

DOMOV DŮCHODCŮ PROSEČ-OBOŘIŠTĚ PŘÍSPĚVKOVÁ ORGANIZACE

393 01 PELHŘIMOV

- zřizovatel kraj VYSOČINA -

... ..

DOMÁCÍ ŘÁD

☞ O B S A H ☞

Článek I	Úvod	2
Článek II	Ubytování	2
Článek III	Praní prádla	3
Článek IV	Úklid	4
Článek V	Hygiena	4
Článek VI	Stravování	5
Článek VII	Zdravotní a ošetrovatelská péče	6
Článek VIII	Sociální péče, plánování průběhu služby	8
Článek IX	Společenská, kulturní a zájmová činnost	9
Článek X	Fakultativní služby	9
Článek XI	Zastoupení uživatelů	10
Článek XII	Trvalý pobyt, ukončení pobytu	10
Článek XIII	Úschova cenných věcí a finanční hotovosti	11
Článek XIV	Výplata důchodu, úhrada za služby	12
Článek XV	Poštovní zásilky, telefonní hovory	13
Článek XVI	Doba nočního klidu	13
Článek XVII	Návštěvy	14
Článek XVIII	Vycházky, přechodný pobyt mimo zařízení	14
Článek XIX	Přání, připomínky, stížnosti	15
Článek XX	Odpovědnost za škodu	16
Článek XXI	Práva a povinnosti poskytovatele a uživatele, porušování a nedodržování smlouvy	16
Článek XXII	Ostatní důležitá ustanovení	17
Článek XXIII	Závěrečná ustanovení	18

Článek I

Úvod

Domácí řád definuje pravidla a zásady, jejichž dodržování je předpokladem pro zajištění důstojného, klidného a spokojeného života uživatelů Domova důchodců Proseč-Obořiště, příspěvková organizace (dále jen „Domov“) a je závazný pro všechny uživatele a pracovníky Domova.

Článek II

Ubytování

Uživatel se ubytuje v budově Zámku či budově Hájovny v pokoji, který byl předem dohodnut mezi uživatelem a poskytovatelem a je uveden ve smlouvě o poskytování pobytové služby sociální péče.

Poskytovatel si však vyhrazuje právo na možnost přestěhování uživatele v průběhu pobytu po vzájemné dohodě poskytovatele a uživatele a to z důvodů vážné změny zdravotního nebo psychického stavu uživatele, nebo z výjimečných provozních důvodů na straně poskytovatele.

Uživatel může též ze svých osobních důvodů požádat o změnu ubytování ústně či písemně sociální pracovníci či vedoucí zdravotně-ošetrovatelského úseku, kteří postoupí žádost řediteli. Zda-li bude možno žádosti uživatele vyhovět a za jakých podmínek či nikoli, bude uživateli oznámeno do 30 dnů. Změna ubytování je řešena vždy písemnou formou uzavřením dodatku ke smlouvě.

Pokoje jsou standardně vybaveny polohovacími postelemi (v případě potřeby antidekubitními matracemi), skříněmi na ošacení a ostatní osobní věci, nočními stolky s uzamykatelnou částí, v převážné většině patří do vybavení pokojů i chladnička, barevný televizor, stůl se židlemi či křesílko. V budově Hájovny je součástí pokoje i vlastní sociální zařízení.

K dalšímu užívání slouží uživateli jídelna, společenská a kulturní místnost, rehabilitační místnost, ekumenická kaple, přilehlý park s rybníky a ostatní společné prostory.

K výzdobě pokoje lze po dohodě použít vlastní drobné předměty. Případnou montáž nebo zavěšení na stěnu zajistí pracovníci údržby Domova.

Uživatel může používat na svém pokoji vlastní rozhlasový nebo televizní přijímač či jiný elektrický spotřebič pouze po dohodě s poskytovatelem, musí však odpovídat bezpečnostním předpisům, musí mít revizi a vztahuje-li se na spotřebič licenční poplatek, uživatel prokazuje jeho placení.

Poskytovatel udržuje prostory k ubytování a k užívání ve stavu způsobilém pro řádné ubytování a užívání a zajišťuje nerušený výkon práv uživatele spojených s užíváním těchto prostor. Uživatel užívá prostory vyhrazené jemu k ubytování a k užívání řádně, v prostorách bez souhlasu poskytovatele neprovádí žádné změny,

chová se tak, aby nebyla poškozována práva ostatních uživatelů a aby nedocházelo ke škodám na majetku poskytovatele ani jiných uživatelů, šetrně nakládá s majetkem poskytovatele, při ukončení pobytu jej vrací ve stavu, který odpovídá době jejich užívání.

Každý pokoj je uzamykatelný a uživatel má možnost mít vlastní klíč od pokoje a uzamykatelného nočního stoku a při odchodu si jej uzamykat. Na pokoji se může uživatel pro zabezpečení soukromí uzavřít pomocí vnitřní záklopy na vstupních dveřích.

Poskytovatel má k dispozici generální klíč, kterým se lze v případě potřeby dostat do všech pokojů. Pouze po předem daném souhlasu uživatele, mohou ošetrovatelský personál, pracovníci úklidu, pracovníci údržby odemknout pokoj a provádět potřebné úkony. Při ztrátě klíče od dveří nebo nočního stolku se uživateli za úhradu nechá zhotovit kopie. Duplicitní klíče od všech zámků jsou uloženy v trezoru.

