

Domácí řád

Pravidla vzájemného soužití při poskytování a využívání sociálních služeb v Domově pro seniory Trutnov.

Pracoviště R.Frimla 936



Pracoviště Dělnická 162



Pravidla vzájemného soužití při poskytování a využívání sociálních služeb stanoví rozsah a způsob poskytovaných sociálních služeb, práva a povinnosti uživatelů, základní podmínky pro soužití uživatelů a také požadavky na poskytovatele zařízení s cílem klidného soužití a tím dosažení stanovených cílů a poslání domova.

Pravidla vycházejí z principů zachování lidské důstojnosti, z respektu k jejich názorům a rozhodnutím, kladou důraz na dodržování lidských a občanských práv.

Stanovená pravidla jsou závazná pro všechny uživatele, ale i zaměstnance domova.

Posláním organizace je poskytování a zajištění sociálních služeb na takové úrovni, která umožní uživateli prožít aktivní a důstojné stáří v prostředí a za podmínek, které se v co největší míře přibližují přirozenému prostředí vlastního domova.

Hlavním cílem je zachování kvality života poskytováním služeb, které zajistí uživateli potřebnou podporu pro zlepšení nebo alespoň udržení soběstačnosti, schopností a dovedností, vycházejících z jeho individuálních potřeb, zvyklostí a přání, při zachování lidské důstojnosti a nezávislosti.

1. Nástup uživatele do zařízení

a) Smlouva o poskytnutí služby sociální péče

Služba se poskytuje na základě uzavřené smlouvy o poskytnutí služby sociální péče (dále jen smlouva) mezi poskytovatelem tj. Domovem pro seniory Trutnov (dále jen domov) a uživatelem Smlouva je uzavírána nejdéle v den nástupu uživatele do zařízení písemnou formou.

Smlouva obsahuje údaje o poskytovaných službách, cenách za tyto služby, způsob úhrady, práva a povinnosti uživatele a poskytovatele a dobu platnosti smlouvy. Bližší průběh a druh poskytovaných služeb je stanoven v individuálním plánu (IP). První IP spolu s uživatelem tvoří sociální pracovnice II.

b) Klíčový pracovník

Uživateli je přidělen klíčový pracovník, jehož úkolem je koordinovat služby poskytované uživateli v domově, všítat si jeho potřeb a přání, sledovat jeho spokojenost a hájit jeho zájmy. Vše je písemně zaznamenáno v IP, který klíčový pracovník spolu s uživatelem vytváří. Klíčovým pracovníkem je zaměstnanec domova. Uživatel má možnost, zvolit si v průběhu pobytu klíčového pracovníka sám.

2. Ubytování

a) Pracoviště R. Frimla 936

Domov je bezbariérový a má k dispozici dvoulůžkové a čtyřlůžkové pokoje se samostatným sociálním zařízením a předsíní. Součástí sociálního zařízení je sprchový kout, umyvadlo a WC.

U každého pokoje je prostorný balkon. Všechny pokoje jsou vybaveny stejným druhem nábytku, který splňuje požadavky a potřeby uživatelů naší cílové skupiny. Ubytování je nabízeno dle aktuálních kapacitních možností zařízení. Při ubytování uživatele do jednotlivých pokojů se přihlíží nejen k jeho přání, ale i k jeho zdravotnímu a psychickému stavu, pohybovým schopnostem a charakterovým vlastnostem.

Vybavení pokoje

Součástí poskytovaného ubytování je osobní užívání:

- polohovacího a zvedacího lůžka včetně kvalitní matrace, lůžkovin a povlečení
- úložného prostoru pro šatstvo a osobní věci uživatele - uzamykatelná šatní skříň s nástavcem, její součástí je uzamykatelná schránka.
- police nad postelí se zabudovaným osvětlením, přípojkou na TV, rádio a internet
- sluchátka dorozumivacího a signalizačního zařízení
- nočního stolku včetně jídelní desky
- čalouněného polokřesla a polohovacího křesla na kolečkách

Ostatní vybavení pokoje uživatel používá se svým (svými) spolubydlícími a po vzájemné dohodě s nimi (stůl, židle ap.) Totéž platí i pro užívání odkládací stěny, která je umístěná v předsíní. Nábytek umístěný na pokojích splňuje požadavky hygienické, zdravotní a manipulační pro osoby se sníženou soběstačností.

Věci a předměty přidělené uživatelům v jednotlivých pokojích zůstávají i nadále majetkem domova. Uživatelé jsou povinni s nimi šetrně zacházet a při trvalém odchodu z domova je vrátit ve stavu, který odpovídá délce jejich užívání.

Vybavit si pokoj vlastním nábytkem není z provozních důvodů možné.

b) Pracoviště Dělnická 162

Domov je bezbariérový má k dispozici jedno-, dvou-, třílůžkové pokoje se samostatným sociálním zařízením a předsíní.

Všechny pokoje jsou vybaveny stejným druhem nábytku, který splňuje požadavky a potřeby uživatel naší cílové skupiny. Ubytování je nabízeno dle aktuálních kapacitních možností zařízení. Při ubytování uživatele do jednotlivých pokojů se přihlíží nejen k jeho přání, ale i k jeho zdravotnímu a psychickému stavu, pohybovým schopnostem a charakterovým vlastnostem.

Vybavení pokoje

Součástí poskytovaného ubytování je osobní užívání:

- polohovacího a zvedacího lůžka včetně kvalitní matrace, lůžkovin a povlečení
- úložného prostoru pro šatstvo a osobní věci uživatele - uzamykatelná šatní skříň s nástavcem
- police nad postelí, závěsné lampičky, sluchátka dorozumivacího a signalizačního zařízení
- uzamykatelného nočního stolku včetně jídelní desky
- čalouněného polokřesla a polohovacího křesla na kolečkách

Ostatní vybavení pokoje uživatel používá v případě ubytování na více lůžkovém pokoji spolu se svými spolubydlicími a po vzájemné dohodě s nimi (stůl, křesla, židle ap.). Totéž platí i pro užívání chladničky, odkládací stěny a botníku, které jsou umístěné v předsíní a určené pro uživatele celé obytné jednotky. Nábytek umístěný na pokojích splňuje požadavky hygienické, zdravotní i manipulační pro osoby se sníženou soběstačností

Věci a předměty přidělené uživatelům v jednotlivých pokojích zůstávají i nadále majetkem domova. Uživatelé jsou povinni s nimi šetrně zacházet a při trvalém odchodu z domova je vrátit ve stavu, který odpovídá délce jejich užívání.

Vybavit si pokoj vlastním nábytkem není z provozních důvodů možné.

c) Co je možné si do domova přinést

Drobné věci a předměty

Uživatelé mají možnost doplnit si pokoj vlastními oblíbenými předměty ke zlepšení vzhledu interiéru pokoje. Na pokoji může uživatel využít prostoru kolem své postele na umístění obrázků, fotografií, hodin, upomínkových předmětů a živých nebo umělých květin, které neohrožují bezpečnost uživatele ani dalších osob a odpovídají hygienickým normám. Vlastní předměty je nutné označit osobním číslem nebo jménem uživatele, aby nedošlo k záměně.

Květinová výzdoba a slunečníky na balkonech jsou povoleny pouze v případě řádného zabezpečení proti pádu, odfouknutí. Upevnění zabezpečí technický pracovník domova.

Vlastní balkónový nábytek uživatele domov v zimním období neuskładňuje.

Je zakázáno na pokojích vrtání, zatlukání hřebíků, lepení nebo jiné způsoby upevňování předmětů jak uživateli, tak jejich rodinou. Tyto úkony může provádět pouze pracovník zařízení.

