



ÚSTAV PÉČE O SENIORY  
TŘEMOŠNÁ z.ú.

# Domácí řád

## DESATERO ÚSPĚŠNÉ KOMUNIKACE S KLIENTEM S DEMENCÍ

- vše co říkáme, podporujeme vhodnými gesty;
- nikdy nepředpokládáme, že klient nerozumí tomu, co se říká a děje kolem něho;
- na počátku rozhovoru oslovujeme klienta vždy jménem;
- pokud klient nepodá jasný důkaz, že si pamatuje, kdo jsme, nespolehneme ani na to, že nás poznává.;
- pokaždé, když se s klientem potkáme, představíme se a naznačíme dalšími prostředky, kdo jsme;
- vždy s klientem mluvíme klidně, nižším tónem hlasu;
- používáme vždy krátké jednoduché věty, zaměřené na jedno téma;
- používáme nonverbální vyjadřovací prostředky – pohyb, pokyn, jemný dotyk;
- snažíme se vyloučit z prostředí rušivé prvky;
- ke strachu a nervozitě klientů se stavíme s účastí, klidně ho směřujeme na pohodlné místo, kde se cítí bezpečně.

## Obsah

Domácí řád .....	1
1 Poslání .....	3
2 Rozsah služeb .....	3
3 Zdravotní a ošetrovatelská péče v zařízení .....	5
4 Ubytování .....	6
5 Stravování.....	8
6 Hygiena.....	9
7 Hygiena prostředí .....	9
8 Návštěvy .....	9
9 Úhrada za pobyt .....	10
10 Dary .....	11
11 Ukončení smlouvy .....	12
12 Stížnosti a připomínky .....	13
13 Ostatní a závěrečná ujednání.....	13

## 1 Poslání

Posláním domova se zvláštním režimem je poskytovat lidem, kteří již dále nemohou žít ve svém přirozeném prostředí, a to ani s podporou terénní nebo ambulantní sociální služby, bezpečné a podnětné prostředí. Individuálním přístupem podporovat smysluplný, plnohodnotný život, který se co nejvíce přibližuje běžnému životu.

Naše služby mají formu celoročního pobytu. Domov poskytuje bezpečné, důstojné a spokojené prostředí a dostatek odborně kvalifikovaného personálu, který se denně snaží co nejlépe porozumět požadavkům a přáním uživatelů, současně podporuje uživatele při veškerých činnostech a společně se snaží o zachování soběstačnosti, samostatnosti a motivuje je k další činnosti. Při poskytování služeb se zaměstnanci řídí pravidly, která jsou formulována v Etickém kodexu a vnitřních pravidlech zařízení. Služby budou poskytovány v souladu s platnými Standardy kvality sociálních služeb.

V domově vnímáme klienty jako rovnocenné partnery, kteří mají své specifické potřeby a různá očekávání. S naplňováním potřeb a plnění přání klientů pomáhá pracovník, který je klientovi přidělen nejpozději při nástupu a funguje jako jeho důvěrník a styčný důstojník. Nazýváme ho **Klíčovým pracovníkem**.

Klíčový pracovník pracuje s klientem na individuálním plánu, tj. přizpůsobuje služby v max. možné míře potřebám klienta.

Naše služby jsou určeny převážně občanům města Třemošná, okolních měst a obcí, a města Plzně.

**Cílovou skupinou** jsou osoby s chronickým duševním onemocněním typu demencí např. Alzheimerova choroba, ischemická demence nebo jiná, senioři, a dospělé osoby nad 50 let.

## 2 Rozsah služeb

**Rozsah poskytovaných služeb** je v souladu s § 50 zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách a vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách:

- Poskytnutí ubytování.
- Úklid, praní a drobné opravy ložního a osobního prádla a ošacení, žehlení.

