



DOMÁCÍ ŘÁD

DOMU POKOJNÉHO STÁŘÍ VALAŠSKÁ BYSTŘICE

Úvod

- Domácí řád Domu pokojného stáří Valašská Bystřice (dále jen „Domácí řád“) informuje zájemce o službu i stávající klienty, jejich rodinné příslušníky a osoby blízké o chodu Domu pokojného stáří Valašská Bystřice (dále jen DPS VB), o jejich právech a povinnostech.
- Domácí řád má klient k dispozici jako přílohu smlouvy.

Obecná pravidla

- Klientům není chov zvířat z hygienických důvodů povolen.
- Vstup návštěv do zařízení se psem je možný pouze se souhlasem personálu.
- Vnitřní prostory DPS VB jsou nekuřácké. Kouření je povoleno pouze mimo tyto prostory, které jsou označeny vždy příslušnou cedulkou s nápisem „kouření povoleno“. Jedná se např. o balkónek u hlavních dveří a prostor u vstupu do zahrady.
- Klienti jsou povinni uhradit ze svých prostředků škody vzniklé vlastním zaviněním na majetku poskytovatele nebo na majetku druhých klientů.
- Klienti jsou povinni pečujícímu personálu neprodleně nahlásit poškození nebo ztrátu zapůjčených věcí poskytovatele.
- Konzumace alkoholu je klientům povolena. Porušením pravidel není samotné pití alkoholu, ale až chování, kterým ohrožuje sebe nebo druhé.
- Pokud je klient agresivní – bez ohledu na to, zda je pod vlivem alkoholu, či nikoli, mají zaměstnanci právo přivolat Policii ČR.

Ubytování

- Ubytování je klientům poskytováno na jednolůžkových nebo dvoulůžkových pokojích. Pokoje jsou obsazovány s ohledem na přání klienta a možnosti poskytovatele. V případě dvoulůžkových pokojů se bere ohled na zdravotní a psychický stav spolubydlících. Pokoje jsou obsazovány osobami stejného pohlaví, výjimkou je ubytování manželů, životních partnerů.
- V průběhu poskytování služby má klient právo požádat o přestěhování na jiný pokoj, v případě uvolnění požadovaného pokoje má stávající klient, který má o pokoj zájem, přednost před nově příchozím klientem.
- Pokoje jsou vybaveny vlastním sociálním zařízením (bezbariérové WC a bezbariérový sprchový kout), standardní vybavení pokoje při nástupu zahrnuje polohovací lůžko, noční stolek, jídelní stůl, židle, šatní skříň, předsíňovou stěnu.

- Klienti mají na pokoji u postele signalizační zařízení se sluchátkem, které slouží ke sdělení informací personálu a v případě potřeb k jeho přivolání.
- Vnitřní prostory jsou bezbariérové, k přesunům mezi podlažími je k dispozici výtah.

Úklid

- Úklid pokojů – je zajištěno vytření podlahy pokoje, setření prachu, úklid koupelny a WC, klienti si dle vlastních možností sami uklízí noční stolek, stůl, skříň. Klient může požádat personál o pomoc s úklidem, ten ho provede dle domluvy s klientem v jeho přítomnosti.
- Klient nesmí přechovávat na pokoji potraviny s prošlým datem spotřeby, které již nejsou vhodné ke konzumaci, které hnilí a zapáchají, dále nesmí uchovávat na pokoji věci hygienicky závadné.