Pokud poskytovatel potřebuje otevřít soukromý prostor uživatele, smí to udělat jen s jeho souhlasem. V situaci, kdy je ohroženo zdraví, majetek uživatele nebo poskytovatele, je možno otevřít soukromý prostor bez vědomí uživatele – toto je podmíněno přítomností vedoucí směny a jednoho dalšího pracovníka. O otevření bez souhlasu uživatele se udělá zápis v knize služeb a v sociálním záznamu, za provedení zápisu odpovídá službu konající vedoucí směny.

Výše úhrady za ubytování zahrnuje topení, teplou a studenou vodu, elektrický proud, úklid, praní a žehlení ložního a osobního prádla, drobné opravy prádla a ošacení a denní částka této úhrady je uvedena ve smlouvě dle platného ceníku vydaného poskytovatelem. V případě pobytu uživatele mimo zařízení se tato částka nevrací.

Článek III Praní prádla

Poskytovatel zabezpečuje ve vlastním zařízení praní, žehlení a drobné opravy osobního i ložního prádla, je tudíž nevhodné jak z hlediska bezpečnosti tak i hygieny, aby uživatel přepíral své osobní prádlo na pokoji a sušil jej na radiátorech.

Použité a znečištěné prádlo určené k vyprání předává uživatel kdykoliv v průběhu dne po celý týden ošetřujícímu personálu, který zajistí svoz špinavého prádla do prádelny a následně vyprané prádlo rozdělí dle označení uživatelům. Je proto nutné, aby bylo osobní prádlo uživatele trvale označeno vhodným způsobem – naše zařízení nabízí možnost označit osobní prádlo nažehlovacím štítkem se jménem uživatele, prádlo, které není takto možné označit, označujeme textilním fixem. Poskytovatel nemůže zodpovídat za ztrátu prádla, které nebylo vhodným způsobem označeno. Čištění oděvů, které nelze prát v automatických pračkách, si uživatel zajišťuje sám.

Článek IV

Úklid

Poskytovatel i uživatel udržuje v celém Domově i přilehlém areálu a parku pořádek a čistotu.

Pracovníci úklidu provádí denně běžný úklid pokojů i společných a ostatních provozních prostor v době od 6.00 do 14.30 hodin. S uživatelem je předem projednáno, v jakém rozsahu si přejí úklid provádět a zda-li je možno pokoj uklízet i v jeho nepřítomnosti.

Úklid je prováděn dle harmonogramu práce, tzn. denní, týdenní, měsíční včetně dezinfekce dle dezinfekčního řádu s předepsanými pomůckami a prostředky k úklidu.

Po domluvě s uživatelem obslužný personál dle potřeby větrá pokoj.

V případě, že se nemůže personál domluvit s uživatelem o řešení odstranění příčiny při zjevném šíření zápachu z osobních věcí uživatele, z jeho skříně nebo nočního stolku, je vedoucí zdravotně-ošetrovatelského úseku nebo vedoucí směny oprávněna zjistit příčinu a následně zjištěné zdroje zápachu či plísní nechat odstranit. Tyto případy zapíše a poté ohlásí řediteli Domova.

Služby úklidu jsou zahrnuty již v ceně ubytování.

Článek V

Hygiena

Uživatel dbá dle svých možností a schopností o osobní hygienu, o čistotu šatstva, prádla, obuvi a pořádek ve svém pokoji a ostatních prostorách určených jemu k užívání.

Uživatel ubytovaný v budově Hájovny má k dispozici vlastní sociální zařízení, každému uživateli je dále k dispozici centrální koupelna na každé z budov, kterou mohou kdykoliv použít, je však vhodné z bezpečnostních důvodů o tom předem informovat službu konající ošetrovatelský personál. Polohovací vany v centrálních koupelnách může uživatel libovolně během dne používat, avšak za pomoci obslužného personálu, který je na obsluhu van proškolen.

Uživatel provádí každodenně ranní a večerní hygienu, koupání provádí dle potřeby a v době, která mu vyhovuje, nejméně však jedenkrát týdně. V případě, že potřebuje uživatel při osobní hygieně pomoc druhé osoby, je mu tato pomoc zajištěna z řad ošetrovatelského personálu. Ručníky, osušky a žínky používá uživatel vlastní a použité je předává k vyprání.

K osobní hygieně patří též holení, stříhání a úprava vlasů, manikúra a pedikúra – tyto služby poskytovatel zajišťuje z řad ošetrovatelského personálu v rámci základní péče. Uvedené služby nad rámec základních úkonů jsou služby fakultativní a uživatel si je sjednává s předstihem s příslušným pracovníkem a hradí je dle platného ceníku vydaného poskytovatelem. Tyto služby má uživatel možnost využít i ve městě.

Uživatel si dle své potřeby obměňuje své osobní prádlo a ošacení a předává jej ošetrovatelskému personálu, který zajistí svoz do prádelny. Je též vhodné, aby se uživatel při ukládání k spánku převlékl do prádla na spaní. Dle potřeby, nejméně však jednou za dva týdny, ošetrovatelský personál převléká ložní prádlo (dle harmonogramu).

Uživateli, který v důsledku svého zdravotního stavu není schopen zvládat základní sociální a hygienické návyky, pomáhá ošetrovatelský personál s výměnou osobního prádla, s osobní hygienou, s dodržováním čistoty a pořádku v osobních věcech, ve skříni a nočním stolku a to za jejich přítomnosti, popř. za přítomnosti dalšího svědka. V případě, kdy uživatel nedodrжуje základní hygienické zvyklosti a ohroжуje tím zdraví své i ostatních, je povinen umožnit ošetrovatelskému personálu provést za přítomnosti dalšího pracovníka potřebná opatření. Ošetrovatelský personál vhodným způsobem pomáhá a motivuje uživatele k dodržování základních hygienických návyků při zachování důstojnosti uživatele.