- **Vlastní elektrospotřebiče**

Provozování vlastních elektrospotřebičů uživatelem musí být v souladu s předpisy požární ochrany a bezpečnosti práce závaznými pro poskytovatele, na vlastní odpovědnost uživatele. Jejich užívání nesmí ohrozit ani omezovat ostatní spolubydlící. Jedná se zejména o používání vlastní lampičky, varné konvice, vysoušeče vlasů, elektrického holicího strojku, drobné masážní přístroje apod.

Uživatel je povinen každý rok doložit doklad o provedené revizi elektrického zařízení. Opravy těchto spotřebičů si uživatel zajišťuje a hradí sám. Domov může stanovit poplatek za používání vlastního elektrického spotřebiče. Umístění vlastní chladničky v prostoru pokoje není z prostorových a bezpečnostních důvodů možné.

- **Televize, rádio, video, počítač**

Používat vlastní televizor, rádio, videorekordér apod. je možné, avšak na více lůžkovém pokoji nesmí rušit ostatní spolubydlící. Vhodnější je poslech pouze s bezdrátovými sluchátky a vždy se souhlasem ostatních spolubydlících.

Za vlastní přijímače na pokoji si opravy a telekomunikační poplatky hradí uživatel sám. Další povinností je také každý rok doložit doklad o provedené revizi elektrického zařízení.

Na jednom pokoji je povolena pouze jedna televize. Nevhodnější umístění televize je na držáku připevněném na zdi. Upevnění a napojení zabezpečí technický pracovník.

- **Lůžkoviny, textilní vybavení pokoje**

Součástí ubytování je poskytování lůžkovin a ostatního textilního vybavení pokoje (záclony, ubrusy, přehozy apod.). Praní lůžkovin a bytových textilií provádí zařízení ve vlastní prádelně.

Na pokoji je použití vlastních textilií možné pouze po dohodě s ostatními spolubydlícími.

d) Úklid v pokoji uživatele

- Na pokojích se provádí denně větrání a úklid pracovníky zařízení. Uživatelé jsou povinni umožnit pracovníkovi provést požadovaný úklid. Dobu úklidu si může uživatel s pracovníkem dohodnout, mohou se také podle svých schopností do úklidu zapojit (větrání, zalévání květin, utírání prachu apod.). Pokud si uživatelé na jednolůžkových pokojích nepřejí provádění úklidu pracovníkem zařízení, musí si úklid provádět sami nebo za pomoci své rodiny.
- Úklid uvnitř nočních stolků, šatních skříní, skříněk a ostatních míst, kde jsou uloženy osobní věci uživatele, si provádí uživatelé sami. V případech, kdy uživatel není schopen úklidu nebo udržování pořádku osobních věcí z důvodu zhoršení zdravotního stavu, napomáhá těmto úkonům personál (klíčový pracovník) za přítomnosti uživatele, nebo tento úklid provádí rodina.
- Shromažďuje-li uživatel věci, které podléhají zkáze, zapáchají apod., zasahuje personál, který je povinen takové předměty za přítomnosti uživatele odstranit.
- Provádění úklidu na pokoji v době nepřítomnosti uživatelů je bez dohody nepřípustné. Uživatel má právo vyjádřit svůj souhlas či nesouhlas s prováděním úklidu v době jeho nepřítomnosti na pokoji.

e) Praní, žehlení, oprava prádla a šatstva uživatele

- Poskytovatel zajišťuje pro uživatele praní a žehlení osobního prádla a šatstva. Sběr prádla a šatstva k vyprání probíhá na odděleních každý den v dopoledních hodinách. V průběhu dne mají uživatelé možnost odložit špinavé prádlo na určené místo do nádoby, kterou mají k dispozici na svých pokojích. Bližší podmínky ukládání, sběru a předávání prádla řeší samostatný pokyn.

- Uživatel může také předat prádlo a šatstvo k vyprání osobně v doprovodu personálu, každý pracovní den (13 – 14 hod.). Jedná se pouze o prádlo a šatstvo, které potřebuje zvlášť šetrné praní a sušení – vlna, hedvábí apod.
- Domov rovněž zajišťuje drobné opravy prádla a šatstva, nikoliv však přešívání. Čistírnu a opravu obuvi si hradí uživatel sám.

f) Ukládání osobních věci a ošacení uživatele

- Na uložení osobních věci má uživatel k dispozici uzamykatelnou skříň s nástavcem a noční stolek.
- Z důvodu zamezení záměny nebo ztráty osobních věcí uživatele je důležité čitelné označení již při nástupu, a poté vždy při zakoupení nebo doplnění osobních věcí uživatele. Věci jsou opatřeny označením, na kterém se domov s uživatelem dohodl před nástupem. **Uživatel dbá na to, aby jeho osobní věci byly vždy řádně a čitelně označeny.**
- **Pokud uživatel odmítá označení prádla, není personál schopen zaručit** vrácení ošacení, obuvi a prádla zpět k uživateli. Neoznačené ošacení, ke kterému se déle než měsíc žádný z uživatelů či příbuzných nehlásí, je postupně zlikvidováno.
- **Při nákupu oblečení od prodejců v domově nebo prostřednictvím pracovníka jinde v obci, domov označení tohoto nového ošacení zajistí.**
- Pokud klíčový pracovník zjistí, že množství ošacení a obuvi je neúměrné úložnému prostoru, který má uživatel k dispozici, upozorní sociální pracovníci. Ta písemně vyzve uživatele popř. jeho rodinu k vyjádření, jak chce s přebytečnými věcmi naložit.
- Pokud množství, druh nebo velikost oblečení neodpovídá současné potřebě uživatele, je vyzván klíčovým pracovníkem k vhodnosti doplnění potřebného ošacení. Klíčový pracovník může být uživateli při tomto úkonu nápomocen.

g) Uzamykání pokojů

Uživatelé jsou seznámeni s možností obdržet klíč od pokoje a tím mít možnost uzamykat při odchodu svůj pokoj. Na více lůžkových pokojích je nutná domluva spolubydlících. Při přidělování klíče je důležité posouzení a vyhodnocení všech rizik z hlediska zdravotního stavu uživatele.

Uživatelé jsou povinni šetřit jak majetek domova, tak i ostatních uživatelů. Zároveň musí být ke svým spolubydlícím a okolí ohleduplní a neporušovat níže uvedené zásady v zájmu bezpečnosti a hygieny.

Dodržujte

- **Zákaz kouření** - přísný zákaz kouření na pokojích a společných prostorech v celé budově domova včetně balkonů u pokojů mimo vyhrazených prostor.
Pracoviště R. Frimla – má vyhrazený prostor na bočních balkonech.
Pracoviště Dělnická – má vyhrazený prostor v kuřárně v mezipatře a na terase.
- **Zákaz manipulace s otevřeným ohněm (zákaz zapalovat svíčky).**
- **Nepoužívat elektrické spotřebiče mimo spotřebičů uvedených výše (zákaz vařičů, ponorných vařičů, vlastních lednic apod.).**
- **Nechovat a nepřechovávat žádná živá zvířata.**
- **Nemít u sebe zbraně.**

- Neukládat věci neznámého složení a původu, věci životu a zdraví nebezpečné (chemikálie).
- Neskladovat věci hygienicky závadné a nepřechovávat věci, které byly označeny za nežádoucí.
- Neskladovat nadměrné množství potravin, prázdných lahví, alkoholu, piva a zabírat tím místo, které je určeno také pro ostatní uživatele.
- Neukládat potraviny na venkovní i vnitřní parapety oken z bezpečnostních a hygienických důvodů. K ukládání potravin jsou k dispozici lednice.
Pracoviště R. Frimla má společné lednice umístěné na čajových kuchyňkách v každé sekci na jednotlivých odděleních.
Pracoviště Dělnická má lednice umístěné v každé ubytovací jednotce.
Nevyhazovat předměty, odpadky nebo jídlo z oken nebo balkónů.

h) Změny ubytování v průběhu pobytu

- **Z podnětu uživatele**
Poskytovatel může, pokud mu to kapacitní a provozní podmínky umožňují, vyhovět žádosti uživatele o ubytování na jiném pracovišti poskytovatele, v jiném pokoji nebo s jiným spolubydlícím. Žádosti na změnu jsou evidovány u sociální pracovnice II. a výběr je proveden na základě naléhavosti (neshody na pokoji, zdravotní stav apod.).
- **Z podnětu poskytovatele**
Poskytovatel může v případě dlouhodobého zhoršení zdravotního stavu po dohodě s lékařem a na základě zhodnocení týmu (sociální pracovnice, vedoucí úseku přímé péče, klíčový pracovník, osoba blízká) přestěhovat uživatele na odpovídající pokoj nebo pracoviště poskytovatele z důvodu zajištění potřebné péče. Bližší podmínky stanoví samostatný pokyn.

