



Interní předpis č. 3/21

Domácí řád

Účinnost od: 1. 3. 2021

Mgr. Michal Mariánek, MBA
ředitel organizace

Domácí řád

1. Úvod a cílová skupina

- 1.1. Domácí řád je vnitřním předpisem, který přehledně popisuje poskytování pobytové sociální služby v Domově Iris, příspěvková organizace (dále jen Domov) a je určen především pro klienty Domova. Je zpracován na základě zákona č.108/2006 Sb. v platném znění a vyhlášky č. 505/2006 Sb. v platném znění.
- 1.2. Domov poskytuje službu podle § 49 výše uvedeného zákona jako **domov pro seniory**. Zřizovatelem Domova je Statutární město Ostrava.
- 1.3. Služba je poskytována nepřetržitě, pouze aktivizační činnosti, ergoterapie a činnosti sociálních pracovníků jsou většinou vázány na běžnou pracovní dobu všedních dnů.
- 1.4. Služba je určena dvěma skupinám osob (tyto okruhy osob /uživatelů, klientů/ se nazývají *cílovou skupinou* služby):
 - Osoby, které mají sníženou soběstačnost zejména z důvodu věku, jsou v nepříznivé sociální situaci a potřebují péči a podporu jiné osoby, která jim nemůže být z jakéhokoliv důvodu zajištěna rodinou, terénní nebo jinou službou sociální péče.
 - Osoby v nepříznivé sociální situaci starší 40 let, které jsou z důvodu zdravotního stavu těžce či úplně závislé na pravidelné pomoci druhé osoby a tato pomoc jim nemůže být z jakéhokoliv důvodu zajištěna rodinou, terénní nebo jinou službou sociální péče.

2. Smlouva o poskytování služby - zahájení poskytování služby

- 2.1. Pobytová sociální služba je poskytována na základě uzavření **Smlouvy o poskytování sociální služby** (dále jen Smlouva). Smlouvu uzavírá poskytovatel (Domov) a klient nebo jeho zmocněnec či opatrovník na dobu určitou/neurčitou.
- 2.2. Smlouva stanovuje rozsah, průběh a podmínky poskytované služby.
- 2.3. Při uzavírání smlouvy předkládá klient platný občanský průkaz, průkaz pojištěnce a případně další doklady, nutné k ověření některých skutečností.

3. Ubytování

- 3.1. V dohodnutém termínu je nový klient ubytován na pokoji. Výběr pokoje a lůžka je limitován možnostmi Domova.
- 3.2. V ubytování jsou dle zákona zahrnuty rovněž energie, úklid, praní, žehlení a drobné opravy prádla.
- 3.3. Cena ubytování je uvedena v sazebníku úhrad (viz příloha č. 3) a ve Smlouvě.
- 3.4. Pokoje klientů jsou standardně vybaveny nábytkem (viz Smlouva). Po dohodě s ředitelem je možné nahradit některý standardní nábytek vlastním (např. křeslo, poličky), či drobnými bytovými doplňky (vlastní obrázky, květiny, polštářky, povlečení apod.). Po dohodě s ostatními spolubydlícími je možné používání vlastní televize, za kterou klient platí koncesionářský poplatek.
- 3.5. Domov poskytuje jen ložní prádlo. Osobní prádlo, oděv, ručníky a žínky pro osobní hygienu si klienti pořizují na vlastní náklady a jsou jejich vlastnictvím.
 - Doporučený sortiment a množství je uveden v „Seznamu doporučeného vybavení“, který je klientovi předáván před přijetím (viz příloha č. 2).

- Prádlo musí být před prvním vypráním v prádelně Domova označeno. Označení provádí pracovník prádelny. Při doplňování a obnově prádla je nutné označování stále dodržovat. Označení je na nenápadném místě.

