



## **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**

- Chov zvířat není z hygienických důvodů povolen. Vstup do zařízení se psem je možný pouze se souhlasem personálu.
- Vnitřní prostory DPS VB jsou nekuřácké. Kouření je povoleno pouze mimo tyto prostory, např. balkónek u hlavních dveří, parkoviště náležící k zařízení.
- Klienti jsou povinni zaplatit ze svých prostředků škody vzniklé vlastním zaviněním na majetku poskytovatele nebo na majetku druhých klientů.
- Klienti jsou povinni personálu neprodleně nahlásit poškození nebo ztrátu zapůjčených věcí poskytovatele.
- Alkohol není klientům zakázán, v případě že klient jej požívá v míře společensky únosné. Pokud klient v podnapilém stavu ohrožuje sebe nebo druhé, stává se agresivním, mají zaměstnanci právo zavolat 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, předsiňovou 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 dopomoc s úklidem, ten v přítomnosti klienta provede dle domluvy úklid pokoje.
- 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 a nebezpečné, např. zdraví nebezpečné chemikálie, nebo věci v nadměrném množství. Klient může požádat personál o pomoc při

odstraňování nevhodných potravin. Nebezpečné, toxické nebo zdraví škodlivé látky klienti odstraňují na vlastní náklady.

### 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. Jídelní lístek je zveřejněn na nástěnce vpravo při vstupu do jídelny (naproti sesterně) v I. patře a naproti výtahu v II. patře.
- Klient má právo si třikrát týdně (pondělí, středa, pátek) vybrat oběd ze dvou předem daných jídel.
- Poskytovatel podle svých možností zajistí stravování dle individuálního dietního a časového režimu klienta. Ošetřující personál může upozornit klienta na nevhodný výběr stravy vzhledem k doporučenému dietnímu režimu od ošetřujícího lékaře. Odpovědnost za skladbu své stravy nese klient.
- Klienti se mohou stravovat ve společné jídelně, nebo na svém pokoji.
- Časy podávání jídel: 7,15 h, 11 h, 16,30 h

Snídaně	7, <sup>15</sup> – 8, <sup>00</sup> hod
Oběd	11, <sup>00</sup> – 12, <sup>00</sup> hod
Večeře	16, <sup>30</sup> – 17, <sup>00</sup> hod

- 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 do 7,<sup>30</sup> hod. ráno v den, kdy nechťejí stravu odebrat.
- 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 CHDPS 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 podepsány 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, popř. ve zvlášť

odůvodněných případech, které jej k takovému kroku opravňují (viz Standard kvality č. 14. Nouzové a havarijní situace).

- 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, kotelna apod., nebo kde by svým vstupem narušovali soukromí druhých klientů.

#### **Ošetřovatelská a zdravotní 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 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 ošetřujícího lékaře. Klienti domova pro seniory se mohou nechat přeregistrovat k lékaři ve Valašské Bystřici, který do domova pravidelně dochází.
- Zdravotní personál zařízení dohlíží na zdravotní stav klientů a zajišťuje přípravu léků dle pokynů ošetřujícího lékaře.
- Klienti hlásí změnu svého zdravotního stavu ošetřujícímu 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 - 19 hod.
- Léky, inkontinenční pomůcky a další zdravotnické potřeby jsou hrazeny klientem.

#### **Návštěvní řád**

- Návštěvy jsou povoleny v průběhu celého dne bez omezení. Výjimkou jsou opatření nařízena hygienickou stanicí a nařízení vedoucí služby na doporučení hygienické stanice při hrozících epidemiích.
- Návštěvy by se měly zapsat při vstupu do návštěvní knihy. V čase 19 - 7 h je návštěva povinná se nahlásit sloužícímu personálu a oznámit předpokládanou dobu ukončení návštěvy.
- 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 veřejné prostory.
- Klienti i návštěvy musí respektovat noční klid od 22<sup>00</sup> hod do 6<sup>00</sup> hod.
- 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 nejsou omezeni ve vycházkách, hlavní vchodové dveře jsou během dne otevřeny, v případě jejich uzamčení je nutné použít zvonek.
- DPS VB je zamykán od 19,00 hod večer do 7,00 hod ráno, tj. po dobu noční směny, v tento čas je nutné použít zvonek a vyčkat příchodu personálu.

- Je doporučeno, aby klienti, nebo jejich zástupci, nahlásili svůj odchod, předpokládaný příchod i místo, kde budou pobývat personálu.
- 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 pravidelných poradách informuje klienty o aktualitách DPS VB, o plánovaných změnách a cílech, při kterých dává 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 pravidelně 1x za půl roku, vedoucí služby má právo z oprávněných důvodů termín porady změnit.
- 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 podat stížnost:**  
každý, kdo není spokojen s poskytovanou službou můžete si k tomu zvolit svého zástupce
- **Jak se stížnost podává:**  
osobně personálu domova, který si ji zapíše podle Vašeho přání  
telefonicky vedoucí služby Janě Řihákové, DiS. – tel. 571 646 501, mob: 603 549 618  
písemně  
formou dopisu na adresu: Valašská Bystřice 275, 756 27 Valašská Bystřice  
vhozením do schránky na podávání stížnosti (schránka je umístěna u hlavního vchodu po levé straně)  
e-mailem: jana.rihakova@valmez.charita.cz  
můžete využít Formulář pro podávání stížností, který je k dispozici v I. patře na nástěnce naproti výtahu  
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 Janě Řihákové  
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 dokumentováno  
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, máte právo být o této skutečnosti informováni na stížnost dostanete písemnou odpověď  
v případě Vašeho zájmu Vám následně odpověď objasníme v rozhovoru  
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:**  
*ředitel Charity Valašské Meziříčí Ing. Jiří Gavenda, Kpt. Zavadila 1345, 757 01 Valašské Meziříčí*  
*ředitel Arcidiecézní charity Olomouc Václav Kepřt, Arcidiecézní charita Olomouc, Křížkovského 6, 772 00 Olomouc*  
*vedoucí odboru sociálních věcí KÚ Zlínského kraje Mgr. Jana Chovancová, tř. T. Bati 21, 761 90 Zlín*  
*veřejná ochránkyně práv Mgr. Anna Šabatová, Ph.D., Údolní 39, 602 00 Brno*

#### **Úschova financí a cenného majetku**

- Za veškerý svůj majetek, cennosti a peníze si klienti zodpovídají sami. Doporučuje se tedy mít u sebe přiměřené množství.
- Na pokoji mají klienti 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 sepíše věci, které si klient 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.
- V případě úmrtí je potřeba pokoj vyklidit do 3 dnů.

#### **Výpovědní důvody poskytovatele**

- V případě, že klient hrubě nebo opakovaně porušuje Domácí řád, může mu být po nejvýše 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 a jejich příloh.
- Mezi hrubé porušování povinností mimo jiné patří:
- Zamlčování důležitých skutečností, které jsou významné pro přijetí klienta do DPS VB.
- Narušování mezilidských vztahu a spolužití, včetně narušování pořádku v DPS VB, napadání zaměstnanců (verbálně, fyzicky aj.) nebo jiných klientů, návštěv klientů apod. Pokud jednání nebo chování klienta je natolik závažné a spadá do pravomoci Policie ČR, je personál povinen učinit příslušné oznámení.

#### **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.