Po konzultaci s odborníkem (psycholog) a na základě zhodnocení týmu (klíčový pracovník, sociální pracovnice, vedoucí oddělení vedoucí úseku přímé péče), může poskytovatel v případě neustálých konfliktů přestěhovat uživatele na jiný pokoj v rámci oddělení nebo pracoviště poskytovatele. Hlavním důvodem je zajištění klidného soužití a dodržování osobních práv ostatních uživatelů.

Pokud dojde k přestěhování uživatele z podnětu domova, je s důvodem předem seznámen uživatel i jeho rodina.

i) Přihlášení k trvalému pobytu

Pokud bude mít uživatel zájem o přihlášení k trvalému pobytu na adresu příslušného pracoviště poskytovatele, sociální pracovnice s jeho souhlasem zajistí vše potřebné k přehlášení trvalého pobytu.

3. Stravování

Domov má vlastní stravovací provoz na pracovišti R. Frimla ve kterém se připravují denní jídla v souladu se zásadami správné výživy, s ohledem na věk a zdravotní stav uživatel. Na pracoviště Dělnická se jídla z tohoto pracoviště dováží.

Domov zajišťuje pro uživatele celoroční a celodenní stravování. O potřebnosti dietního stravování rozhoduje lékař. Bez jeho ordinace se dietní stravování neposkytuje.

Z provozních důvodů není možné poskytovat výběr z více druhů jídel

Poskytovatel zajišťuje pro uživatele stravu normální. Na základě ordinace lékaře je poskytována dieta šetřící a diabetická. Vyžaduje-li to zdravotní stav uživatele je dále strava upravena na mletou popř. kašovitou nebo mixovanou.

Uživatel má právo odmítnout dietní stravu a odebírat stravu „normální“. Vedoucí oddělení upozorní uživatele na možné komplikace v důsledku nedodržování dietního režimu, ale rozhodnutí samotné závisí na uživateli - postup řeší samostatný pokyn.

Jídelní lístek na období jednoho týdne pro každý druh stravy, normální, šetřící, diabetickou je vyvěšen na informačních tabulích na jednotlivých odděleních. Bližší podmínky, zvyklosti a přání jsou uvedeny v individuálním plánu každého uživatele.

Jednotlivá denní jídla se podávají na jídelně nebo na pokojích dle potřeb uživatelů. Jídla se podávají podle stanoveného časového harmonogramu. Pokud uživatel projeví zájem odebrat jídlo v jinou dobu je mu po předchozí dohodě s personálem vyhověno.

Domov zajišťuje pro uživatele sladký a hořký čaj v dostatečném množství. Tekutiny jsou k dispozici v nápojových termosech ve společných jídelnách. Špatně pohyblivým uživatelům zajišťuje dostatek nápojů během celého dne ošetřující personál.

Potraviny a jídlo v přiměřeném množství si mohou obyvatelé ukládat na místa k tomu určená a to tak, aby uložení odpovídalo základním hygienickým podmínkám. (skříňky, chladničky)

Zbytky jídel se ukládají do nádob k tomu určených. Ukládání zbytků jídel zejména na pokojích v před síních, chodbách není přípustné. V žádném případě se nesmí vyhazovat z oken a splachovat do WC.

Uživatelé mají možnost vyjadřovat se ke kvalitě, složení a ke způsobu podávání jídel prostřednictvím Knihy přání a připomínek ke stravování, která je uložena přímo na jídelnách jednotlivých oddělení. Do této knihy jsou také zaznamenány odpovědi příslušného pracovníka, který podnět řešil a vyvodil opatření.

Podněty se řeší ve stravovací komisi, která se schází pravidelně 1x za měsíc.

Doba podávání jídel

Pracoviště R. Frimla 936		
<i>Druh jídla</i>	<i>Jídelna</i>	<i>Pokoje</i>
Snídaně	8.00	8.15
Oběd	11.45	12.00
Svačina	14.30	14.30
Večeře	17.30	17.45
II večeře		19.30

<i>Pracoviště Dělnická 162</i>		
<i>Druh jídla</i>	<i>Jidelna</i>	<i>Pokoje</i>
Snídaně	8.15	7.45
Oběd	12.15	11. 45
Svačina	15.00	15.15
Večeře	18.00	17.30
II večeře		19.30

Podávání jídla mimo tuto stanovenou dobu je možné po dohodě s personálem.

4. Zdravotní péče

a) Zdravotní péče

- Domov poskytuje uživatelům zdravotní péči v úrovni odbornosti všeobecné sestry na základě ordinace lékaře.
- Domov zajišťuje uživatelům zdravotní péči na úrovni ošetrovatelské péče, kterou poskytují sestry s odbornou způsobilostí v rámci ošetrovatelské praxe, což je praktické uskutečňování činností sestry na základě ordinace lékaře a činností, které sestra iniciuje sama na základě svých znalostí a schopností.
- Domov poskytuje a zajišťuje uživatelům ošetrovatelskou péči, odpovídající jejich zdravotnímu stavu a potřebám nepřetržitě 24 hodin denně vlastními zaměstnanci.
- Uživatelé se při nástupu podrobí vstupní prohlídce, dále pak pravidelným preventivním prohlídkám. Vyšetření a ošetření v době nemoci nebo úrazu. Uživatelé by měli ve vlastním zájmu dodržovat léčebný režim doporučený lékařem, zdravotnickými pracovníky a užívat předepsané léky a léčiva. Léky a léčiva zakoupené z vlastního podnětu je vhodné užívat až po konzultaci s lékařem.
- Potřebu lékařského vyšetření nebo ošetření hlásí uživatel vedoucí oddělení úseku přímo obslužné péče. Službukonající personál sám upozorní na změny zdravotního stavu u uživatelů, kteří nejsou schopni tyto změny oznámit sami.
- Vlastní úraz nebo úraz jiné osoby hlásí uživatel ihned všeobecné sestře nebo jinému pracovníkovi domova.
- Pokud jsou uživatelům podávány léky zdravotnickým personálem, všechny léky jsou uloženy na inspekčním pokoji v lékárně v košíku označeném jménem uživatele. Léky, které jsou naordinovány lékařem a není nutné podání všeobecnou sestrou, má možnost mít uživatel u sebe.
- Uživatelé jsou povinni podstoupit úkony, které v souvislosti s pobytem v domově stanoví zákonné normy (očkování, dezinfekční opatření apod.)
- Uživatel, který onemocněl a jeho zdravotní stav vyžaduje zvýšenou ošetrovatelskou péči, je po nezbytnou dobu umístěn na pokoji k tomuto účelu určeném. Rodina uživatele bude s touto skutečností seznámena.
- Rehabilitace je poskytována uživatelům vlastními pracovníky, dle provozních možností a na doporučení praktického případně odborného lékaře.

b) Zajištění lékařské péče

- Na obou pracovištích Domova pro seniory Trutnov ordinuje praktický lékař, který má v zařízení ordinační hodiny 1x týdně. Pokud se uživatel rozhodne, že bude využívat služeb

tohoto lékaře, má možnost se u něho po nástupu na příslušné pracoviště poskytovatele zaregistrovat. Administrativní úkony s tím spojené zajistí vedoucí oddělení.