Článek VI Stravování

Poskytovatel zajišťuje pro uživatele celodenní stravování formou snídaně, oběda, večeře (hlavní jídlo) a dopolední a odpolední svačiny (vedlejší jídlo) dle předem zveřejněného jídelního lístku ve vlastním kuchyňském provozu. Uživateli, kterému je injekčně aplikován inzulín, je podávána ještě druhá večeře – toto jídlo je započítáno v celkové denní kalkulaci.

Podávaná strava odpovídá zásadám zdravé výživy, je přizpůsobena svým složením, množstvím a úpravou věku a zdravotnímu stavu uživatele.

Na doporučení lékaře poskytovatel zajišťuje stravu v dietní úpravě. Je však na rozhodnutí uživatele, zda bude respektovat doporučení lékaře o dodržování dietního režimu a bude se stravovat dietně či nikoliv. Vedoucí zdravotně-ošetrovatelského úseku upozorní uživatele na možné důsledky zapříčiněné nedodržením dietního režimu, ale rozhodnutí samotné závisí na uživateli.

Strava se podává uživateli formou obsluhy personálem na jídelně v budově Zámku, kam se převáží v nádobách k tomu určených z kuchyně. Strava se podává ihned po její přípravě, maximálně do jedné hodiny. Uživatelé ubytovaní v budově Hájovny se tedy dochází stravovat do budovy Zámku. Uživateli, který je trvale upoután na lůžko nebo který je nemocen, je podávána strava přímo na pokoji ošetrovatelským personálem. Uživateli, který není schopen se sám najíst, pomůže s příjmem stravy ošetrovatelský personál.

Z provozně-technických důvodů a s přihlédnutím k hygienickým předpisům a normám je určena doba výdeje stravy pro uživatele takto:

Snídaně:	7.30	-	8.30 hodin
Oběd:	12.00	-	13.00 hodin
Večeře:	16.30	-	17.00 hodin

Výdej oběda pro pracovníky Domova je stanoven v časovém rozmezí od 11.30 do 12.00 hodin.

Uživatel se ke společnému stravování v jídelně dostavuje vhodně oblečen a upraven a pokud je to možné ve stanoveném časovém rozmezí. V případě potřeby uložení stravy kvůli pozdějšímu příchodu požádá uživatel předem službu konající personál, který je odpovědný za správné uložení jídla a dodržení skladovací doby podle hygienických předpisů. Na přání uživatele nebo nemůže-li se uživatel z jiných vážných důvodů dostavit ke stravování, může se uživatel předem dohodnout s vedoucí stravovacího provozu nebo vedoucí zdravotně-ošetrovatelské péče na náhradním plnění. V ostatních případech při nedodržení doby výdeje stravy je strava bez náhrady zlikvidována. Zbytky stravy se ukládají do nádob k tomu určených. Při veškeré manipulaci s potravinami poskytovatel i uživatel dodržuje stanovené hygienické předpisy a normy.

Zbytky stravy a vlastní potraviny není vhodné z hygienických a zdravotních důvodů skladovat volně na pokoji či ve skříních, ale využít k tomu chladničku (dle povahy potravin). Poskytovatel si vyhrazuje právo zlikvidovat bez náhrady nalezené zkažené potraviny.

Na jídelně jsou neustále k dispozici nápoje. Uživateli, který je trvale upoután na lůžko nebo který není schopen sám sebe obsloužit, poskytuje nápoje služba konající personál.

Jídelní lístek v rozsahu 1 týdne je viditelně umístěn na jídelně. Na jeho tvorbě se podílí vedoucí stravovacího provozu, vedoucí zdravotně-ošetrovatelského úseku, hospodárka a zástupce uživatelů. Poté je odsouhlasen lékařem a ředitelem Domova. Do skladby jídelního lístku jsou zahrnuty i náměty od uživatelů. Uživatel se může vyjadřovat ke kvalitě, složení a způsobu podávání stravy a své připomínky a přání sdělit přímo personálu nebo se vyjádřit písemně za použití schránky „Přání a stížností“.

Výše úhrady za stravování respektive denní částka této úhrady je uvedena ve smlouvě dle platného ceníku vydaného poskytovatelem. Tato částka je složena z ceny surovin a režijních nákladů. V případě řádně ohlášeného pobytu uživatele mimo zařízení a případném pobytu ve zdravotnickém zařízení se vrací částka za nespotřebované suroviny. Náhrady za neodebranou stravu (vratky) řeší podrobněji vnitřní směrnice poskytovatele, se kterou je každý uživatel seznámen při nástupu do zařízení.

Článek VII

Zdravotní a ošetrovatelská péče

Poskytovatel zajišťuje uživateli zdravotní a ošetrovatelskou péči nepřetržitě a to prostřednictvím vlastních pracovníků, kteří mají odbornou způsobilost k výkonu zdravotnického povolání nebo prostřednictvím zdravotnického zařízení. Zdravotní a ošetrovatelskou péči vykonává zdravotní personál dle ordinace obvodního či odborného lékaře.

Odborná lékařská péče je zajišťována obvodním lékařem, který dojíždí do Domova ordinovat jedenkrát týdně nebo dle potřeby na požádání zdravotnického personálu. Dále je uživateli zprostředkována odborná lékařská péče dalších odborných lékařů dle potřeby. Mimo ordinační dobu obvodního lékaře je lékařská péče zajišťována pohotovostní nebo rychlou záchrannou službou.