- Poskytnutí stravy, kdy je zajištěna celodenní strava odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování – rozsah stravy je min. 4 jídla denně.
- Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, kdy pomoc zahrnuje součinnost při úkonech osobní hygieny, při základní péči o vlasy a nehty a při využití WC.
- Pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu – oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek, přesun na lůžko nebo vozík, vstávání z lůžka, uléhání a změna poloh, podávání jídla a pití, pomoc při prostorové orientaci a samostatném pohybu ve vnitřním i vnějším prostoru.
- Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím.
- Podpora a pomoc při využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů.
- Pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob.
- Sociálně terapeutické činnosti, které vedou k rozvoji či udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob.
- Aktivizační činnosti, které představují pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím, nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností.
- Pomoc při uplatňování práv.

Fakultativně, za příplatek, je možné sjednat další služby a činnosti:

- Administrativní služby na přání uživatele (kopírování, tisk).
- Doprava mimo spádovou oblast DRZ na přání uživatele (do banky, k lékaři, pochůzky).
- Mimořádný úklid na přání uživatele.
- Likvidace odpadu nad rámec odpadu běžného.
- Zapůjčení kompenzačních pomůcek (chodítko, invalidní vozík...).
- Odebírání druhé večeře na přání klienta (nad rámec dietních opatření).

- Doprovod pracovníkem DZR nebo zajištění nákupu pracovníkem DZR na přání uživatele – v případech, kdy doprovod není z důvodu zdravotního stavu nutný, nebo pokud si je uživatel schopen zajistit nákup sám.
- Na přání klienta je možné zajistit služby kadeřnice, pedikérky nebo fyzioterapeuta **dle nabídky DZR**. DZR se snaží nabídnout klientům efektivní a ekonomicky přijatelné služby.

### 3 Zdravotní a ošetrovatelská péče v zařízení

Lékařskou péči v domově zajišťuje smluvní ošetřující lékař. V případě potřeby indikuje ošetřující lékař odběry nebo vyšetření na specializovaném pracovišti.

**Podávání léků** zajišťuje ošetřující zdravotnický **personál** na základě písemné indikace lékaře. **Zdravotnický personál podává léky pouze dle indikace lékaře a nezajišťuje podávání léků mimo indikace lékaře.**

Akutní lékařská pomoc je zajištěna službou lékařské záchranné služby, kterou zajistí ošetřující personál domova.

Domov poskytuje klientům zdravotní a ošetrovatelskou péči na principu individuálního přístupu ke klientovi a ošetrovatelského plánu. **Potřebu lékařského vyšetření nebo ošetření hlásí klient nebo pečovatelský personál vrchní sestře nebo službu konajícímu zdravotnickému personálu.**

Vlastní úraz nebo úraz jiné osoby hlásí klient ihned a neodkladně službu konajícímu personálu, který provede písemný záznam o úrazu.

Vyhláška č. 537/2016 Sb. v platném znění ukládá **očkování proti pneumokokovým nákazám**, které DZR provede u fyzických osob umístěných v domovech pro osoby se zdravotním postižením nebo v domovech se zvláštním režimem, pokud tyto fyzické osoby trpí chronickým nespecifickým onemocněním dýchacích cest, chronickým onemocněním srdce, cév nebo ledvin nebo diabetem léčeným inzulínem.

Zároveň vyhláška ukládá pravidelné **očkování proti hepatitidě B** u klientů nově přijatých do domovů pro osoby se zdravotním postižením nebo do domovů se zvláštním režimem.

O aplikaci očkování rozhoduje ošetřující praktický lékař klienta na základě jeho aktuálního zdravotního stavu. Klient má právo toto očkování odmítnout na základě podepsaného negativního reversu.

Klient má možnost **svobodné volby lékaře a zdravotní pojišťovny**. Smluvní lékař poskytuje lékařskou péči klientům, kteří provedou příslušnou registraci. V případě, že klient nebude využívat lékařských, zdravotních a dodavatelských služeb DZR, musí si zajistit tyto služby s pomocí rodiny, příbuzných.