- Uživatelé mají možnost zvolit si vlastního praktického lékaře za předpokladu, že veškeré výdaje s tím spojené si zajistí a uhradí sami (dopravu do ordinace a případný doprovod si zajišťuje uživatel sám nebo jeho rodina).
- Při úrazu nebo náhlém zhoršení zdravotního stavu jsou pracovníci přímé péče povinni provést potřebná opatření, popř. přivolat lékaře. Následně pokud je to možné, po dohodě s uživatelem, informovat rodinu.

c) Zajištění vyšetření, dopravy a doprovodu k odbornému lékaři

- Na obě pracoviště Domova pro seniory Trutnov dochází odborný lékař – psychiatr dle potřeby. Vyšetření u ostatních odborných lékařů (oční, neurolog, stomatolog, gynekolog apod.) je zajištěno na doporučení ošetřujícího lékaře.
- Praktický lékař doporučí pro vyšetření vhodného odborného lékaře nebo zdravotnické zařízení v nejbližším okolí. Uživateli, pokud to vyžaduje jeho zdravotní stav, je poskytnuta doprava sanitou a případný doprovod, který zajišťuje zařízení ve spolupráci s rodinou. Pokud si chce uživatel zvolit odborného lékaře nebo zdravotnické zařízení v nespádové oblasti, musí si dopravu a doprovod zajistit sám nebo jeho rodina. Stejně podmínky platí pro umístění ve zdravotnickém zařízení.

d) Zajištění léčiv

- Poskytovatel se zavazuje, že zajistí léky a zdravotnický materiál, který lékař uživateli předepíše donáškou z lékárny nebo zdravotnického skladu.
- Doplatky za léky jsou hrazeny uživatelem. Volně prodejné léky jsou uživateli zajišťovány pouze po dohodě se zdravotnickým personálem. Veškeré další léky, které užívá a nejsou zaznamenány ve zdravotní dokumentaci (např. získané od příbuzných), je vhodné nahlásit vedoucí oddělení úseku přímo obslužné péče.

5. Péče o čistotu a hygienu

V domově pečují uživatelé podle svých schopností a možností o osobní hygienu, o čistotu prádla, oděvu a obuvi, o celkový pořádek na pokojích a v dalších společných prostorech, které používají.

Při snížené soběstačnosti přebírá péči o hygienu uživatele přímo obslužný personál v rozsahu, na kterém se s uživatelem dohodne. Rozsah a způsob zajištění těchto služeb je upřesněn v individuálním plánu.

Nesoběstační uživatelé se minimálně jednou za týden za dohledu nebo pomoci pracovníků domova sprchují nebo koupou (dle vlastního přání). Pokud to provozní podmínky dovolí, určí si po dohodě s personálem den v týdnu a hodinu.

Soběstační uživatelé mají možnost:

- Na pracovišti R. Frimla 936 - mají možnost sprchování denně ve sprchách, které jsou součástí pokojů s ohledem na svého spolubydlícího. Mají možnost použití vany ve společné

koupelně v době od 8.00 – 20.00 hodin s ohledem na provoz oddělení po dohodě s personálem.

- Na pracovišti Dělnická 162 - mají možnost sprchování nebo použití vany ve společných koupelnách v době od 8.00 – 20.00 hod. s ohledem na provoz oddělení po dohodě s personálem.
- Hygienické potřeby jako mýdlo, zubní pastu, šampon na vlasy, krém na tělo a ruce, toaletní papír si hradí uživatel ze svých prostředků.
- Součástí osobní hygieny je i holení (zajišťuje personál nebo po dohodě rodina). Stříhání a úpravu vlasů (zajišťuje kadeřnice). Stříhání nehtů na rukou (zajišťuje personál nebo rodina), úpravu nehtů na nohou (zajišťuje pedikérka).
- Osobní prádlo si uživatelé vyměňují dle potřeby. Znečištěné prádlo mají možnost předat personálu každý den.
- Praní, žehlení a opravu osobního prádla uživatele zajišťuje domov. Pro vlastní přepírání a sušení většího množství osobního prádla nejsou v domově podmínky a proto není umožněno. Na pracovišti R. Frimla 936, je možné použít automatickou pračku umístěnou v čajové kuchyňce pouze v rámci pracovní terapie za účasti pracovníka. Prací prostředek si hradí uživatel sám.
- Uživatelé jsou povinni za pomoci příbuzných nebo prostřednictvím klíčového pracovníka domova doplnit potřebné množství šatstva nebo prádla, které musí být označené a zapsané do seznamu věcí.
- Uživatelé jsou povinni dodržovat pořádek a čistotu v osobních věcech, zejména ve skříních a nočních stolcích. Pokud toto nezvládají sami, požádají o pomoc klíčového pracovníka. Pokud v souvislosti s nedostatečnou čistotou a pořádkem vzniká v pokoji zápach, plísně apod., je personál oprávněn pořádek a hygienu obnovit bez souhlasu uživatele, avšak taktně s povinností zachovat jeho důstojnost.
- Domov respektuje soukromí uživatelů, ale pokud to situace vyžaduje, může personál z hygienických důvodů provádět kontroly pořádku a čistoty v osobních věcech a ve skříních. Uživatelé jsou povinni tuto kontrolu umožnit.

Zákaz kouření – platí ve všech prostorech domova s výjimkou vyhrazených prostor.

Nedodržuje-li uživatel čistotu, osobní hygienu a zákaz kouření na pokoji, chodbě nebo balkonech u pokojů a to tak, že tím omezuje ostatní uživatele, je to důvod pro ukončení služby.

POZOR :

Na pracovišti R. Frimla se při kouření a manipulaci s otevřeným ohněm aktivuje požární signalizace.

6. Ostatní služby

a) Jednání s úřady, institucemi, korespondence

Styk a jednání s institucemi, úřady, zájmovými organizacemi, orgány veřejné moci, bankou, obstarávání služeb, vyplnění dokumentů a tiskopisů zajišťuje:

- uživatel samostatně
- rodina uživatele či jiná blízká osoba, tyto osoby kontaktuje sociální pracovník a sdělí požadavek uživatele
- pracovník zařízení v rámci svých odborných znalostí
- odborník zvnějšku (advokát, notář). Kontakt s daným odborníkem na žádost uživatele zprostředkuje sociální pracovnice.

Poskytovatel na základě požádání uživatele bude prostřednictvím sociálního pracovníka pomáhat při vyřizování jeho osobní i úřední korespondence.

b) Kadeřnické a pedikérské služby

- Uživatel může využívat v plném rozsahu služeb, které v zařízení zajišťují cizí subjekty. Tyto služby si uživatel hradí sám ze svých prostředků.
- Kadeřnické a pedikérské služby v zařízení provádí pracovnice, která má platné oprávnění k provádění této činnosti (živnostenský list) a vypracovaný a schválený provozní řád Krajskou hygienickou stanicí pro činnost prováděnou přímo na pracovištích Domova pro seniory Trutnov.
- Kadeřnice a pedikérka dochází do zařízení nejméně 1x měsíčně dle zájmu. Uživatelé, kteří mají zájem o tyto služby, si je objednají. Pokud má uživatel zájem využívat výše uvedené služby jinde v obci, a doprovod není z provozních důvodů možný, musí si objednání této služby, dopravu i případný doprovod zajistit sám nebo prostřednictvím rodiny.

c) Zajišťování drobných nákupů potravin, drogerie, tisku apod.