Uživatel se obrací se svými zdravotními problémy, požadavky na vyšetření a ošetření na službu konající zdravotní sestru nebo na vedoucí zdravotně-ošetrovatelského úseku, která zajistí návštěvu lékaře. V případě, že uživatel není schopen sám posoudit svůj zhoršující se zdravotní stav, zdravotnický personál zajistí návštěvu lékaře. Odešle-li lékař uživatele na vyšetření do zdravotnického zařízení, zajistí poskytovatel v případě potřeby doprovod z řad pracovníků přímé obslužné péče. Akutní případy řeší zdravotnický personál v návaznosti na zdravotní služby regionu.

Je-li uživatel z různých zdravotních důvodů převezzen do zdravotnického zařízení, službu konající zdravotní sestra podává zprávu telefonicky příbuzným na adresu, kterou uživatel určí, nebo která je uvedena v žádosti o přijetí. O podané zprávě udělá zápis do knihy služeb (uvede datum, čas, kdo zprávu přijal, podpis).

Každý uživatel má svobodný výběr zdravotní pojišťovny a ošetřujícího lékaře. Po nástupu do Domova se uživatel podrobí vstupní lékařské prohlídce, uživateli je nabídnuta registrace u obvodního lékaře Domova. Pokud uživatel souhlasí, předá zdravotní dokumentaci službu konající zdravotní sestře a je mu nabídnuta možnost ponechat kartičku zdravotní pojišťovny u zdravotní dokumentace z důvodu předejití ztráty a rychlejšího postupu v případě nenadálé potřeby jejího užití.

Pokud nechce uživatel uzavřít smluvní vztah s obvodním lékařem Domova a je-li tedy registrován u jiného praktického lékaře, návštěvy tohoto lékaře a další případné úkony s tím spojené si uživatel zajišťuje sám ve spolupráci s rodinou. Uživatel též zajistí a předá vedoucí zdravotně-ošetrovatelského úseku výpis ze své zdravotní dokumentace včetně medikace a průběžně informuje o změně svého zdravotního stavu či medikace.

Zda bude uživatel dodržovat léčebný režim, doporučení lékaře a zdravotnického personálu, je plně na jeho rozhodnutí, poskytovatel však neodpovídá za zhoršený zdravotní stav uživatele vzniklý nesprávnou medikací nebo nedodržováním stanovených léčebných postupů.

Léky předepsané lékařem jsou na přání uživatele vyzvedávány v lékárně spolu s ostatními hromadně nebo si vyzvednutí obstará uživatel sám. Na žádost uživatele jsou léky uloženy na ošetřovně na místě k tomu určeném a jsou uživateli dle ordinace lékaře pravidelně podávány zdravotním personálem. Doplatky za léky si hradí uživatel sám ze svých prostředků.

Součástí ošetrovatelské péče je i péče rehabilitační. Jejím cílem je zachovat co nejdéle samostatnost, soběstačnost a mobilitu uživatele. Základní nácviky chůze a soběstačnosti provádí ošetřující personál, speciální rehabilitaci a rehabilitaci ordinovanou lékařem provádí fyzioterapeutka.

Článek VIII

Sociální péče, plánování průběhu služby

Poskytovatel zajišťuje uživateli, jež má sníženou soběstačnost zejména z důvodu věku a tato situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby, sociální péči prostřednictvím sociálního pracovníka, pracovníků sociální péče a zdravotnického personálu a to nepřetržitě.

Tato služba zahrnuje pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu (*pomoc při oblékání a svlékání, pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík, pomoc při vstávání z lůžka, uléhání, změně poloh, pomoc při podávání jídla a pití, pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním i vnějším prostoru*), pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu (*pomoc při úkonech osobní hygieny, pomoc při základní péči o vlasy a nehty, pomoc při použití WC*), 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 uživatele*), aktivizační činnosti (*volnočasové a zájmové aktivity, pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím, nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností*), pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí (*pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů*). Sociální péče v této formě je hrazena uživatelem ve výši přiznaného příspěvku na péči.

Rozsah a forma poskytnuté pomoci a podpory musí zachovávat lidskou důstojnost uživatele. Pomoc musí vycházet z individuálně určených potřeb, musí působit na uživatele aktivně, podporovat rozvoj jeho samostatnosti, motivovat ho k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvávání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace, posilovat jeho sociální začleňování. Sociální péče musí být poskytována v zájmu uživatele a v náležitě kvalitě takovými způsoby, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod uživatele.

Z tohoto důvodu poskytovatel prostřednictvím klíčového pracovníka spolu s uživatelem, je-li to možné s ohledem na jeho zdravotní stav, individuálně plánují průběh služby a o tomto průběhu a vyhodnocení vede klíčový pracovník písemný záznam. Klíčový pracovník je tedy jakýmsi mostem mezi uživatelem a celým pracovním týmem. Klíčový pracovník je uživateli při přijetí do Domova přidělen, avšak uživatel může kdykoliv v průběhu pobytu požádat o změnu z jakéhokoliv důvodu. Plánování průběhu služby rozvádí podrobněji příslušný standard, který je uživateli kdykoliv k nahlédnutí, stejně jako jeho individuální plán služby.

Článek IX

Společenská, kulturní a zájmová činnost

Poskytovatel nabízí uživateli příležitosti ke kulturnímu a společenskému vyžití, vytváří podmínky pro širokou nabídku různých aktivit a to i podle přání a návrhů uživatelů, a to jak ve formě individuální tak i společenské. Většina akcí je směřována do vnitřních nebo i venkovních prostor Domova a to proto, aby se jich mohl zúčastnit co největší počet uživatelů (včetně imobilních). Poskytovatel též organizuje celodenní zájezdy autobusem a návštěvy kulturních a společenských akcí mimo zařízení. Uživatel se nemusí zúčastňovat jen akcí pořádaných poskytovatelem, ale může využít veřejnou autobusovou dopravu k cestě do města, kde si vybere z pestřejší nabídky pořádaných kulturních akcí.