## 4 Ubytování

**Ubytování** je nabízeno v budově v jednolůžkových, dvoulůžkových, třílůžkových a čtyřlůžkových pokojích. Dále v budově v prvním a druhém patře najdeme společenskou místnost, jídelnu, místnost pro aktivizaci.

Koupelny a sociální zařízení jsou dostatečně prostorné pro manipulaci s invalidními vozíky, chodítky a jsou společné pro více uživatelů.

Budova DZR má zajištěn bezbariérový přístup a pohyb osob, výtahem v budově lze také přepravovat lůžka.

Uživatelé služeb DZR mohou využívat částečně chráněnou terasu, zahradu včetně laviček k vycházkám a odpočinku.

Poskytovatel sociálních služeb může uživatele přestěhovat v rámci DZR, dle individuálních potřeb uživatelů služeb a organizačních podmínek domova. Pokud tak učiní, zajišťuje tím správný chod DZR a dbá při tom potřeb, přání a námitek, popř. stížností uživatelů. Důvody pro přestěhování mohou být důvody organizační, provozní a jiné vážné důvody, o kterých vždy bude jednáno s uživatelem služby.

**Vybavení pokoje:** Vybavení pokoje je majetkem poskytovatele. Pokoje jsou vždy vybaveny polohovatelnými lůžky, skříňkou, židlí, stolem a nočním stolem. Uživatelé si mohou po dohodě s vedoucí DZR vybavit pokoj dle svého vkusu vlastními drobnými předměty včetně vlastního rádia a televize. Uživatelé jsou potom také odpovědní za placení poplatků za používání přijímače. V případě umístění elektrospotřebiče na pokoj je nutné toto oznámit předem vedoucí DZR, aby mohla být provedena elektrevize. **Elektrevize je zpoplatněna.** V pokoji

není dovoleno používat tepelné spotřebiče. Pokud dojde k poškození majetku poskytovatele uživatelem, úhradu za opravu hradí vždy uživatel.

**V prostorách DZR není dovoleno užívat alkoholické nápoje.** V areálu budovy je, až na místa k tomu určená, zákaz kouření. V DZR není dovoleno z hygienických důvodů chovat zvířata.

**Zajištění soukromí:** Uživatelé DZR mohou požádat o poskytnutí klíče ke svému pokoji. Z bezpečnostních důvodů jsou klíče od pokojů uloženy na sesterně. Zaměstnanci zařízení mohou na pokoj vstoupit po předchozím zaklepání.

Při výkonu hygieny na lůžku, nebo provádění potřebných zdravotnických úkonů bude používán paraván k zajištění soukromí uživatelů.

V případě přítomnosti návštěvy, v době provádění zdravotnických úkonů, hygieny na lůžku, nebo podávání stravy na lůžku, budou návštěvy přeměřovány do společenské místnosti.

**Doba klidu:** Doba nočního klidu je stanovena od 22.00 – 06.00 hodin. V době nočního klidu není klient na pokoji rušen, s výjimkou ošetrovatelských úkonů a prováděných kontrol, nebo náhlého zhoršení zdravotního stavu klienta. V této době je všem uživatelům doporučeno dodržovat klid. Doba odpoledního klidu se zpravidla stanovuje od 12:00 – 14:00. Klienti se v tuto dobu mohou věnovat libovolným aktivitám. Je však žádoucí, aby zachovali klidné prostředí, které nebude rušit ostatní uživatele.

**Odchody ze zařízení:** Uživatelé mohou opustit zařízení kdykoliv s vědomím pracovníků DZR. Budova je vzhledem k bezpečnosti klientů opatřena recepcí, kde se hlásí příchozí návštěvy. **Z bezpečnostních důvodů je nutné, aby jakékoliv opuštění areálu v doprovodu pečovatele, rodinného příslušníka nebo jiné návštěvy mimo areál bylo nahlášeno na sesterně a zaznamenáno do hlášení sester.**

**Úschovna cenných věcí a peněžních hotovostí:** Při nástupu do zařízení se doporučuje uschování cenných věcí (větší obnos peněz, vkladní knížky) do trezoru zařízení. Při předání je sepsán protokol o převzetí, jedno paré pro uživatele a jedno paré pro poskytovatele a vše bude řádně uloženo.