Stravování

- Klientům je zajištěna celodenní strava odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování, v rozsahu tří hlavních jídel denně, tj. snídaně, oběd, večeře.
- Stravování probíhá na základě předem zveřejněného jídelního lístku. Dle přání klienta může mít jídelní lístek k dispozici na pokoji. Jídelní lístek je také zveřejněn na nástěnce u jídelny.
- Klient má právo si každý pracovní den vybrat oběd ze dvou předem daných jídel.
- Klient má právo žít s přiměřeným rizikem - např. na základě informovaného rozhodnutí a předchozího písemného prohlášení odmítnout dietní režim.
- Klienti se mohou stravovat ve společné jídelně, nebo na svém pokoji.
- Časy podávání jídel: 7:30, 11:00, 16:30
 - snídaně 7:30 – 8:00
 - oběd 11:00 – 12:00
 - večeře 16:30 – 17:00
- Po domluvě s personálem si může klient jídlo vyzvednout i v jiný než uvedený čas, ovšem vždy s ohledem na platná hygienická opatření.
- V případě plánované nepřítomnosti si klienti mohou stravu odhlásit, obědy si mohou klienti odhlásit den předem.
- Pokud je klient hospitalizován, strava se odhláší automaticky po celou dobu hospitalizace.
- Za neodebranou nebo odmítnutou stravu, která nebyla řádně odhlášena, nenáleží klientovi finanční náhrada, popř. alternativní strava (neplatí v případě hospitalizace klienta).
- Klienti mají možnost zajistit si termosku, do které jim budou vařeny čaje nebo si mohou od poskytovatele koupit minerální vody.
- Klient má možnost využívat lednici určenou klientům, která je umístěna v kuchyni DPS VB. Ukládání a vyzvedávání potravin zajišťuje personál na požádání. Klienti, jejich rodinní příslušníci, blízké osoby a jiné nepovolané osoby mají vstup do kuchyně zakázán. Potraviny uchovávané v lednicích pro klienty musí být vždy řádně označeny jménem klienta a opatřeny datem minimální spotřeby.
- Z hygienických důvodů se v lednici neskladují zbytky jídla, potraviny s prošlým datem spotřeby, nebo potraviny, které nejsou vhodné ke konzumaci. Personál má právo takové jídlo z lednice odstraňovat bez náhrady, o čemž klienta informuje.

Soukromí

- Klient má právo na klíče od svého pokoje a nočního stolku. V případě jejich zapůjčení je klient povinen podepsat „**Protokol o převzetí klíče od pokoje**“.

- V případě dvoulůžkových pokojů lze pokoj zamykat vždy po dohodě se spolubydlícím. Za zapůjčené klíče klienti zodpovídají, případnou ztrátu nahlásí personálu, po dohodě s vedoucí služby jsou povinni zaplatit náhradu škody.
- Není vhodné zamykat zevnitř pokoj a nechávat klíče v zámku. V případě ohrožení zdraví by se personál, který má pro nouzové případy klíč k dispozici, nedostal dovnitř.
- Cizí osoby nejsou oprávněny bez souhlasu klienta za jeho nepřítomnosti vstupovat do pokoje. Personál vstupuje pouze se souhlasem klienta, bez jeho souhlasu pouze ve zvláště odůvodněných případech, které jej k takovému kroku opravňují (viz Standard kvality č. 14. Nouzové a havarijní situace).
- V případě dlouhodobé nepřítomnosti klienta je pokoj uzamčen.
- Klienti mohou využívat společné prostory zařízení, tzn. jídelnu, terasu, zahradu a velkou bezbariérovou koupelnu s vanou. Klienti nesmí vstupovat do těchto míst: sklady, úklidové místnosti, kuchyně, kotelná apod., nebo tam, kde by svým vstupem narušovali soukromí druhých klientů.

Ošetrovatelská a zdravotní péče

Ošetrovatelská péče:

- Klienti si mohou prostřednictvím individuálního plánování nastavit takovou míru podpory, jakou potřebují a své požadavky na péči upravovat dle aktuální potřeby a domluvy s personálem. Při péči je brán ohled na co nejdelší udržení stávajících schopností klientů.
- Péče je klientům poskytována nepřetržitě 24 hodin denně.
- V průběhu noční služby personál nabízí v zájmu bezpečnosti klientů tzv. noční kontroly, provádění těchto kontrol je vždy na dohodě s klientem.
- Koupání či sprchování klientů personál zajišťuje minimálně jednou týdně, popř. dle potřeby.
- Na přání klienta lze zprostředkovat kadeřnické nebo holičské služby a pedikúru přímo v budově DPS VB.
- Hygienické potřeby a pomůcky si opatřuje klient na vlastní náklady. Jednou týdně pověřený pracovník zajišťuje v místním obchodě drobné nákupy klientům.
- Výměnu ložního prádla zajišťuje personál v pravidelných intervalech, popř. dle aktuální potřeby. Osobní prádlo si klienti mění dle vlastní potřeby. Je nutné, aby měli klienti své oblečení označeno. Dle potřeb klientů je zajišťováno praní a žehlení jejich oblečení.