Každý uživatel se může dle své vůle, zájmu a dle svého zdravotního stavu zapojit do kulturních, společenských, sportovních a zájmových akcí, které připravují pracovníci Domova – měsíční plán akcí je vyvěšen na chodbě v obou budovách.

Každý uživatel má zajištěnu plnou svobodu náboženského vyznání a není mu bráněno v účasti na náboženských obřadech. Poskytovatel nabízí jedenkrát za 14 dní zúčastnit se římskokatolické bohoslužby pořádané v zařízení.

Uživatel má možnost využívat po celý den veřejný (bezplatný) internet na kulturní místnosti. Potřebuje-li uživatel s obsluhou internetu pomoci, požádá personál. Na kulturní místnosti se nachází též knihovna, kde si může uživatel volně půjčovat knihy.

Poskytovatel předplácí několik druhů tiskovin, které jsou každý den po ránu volně k dispozici na chodbě u jídelny v budově Zámku. Uživatel má možnost též odebírat soukromě jakýkoliv tisk, který si hradí ze svých prostředků.

Uživatel v rámci podpory udržení soběstačnosti nebo v rámci pracovní rehabilitace může podle svých schopností a s přihlédnutím ke svému zdravotnímu stavu pomáhat při běžném úklidu pokoje nebo se zapojit do pomocných prací v budově nebo areálu Domova.

Uživatel se může věnovat své vlastní zájmové činnosti, pokud tato činnost neohrožuje život nebo zdraví jeho, ostatních uživatelů a pracovníků Domova.

Článek X

Fakultativní služby

Poskytovatel dále nabízí další služby nad rámec základních, nazývané fakultativní, kterých uživatel podle své vůle a potřeby využívá, a které též hradí dle platného ceníku ze svých prostředků. Nabídka fakultativních služeb s platným ceníkem je vyvěšena na nástěnce v obou budovách.

Některé z těchto služeb mohou být zahrnuty ve smlouvě jako paušální hrazené měsíčně, jiné mohou být poskytnuty jednorázově po předchozí domluvě s příslušným pracovníkem Domova a zaplacený v hotovosti.

Článek XI

Zastoupení uživatelů

Uživatel se může také podílet na uspořádání života a chodu v Domově prostřednictvím zástupců uživatelů. Tři zástupce si volí a odvolávají ze svého středu sami uživatelé. Funkční období není stanoveno a je odvislé od zdravotního stavu uživatele a jeho iniciativě a ochotě funkci vykonávat.

Zástupci spolupracují s pracovníky Domova při přípravě kulturní a zájmové činnosti, při projednávání podnětů, připomínek nebo stížností uživatelů. Uživatel tak může své přání, připomínku či stížnost podstoupit vedení Domova prostřednictvím zástupců. Zástupce spolupracuje při přípravě jídelního lístku a rovněž ho podepisuje. Zástupce je také přítomen výplatě důchodů uživatelům, dohlíží na správný průběh a na to, aby vyplacené částky byly v souladu s výplatním seznamem, správnost stvrdí svým podpisem na výplatním seznamu.

Článek XII

Trvalý pobyt, ukončení pobytu

Uživatel má možnost kdykoliv v průběhu pobytu přihlásit se k trvalému pobytu na adrese poskytovatele sám nebo prostřednictvím sociální pracovnice, která uživateli pomůže a zajistí potřebné administrativní úkony, správní poplatky s tím spojené hradí uživatel v plné výši.

Ponechá-li si uživatel původní trvalé bydliště, může mu to přinést do budoucna některé komplikace (příslušnost k volebnímu okrsku, poplatky za odpad, atd.), které bude řešit obtížněji. Vše je ovšem na rozhodnutí uživatele.

Ukončení pobytu ze strany uživatele je možné kdykoliv bez udání důvodu formou písemné žádosti (výpovědi) předané poskytovateli. Výpovědní lhůta činí jeden měsíc a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, v němž byla tato výpověď poskytovateli doručena.

Ukončení pobytu uživatele ze strany poskytovatele je možné pouze z důvodu hrubého porušení smlouvy, nebo po opakujících se porušování vnitřních pravidel poskytovatele formou písemné výpovědi. Výpovědní lhůta činí jeden měsíc a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, v němž byla tato výpověď uživateli doručena.

Jestliže je smlouva uzavřena na dobu určitou, končí pobyt uživatele uplynutím sjednané doby.

Článek XIII

Úschova cenných věcí a finanční hotovosti

Uživatel si spravuje svoje finanční prostředky a cennosti sám. Uživatel při nástupu do Domova nebo v průběhu pobytu má možnost požádat sociální pracovníci o převzetí cenných věcí, vkladních knížek, finančních prostředků, atd. do úschovy poskytovatele. Sociální pracovníce potvrdí uživateli převzetí cenných věcí a vkladních knížek předáním kopie složního listu a převzetí peněžní hotovosti předáním kopie příjmového pokladního dokladu. Uživatel má možnost též požádat sociální pracovníci o pomoc při založení bankovního účtu u peněžních ústavů, které mají svoji pobočku v Pelhřimově.