- Uživatelé na pracovišti R. Frimla 936 mají možnost nakoupit si potraviny sami přímo v prostoru recepce domova. Pokud to zdravotní stav uživatele vyžaduje, provádí si nákup za pomoci personálu nebo si nákup u pracovníka oddělení objedná.
- Prodej je uskutečňován 2x týdně. Zboží je zde nabízeno v základním sortimentu a za nákupní cenu. Jedná se o nápoje, cukrovinky, drobnou drogerii apod. Pokud budou prováděny hromadně nákupy jinde v obci, budou uživatelům prováděny nákupy pouze pro jejich vlastní spotřebu v běžném sortimentu a v přiměřeném množství 1x týdně.
- Uživatelé na pracovišti Dělnická 162 mají možnost objednat si potraviny u pověřeného pracovníka. Jedná se o nápoje, cukrovinky, ovoce, zeleninu, zákusky, drobnou drogerii apod. Pověřený pracovník zajišťuje uživatelům nákupy pouze pro jejich vlastní spotřebu v běžném sortimentu a v přiměřeném množství 1x týdně.
- Uživatelé na pracovišti Dělnická 162 mají možnost nakoupit si potraviny sami přímo v suterénu domova. Prodej je uskutečňován 1x týdně. Zboží je zde nabízeno v základním sortimentu a za nákupní cenu. Jedná se o nápoje, cukrovinky, drobnou drogerii apod.

Zakoupené nebo objednané zboží si hradí uživatelé sami ze svých prostředků. Nákup bude proto proveden pouze v případě, že na požadovaný nákup má uživatel dostatek finančních prostředků.

d) Pomoc při zajišťování nákupů oblečení, obuvi a spotřebního zboží

- Pověřený pracovník (klíčový pracovník, ranní pracovník, sociální pracovnice, terapeut) je uživatelům nápomocný při nákupech oblečení, obuvi popř. spotřebního zboží od prodejců přímo v zařízení nebo v nejbližším okolí. Pokud chce uživatel provádět nákupy ve

vzdálenějších obchodech, musí si sám zajistit dopravu a doprovod rodiny. **Zakoupené zboží si hradí uživatel sám ze svých prostředků.**

e) Telefonování a přijímání hovorů

- Uživatel může používat vlastní mobilní telefon – na pokoji s ohledem na spolubydlící
- Prostřednictvím službukonajícího pracovníka – přes linku domova (přenosný telefon). Pracovník zaznamená do sešitu jméno uživatele, volané číslo a datum. Vyúčtování úhrad za volání se provádí 1x měsíčně dle podrobného výpisu.
- **Přijímat** hovory může uživatel pomocí dorozumívacího systému přímo na pokoji u své postele.

Nadstandardní služby může domov poskytovat, pokud to provozní podmínky dovolují, pouze jako fakultativní služby, za úhradu. Ceny fakultativních služeb, pokud je domov poskytuje, jsou součástí Ceníku poskytovaných služeb.

7. Společenská a kulturní činnost

Domov poskytuje uživatelům příležitost ke společenskému, kulturnímu a sportovnímu vyžití.

- Kulturní činnost je zajišťována domovem v zájmu rozvoje schopností uživatelů, estetického citění a zapojení do společenského života. Tuto činnost zajišťuje sociální úsek – terapeuti, sociální pracovníci ve spolupráci s pracovníky v přímé obslužné péči.
- Domov organizuje zájezdy, vycházky a návštěvy kulturních akcí. Ve společných prostorech či na zahradě organizuje různé společenské a kulturní akce a setkání dle zájmu uživatelů.
- Uživatelé mohou vznášet prostřednictvím pravidelných schůzek návrhy na jakékoliv další akce, o které by měli zájem. Realizace těchto akcí bude řešena dle provozní náročnosti.
- Podle svého zájmu a zdravotního stavu se uživatelé účastní kulturního a společenského života v domově např. společný poslech televize, rádia, předčítání knih a časopisů a jiných kulturních a společenských programů a setkání.
- Poskytovatel hradí část nákladů na akce z darů, pokud dary v dostatečné výši obdržel.
- Uživatelé si sami hradí náklady na kulturní a společenské akce, výlety apod., kterých se účastní. Informace o výši úhrady bude vždy podána prostřednictvím terapeutů nebo sociální pracovníci s dostatečným předstihem.
- S ohledem na roční období a schopnosti uživatelů je sestavován měsíční a týdenní plán činností. Nabídka individuálních, skupinových, jednorázových nebo pravidelných aktivit je uvedena v týdenním harmonogramu akcí, který je vyvěšen na jednotlivých odděleních.
- Poskytovatel zajistí doprovod na akci, podle vlastního výběru uživatelů, pouze v případě účasti nejméně tří uživatelů. Na akce většího charakteru (celodenní výlety) zajistí poskytovatel doprovod ve spolupráci s dobrovolníky a rodinou.

Akcí pořádaných domovem se mohou účastnit příbuzní a blízcí uživatele, a zajistit mu tak doprovod.

Knihovna

Součástí domova je knihovna, půjčování knih zabezpečuje terapeut. Vlastní knihy může uživatel mít v pokoji v přiměřeném počtu, odpovídajícímu možnosti jejich vhodného umístění.

Denní tisk a časopisy

Uživatelé mají možnost odebírat denní tisk a časopisy, které si hradí z vlastních prostředků. Mají možnost zřídit si pravidelnou donášku tisku do zařízení. Objednaný tisk roznáší na pokoj pověřený pracovník. Požadavek na zřízení předplatného sdělte sociální pracovníci.

8. Úschova cenných a jiných věcí

- Při nástupu nebo v průběhu pobytu v domově může uživatel požádat o převzetí drobných cenných osobních předmětů v přiměřeném množství, vkladních knížek a peněžní hotovosti do úschovy domova. O každém vložení a vyzvednutí cenností dostane uživatel potvrzení.
- Uživatel má možnost využít osobní hotovostní depozita (peněžní kartu). Na tato hotovostní depozita si uživatel může peněžní prostředky ukládat a vybírat přímo na pracovišti.
- **Hospodařit s finančními prostředky uživatele, které svěřil do úschovy domova, může pověřený pracovník pouze na základě žádosti nebo pokynu uživatele. Peněžní prostředky z této karty se použijí především na úhradu doplatků léků, hygienických potřeb, ošacení, služeb kadeřníka, pedikérky a jiných drobných výdajů.**
- Uživatel má možnost uložené peníze vybírat, ukládat nebo s nimi jinak disponovat. Požádali o to domov mu deponované cenné věci, vkladní knížky nebo peněžní hotovost vydá v plném rozsahu. Výběr uložených peněz v hodnotě větší než 15 000,- Kč a cenných věcí je nutné oznámit administrativní nebo sociální pracovníci nejméně dva dny předem. Přijetí potvrdí uživatel na předávacím dokladu.
- Bez plné moci udělené uživatelem k výplatě hotovosti, předání VK, nebo cenností **nemohou příbuzní s penězi ani s cennostmi manipulovat**. Jde-li o uživatele nezpůsobilé k právním úkonům o manipulaci s penězi a cennostmi rozhoduje jejich opatrovník.
- **Poskytovatel ručí za uložené finanční prostředky, vkladní knížky a drobné cenné osobní předměty a zavazuje se, že z vlastní vůle nepředá uložené finanční prostředky, vkladní knížky a drobné cenné osobní předměty jiné osobě než uživateli nebo jeho opatrovníkovi, je-li soudem stanoven popř. osobě na základě plné moci.**
- Uložené finanční prostředky, vkladní knížky a drobné cenné osobní předměty se stávají v případě úmrtí uživatele předmětem dědického řízení a budou vydány oprávněnému dědici na základě soudního usnesení.
- Požadavek na výběr z vkladní knížky je nutné nahlásit alespoň 3 pracovní dny předem sociální pracovníci nebo administrativní pracovníci, která zajistí případnou dopravu nebo doprovod uživatele do peněžního ústavu, pokud uživatel nemá příbuzné.
- Hrozí-li nebezpečí, poškození, zničení nebo ztráty věcí, které má uživatel u sebe, zajistí sociální pracovníci se souhlasem uživatele převzetí těchto věcí do úschovy domova. Není-li uživatel schopen souhlas vyslovit nebo doklady podepsat, převezme jeho věci a předá do úschovy pracovník přímé péče za účasti svědka.
- V nepřítomnosti uživatele nesmí ani jeho nejbližší příbuzní bez vědomí službukonajících pracovníků domova provádět jakoukoliv manipulaci s jeho osobními věcmi. Veškeré jeho osobní věci jsou uzamčeny v jeho skříni a klíč od skříně je v zalepené obálce uložen do tresorku na inspekčním pokoji až do doby návratu.

