



Řád č. 03

DOMÁCÍ ŘÁD

domov pro osoby se zdravotním postižením

Určeno službě: DOZP

Určeno: všem pracovníkům, klientům a návštěvám

Účinnost: 1. 12. 2019

O B S A H

ÚVODNÍ USTANOVENÍ	2
KLÍČOVÝ PRACOVNÍK.....	2
PŘIJETÍ KLIENTA	2
UBYTOVÁNÍ	2
STRAVOVÁNÍ	3
PROVOZ DOMOVA	3
ZÁSADY HYGIENY	3
ZDRAVOTNÍ PÉČE.....	4
VYCHÁZKY A POBYT MIMO DOMOV	4
ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU	4
ÚSCHOVA.....	4
POŠTOVNÍ ZÁSILKY	5
ÚHRADA ZA POSKYTNUTÉ SLUŽBY	5
KULTURNÍ, SPORTOVNÍ A ZÁJMOVÁ ČINNOST - VOLNÝ ČAS.....	5
ŽIVOT V DOMOVĚ.....	5
STÍŽNOSTI.....	5
NÁVŠTĚVY.....	6
ZÁVĚREČNÉ USTANOVENÍ.....	7

Úvodní ustanovení

Domácí řád stanoví práva a povinnosti klientů, zásady společného soužití klientů domova pro osoby se zdravotním postižením (dále jen „domov“), které zajišťují jejich důstojnost, soukromí, respektují jejich individuální potřeby v rámci poskytované služby sociální péče, napomáhá vytvářet podmínky pro realizaci programu výchovné činnosti klientů, zabraňuje nežádoucím a negativním vlivům na zdravotní stav klientů.

Domácí řád je závazný pro klienty, pracovníky poskytovatele (dále jen „pracovníci“) a návštěvy a každý podle svých sil a schopností je povinen přispívat ke klidnému soužití v domově.

Klíčový pracovník

Každý klient má svého klíčového pracovníka (pracovníka poskytovatele), který nastavuje individuální plán péče na základě potřeb, přání a osobního profilu klienta. Zohledňuje přitom možnosti poskytovatele a možnosti a schopnosti klienta a nabízí takový rozsah a formu podpory, která je nezbytná k realizování individuálního plánu péče.

Přijetí klienta

Klienta do domova přijímá sociální pracovník ve spolupráci s klíčovým pracovníkem, který první den pobytu pomáhá klientovi s adaptací na nové prostředí. Klient se ubytuje v pokoji, který vyhovuje jeho individuálním potřebám a je dohodnut ve smlouvě o poskytování služby sociální péče (dále jen „smlouva“).

Ubytování

Sociální pracovník a klíčový pracovník podají novému klientovi základní informace o chodu domova, zajistí uložení věcí, které si přinesl (před přijetím je klient seznámen s doporučeným vybavením a množstvím osobních věcí, které si může do domova přinést).

Pokoj je standardně vybaven zařízením vhodným pro bydlení a poskytování potřebné péče. Klient šetrně zachází s tímto vybavením a při ukončení pobytu v domově je vrací ve stavu, který odpovídá délce jejich používání. Klient si může pokoj vyzdobit vlastními předměty či po dohodě s poskytovatelem dovybavit vlastními zařízeními a drobnými domácími elektrospotřebiči. Poskytovatel zajišťuje opravu vybavení pokoje i když není jeho majetkem (např. televize, rádio apod.) na náklady klienta.

Klient může mít v pokoji vlastní televizor, příp. rádio, je-li ubytován ve vícelůžkovém pokoji, nesmí v žádném případě rušit klid ostatních spolubydlících. V takovém případě si pořídí na vlastní náklady sluchátka k přijímači nebo mu není umožněno přijímač použít. Pak může využít televizor nebo rádio ve společných prostorách.

Elektrické spotřebiče nebezpečné pro zdraví a život klienta, popř. dalších osob není možné z hlediska bezpečnosti a požární ochrany užívat na pokoji.

V domově není možné přechovávat zvířata, předměty hygienicky závadné a jinak nebezpečné, chemikálie, zbraně a věci v nadměrném množství.

Z důvodů bezpečnosti a požární ochrany nelze manipulovat s otevřeným ohněm ve všech prostorách domova včetně pokojů a kouření je přípustné jen ve vymezených prostorách, které jsou řádně označeny (KOUŘENÍ POVOLENO).