Uživatel má právo kdykoliv požádat o vydání uložených věcí popř. finanční hotovosti, nebo do vkladní knížky nahlédnout či do ní ukládat nebo vybírat. Vydání potvrdí uživatel na originále složního listu a u peněžní hotovosti na výdajovém pokladním dokladu.

Pokud o to uživatel požádá, může být jeho průkaz zdravotní pojišťovny uložen na ošetřovně v dokumentaci u sester, občanský průkaz u sociální pracovníce v trezoru, aby se tak zamezilo případné ztrátě nebo odcizení a zneužití. Uživatel může požádat kdykoliv o jejich vydání.

Bez souhlasu uživatele nebo jeho opatrovníka nemůžou příbuzní uživatele ani další osoby s uloženými penězi a cennostmi manipulovat, ani jim nejsou sdělovány informace o stavu a hodnotě uložených cenností a finančních prostředků uživatele. Zároveň platí, že v nepřítomnosti uživatele nesmí nikdo provádět jakoukoliv manipulaci s majetkem uživatele.

Jestliže uživatel plánovaně dočasně opouští Domov, zabezpečí si své věci před ztrátou, poškozením či odcizením uzamčením do nočního stolku, nebo uložením do úschovy poskytovatele.

Hrozí-li nebezpečí poškození, zničení nebo ztráty cenností nebo finančních prostředků, které má uživatel u sebe, převezme vedoucí směny se souhlasem uživatele tyto věci do úschovy poskytovatele za účasti svědka. Není-li uživatel náhle sám schopen ze zdravotních důvodů nakládat se svými financemi nebo cennostmi nebo při náhlém nepředpokládaném opuštění Domova – jedná se především o prevoz do nemocnice – vedoucí směny zabezpečí osobní věci, cennosti a finanční prostředky uživatele proti ztrátě či odcizení – uzamkne noční stůl a klíč uloží na zabezpečeném místě, případně převezme věci do úschovy za účasti svědka a předá tyto věci sociální pracovníci, která je uschová v trezoru. Pominou-li výše zmíněné důvody převzetí, poskytovatel uložené věci či klíč vrátí zpět uživateli.

U uživatele plně nebo částečně nezpůsobilého k právním úkonům o manipulaci s penězi a cennostmi rozhoduje jeho opatrovník v souladu s právoplatným rozhodnutím soudu.

Poskytovatel neodpovídá za cennosti, vkladní knížky a peněžní hotovost, které nepřevzal do úschovy nebo k zabezpečení.

Článek XIV

Výplata důchodu, úhrada za služby

Uživatel při nástupu nebo kdykoliv v průběhu pobytu má možnost si zvolit jeden ze způsobů přijímání důchodu. Písemnou žádostí si určí způsob výplaty důchodu, a to hromadným seznamem, převodem celého důchodu na účet u peněžního ústavu nebo poštovní poukázkou na své jméno na adresu Domova. Sociální pracovnice nahlásí změnu příjmu důchodu uživatele na ČSSZ v Praze do dvou dnů od přijetí žádosti o změnu.

Výplata důchodu hromadným seznamem je vyplácena každého 15. dne v měsíci. Případně-li tento datum na sobotu, výplata je provedena 14. v pátek, případně-li datum 15. na neděli, výplata důchodů se provede 16. v pondělí. Uživatel má možnost v den splatnosti určený pro výplatu důchodu hromadným seznamem, tj. 15. dne v měsíci, aby měsíční úhrada za pobyt (úhrada za ubytování a stravu) a úhrada za nasmlouvané fakultativní služby byla provedena současně s převzetím důchodu. Podpisem na výplatní listině potvrdí uživatel současně převzetí důchodu, zaplacení úhrady a převzetí zůstatku důchodu (kapesné). Při výplatě důchodu jsou přítomni 2 pracovníci Domova a 2 uživatelé jako svědci.

Výplata důchodu převodem na účet u peněžního ústavu uživatele je prováděna v celé výši. Uživatel se písemně zaváže ve smlouvě o poskytování sociální služby, že úhradu provede převodem ze svého účtu na účet poskytovatele (formou příkazu k úhradě nebo svolení k příkazu k inkasu) nejpozději do 28. dne měsíce, za který poskytovateli úhrada náleží.

Výplata důchodu poštovní poukázkou je prováděna v celkové výši k rukám uživatele. Uživatel se písemně zaváže ve smlouvě o poskytování sociální služby, že úhradu provede v hotovosti nejpozději do 28. dne měsíce, za který poskytovateli úhrada náleží.

Při nástupu si uživatel sám zvolí způsob úhrady, který se uvede do smlouvy. V průběhu pobytu může uživatel požádat sociální pracovnici o změnu způsobu úhrady a to formou písemného dodatku ke smlouvě.

Uživatel platí úhradu za ubytování, úhradu za stravu a nasmlouvané fakultativní služby dle platného ceníku vydaného poskytovatelem zálohově a to do 28. dne kalendářního měsíce, za nějž poskytovateli úhrada náleží. Uživatel dále uhradí poskytovateli částku ve výši přiznaného příspěvku na péči.

Poskytovatel je povinen předložit uživateli vyúčtování úhrady za kalendářní měsíc a to nejpozději do 15. dne v kalendářním měsíci, který následuje po kalendářním měsíci, za nějž poskytovatel vyúčtování předkládá.

Pokud by uživateli po zaplacení úhrady za ubytování a stravu za kalendářní měsíc nezůstala částka ve výši alespoň 15 % jeho měsíčního příjmu, částka úhrady se sníží a nevzniká tímto dluh.