4. Stravování

- 4.1 Strava je připravována ve vlastní kuchyni. Domov poskytuje klientům celodenní stravování na základě předem uveřejněného jídelníčku. Celodenní stravování zahrnuje snídani, přesnídávku, oběd, odpolední svačinu, večeři a celodenní pitný režim. V pracovním týdnu je nabízen výběr snídaní a obědů. Večeře je na výběr v pracovním týdnu minimálně jednou až dvakrát týdně. V průběhu krizových situací (např. epidemiologická hrozba) se výběry stravy neposkytují.
- 4.2 Dietní stravu diabetickou nebo šetřící poskytne Domov na žádost klienta nebo po doporučení lékaře. Speciální dietní režimy je nutno dohodnout individuálně a závisí na možnostech Domova.
- 4.3 Stravu je možno upravit dle zdravotního stavu klienta (mleté maso, celomletá a mixovaná strava). V případě vyživování sondou se používá speciální výživa.
- 4.4 Snídaně se podává od 7,30 hod - 8,30 hod., přesnídávka 10. 00 hod, oběd 11,30 hod. - 13,00 hod., svačina 15.00 hod., večeře 17,30 hod. – 18.30hod.
- Běžně se klienti stravují v jídelnách (velké jídelně v přízemí a ve čtyřech menších jídelnách na odděleních A2, A4, B1 a B3), ale na přání se jim strava může podávat také na pokojích.
 - Ošetřující personál zajišťuje při jídle pomoc v potřebném rozsahu.
 - Hygienické předpisy neumožňují uschovávání stravy delší dobu, proto je vhodné, aby klienti dodržovali výdejní doby a vycházky plánovali mimo dobu výdeje. Klienti si však mohou jídlo uschovat v lednicích a ohřát v mikrovlnných troubách v kuchyních na jednotlivých odděleních.
 - Klienti mají běžně k dispozici na pokojích džbánky s čajem, které jsou dle potřeby doplňovány. V případě potřeby jsou klientům podávány nápoje ve speciálních nádobách.
- 4.5 Cena stravy zahrnuje kromě nákladů na potraviny (stravovací jednotky) také provozní náklady. Cena je uvedena v sazebníku úhrad a ve Smlouvě.
- Hodnota stravovací jednotky je vypočítána podle skutečných nákladů na potraviny a je stanovena v jednotné výši pro stravu normální, šetřící a diabetickou.
 - Ceny a jejich rozpis na jednotlivá jídla je uveden v sazebníku úhrad.

5. Úhrady za služby a jiné finanční záležitosti

- 5.1 Klient má možnost zvolit způsob úhrady za poskytnuté služby (hotově, převodem z účtu). Způsob platby a její výše za stravování, ubytování a péči je dohodnuta ve Smlouvě.
- 5.2 Důchod může klient přebírat osobně prostřednictvím České pošty, bezhotovostním převodem na osobní účet nebo zařazením do hromadného výplatního seznamu ČSSZ. Zvolený způsob je rovněž uveden ve Smlouvě.
- 5.3 Přiznaný příspěvek na péči náleží dle zákona č. 108/2006 Sb. v platném znění v celé výši Domovu (poskytovateli péče). Příspěvek může klient zaplatit Domovu převodem z účtu, v hotovosti nebo je přímo poukazován na účet Domova.
- 5.4 Klienti mohou volné peníze ukládat na svůj depozitní účet, vedený v pokladně Domova.
- Vedení účtu je bezplatné.

- Uložené peníze si mohou klienti vybírat dle pracovní doby pracovnice pro finanční záležitosti klientů.
 - Všechny pohyby na depozitním účtu jsou dokumentovány a klient nebo jeho zástupce obdrží na požádání doklad o vyúčtování.
 - Z depozitního účtu mohou být hrazeny koncesionářské poplatky TV, doplatky na léky, apod. Z účtu mohou být hrazeny také různé externě poskytované služby, které pro klienta zprostředkovává poskytovatel (např. holič, pedikúra) za předpokladu, že účetní doklady jsou vystaveny na jméno klienta.
 - K převzetí svých finančních prostředků může klient zmocnit jinou osobu na základě podepsané plné moci.
 - Klienti, omezení ve svéprávnosti, hospodaří s finanční částkou určenou opatrovníkem, nejvýše však do výše, stanovené usnesením soudu.
- 5.5 Z bezpečnostních důvodů je vhodné, aby vyšší finanční obnos a nepoužívané cennosti byly uschovány v trezoru Domova. O uložení je vždy vydán doklad.
- 5.6 Domov nabízí klientům zvlášť placené služby – fakultativní činnosti. Rozsah nabídky, ceny a bližší údaje jsou uvedeny v platném sazebníku úhrad.

6. Osobní hygiena

- 6.1 Klienti pečují o osobní hygienu a čistotu prádla přiměřeně svému zdravotnímu stavu. Prádlo se mění dle potřeby a náklady na jeho praní, žehlení a opravy jsou zahrnuty v úhradě za ubytování. V Domově je samostatná prádelna.
- 6.2 Domov poskytuje klientům potřebnou podporu a pomoc při osobní hygieně nebo ji zcela provádí dle aktuální potřeby.
- Zvýšenou spotřebu zdravotních pomůcek (vyšší než hradí zdravotní pojišťovny) musí klienti hradit z vlastních prostředků. Totéž platí pro placení hygienických potřeb a pomocné léčebné kosmetiky, nehrazené z veřejného zdravotního pojištění.
- 6.3 Jestliže klient úmyslně nedodržuje základní hygienické zvyklosti či osobní hygienu a tím ohrožuje zdraví své i spolubydlících (např. znepríjemňuje soužití zápachem těla, osobních věcí, zápachem ze skříně, skladuje shnilé a plesnivé potraviny apod.), je povinen pod dohledem vedoucí oddělení provést úklid nebo osobní hygienu, popřípadě umožnit personálu za přítomnosti vedoucí oddělení provedení úklidu, dezinfekce a vyprání oblečení.