Klient může požádat poskytovatele o změnu ubytování z jakéhokoliv důvodu. K přestěhování může dojít, vyžaduje-li to situace a povaha případu, zejména při změně zdravotního stavu klienta, při narušování mezilidských vztahů na vícelůžkovém pokoji, při stavebních úpravách, haváriích apod. Zásadou je, že vždy se musí stěhovat ten klient, který není se svým spolubydlícím spokojen natolik, že odmítá s ním dále bydlet.

V budově atria se klienti přezouvají u vstupu do budovy, kde mají uloženu obuv na přezutí v připravených skříňkách (vrchní skříňka 1. patro, spodní přízemí). Venkovní obuv si přenesou do svých bytových jednotek, kde ji ošetří a uloží. Při odchodu z budovy se klienti přezují ve vyhrazeném prostoru a obuv pro přezutí uloží ve svých skříňkách.

Úhrada za pobytové služby zahrnuje ubytování, praní osobního a ložního prádla včetně drobných oprav, topení, teplou a studenou vodu, elektrickou energii.

Stravování

Snídaně, obědy a večeře se podávají ve společné jídelně. Vzhledem k hygienickým normám je nutné dodržovat hodiny výdeje stravy a nenarušovat klid ostatních klientů při jídle. V případě přání klienta může být dohodnutý jiný čas.

Klienti přicházejí ke společnému stravování upraveni. V jídelně mají k dispozici veškeré nádobí a příbory, které po použití vrací na jídelní vozík nebo do odkládacího okénka pro použité nádobí. Neodnášejí nádobí a příbory na pokoje. Klientům, kteří nemohou docházet na jídelnu pro svůj zdravotní stav, se donáší strava na pokoj.

V jídelně zajišťují podávání stravy pracovníci Zdravotního úseku (dále jen „ZÚ“) nebo se klienti obsluhují sami. V případě zájmu nebo zhoršení zdravotního stavu se podávání stravy řeší individuálně.

Doba výdeje: Snídaně	8:00 - 8:30 hodin
soboty, neděle, svátky	8:30 - 9:30 hodin
Přesnídávka	10:00 hodin
Oběd	11:30 - 12:30 hodin
Svačina	15:00 - 15:15 hodin
Večeře	18:00 - 18:30 hodin

Jídelníček je k dispozici na nástěnce v jídelně. V případě oběda, kde jsou v jídelníčku uvedeny 2 přílohy, má klient možnost si vybrat.

Své potraviny si mohou klienti ukládat do lednic na klubovně zámečku, které musí být řádně podepsané jménem, nebo na svém pokoji. Sloužící PSS provádí pravidelné kontroly ukládání potravin podléhajících zkáze za přítomnosti klienta a s jeho souhlasem.

Úhrada za stravovací služby zahrnuje hodnotu potravin a režijní náklady (mzdy, spotřeba vody a energií, ostatní provozní náklady).

Provoz domova

Domov poskytuje služby sociální péče 24 hodin denně. Denní provoz začíná každý den v 7:00 hodin. Doba nočního klidu je stanovena od 22:00 hodin. Budova domova se uzamyká ve 20:00 hodin.

Po dobu nočního klidu nejsou klienti rušeni, s výjimkou nezbytné zdravotní a ošetrovatelské péče.

Denní program (kromě doby výdeje stravy)

09:00 – 11:30 hodin	dopolední volnočasové aktivity
13:00 – 15:00 hodin	odpolední volnočasové aktivity
15:30 - 18:00 hodin	individuální činnost
od 22:00 hodin	noční klid
od 24:00 hodin	pátek, sobota

Zásady hygieny

Klienti pečují o osobní čistotu, o čistotu šatstva, prádla a obuvi, o pořádek na pokojích a ve všech dalších prostorách domova, které využívají.

Z hygienicko-epidemiologických důvodů nesmí klienti uschovávat v úložných prostorách žádné potraviny podléhající zkáze, prádlo špinavé nebo napadnuté hmyzem apod. Má-li sloužící pracovník důvodné podezření, že jsou porušována tato pravidla, je oprávněn úložné prostory prohlédnout v přítomnosti klienta a s jeho souhlasem, případně nalezené zkažené potraviny nebo zapáchající ošacení odstranit. Toto se týká i samotného lůžka klienta.