Změnu výše přiznaného příspěvku na péči a změnu výši příjmů oznámí uživatel poskytovateli co nejdříve a tuto změnu též doloží dokladem.

Článek XV

Poštovní zásilky, telefonní hovory

Poštovní zásilky pro uživatele jsou doručovány každý pracovní den přímo do zařízení. Obyčejné zásilky jsou předávány uživatelům prostřednictvím hospodárky nebo sociální pracovnice. Balíky, doporučené dopisy nebo peněžní poukázky přijímá uživatel přímo od poštovní úřednice proti podpisu. Poštovní zásilky nesvéprávných osob přijímá jejich opatrovník stanovený soudem.

K odeslání obyčejných poštovních zásilek slouží poštovní schránka umístěná na budově kanceláří. O obstarání poštovních záležitostí může uživatel též požádat službu konající personál nebo sociální pracovnici. Veškeré náklady s tím spojené si hradí uživatel sám.

Uživatel má možnost si zatelefonovat dle své potřeby se služebních telefonů poskytovatele, a to buď z ošetrovny nebo z kanceláře sociální pracovnice. Uživateli je též možno poskytnout k hovoru přenosný telefon k zajištění soukromí. Se zprostředkováním hovoru uživateli pomůže služba konající obslužný personál nebo sociální pracovnice. Soukromé hovory si uživatel hradí sám ze svých prostředků.

Článek XVI

Doba nočního klidu

Doba nočního klidu v Domově je stanovena od 22.00 do 6.00 hodin.

V době nočního klidu není uživatel rušen, s výjimkou poskytnutí nutné ošetrovatelské či lékařské péče, podávání léků nebo nočních obchůzek zdravotnického personálu, a to na základě souhlasu nebo přání uživatele.

V době nočního klidu je nutno ztišit rozhlasové a televizní přijímače tak, aby nebyli ostatní uživatelé rušeni, uživatel může sledovat ve společenských místnostech televizor nebo poslouchat rádio, avšak za předpokladu, že neruší noční klid ostatních uživatelů. Uživateli s poruchou sluchu je doporučeno používat naslouchací zařízení, aby přílišným zesilováním rádia nebo televize nerušil ostatní uživatele.

Hlavní vchody obou budov službu konající personál uzamyká

v období	1. 4.	–	30. 9.	ve 22.00 hodin,
v období	1. 10.	–	31. 3.	ve 21.00 hodin,

odemyká jej ráno v 5.00 hodin. Při odchodu či návratu uživatele v době, kdy je již hlavní vchod v budově Zámku uzamčen, odemkne uživateli po přivolání zvonkem službu konající personál. Uživatel ubytovaný v budově Hájovny obdrží při nástupu do Domova klíč od pokoje, kterým lze odemknout a zamknout i hlavní vchodové dveře do budovy.

Článek XVII Návštěvy

Uživatel může přijímat návštěvy neomezeně, je však třeba respektovat doporučenou dobu nočního klidu. Je vhodné, aby návštěva ohlásila příchod a odchod službu konajícímu personálu.

Návštěvy může přijímat uživatel na pokoji, dbá však o to, aby nebyli rušeni ostatní uživatelé. Vhodnější je přijímat návštěvy ve společenských místnostech, za příznivého počasí je možno využít i přilehlý zámecký park, který je osázen lavičkami.

Návštěvy neruší klid a pořádek v Domově a respektují soukromí uživatelů. I uživatelé se mohou navštěvovat navzájem na pokojích při respektování soukromí ostatních uživatelů.

Při mimořádných událostech a opatřeních hygienicko-epidemiologické povahy mohou být návštěvy na nezbytně nutnou dobu omezeny. Omezení vyhláší ředitel Domova na podkladě svého uvážení nebo na doporučení Krajské hygienické stanice.

Článek XVIII Vycházky, přechodný pobyt mimo zařízení

Uživatel může svobodně opouštět Domov dle svých potřeb a přání, může chodit na vycházky podle své vůle, schopností a fyzických možností. V zájmu bezpečnosti uživatele je však vhodné odchod, trasu vycházky a předpokládanou dobu návratu ohlásit sužbu konajícímu personálu ať už pro případ podání informace rodinné návštěvě nebo pro případ náhlé nevolnosti nebo jiných příčin, kdy se uživatel nemůže sám vrátit. Uživatel může též požádat o doprovod z řad personálu. V případě odchodu při nepříznivém počasí je uživatel upozorněn obslužným personálem na možná rizika.

Uživatel má právo opustit Domov a přechodně pobývat mimo zařízení poskytovatele – např. návštěvy u příbuzných, lázeňské pobyty, atd.

Za předem ohlášený pobyt mimo zařízení vrací poskytovatel uživateli částku odpovídající úhradě za stravu ve výši nákladů na suroviny za jednotlivá neodebraná jídla, úhrada za ubytování se nevrací. Uživatel vyplní s vedoucí směny formulář o přechodném pobytu mimo Domov – slouží jako doklad k vyúčtování vratky, plánovaný pobyt mimo zařízení však musí být ohlášen nejméně 1 pracovní den předem do 8.00 hodin. Při předem oznámeném pobytu mimo zařízení kratší než jeden kalendářní den, může poskytnout zařízení na přání uživatele náhradu stravy ve formě potravinového balíčku. Za předem neoznámený pobyt uživatele mimo zařízení se vratka nevrací.

Pobyt uživatele mimo zařízení z důvodu ošetření nebo setrvání ve zdravotnickém zařízení se považuje vždy za předem oznámený pobyt mimo zařízení poskytovatele.