**Dodržování požárních předpisů:** Uživatelé a všichni pracovníci DZR jsou povinni udržovat všechny požární dveře trvale volně průchozí a zavřené, dále nechávat únikové východy odemčené a bez překážek, tak aby vždy byl volný průchod nejméně v šířce 90 cm.

## 5 Stravování

V rámci služeb je poskytnuto **celodenní stravování**, což zahrnuje pitný režim, snídani, oběd, svačinu, večeři a druhou večeři pro diabetiky. Druhá večeře může být na přání uživatele zajištěna v rámci fakultativních služeb, i bez stanovení diabetické diety.

Celodenní strava dle vyhlášky č.505/2006Sb. 170,-Kč/den

- rozpis stravy zahrnuje v ceně také pitný režim (nápoje)

Snídane	30,- Kč
Oběd	70,- Kč
Svačina	25,- Kč
Večeře	45,- Kč
Celkem	170,- Kč

Pokud bude strava odhlášena 1den předem, nebude klientovi účtována.

Při určení diet lékařem je uživateli doporučeno toto dodržet. Strava je pro jednotlivé diety připravována jednotně.

V případě, že uživatel dietu odmítá, je seznámen s následky nedodržování diety a je respektována volba uživatele. Pokud uživatel dietu nedodrжуje, je po poučení o následcích požádán o podpis souhlasu s podáváním nedietní stravy.

Strava se připravuje podle schváleného jídelního lístku a je podávána v centrální jídelně nebo na pokojích uživatelů ve stanovených časech. Po vzájemné dohodě mezi klientem a pečovatelkou je možné jídlo z vážných důvodů (např. návštěva lékaře) uschovat v souladu s hygienickými normami a podat klientovi později:



8.00- 9.00 - snídaně  
11.30-12.30 - oběd  
14.30-15.00 - svačina  
16.30-17.00 - večeře  
19.00 - druhá večeře pro diabetiky

## 6 Hygiena

Hygiena je u méně soběstačných uživatelů prováděna minimálně 2x denně a dále dle potřeby. Místnosti pro osobní hygienu i toalety jsou v DZR společné, nezamykají se a jsou kdykoliv k dispozici. Některé pokoje jsou vybaveny vlastním sociálním zařízením. Pomoc při hygieně zajišťuje pracovník v přímé obslužné péči a vždy se řídí individuálními potřebami a přáním uživatele.

## 7 Hygiena prostředí

Na pokojích klientů, v jídelnách a ostatních prostorách zařízení musí být udržován **pořádek a čistota**. Každý uživatel si s ohledem na své schopnosti a zdravotní stav udržuje pořádek ve svém pokoji a v osobních věcech. Úklid společných prostor provádí pracovník technického úseku dvakrát denně, nebo dle potřeby.

Úklid pokojů se provádí podle potřeby, nejméně však dvakrát denně. Kdykoliv, na přání uživatele, je možné zajistit mimořádný úklid na pokoji klienta. Mimořádný úklid je fakultativní službou a bude účtován dle platného ceníku.

Z hygienických důvodů není dovoleno skladovat v pokojích zbytky jídla. Společná lednička pro uživatele je k dispozici v kuchyňce. Jídlo je třeba ale popsat jménem klienta. Neoznačené potraviny budou likvidovány.

Z hygienických a provozních důvodů není umožněno klientům v DZR chovat domácí zvířata.

Kouření je v prostorách DZR zakázáno mimo prostor k tomu určených (krytá lávka, terasa, zahrada), taktéž není dovoleno užívat alkoholické nápoje.