7. Zdravotní péče a doprovody k lékařům

- 7.1 Zdravotní péči poskytují klientům Domova odborní zdravotničtí zaměstnanci (např. všeobecné sestry). V případě nutnosti je klient na základě posouzení lékaře převezen k hospitalizaci do zdravotnického zařízení.
- 7.2 Klienti mají svobodnou volbu praktického lékaře, v případě zájmu se mohou zaregistrovat u praktického lékaře, který vykonává v Domově návštěvní službu.
- V případě, že klient zůstává v péči stávajícího praktického lékaře, nemůže Domov zajišťovat předepisování léků, zdravotních pomůcek či návštěvní službu a klient pak jedná samostatně nebo s pomocí příbuzných či blízkých.
 - Předepsané léky si klienti mohou vyzvedávat v lékárnách dle vlastního výběru, pak ale Domov není schopen zajistit jejich dodání. Dodávání léků nabízí Domov jen u smluvních lékáren.
- 7.3 S ohledem na doplatky na léky je vhodné, aby klienti udržovali na svém depozitním účtu stále rezervu minimálně 1 000,- Kč

- 7.4 Klienti by měli ve vlastním zájmu dbát pokynů lékaře např. v oblasti životosprávy, stravování či pohybové aktivity.
- 7.5 Doprovody k neakutnímu lékařskému ošetření není Domov schopen běžně zajišťovat a při doprovodu je nezbytná pomoc rodiny. Domov zajistí doprovod vlastními zaměstnanci jen v akutních případech (náhlé zranění, zhoršený stav, vyžadující nezbytné lékařské ošetření).
- Neakutní lékařská ošetření u osamělých klientů je nutno plánovat tak, aby nebylo ohroženo poskytování péče ostatním klientům. Vždy je nutná domluva s vedoucí oddělení.
 - V případě, že Domov zajistí doprovod klienta (dle svých personálních možností) uhradí tento doprovod klient jako fakultativní službu. Také v tomto případě je nutná domluva s vedoucí oddělení.

8. Návštěvy a noční klid

- 8.1 Návštěvníci se ohlašují na vrátnici a po příchodu na oddělení ošetřujícímu personálu.
- 8.2 Doba návštěv je omezena na denní dobu od 8,00 hod. do 18,00 hod. každý den. Po dohodě s ošetřujícím personálem je možná i jiná doba. Návštěvníci však nesmí rušit provoz Domova, klid klientů a pořádek. V případě porušení klidu a pořádku může být prostor pro návštěvu určen.
- 8.3 Setkávání klientů s návštěvníky jsou možná ve vlastních pokojích, ve společných prostorách Domova nebo na zahradě. Návštěvy jsou povinny respektovat soukromí klientů a jejich spolubydlících.
- 8.4 Dobou nočního klidu je čas od 22,00 hod. – 06,00 hod. V tuto dobu jsou návštěvy povoleny jen ve výjimečných případech. Křik, hlučný hovor a hlasitý poslech televizních a rozhlasových přijímačů je v tuto dobu zakázán.

9. Bezpečnost klientů a odpovědnost za škodu

- 9.1 Ve vnitřních prostorách Domova není dovoleno zacházet s otevřeným ohněm a používat elektrická topná tělesa a vařiče. Vlastní varné konvice je možno používat jen tehdy, mají-li provedenou revizi elektrozařízení.
- 9.2 ***Vzhledem k bezpečnosti celého Domova je dovoleno kouření pouze v kuřárně a venkovních prostorách. Na pokojích a WC je kouření zakázáno.*** Porušení tohoto zákazu bude nejprve řešeno domluvou s vysvětlením bezpečnostních rizik. V případě opakování bude klient upozorněn písemně na možnost výpovědi z důvodu porušení smluvních podmínek.
- 9.3 Při mimořádných událostech se klienti řídí pokyny službu konajícího personálu (viz *Poplachové směrnice a „Rady klientům pro případ havárie či jiné neobvyklé situace“*).
- 9.4 Klienti Domova plně odpovídají za škodu, kterou zaviněně nebo dokonce úmyslně způsobili na majetku Domova nebo přímo jiným klientům a tuto škodu jsou povinni uhradit.
- O škodě bude proveden záznam v Denním hlášení o průběhu služby a vedoucí oddělení následně informuje ředitele.
 - O výši náhrady škody bude rozhodovat jmenovaná komise, která pořídí písemný záznam.