Soběstační klienti se myjí nebo sprchují každý den, klienti potřebující pomoc minimálně každý druhý den.

Klienti mají veškeré ošacení a obuv označené svým jménem (uvnitř) z důvodu praní ve společné prádelně. Každý pracovní den se provádí sběr špinavého prádla a výdej čistého prádla.

Vyprané, vyžehlené a vyspravené prádlo rozdělují pracovníci prádelny podle skupin na budově zámečku. Služící pracovník Sociálního úseku (dále „SÚ“) u jednotlivých skupin přebírá čisté osobní prádlo z prádelny a ve spolupráci s klientem ukládá do skříní.

Klienti na budově atria si osobní prádlo perou a žehlí sami ve svých bytech s dohledem služícího pracovníka SÚ v rámci výcviku souvisejícího s chodem domácnosti.

Ložní prádlo vyměňuje ve spolupráci s klienty pracovníci ZÚ minimálně 1x za 14 dní.

Úklid všech společných prostor, oken a podlah provádí uklízečky. Na zámečku úklid pokojů provádí uklízečky, úklid skříní si provádí sám klient nebo s pomocí služícího pracovníka SÚ v rámci výcviku souvisejícího s chodem domácnosti. Na atriu si úklid pokoje i skříní si provádí sám klient nebo s pomocí služícího pracovníka SÚ v rámci výcviku souvisejícího s chodem domácnosti.

Klienti mohou na objednání využívat přímo v domově služeb kadeřnice a pedikérky.

Zdravotní péče

Pracovníci, kromě dalších služeb, zajišťují i odbornou ošetrovatelskou péči poskytovanou podle zdravotního stavu klientů a to na základě ordinace lékařů. Poskytovatel má svého smluvního praktického lékaře, u kterého se může klient po nástupu zaregistrovat. Dle objednání je v domově zajišťována návštěva psychiatra, psychologa.

Dopravu včetně doprovodu k ošetření či vyšetření praktickým nebo odborným lékařem zajišťuje poskytovatel.

Vycházky a pobyt mimo domov

Klienti mohou vycházet a pobývat mimo domov dle svého uvážení nebo v rámci své bezpečnosti s doprovodem pracovníků, rodiny či blízkých a za předpokladu, že nahlásí pobyt mimo domov služícímu pracovníkovi včetně předpokládaného návratu.

Klient by měl při vycházkách dbát na doporučení pracovníka a na klimatické podmínky.

V případě dlouhodobého pobytu mimo domov (dovolená) klient tuto skutečnost oznámí v pracovní dny nejpozději den předem do 12:30 hodin. Službu konající zdravotní sestra vydá předepsané léky, popř. průkaz ZP, průkaz ZTP a OP (má-li je klient v úschově domova).

Klient, který je náhle hospitalizován ve zdravotnickém zařízení, je považován za předem ohlášeného.

Odpovědnost za škodu

Klient odpovídá za škodu, kterou úmyslně způsobil na majetku poskytovatele a na majetku a zdraví pracovníků poskytovatele a na majetku a zdraví spolubydlících.

Klient je povinen neprodleně oznámit poskytovateli škodu, která vznikla.

V případě poškození majetku poskytovatele si poskytovatel vymezuje právo vymáhat úhradu škody na klientovi, který škodu způsobil.

Úschova

Klient si může uložit cenné věci, peněžní prostředky a osobní doklady do úschovy poskytovatele. V takovém případě veškerou odpovědnost v plném rozsahu přebírá poskytovatel.

Za zničení, ztrátu a poškození cenných předmětů a osobních dokladů a peněžní prostředky, které si ponechal klient u sebe, je odpovědný v plném rozsahu klient.

Ukládání a vybírání cenných věcí a peněžních prostředků provádí pověřený pracovník - správa depozit.

Osobní doklady (občanský průkaz, rodný list, pas apod.) mohou být, v případě, že si to klient přeje, uloženy u sociálního pracovníka, průkaz pojištěnce a ZTP, popř. parkovací průkaz mohou být na přání klienta uloženy na ZÚ.