## 8 Návštěvy

**Doporučená doba návštěv** je denně od 9.00 do 19.00 hodin ve všech společenských prostorách DZR. Pokud je uživatel upoután na lůžko, soukromí

návštěvy lze zajistit umístěním paravánu. V případě příznivého počasí je možné využít laviček v zahradě u budovy, případně společenské místnosti přilehlé administrativní budovy, které jsou majetkem DZR. Po předchozí domluvě s vedením domova je možné dobu návštěvy prodloužit. **Z důvodu zajištění bezpečnosti klientů prosíme návštěvy, aby se vždy nahlásily na recepci a následně na sesterně.**

**V celém areálu DZR je zakázán podomní prodej. V případě porušení bude přivolána Městská policie - 156.**

## 9 Úhrada za pobyt

Úhrada za pobyt se stanoví podle aktuálního znění vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

Sazebník úhrad DZR je přístupný všem klientům a jejich rodinným příslušníkům na požádání u sociálního pracovníka a dále je součástí smlouvy o poskytování služby. Náklady na stravu a bydlení hradí uživatel služby formou úhrady za pobyt.

Po úhradě nákladů za pobyt za kalendářní měsíc musí uživateli služby zůstat minimálně 15 % jeho měsíčního příjmu. Z tohoto důvodu je klient povinen doložit při nástupu do DZR aktuální výši příjmu.

Zamlčel-li klient skutečnou výši svého příjmu, je povinen zaplatit poskytovateli smluvní pokutu ve výši 2 000,- Kč. Zaplacením smluvní pokuty není klient zproštěn povinnosti zaplatit za ubytování a stravu částku stanovenou podle skutečné výše jeho příjmu.

Uživatel služby platí zálohu na měsíční úhradu za poskytované služby ve výši celkové úhrady do 15. dne v měsíci, ve kterém se služby poskytují, nebo do prvního pracovního dne po 15., případně-li tento den na den pracovního volna.

DZR předkládá uživateli služby vyúčtování úhrady za pobyt za kalendářní měsíc, a to nejpozději do 15. dne v následujícím kalendářním měsíci nebo do prvního pracovního dne po 15., případně-li tento den na den pracovního volna.

Uživatel služby je povinen zaplatit za poskytování péče za kalendářní měsíc částku ve výši přiznaného příspěvku na péči podle zákona č. 108/2006 Sb., o

sociálních službách, a to i zpětně, pokud byl příspěvek přiznán nebo jeho výše změněna později. Platba bude realizována bezhotovostním převodem.

Činnosti sjednané jako fakultativní služby se poskytují podle přání uživatele, služby za úhradu nákladů těchto činností podle vnitřních pravidel DZR – přiloženého platného ceníku fakultativních služeb. Úhradu za jejich poskytnutí hradí uživatel služby z vlastních příjmů.

Každá změna výše úhrady bude upravena dodatkem smlouvy v závislosti na změně příslušných zákonů, prováděcích vyhlášek k zákonům, na vývoji cen a příjmu klienta.

## 10 Dary

Dary mohou mít finanční i věcnou podobu. Dárcem může být fyzická i právnická osoba. Obdarovanou osobou se může stát za níže uvedených podmínek i pracovník zařízení.

### Finanční a hmotně významné věcné dary

Za DZR je oprávněn přijímat finanční a hmotně významné věcné dary statutární zástupce zařízení, event. v zastoupení i vedoucí domova. Veškeré dary musí mít účel použití na základě uzavřené darovací smlouvy. Převzetí daru je nutno zaúčtovat v souladu s platnými právními předpisy. Dar je zařazen do majetku DZR.

S dárcem je uzavřena a sepsána darovací smlouva, která obsahuje tyto náležitosti:

- smluvní strany
- předmět smlouvy
- účel použití
- výše daru, případně hodnota (peněžní) věcného daru (zhodnocení se provede podle cen v místě a čase obvyklých)
- prohlášení dárce o dobrovolnosti poskytnutí daru
- prohlášení obdarovaného, v němž se zavazuje, že dar bude použit pouze k účelu, k němuž byl poskytnut

- způsob poskytnutí daru (v hotovosti do pokladny, převodem na bankovní účet, poštovní poukázkou na adresu DZR)

## 11 Ukončení smlouvy

Smlouvu o poskytování sociální služby lze vypovědět písemnou dohodou mezi oběma smluvními stranami.