10. Společenský život klientů a jejich vzájemné vztahy

- 10.1 Klienti se mohou dle svých zájmů a schopností účastnit nabízených společenských akcí a zájmových – aktivizačních činností.
Aktuální informace o různých aktivitách jsou vyvěšeny na nástěnkách a klienti jsou na aktivity zváni rovněž osobně důvěrníky, sociálními pracovníky, ergoterapeuty, apod.
- 10.2 Předpokladem bezproblémového soužití v Domově je slušné a zdvořilé chování klientů k sobě navzájem i k zaměstnancům Domova.
- 10.3 Hrubé chování, pravidelné opíjení a slovní a fyzická agresivita (např. kouření na pokoji, poškozování společného majetku, krádeže, sexuální obtěžování) bude řešena nejprve domluvou ředitele, při opakování písemným napomenutím. Dvě písemná napomenutí během půl roku budou považována za podstatné porušení Smlouvy
- 10.4 Jednání, vykazující znaky přestupku (viz např. 10.3) či dokonce trestného činu (např. fyzické napadení jiného klienta či ošetřujícího personálu) bude řešeno zákonnou cestou (policie, detoxikace) na náklady původce výtržnictví.
- 10.5 Jednání a chování, uvedené v čl. 10.3 a 10.4 bude považováno za podstatné porušení Smlouvy o poskytování péče a povede k jejímu vypovězení.

11. Pobyt mimo Domov a odhlášení stravy

- 11.1 Klienti mohou Domov opouštět podle svého přání a s přihlédnutím ke zdravotnímu stavu – většinou tedy s doprovodem a s vědomím vedoucí oddělení, popřípadě ošetřujícího personálu na směně.
- 11.2 V případě, že klient při pobytu mimo Domov nebude odebírat jídlo, je nutné odhlášení stravy předem.
- Odhlášení ze stravy je nutno provést dva pracovní dny předem vedoucí oddělení. Toto odhlášení je podmínkou pro vrácení úhrady za neodebranou stravu (celodenní nebo jednotlivá jídla). Stravou se rozumí hodnota potravin, tj. hodnota stravovací jednotky jednotlivých jídel.
 - Hodnota jednotlivých jídel je uvedena v příloze č. 3 (Sazebník úhrad).
 - Úhrada za neodebranou stravu ve výši stravovací jednotky je vrácena do 10. dne následujícího měsíce.
 - Náhlá hospitalizace klienta je považována za odhlášení ze stravy v termínu.
- 11.3 Příjemci příspěvku na péči bude při pobytu mimo Domov poměrná část příspěvku za dny nepřítomnosti vrácena za následujících podmínek:
- Odhlášení z pobytu je provedeno dva pracovní dny předem vedoucí oddělení.
 - Péči bude zajišťovat rodina nebo jiná blízká osoba.
 - Za základ výpočtu vrácené částky bude brán jeden den příslušného měsíce (1/30, 1/31 apod.).
 - První a poslední den nepřítomnosti není do výpočtu započítáván, protože k odchodu i návratu dochází vždy v průběhu dne.
 - Poměrná část příspěvku je rovněž vrácena do 10. dne následujícího měsíce.
- 11.4 Úhrada za ubytování zůstává při pobytu klienta mimo Domov v plné výši poskytovateli služby.

12. Pochvaly, připomínky, podněty a stížnosti

- 12.1 Klienti a jejich příbuzní se mohou vyjádřit k poskytovaným službám formou pochval, připomínek, podnětů nebo stížností písemně nebo ústně. O ústním podání provede

- pisemný záznam kterýkoliv zaměstnanec v přímé péči. Zaměstnanec v přímé péči předá pisemný záznam pověřenému sociálnímu pracovníkovi k zaevidování.
- 12.2 Pro usnadnění jsou k dispozici schránky důvěry, umístěné v přízemí v knihovně (u voliéry) a na každém oddělení. Schránky důvěry jsou vybírány jednou týdně pověřeným sociálním pracovníkem.
- 12.3 Veškerá pisemná i ústní podání jsou evidována v „Knize podnětů a stížností“ u sociálního pracovníka pro jednání se zájemcem o službu.
- 12.4 Pověřený sociální pracovník informuje ředitele o všech zaevidovaných podáních. Konkrétním prošetřením pověřuje ředitel kompetentního pracovníka, který jej zpětně informuje o výsledku šetření.
- 12.5 V případě zjištěných nedostatků stanoví ředitel nápravná opatření s uvedením odpovědnosti a termínem odstranění.
- 12.6 O výsledku šetření, případně o přijatých opatřeních, bude stěžovatel pisemně informován do 30 dnů od doručení podání. Stručný „Návod k podávání stížností“ je vyvěšen u každé schránky důvěry a je k dispozici na jednotlivých odděleních.

13. Platnost řádu

- 13.1 Tento domácí řád vstupuje v platnost 1. 3. 2021 a ruší platnost řádu z 26. 6. 2018 (interní předpis č. 11/18).

Mgr. Michal Mariánek, MBA
ředitel organizace