Uživatel je povinen z důvodu prevence ztráty či zničení svých věcí ukládat je na bezpečná místa (uzamykatelná schránka ve skříni, uzamykatelná skříň). Domov doporučuje si cennosti, vkladní knížky a část peněžní hotovosti předat do úschovy.

Uložení nebo vyzvednutí finančních prostředků může uživatel učinit ve stanovených pokladních hodinách nebo po dohodě s administrativní pracovnící, příp. sociální pracovnící, v jiném termínu.

Pokladní hodiny jsou stanoveny: PO – PÁ 07 – 14 hodin

9. Výplata důchodu do zařízení

- Uživatel má možnost využít služby výplaty důchodu v zařízení zasíláním výplaty důchodů hromadným seznamem z České správy sociálního zabezpečení na účet poskytovatele (Domova pro seniory Trutnov). Pokud se k tomuto způsobu výplaty důchodu uživatel rozhodne, je seznámen s pravidly výplaty hromadným seznamem do zařízení a svůj souhlas vyjádří písemně na stanoveném tiskopise.
- **Den splatnosti určený pro výplatu důchodu hromadným seznamem do zařízení je každého 15. dne v měsíci. Případně-li tento den v měsíci na sobotu, vyplácí se v pátek. Pokud případně tento den na neděli nebo svátek, vyplácí se následující pracovní den. V ostatních případech dle pokynu ČSSZ.**
- S písemným souhlasem uživatele jsou provedeny srážky z důchodu. Jedná se o částku úhrady za pobyt, spoření na vkladní knížky u peněžního ústavu, uložení peněžní hotovosti na peněžní kartu v zařízení popř. další požadavky.
- Důchod nebo zůstatek důchodu (po odečtení výše uvedených požadavků) vyplácí administrativní pracovníce a sociální pracovníce na pokojích uživatelů, aby byla zajištěna diskrétnost převzetí a bezpečné uložení. Uživatel na výplatní listině potvrdí podpisem přijetí a zároveň souhlas s případnými srážkami (spoření) a převezme výplatní pásku s podrobným rozpisem.
- Výplatní listinu podepíše pracovník, který provedl výplatu důchodů a případní svědci. Pracovníci zařízení oprávnění k výplatě důchodů (administrativní pracovníce, sociální pracovníce), jsou povinni zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, o kterých se dozvěděli jak při zpracování podkladů tak při výplatě důchodů.

10. Úhrada za poskytované služby

a) Úhrady za poskytované služby

- se řídí zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění a vyhláškou č. 505/2006 v platném znění, kterou se provádí zákon o sociálních službách

- Ceny služeb stanoví **Ceník úhrad za poskytované služby**, který schvaluje zřizovatel. Ke změnám ceníku může docházet během pobytu uživatele v Domově, vždy v souladu s právními předpisy a s ohledem na vývoj cen, které se promítají do ceny poskytovaných služeb. Změna výše úhrady za poskytované služby bude řešena dodatkem ke smlouvě o poskytnutí služby sociální péče.
- Každý uživatel má ve smlouvě o poskytnutí služby sociální péče uvedenou celkovou výši a způsob placení úhrady za pobyt. Přílohou smlouvy je také rozpis služeb a výpočet úhrady za tyto služby na kalendářní měsíc.

b) Výpočet úhrady za pobyt

Měsíční výše úhrady se skládá:

- z denní úhrady za ubytování a stravování, násobeno 30 (každý kalendářní měsíc je považován jako 30 denní)

- z částky úhrady za péči (ta je hrazena z příspěvku na péči v přiznané výši)
- z částky za případné fakultativní služby, které jsou uvedeny ve smlouvě, pokud je domov poskytuje.

Pokud uživateli po zaplacení úhrady za ubytování a stravování za kalendářní měsíc nezůstane částka ve výši alespoň 15 % jeho měsíčního příjmu, částky úhrady se sníží. Částku, o kterou bude úhrada snížena, může poskytovatel požadovat dle § 71, odst. 3 zák. č. 108/2006 Sb. od osob blízkých uživatele popř. dalších osob na základě dohody o spoluúčasti na úhradě nákladů za ubytování a stravování.

Pokud je s uživatelem uzavřena smlouva o poskytnutí služby sociální péče v průběhu měsíce, hradí úhradu v tomto měsíci za ubytování, stravování a péči pouze za dny pobytu v zařízení.

b) Způsob platby

Měsíční částku stanovenou za ubytování a stravování je možné hradit způsobem, který si uživatel dohodne ve smlouvě. Jedná se o jednu z těchto možností.:

- Současně s převzetím důchodu, kdy důchod nebude vyplácen celý, ale na základě písemného souhlasu uživatele ponížený o úhradu za pobyt.
- Platbou v hotovosti v pokladně domova dle stanoveného termínu splatnosti ve smlouvě o poskytnutí služby sociální péče a v době pokladních hodin.
- Platbou bezhotovostní na účet zařízení dle stanoveného termínu splatnosti ve smlouvě.

Měsíční částku za poskytovanou péči hradí uživatel poskytovateli dle zákona 108/2006, Sb ve výši přiznaného příspěvku na péči, a to způsobem, který je uvedený ve smlouvě.

11. Doba klidu v domově

- Doba nočního klidu je doba, při které nesmějí být uživatelé rušeni s výjimkou nutného podání léků nebo poskytnutí neodkladné ošetrovatelské nebo lékařské péče a šetrných kontrol personálu.
- **Tato doba je od 22.00 hodin – 07.00 hodin**
- V jídelnách a dalších společných prostorech mohou uživatelé sledovat vysílání televize či poslouchat rozhlas v přiměřené hlasitosti a číst si neomezeně.
- Uživatelé na více lůžkových pokojích mají možnost sledovat televizi nebo poslouchat rádio po dohodě a se souhlasem spolubydlících i v době stanovené pro noční klid.

12. Vycházky mimo areál domova

Za vycházku se považuje pobyt uživatele mimo domov v průběhu jednoho dne.

- Vycházky a pobyt mimo areál domova nejsou omezovány.
- **Vzdaluje-li se však uživatel mimo areál domova je vhodné o této skutečnosti popř. i o cíli a předpokládané době návratu informoval službukonajícího pracovníka z důvodu vlastní bezpečnosti.**
- Pokud je uživatel při odchodu nepřiměřeně oblečen nebo nedůstojně upraven, je na tuto skutečnost pracovníky upozorněn.
- Pokud to vyžaduje zdravotní stav uživatele, a vycházky nedoporučí lékař, je prostřednictvím kteréhokoliv pracovníka upozorněn na možné následky při nedodržení doporučení lékaře.

- Ředitel domova nepovolí vycházky z důvodu nařízených karanténních opatření, stavu ohrožení apod.
- Službu konající personál uživatele upozorní na možná rizika a nebezpečí - nepříznivých povětrnostních podmínek (náledí, silný vítr) nebo hrozí-li jiné nebezpečí a vycházky nedoporučí.