Zařízení může ukončit pobyt jen za podmínek stanovených ve Smlouvě o poskytování sociálních služeb, a to z důvodu:

- Neuhradí-li uživatel úhradu za poskytnutou sociální službu ve sjednaném termínu;
- Odešel-li uživatel do jiného zařízení sociálních služeb pobytového či jiného typu;
- Nedodrží-li uživatel vnitřní pravidla stanovená poskytovatelem, nebo porušuje-li smlouvu v dalších ustanoveních, a to i přes písemné upozornění poskytovatele na nedodržování dohodnutých pravidel;
- jestliže se klient chová k ostatním klientům nebo personálu způsobem, jehož záměr nebo důsledek vede ke snížení důstojnosti fyzické osoby nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí;
- Jestliže se zdravotní stav klienta změní natolik, že klient nesplňuje požadavky na cílovou skupinu, pro kterou má poskytovatel registrovanou sociální službu;
- Jestliže klient není schopen pobytu v zařízení sociálních služeb z důvodu infekční nemoci (Vyhláška č. 505/2016 Sb. § 36 písm. b).

Uživatel služby může smlouvu vypovědět kdykoliv, v souladu se Smlouvou o poskytování sociálních služeb.

Výpovědní lhůta pro výpověď danou poskytovatelem z výše uvedených důvodů činí 30 dní a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, v němž byla tato výpověď klientovi doručena.

Před ukončením pobytu musí být vyrovnány veškeré nedoplatky a přeplatky.

## 12 Stížnosti a připomínky

Uživatelé, rodinní příslušníci a příbuzní, opatrovníci uživatelů, pracovníci DZR, mají možnost se vyjadřovat ke kvalitě a způsobu poskytovaných služeb.

Uživatelé, rodinní příslušníci a příbuzní, opatrovníci uživatelů, pracovníci DZR, jakékoli další fyzické osoby mají právo si stěžovat ústní, písemnou nebo elektronickou formou na poskytované služby. Stížnosti a připomínky slouží ke zlepšení kvality služeb. Stížnost může být podána písemně, vložením do schránky v recepci zařízení, nebo může být doručena na adresu poskytovatele služby, popř. předána vedoucí služby, sociální pracovníci nebo řediteli zařízení. Může být také zaslána elektronicky na příslušnou emailovou adresu DZR, nebo může být vyjádřena ústně pracovníkům DZR. Poskytovatel služby je povinen veškeré stížnosti evidovat, dále je povinen na stížnosti a připomínky řádně a v předepsané lhůtě, nejvýše 30 dní, odpovědět. Pravidla pro vyřizování stížností budou řešena ve standardech kvality poskytovaných sociálních služeb DZR, které budou dostupné v písemné formě v DZR každému zájemci. Stěžovatel má právo na zachování mlčenlivosti o jeho totožnosti v průběhu vyřizování stížnosti. Pokud není stěžovatel spokojen s vyřízením stížnosti, má možnost obrátit se na nezávislý orgán.

## 13 Ostatní a závěrečná ujednání

**Domácí řád** je platný pro všechny uživatele DZR i pracovníky DZR.

**Porušení řádu** bude nejdříve řešeno s uživatelem DZR, opatrovníkem, případně se zástupcem rodiny. DZR uživatele služeb na porušení Domácího řádu upozorní, a to písemnou formou. Další porušování může vést až k ukončení poskytování služeb ze strany DZR.

Porušení řádu ze strany pracovníka bude řešeno dle vnitřních směrnic zařízení a Zákoníku práce.

Domácí řád nabývá v aktuální verzi platnosti a účinnosti dne 1.1.2018. Domácí řád je k dispozici na jednotlivých patrech a v recepci DZR.