Všechny pokoje jsou vybaveny uzamykatelnými skříněmi, rovněž každý pokoj je uzamykatelný.

Poštovní zásilky

Poštovní a peněžní zásilky přebírá a zapíše do knihy Pošty pověřený pracovník a předává klientovi.

Korespondenci, kterou chce klient odeslat, předává správci depozit, který odeslání zajistí.

Úhrada za poskytnuté služby

Klient platí úhradu za poskytované služby dle platných sazebníků úhrad, které jsou součástí vnitřních pravidel poskytovatele (platnost sazebníků ke dni odebrání služby).

Přeplatky (vratky) na úhradách za poskytované služby za daný kalendářní měsíc je poskytovatel povinen do 25 dnů následujícího kalendářního měsíce vyúčtovat a na požádání předložit vyúčtování klientovi.

Kulturní, sportovní a zájmová činnost - volný čas

Domov je prostorově i věcně vybaven pro využití volného času klientů i pro jejich aktivní zapojení do kulturní, zájmové, sportovní, vzdělávací, rehabilitační i pracovní činnosti. K dispozici jsou vybavené společné prostory, terasa, prostory v zámeckém parku (zookoutek). Pracovníci podle možností, schopností a zájmu klientů a rámci možností poskytovatele zajišťují využití volného času.

Každý klient může individuálně využívat společné prostory domova. Podle svého zájmu se může zúčastnit kulturních, sportovních, zájmových akcí a pracovní terapie.

Klientům není dovoleno hrát hazardní hry, sledovat televizní pořady a videoprogramy propagující násilí a pornografii ve společenských místnostech domova. Je zakázáno šířit zde literaturu propagující násilí a pornografii. Tento zákaz se nevztahuje na pokoje klientů, kde jsou sami.

Život v domově

Klienti se k sobě navzájem a k pracovníkům chovají vhodným způsobem, zachovávají dobré mezilidské vztahy a jsou k sobě tolerantní a slušní. Dodržují ustanovení Domácího řádu.

Klienti jsou povinni dodržovat pravidla občanského soužití, nesmí ostatní obtěžovat nadměrným hlukem ani zápachem.

Drobné porušování Domácího řádu řeší poskytovatel domluvou. Přetrvávají-li přestupky vůči Domácímu řádu, může být pobyt klientovi ukončen podle Čl. XII., odst. 2., písm. d) smlouvy.

Klienti mohou běžně používat svůj mobilní telefon. Pracovníci mají zákaz používat soukromý mobilní telefon v celém areálu domova.

Stížnosti

Stížnost – písemný či ústní projev nespokojenosti se způsobem poskytování nebo kvalitou služby

Připomínka - návrh, podání podnětu ke změně, který může přispět k pocitu vyšší spokojenosti klienta, zaznamenávají se do Cygnusu a řeší se ihned a individuálně

Klient má možnost podat sám nebo prostřednictvím svého zástupce stížnost a připomínku ústně, písemně, a to i anonymně, na kvalitu poskytované služby. K podání stížnosti a připomínky je oprávněn rovněž každý občan.

Předány mohou být komukoliv z pracovníků poskytovatele a ti jsou povinni je převzít.

V rámci všech poskytovaných služeb jsou vytvořeny podmínky pro podání i prostřednictvím schránky, která je umístěna na DOZP v přízemí u hlavního vchodu do budovy zámečku. Tuto schránku kontroluje zástupce ředitele 1x týdně.

Rovněž lze podat stížnosti a připomínky na e-mail nebo telefonicky poskytovateli a dále pak zřizovateli Ústeckému kraji a Veřejnému ochránci práv. Kontaktní údaje jsou zveřejněny na informačních nástěnkách.

Stížnosti jsou vyřizovány písemně a jsou evidovány v **Knize stížností**. Lhůta pro vyřízení stížnosti je do 28 dnů od převzetí.

Požádá-li stěžovatel o anonymitu, je ze strany našich pracovníků zachována mlčenlivost. Vůči stěžovateli nesmí být uplatněny žádné přímé ani nepřímé postihy.

V případě, že stěžovatel nesouhlasí s výsledkem šetření stížnosti, může se obrátit na zřizovatele, jímž je Ústecký kraj.

Postup pro předávání stížností a připomínek kompetentním osobám a způsob řešení jsou podrobně stanoveny ve vnitřních pravidlech poskytovatele.