13. Pobyt uživatele mimo domov

a) Za pobyt mimo domov se považuje pobyt uživatele mimo Domov, který trvá minimálně jeden kalendářní den od 00,00 – 24,00 hod.

- Uživatel po předchozím oznámení pobývá mimo domov, pokud tomu nebrání současné zdravotní důvody.
- Pobyt mimo Domov bude umožněn kdykoliv, pokud bude zřejmé, že se uživatel na dovolené dokáže o sebe alespoň částečně postarat sám nebo bude-li o něj prokazatelně postaráno. Ve sporných případech vyplní Domov s uživatelem prohlášení, ve kterém označí osobu, která mu bude po dobu pobytu mimo domov poskytovat péči.
- Uživatel si na dobu pobytu mimo domov vyžádá předepsané léky a před odchodem na dovolenou si dohodne se sociální pracovníci bližší podmínky týkající se financí, poštovních zásilek, apod. v době jeho nepřítomnosti.
- Vzhledem k cílové skupině uživatelů, pobyt mimo domov v počtu 90 dní za kalendářní rok s výjimkou umístění ve zdravotnickém zařízení, je důvodem k přezkoumání účelnosti a vhodnosti poskytování služeb sociální péče.

b) Vrácení úhrady

Za pobyt mimo Domov uživateli náleží vrácení poměrné části výše úhrady (vratky) za těchto podmínek: Vrací se částky pouze za celé kalendářní dny.

Musí se jednat o **předem oznámený pobyt** mimo Domov.

Za předem oznámený pobyt mimo domov se rozumí:

- Za předem oznámený pobyt mimo domov ve všední (pracovní) den se považuje ten, který je oznámený ústně, písemně nebo telefonicky nejméně den předem **do 9.00 hod.**
- Za předem oznámený pobyt mimo domov se v sobotu, neděli + pondělí považuje oznámení ústní, písemné nebo telefonické vždy do pátku do 9.00 hod.
- Pobyt ve zdravotnickém zařízení se považuje vždy za předem oznámený.
- Pobyt mimo ústav se hlásí u vedoucí příslušného oddělení úseku přímo obslužné péče.

Pobyt mimo ve dnech	Pondělí	Úterý	Středa	Čtvrtek	Pátek	Sobota	Neděle
Den odhlášení hod.	Pátek Do 9.00	Pondělí Do 9.00	Úterý Do 9.00	Středa Do 9.00	Čtvrtek Do 9.00	Pátek Do 9.00	Pátek Do 9.00

V případě předem oznámeného pobytu mimo domov a za předpokladu zaplacení zálohy na poskytované služby v plné výši se uživateli vrací:

- Dovolená - dle počtu kalendářních dnů – den odchodu a příchodu se nepočítá.

- ✓ částka za stravování ve výši hodnoty potravin
- ✓ 20% částky za úhradu za ubytování
- ✓ Příspěvek na péči –

Přiznán a vyplácen - vrací se dle počtu dní pobytu mimo

Přiznán ale zatím nevyplácen – nevrací se (ani při zpětném jednorázovém doplatku)

- Ve zdravotnickém zařízení dle počtu kalendářních dnů: - den odchodu a příchodu se nepočítá
- ✓ částka za stravování ve výši hodnoty potravin
- ✓ 20% úhrady za ubytování
- ✓ Příspěvek na péči se nevyplácí

2. Uživateli náleží vrácená částka za neposkytnuté služby pouze v případě, že za tyto služby již zaplatil. Pokud byla měsíční úhrada za služby z důvodu nedostatečné výše příjmů snížena, bude vratka vypočítána s ohledem na tuto skutečnost.

• Způsob vyúčtování

1. Vyúčtování služby (vratka) bude provedeno po uplynutí kalendářního měsíce a to nejpozději do konce následujícího měsíce.
2. Vzniklý přeplatek za neposkytnuté služby bude vyplácen způsobem, na kterém se uživatel předem dohodne se sociální pracovníci (na PK, hotově apod.)
3. Přeplatek příspěvku na péči vzniklý zasláním jednorázového doplatku a účet domova bude vyúčtován a vyplácen do konce následujícího měsíce.

Bližší podmínky stanoví vnitřní směrnice “Pravidla pro vyúčtování úhrady za služby poskytované v Domově pro seniory Trutnov“.

14. Návštěvy uživatelů

Pravidla pro návštěvy klientů jsou zpracována v Návštěvním řádu, který je v plném znění k dispozici na informačních tabulích jednotlivých pracovišť poskytovatele.

Zkrácená verze :

Návštěvy jsou vítány a podporovány každý den od 8.00 – 20.00 hod.

- Ve společných prostorech zařízení
Uživatelé mají právo přijímat návštěvy ve společných prostorech, každý den od 8.00 – 20. 00 hod. Návštěvy mají možnost pobývat s uživatelem na jídelnách, malých klubovnách, v odpočinkových koutech na chodbách nebo v letním období na zahradě. Návštěvy by neměly rušit klid a pořádek v domově je vhodné, aby probíhaly mimo společné aktivity uživatelů a doby podávání hlavních jídel.
- Na pokojích
Při přijímání návštěv na pokojích musí brát uživatelé ohled na své spolubydlící. Z tohoto důvodu jsou tato omezení:
Doporučená doba návštěv na pokojích je v době od **14 - 17 hodin**. Mimo tuto dobu jsou návštěvy na pokojích umožněny pouze po dohodě s personálem a s ostatními spolubydlícími.
Návštěvy na více lůžkových pokojích jsou tedy možné pouze za předpokladu, že nejsou ostatní spolubydlící proti a dále za předpokladu zachování intimity pro ostatní spolubydlící. Pokud

nebudou dodrženy výše uvedené podmínky, má personál právo návštěvu na pokoji ukončit a požádat o přemístění do společných prostor zařízení.

- Návštěvy jsou zakázány v době vyhlášených karanténních opatření nebo zvýšeného nebezpečí infekčních nemocí na základě rozhodnutí hygienické služby.
- Omezení návštěv může být vyhlášeno po dohodě s ošetřujícím lékařem, pokud situace onemocnění v okolí částečně ohrožuje uživatele zařízení. V tomto případě je stanovena omezená doba návštěv.
- Zákaz nebo omezení návštěv v budově může být vyhlášeno ředitelem domova také z důvodů vážných technických poruch, havárií či jiných vážných okolností.
- Každá návštěva je povinná nahlásit se na oddělení u službukonajícího pracovníka přímé péče za účelem zamezení pohybu cizích osob po budově.
- Návštěvy nesmí rušit klid a pořádek v domově nebo narušovat pobytový režim. V domově jim nelze poskytnout ubytování ani stravování.
- Návštěvy většího počtu osob na více lůžkových pokojích nejsou vhodné vzhledem k velikosti pokoje.
- Osobám, které jsou podnapilé nebo svým jednáním vzbuzují nedůvěru nebo neuvědomí jméno a vztah k uživateli je vstup do objektu zakázán.

Oslavy narozenin uživatelů s příbuznými

Oslavy narozenin uživatelů s příbuznými ve větším počtu lze v jídelně domova popř. klubovně uskutečnit pouze po předchozím schválení ředitelem zařízení, který stanoví bližší podmínky z důvodu omezení prostor pro ostatní uživatele.

15. Zájmová a dobrovolná pracovní činnost

- Uživatel se může věnovat své zájmové činnosti, pokud tato činnost nebo její rozsah nenarušují klid a pohodu nebo neohrožují zdraví ostatních uživatelů, zaměstnanců zařízení nebo jiných osob a pokud konkrétní zájmovou činnost provozní podmínky dovolují.
- Zájmovou činnost koordinuje vedoucí sociálního úseku, sociální pracovníce domova a terapeuti ve spolupráci s úsekem přímé obslužné péče.
- Dobrovolná pracovní činnost uživatelů může být realizována výkonem pomocných činností při zajišťování chodu domova či jednotlivých oddělení. Uživatelé podle svého zdravotního stavu mohou pomáhat v domově při denním úklidu svých pokojů (stlaní postelí, větrání, utírání prachu) nebo při jiných činnostech ve prospěch spolubydlících.