Zdravotní péče:

- Klient má svého ošetrujícího lékaře.
- V případě ohrožení života je volána rychlá záchranná služba.
- Zdravotní personál zařízení dohlíží na zdravotní stav klientů a zajišťuje poskytování léků dle pokynů ošetrujícího lékaře.
- Klienti hlásí změnu svého zdravotního stavu ošetrujícímu personálu, taktéž oznámí případné úrazy či pády, popř. pokud to situace vyžaduje, nahlásí úraz či pád jiné osoby, kterého byl svědkem.
- Zdravotní péče je poskytována denně v čase 7:00 – 19:00.
- Léky, inkontinenční pomůcky a další zdravotnické potřeby jsou hrazeny klientem.

Návštěvní řád

- Návštěvy jsou povoleny v čase od 10 hodin do 18 hodin po předešlém telefonickém nahlášení. Výjimkou jsou opatření nařízená nebo doporučená hygienickou stanicí.
- Návštěvy jsou možné i mimo uvedený čas, po domluvě s personálem.

- Návštěvy jsou povinny ve vnitřních prostorech používat návleky na venkovní obuv.
- Návštěvy respektují běžný provoz zařízení, nenarušují soukromí druhých klientů.
- Návštěvy mohou s klienty využít společné prostory.
- Klienti i návštěvy musí respektovat noční klid 22:00 – 6:00.
- Návštěva klienta může být ukončena, jestliže narušuje pořádek a bezpečný chod zařízení.
- Dospělé osoby jsou po dobu návštěvy zodpovědné za nezletilé osoby, které přišly s nimi.

Přechodný pobyt mimo DPS VB a vycházky klienta

- Klienti mohou přes den kdykoliv opustit DPS VB, všemi třemi vchodovými dveřmi. Při návratu je nutné zvonit, neboť vstup je z vnější strany uzamčen a sledován kamerovým systémem.
- DPS VB je zamykán od 19:00 do 7:00, tj. po dobu noční směny.
- Je doporučeno, aby klienti, nebo jejich zástupci, nahlásili personálu svůj odchod, předpokládaný příchod i místo, kde budou pobývat.
- Poskytovatel nemůže omezovat své klienty ve volném pohybu, pokud klient opustí DPS VB vždy se jedná o projev jeho svobodné vůle a je za své jednání odpovědný. Personál pouze může nedoporučit vycházku s ohledem na zdravotní stav klienta, nepříznivé počasí, náledí apod.

Duchovní služby

- Pravidelně se v zařízení konají mše svaté.
- Na přání klienta zprostředkuje personál návštěvu kněze.

Porady klientů s vedoucí služby

- Vedoucí služby na informačních poradách sděluje klientům aktuality DPS VB, plánované změny a cíle. Při poradách je dán prostor klientům ptát se a vyjádřit svůj názor. Předmětem setkání nejsou osobní spory mezi klienty nebo mezi klientem a zaměstnancem, osobní problémy se řeší v soukromí kanceláře vedoucí služby.
- Porady se konají dle potřeby, v závislosti na aktuálních podmínkách a situaci v DPS. Vedoucí služby má právo z oprávněných důvodů změnit termín porady.
- Z průběhu porady je proveden zápis, který si zakládá vedoucí služby. Klienti DPS VB, kteří se porady neúčastnili, mají právo informovat se o průběhu porady či mít k dispozici zápis z porady, který si mohou zapůjčit u vedoucí služby.

Úhrada za služby

- Podrobný rozpis úhrad za službu je uveden v příloze smlouvy.
- Úhradu za služby lze platit osobně u vedoucí služby nebo bezhotovostním převodem na bankovní účet uvedený ve Smlouvě o poskytování služby.

Přijímání a vyřizování stížností

- Podání stížnosti klienta žádným způsobem neohrožuje. Stížnost může být také anonymní.
- **Kdo může stížnost podat:**

Ve lhůtě nejpozději jednoho roku ode dne, kdy došlo ke skutečnosti, která je předmětem stížnosti si může stěžovat

- osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba,

- zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- osoba blízká, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela,
- osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku, nebo
- zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb.