Návštěvy

Všechny návštěvy jsou povinny zapsat se do knihy návštěv, které jsou umístěny na budově atria na SÚ denně a na budově zámečku v pracovní dny od 6:30 do 15:00 hodin na podatelně a od 15:00 hodin na sesterně, mimo pracovní dny na sesterně. V případě, že na podatelně není přítomen žádný pracovník, je kniha na sesterně. Kniha návštěv je určena pro všechny osoby, které do zařízení přijdou. *Výjimkou jsou dodavatelé zboží, kteří se do knihy nezapisují.*

Návštěvy klientů

Příbuzní a známí mohou klienty navštěvovat v kterýkoliv den. Klient domova může k přijetí své návštěvy využít svůj pokoj, prostory společenských místností, haly, terasy a parku.

Přijme-li klient návštěvu v pokoji, kde nebydlí sám, je nutné, aby návštěva nijak neomezovala soukromí ostatních spolubydlících a byla nahlášena pracovníkovi SÚ ve službě.

V případě, že zdravotní stav klienta nebo jeho spolubydlícího vyžaduje klid nebo okamžité ošetření pracovníkem poskytovatele, je nutné, aby návštěva toto respektovala.

Doporučujeme:

- ✓ ohlásit návštěvu předem, aby byl navštívený klient přítomen,
- ✓ vzhledem k chodu domova dobu od 9:00 do 17:00 hodin,
- ✓ informace o pobytu klienta a o jeho zájmech a potřebách Vám podá pracovník SÚ nebo zdravotní sestra, případně sociální pracovníce a vedoucí SÚ nebo ZÚ,
- ✓ pokud si klienta převezmete na domácí pobyt, je nezbytné, abyste u zdravotní sestry podepsali převzetí odpovědnosti za klienta a oznámili, kdy se klient vrátí zpět do domova,
- ✓ pokud si převezmete osobní věci klienta (cennosti, elektronika apod.), pracovník SÚ ve službě jsou povinni převzaté věci zaznamenat do Cygnusu,
- ✓ předaných potravinách je třeba informovat pracovníka SÚ ve službě tak, aby se předešlo jejich případnému zkažení a tím k ohrožení zdravotního stavu klienta,
- ✓ nenavštěvovat jiné klienty, pokud není informován pracovník SÚ ve službě.

Návštěvy pracovníků poskytovatele pouze v pracovní dny od 6:30 do 15:00 hodin

K návštěvám je určena společenská místnost, v případě pracovní schůzky, kancelář dotčeného pracovníka.

V případě, že má návštěva zájem o prohlídku domova, parku se zookoutkem, tak pouze s vědomím ředitele nebo jeho zástupce, samozřejmostí při prohlídce je respektování soukromí a práv klientů.

Návštěva se nesmí pohybovat po domově bez doprovodu a **nesmí narušovat pracovní povinnosti pracovníků a chod domova.**

Chtějí-li navštívit klienty současní či bývalí pracovníci poskytovatele, mohou tak pouze v pracovní dny od 9:00 do 15:00 hodin.

Z návštěv jsou vyloučeny:

- osoby v podnapilém stavu nebo pod vlivem návykových látek,
- osoby postižené nemocí ohrožující zdraví klientů i pracovníků,
- osoby, jejichž přítomnost by mohla mít rušivý vliv na pořádek a bezpečnost chodu domova,
- osoby, které nerespektují výše uvedená ustanovení.

Sloužící pracovníci jsou povinni návštěvníky upozornit, budou-li tato pravidla pro návštěvy porušovat.

Závěrečné ustanovení

Jsme přesvědčeni, že v zájmu zdravého, klidného a bezpečného života Vašich dětí, příbuzných a přátel je pro Vás samozřejmostí dodržovat zásady hygieny, pravidel požární ochrany a bezpečnosti v našem domově. Proto všechny návštěvy musí důsledně dbát pokynů vedoucích pracovníků nebo pracovníků ve službě.

V Tuchořicích dne 1. 12. 2019

Mgr. Martin Nuhlíček, DiS.
ředitel

Domov „Bez zámků“ Tuchořice
příspěvková organizace
439 69 Tuchořice 1
IČ: 00830381 (5)