16. Poštovní zásilky

- Poštovní zásilky pro uživatele jsou doručovány každý pracovní den. Zásilky přebírá sociální pracovníce a zároveň zajišťuje předání uživatelům.
- Balíky, peněžní nebo doporučené zásilky přebírají přímo uživatelé.
- Domov nabízí uživatelům pomoc při odesílání poštovních zásilek prostřednictvím sociální pracovníce.

17. Zástupci uživatelů domova

Uživatelé se podílejí na uspořádání života v domově svými zástupci, které si v dohodnutém počtu zvolí (minimálně 2).

Zvolení zástupci zastupují uživatele v jednání s vedením zařízení, dále s nadřízenými orgány v otázkách, které se týkají všech uživatelů nebo skupiny uživatelů.

Podílejí se:

- na plánování, popř. organizování společenské, kulturní a zájmové činnosti
- na projednávání a řešení stížností a připomínek uživatelů
- na projednávání a řešení vážnějšího nebo opakujícího se porušení kázně nebo pořádku uživatelem
- na řešení jiných závažnějších otázek, týkajících se uživatelů a jejich života v domově
- na návrhu k úpravám jídelního lístku na další období a tím také na zabezpečení vhodného stravování a stolování uživatelů.

18. Stížnosti

Pravidla k přijímání a vyřizování stížností, připomínek a podnětů jsou zpracována v samostatné směrnici, která je v plném znění vyvěšena na informačních tabulích jednotlivých pracovišť poskytovatele.

Zkrácená verze:

Kdo může stížnost podat:

Uživatel domova pro seniory Trutnov osobně nebo jeho zákonný zástupce, zaměstnanec, rodinný příslušník, osoba blízká uživateli, zájemce o službu, fyzická či právnická osoba zastupující zájem uživatele, zaměstnanec domova i další občané mají právo podat stížnosti, podněty a připomínky na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb, aniž by tím byli jakkoliv ohroženi a nepocítí jakoukoliv újmu v souvislosti s podáním stížnosti

Komu se stížnost podává :

- Uživatelé domova podávají stížnost, podněty a připomínky kterémukoliv pracovníkovi, ke kterému získali důvěru, a ten je povinen stížnost předat řediteli přímo, nebo prostřednictvím svého nadřízeného.
- Zaměstnanci podávají stížnost přímo nadřízenému pracovníkovi nebo řediteli.
- Příbuzní a ostatní občané podávají stížnost kterémukoliv pracovníkovi nebo řediteli, v jeho nepřítomnosti jeho zástupci.

Jak se stížnost podává

a) Písemně

- vhozením do označené schránky na všech jídelnách pro uživatele na obou pracovištích (i anonymní). Sociální pracovnice jednou týdně, za účasti svědka, schránky vybírá.
- dopisem poštou na adresu: Domov pro seniory Trutnov, R. Frimla 936, 541 01 Trutnov (i anonymní)
- elektronickou poštou na info@domovtrutnov.cz popř. konkrétní osobě uvedené na www.domovtrutnov.cz / kontakty

b) Ústní stížnost

- ústně osobně

- ústně telefonicky na telefonním čísle 499 949 500 (ústředna) popř. konkrétní osobě uvedené na www.domovtrutnov.cz / kontakty

Pokud se jedná o ústní podání stížnosti uživatelem, příbuzným nebo jiným občanem, sepíše kterýkoliv pracovník domova stížnost na tiskopis uvedený ve směrnici S1.

c) Anonymní stížnost

Anonymní stížnosti se prošetřují pouze v případě, obsahují-li konkrétní údaje, které lze prošetřit. Výsledek prošetření anonymní stížnosti je zveřejněn na informačních nástěnkách a na internetových stránkách www.domovtrutnov.cz po dobu jednoho týdne.

Postup při vyřizování stížností

Ředitel je o všech stížnostech pověřenými pracovníky informován. Pracovník (ředitel), který stížnost vyřizuje, pověří odpovědného pracovníka za úsek, kterého se stížnost týká o prošetření. Pověřený pracovník prověří všechny okolnosti a skutečnosti stížnosti. Použije dokumentaci, dotazování svědků, a jiné materiály pro zjištění pravdy. Závěrem vypracuje písemný popis situace, stanovisko a návrh na opatření.

Lhůta pro vyřízení stížností je 30 dní ode dne převzetí nebo sepsání stížnosti pověřeným pracovníkem. V případě delší časové náročnosti pro vyřízení stížnosti (např. konzultace s odborníkem, písemné stanovisko odborníka) lze lhůtu prodloužit o dalších 30 dní. O prodloužení lhůty je stěžovatel včas informován.

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti má stěžovatel možnost obrátit se na další instituce. Kontaktní adresy jsou uvedené níže:

Zřizovatel:

Město Trutnov

Slovanské náměstí 165, 541 16 Trutnov

telefon 499803111

Veřejný ochránce práv

Kancelář Veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno

e-mail: podatelna@ochrance.cz

19. Opatření pro případ porušení kázně a pořádku

- Opatření k obnovení kázně a pořádku v domově provádějí všichni pracovníci domova a to formou vysvětlování či domluvou a ve spolupráci blízkých nebo rodinných příslušníků.
- Jestliže uživatel porušuje kázeň a pořádek v budově a odpovědným zaměstnancům se nepodařilo sjednat nápravu formou vysvětlování či domluvou a to ani ve spolupráci blízkých nebo rodinných příslušníků popř. externího odborníka – psychologa, poučí ředitel zařízení uživatele o následcích, které by pro něho mohlo mít další porušování kázně a pořádku.
- **S uživatelem, který i po opětovném napomenutí hrubě porušuje kázeň, pořádek a domácí řád, může být na základě písemného upozornění ukončena smlouva o poskytnutí služby sociální péče.**

Za závažné porušování kázně a pořádku se považuje:

- neoprávněné a hrubé napadání uživatelů nebo zaměstnanců zařízení
- hádky nebo nevhodné chování mezi uživateli a k návštěvám
- úmyslné nedodržení základní hygieny (možnost rozšíření infekčních onemocnění)
- kouření mimo vyhrazené prostory
- hrubé porušování domácího řádu

20. Závěr

1. **Domácí řád – je závazný pro všechny uživatele a zaměstnance Domova.**
2. Všichni zaměstnanci jsou povinni prostřednictvím svých nadřízených seznámit se s tímto Domácím řádem, který je uložen pro potřebu všech pracovníků dle rozdělovníku.
3. Sociální pracovnice, společně s klíčovým pracovníkem je povinna seznámit s domácím řádem nově nastupujícího uživatele, který je schopen pochopit obsah, pokud možno ještě před nástupem do zařízení. Uživatel potvrdí seznámení a pochopení obsahu svým podpisem ve smlouvě o poskytnutí služeb sociální péče.
4. Sociální pracovnice je povinna stávající uživatele domova seznámit s tímto domácím řádem a zajistit jeho aktualizaci na jednotlivých nástěnkách.
5. Domácí řád je pro potřebu uživatelů a příbuzných v písemné formě vyvěšen na informačních tabulích na jednotlivých odděleních a je zveřejněn také na webových stránkách domova.
6. Tímto se ruší Domácí řád platný od 1. 6. 2009
7. **Tento „ Domácí řád“ nabývá účinnosti dnem 1. 1. 2013**

V Trutnově dne 15. 11. 2012

Vondráčková Irena
ředitelka Domova pro seniory Trutnov