➤ **Jak se stížnost podává:**

- osobně personálu domova, který si ji zapíše podle Vašeho sdělení
- telefonicky vedoucí služby
- písemně
 - formou dopisu na adresu: Valašská Bystřice 275, 756 27 Valašská Bystřice
 - vhozením do schránky na podávání stížností (schránka je umístěna u hlavního vchodu vlevo)
 - e-mailem: gabriela.billova@valmez.charita.cz
- můžete využít Formulář pro podávání stížností, popřípadě obyčejný papír - vše je k dispozici v nultém patře na nástěnce naproti schodišti,
- anonymně: ústně i písemně, bez toho, abyste uváděli Vaše jméno

➤ **Komu stížnost podat:**

- personálu v přímé péči, vrchní sestře, sociální pracovníci
- svému klíčovému pracovníkovi
- vedoucí služby, Bc. Gabriela Billová – tel: 603 549 618
- jedná-li se o stížnost na vedoucí služby, předává se řediteli Charity Valašské Meziříčí
- můžete si vyžádat, aby vás někdo z nich navštívil a přijal Vaši stížnost, popř. Vám poradí, jak při podávání stížnosti postupovat a poskytnou Vám potřebnou podporu

➤ **Jak se stížnost vyřizuje:**

- stížnost vyřizuje vedoucí služby ve spolupráci s nadřízeným toho, proti komu stížnost směřuje
- jsou vyslechnuty všechny zúčastněné strany
- všechno, co se zjistí, je zdokumentováno
- v případě, že se stížnost ukáže jako oprávněná, jsou přijata nápravná opatření

➤ **Kdy dostanete odpověď:**

- vyřízení stížnosti trvá nejdéle 30 kalendářních dnů, v případě že potřebná doba pro vyřízení stížnosti je delší, jsme povinni Vás o této skutečnosti informovat
- na stížnost dostanete písemnou odpověď, v případě Vašeho zájmu Vám následně odpověď objasníme v rozhovoru
- můžete nahlízet do dokumentace týkající se stížnosti, sociální pracovníce je povinna umožnit Vám přístup k dokumentaci týkající se řešení stížnosti a pořídit její kopii nebo výpis z ní, a to nejpozději do 3 pracovních dnů od Vaší žádosti
- odpovědi na anonymní stížnosti budou vyvěšeny na nástěnce u vchodu po dobu 30 kalendářních dnů ode dne vyřízení stížnosti
- pokud nebudete spokojeni s odpovědí na Vaši stížnost, máte možnost odvolání

➤ **Kam se můžete odvolat:**

- v případě, kdy budete nespokojeni s vyřízením stížnosti, nebo s nedodržením lhůty pro její vyřízení, můžete si ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty, kdy Vám nebylo vyřízení doručeno, obrátit k prošetření na Ministerstvo práce a sociálních věcí

➤ **Další instituce kam může být stížnost podána:**

- Arcidiecézní charita Olomouc
- Veřejný ochránce práv

Úschova financí a cenného majetku

- Za veškerý svůj majetek, cennosti a peníze si klienti zodpovídají sami. Doporučuje se tedy mít u sebe v hotovosti pouze přiměřené množství.
- Na pokoji mají klienti k dispozici uzamykatelný šuplík v nočním stolku, dále mají klienti možnost uzamknout si svůj pokoj při svém odchodu.

Hospitalizace, úmrtí klienta

- Při hospitalizaci klienta pomůže ošetřující personál zabalit osobní věci do zdravotního zařízení a sepiše věci, které si klient s sebou vezme. Uzamkne pokoj a oznámí tuto skutečnost kontaktní osobě klienta.
- Při úmrtí klienta personál dbá na přání zemřelého a jeho blízkých (výběr oděvu na poslední rozloučení, způsob rozloučení, přítomnost rodiny u umírajícího). Za věřícími klienty může přijít kněz na poslední pomazání.

Výpovědní důvody poskytovatele

- V případě, že klient hrubě nebo opakovaně porušuje Domácí řád, může mu být po 3 písemných upozornění vypovězena smlouva o poskytování služby.
- Výpovědní lhůta pro výpověď danou poskytovatelem činí 7 dní a počíná běžet prvním dnem následujícím po dni, v němž byla výpověď klientovi doručena.
- Výpovědní důvody:
 - Klient hrubě nebo opakovaně porušuje povinnosti vyplývající ze Smlouvy s poskytovatelem.
 - Zánik služby – v takovém případě začíná běžet 3 měsíční výpovědní lhůta

Požární, poplachové a bezpečnostní předpisy

- Klientům je zakázáno manipulovat s otevřeným ohněm s ohledem na protipožární opatření DPS VB.
- Závady a nedostatky, které by mohly ohrozit bezpečnost nebo zdraví osob, klienti neprodleně nahlásí personálu.
- V krizových situacích se klienti řídí pokyny personálu.