulář STÍŽNOST. Tento formulář je k dispozici u vedoucích pracovníků, u sociálních pracovníků, na sesternách, na vrátnici.

4) Stížnost lze podat všem pracovníkům Domova. Pracovník je povinen stížnost přijmout a není-li podána písemně, zapsat ji na formulář STÍŽNOST nebo na jiný dostupný papír. Pracovník, který stížnost přijal, ji předá v co nejkratší lhůtě vedoucí sociálního úseku k zaevidování. Vedoucí sociálního úseku ihned informuje ředitelku organizace o zaevidování stížnosti.

5) Stížnosti přešetřuje přímo ředitelka organizace nebo prošetřením stížnosti pověří konkrétního pracovníka DS.

6) Stížnost musí být vyřešena bez zbytečných průtahů, nejdéle do 28 kalendářních dnů, v případě, že skutečná lhůta překročí daný termín, příjemce stížnosti uvědomí stěžovatele o této skutečnosti a důvodech písemně.

7) Při vyřizování stížností je zaručeno respektování soukromí a lidských práv.

8) Každý stěžovatel si může svobodně zvolit svého nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížností zastupovat nebo doprovázet, rovněž tak může mít v případě potřeby tlumočníka (cizinci, znaková řeč apod.)

9) Na žádost stěžovatele je zachována mlčenlivost o jeho totožnosti.

10) Všechny stížnosti jsou vyřizovány písemně a jsou evidovány.

11) Každý uživatel má právo přijít i s námětem na změnu, zlepšení

12) Evidovány a vyřizovány jsou i anonymní stížnosti. Odpověď na anonymní stížnost uveřejňujeme na nástěnce.

13) Není-li uživatel spokojen s vyřízením stížnosti Domovem, může se obrátit na zřizovatele nebo nezávislé orgány. Přesné kontakty jsou uvedeny ve Směrnici o přijímání a vyřizování stížností, která je k dispozici pro uživatele na nástěnce, u sociálních pracovníků, na sesternách a u vedoucích pracovníků.

ČL. 16

ODPOVĚDNOST ZA ŠKODY

1) Uživatel odpovídá za škodu, kterou způsobil na majetku Domova nebo na majetku či zdraví ostatních obyvatel, zaměstnanců či jiných osob. Uživatel může zničenou věc po dohodě s ředitelkou organizace nahradit zakoupením odpovídající náhrady.

2) Způsobí-li škodu více uživatelů, odpovídají za ni podle své účasti.

3) Za úmyslně způsobenou škodu je považována i škoda, kterou uživatel způsobil nedodržováním ustanoveními tohoto Domácí řádu.

4) Uživatel je povinen upozornit zaměstnance Domova na škodu, která by mohla vzniknout nebo již vznikla tak, aby mohly být učiněny kroky k jejímu odvrácení nebo odstranění.

ČL. 17

VŠEOBECNÉ ZÁSADY PROVOZU

1) Ve všech vnitřních prostorách DS je **zakázáno kouřit**. Kouření na pokojích ani lodžích (balkonech) není z důvodů zajištění protipožárních opatření možné. Vzhledem ke stavbě budovy domova (výšková budova) je tento zákaz důrazně vyžadován. V případě porušení tohoto zákazu a vzniku požáru, budou případné škody na majetku a zdraví hrazeny viníkem škody.

Kouření je možné venku před budovou, kde jsou umístěné popelníky. Klient, který ze zdravotních důvodů nedokáže sám dojít před budovu, může si v rámci individuálního plánu péče domluvit doprovod. Doprovod v rámci kouření je možný maximálně 2x dopoledne a 2x odpoledne.

2) Požívání alkoholických nápojů není výslovně zakázáno, ale nesmí být spojeno s obtěžováním okolí a nepořádkem.

3) Z hygienicko-epidemiologických důvodů je zakázáno krmit holuby a vyhazovat odpadky z oken.

4) Provoz vrátnice je zajišťován od 7:00 do 19:00 hodin, po 19 hodině je každý uživatel povinen, z bezpečnostních důvodů, uzamykat hlavní vstupní dveře. Prostor vrátnice a venkovní prostor před vrátnicí je z bezpečnostních důvodů monitorován kamerovým systémem.

5) Před domovem je pro motorová vozidla uživatelů a jejich návštěv k dispozici parkoviště. Je zakázáno stát s motorovým vozidlem před vstupem do budovy, který slouží jako nástupní plocha pro požární techniku.

6) Odpady - v prostoru areálu Domova jsou kontejnery na pevný i tříděný odpad. Je zakázáno odkládat velkoobjemový či nebezpečný odpad k těmto kontejnerům. Nedovolené odkládání odpadů mimo vyhrazená místa je hodnoceno jako přestupek a občané za něj mohou být pokutováni.

7) Uživatelé musí dodržovat protipožární opatření. V případě vzniku požáru neprodleně informují kohokoliv ze zaměstnanců Domova a musí učinit vše pro zamezení dalšího šíření požáru. V případě výpadku elektrického proudu nepoužívejte zápalky, svíčky či svítidla s otevřeným ohněm.

8) Uživatelé se mohou podílet na pomoci a spolupráci při údržbě zeleně, péče o květiny před Domovem. V případě zájmu o tuto činnost informují sociální pracovníci.

9) Chodby, schodiště a všechny balkony je nutné dle bezpečnostních a protipožárních směrnic zachovávat prázdné, nezatarasené. Vyskytnou-li se v těchto prostorách věci, které tam nepatří, vyhrazuje si Domov právo tyto věci odnést a zlikvidovat.

ČL. 18

ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 1) S Domácím řádem Domova pro seniory Orlická je seznámen každý uživatel individuálně při nástupu do DS. Uživatele s Domácím řádem Domova pro seniory Orlická seznamuje sociální pracovník nebo ředitelka Domova, v době jejich nepřítomnosti zaměstnanec pověřený ředitelem Domova.
- 2) Tento vnitřní předpis je závazný pro všechny zaměstnance Domova pro seniory Orlická.
- 3) S tímto vnitřním předpisem musí být seznámeni všichni zaměstnanci Domova pro seniory Orlická prostřednictvím vedoucích pracovníků při nástupu do pracovního poměru a při jeho každé změně.
- 4) Kontrolou dodržování Domácího řádu Domova pro seniory Orlická jsou pověřeni sociální pracovníci.
- 5) Tento vnitřní předpis je k nahlédnutí: u ředitele Domova, u sociálních pracovníků DS, na nástěnkách v budovách Orlická 1 a Orlická 3, na sesternách Orlická 1 a Orlická 3, na vrátnici.
- 6) Uživatelé, kteří jsou nechodící, nebo upoutaní na lůžku, mají Domácí řád k dispozici ve svém pokoji.
- 7) Těm uživatelům, kteří si ze zdravotních důvodů nemohou sami Domácí řád přečíst, přečte Domácí řád pověřený pracovník DS Orlická.
- 8) Tímto vnitřním předpisem se ruší vnitřní předpis Domácí řád ze dne 1. 7. 2015.
- 9) Tento vnitřní předpis nabývá platnosti a účinnosti dnem 1. 1. 2018.

V Ústí nad Labem 29.12. 2017

.....
Bc. Jarmila Nováková
ředitelka organizace
Domov pro seniory Orlická
a Azylový dům pro matky s dětmi,
příspěvková organizace