Tuto problematiku podrobně řeší směrnice o pobytu mimo zařízení, s níž je uživatel seznámen při podpisu smlouvy o poskytování sociální služby.

Článek XIX

Přání, připomínky, stížnosti

Cílem poskytovatele je zajištění a udržení vysoké kvality poskytovaných služeb, k tomu slouží zjišťování spokojenosti uživatelů i pracovníků Domova s úrovní poskytovaných služeb a pracovních podmínek – to je zprostředkováno sledováním a vyhodnocováním přání, připomínek a stížností od uživatelů či jejich opatrovníků a pracovníků Domova.

Uživatel má právo vyjadřovat se k poskytování služby, k prostředí, kde je služba poskytována, k chování pracovníků, k provozu Domova, prostě ke všemu, co se poskytování služby týká – má právo vyjádřit svoje přání, připomínku či stížnost a má také právo své přání, připomínku či stížnost kdykoliv odvolat. Stejný princip platí i pro pracovníky Domova. ***Stížnost může podat kdokoliv ve prospěch uživatele. Poskytovatel respektuje jakoukoliv formu podání stížnosti.***

Poskytovatel má právo nezabývat se řešením podání, která nesouvisí s poskytováním služby, je povinen zajistit, aby podavatel stížnosti nebyl v této souvislosti žádným způsobem diskriminován.

Stížnost může být podána formou písemné podoby s podpisem a datem podání, formou ústní stížnosti nebo formou anonymní stížnosti vhozenou do schránky „Přání a stížností“ umístěné v budově Zámku na chodbě u jídelny.

Stížnost je možné podat ústně či písemně řediteli Domova, sociální pracovníci, vedoucí zdravotně-ošetrovatelského úseku nebo službu konajícímu personálu, stížnost je možné také zaslat písemně na adresu Domova důchodců Proseč-Obořiště, 393 01 Pelhřimov. Každá stížnost se ohlásí a podstoupí řediteli Domova.

Uživatel služby má právo být při podání stížnosti zastoupen třetí osobou, která mu pomůže s formulací stížnosti a může být přítomna řešení stížnosti. Třetí osobou může být kdokoliv, komu uživatel důvěřuje, může to být osoba i z řad personálu Domova.

Všechny písemné stížnosti vztahující se k poskytované službě a jejich vyřízení jsou poskytovatelem evidovány a to u ředitele Domova a za tuto evidenci odpovídá ředitel Domova – eviduje se datum přijetí stížnosti, vlastní stížnost, jméno podavatele, osoba, která stížnost převzala, záznam projednání stížnosti a rozhodnutí, datum předání rozhodnutí uživateli. Schránku „Přání a stížností“ vybírá

každé pondělí sociální pracovníce nebo ředitel nebo určený zástupce a další osoba jako svědek. Počet podání, datum výběru a podpisy se uvedou do evidenční knihy ve schránce.

Vyřizování stížností je řešeno na poradě vedení Domova, které svolá ředitel Domova, v odůvodněných případech se projednání účastní další pracovníci Domova. Písemnou informaci o způsobu řešení stížnosti obdrží uživatel do 30 dnů od data podání stížnosti. Anonymní stížnosti se projednávají též na poradě vedení Domova, v případě potřeby i na společném setkání uživatelů, vyřízení je vyvěšeno na hlavní nástěnce.

V případě, že uživatel není spokojen s výsledkem řešení jeho stížnosti, může se obrátit na nadřízený orgán poskytovatele nebo jiný nezávislý orgán či instituci:

- *Krajský úřad kraje Vysočina, Žižkova 57, 587 33 Jihlava, telefon: 564 602 111*
- *Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky,
Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2, telefon: 221 921 111*
- *Kancelář veřejného ochránce práv (Ombudsman), Údolní 39, 602 00 Brno,
telefon: 542 542 888*
- *Český helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5, telefon: 220 515 188*

Článek XX

Odpovědnost za škodu

Uživatel odpovídá za škodu, kterou úmyslně nebo z nedbalosti svým zaviněním způsobil na majetku poskytovatele, jiné organizace nebo jiného uživatele či pracovníka Domova.

Za škodu způsobenou uživatelem zbaveným způsobilosti k právním úkonům zodpovídá jeho opatrovník v rámci rozsahu opatrovnícké funkce stanovené soudem.

Způsobí-li škodu zaviněně více uživatelů, odpovídají za ni podle míry své účasti.

Uživatel na základě svých možností a schopností upozorní ošetřující personál nebo jiného pracovníka Domova na škodu, která vzniká nebo již vznikla, aby mohly být učiněny kroky k odvrácení nebo zmírnění důsledků.

Článek XXI

Práva a povinnosti poskytovatele a uživatele, porušování nebo nedodržování smlouvy

Poskytovatel se zavazuje dodržovat zásady stanovené v Domácím řádu a dalších vnitřních předpisech a směrnicích a poskytovat uživateli sjednanou sociální službu v souladu s příslušnými právními předpisy, zejména se zákonem o

sociálních službách ve smyslu prováděcích předpisů a při poskytování uplatňovat standardy kvality sociálních služeb. Poskytovatel vytváří při poskytování sociální služby takové podmínky, které umožní uživateli naplňovat jeho lidská a občanská práva a které zamezí střetům zájmů uživatele se zájmy poskytovatele.

Uživatel se zavazuje dodržovat Domácí řád a další vnitřní předpisy a směrnice (dále jen „vnitřní pravidla“) upravující poskytování sociální služby v zařízení poskytovatele.

V případě porušování vnitřních pravidel ze strany poskytovatele, má právo uživatel podat stížnost nebo vypovědět smlouvu.

V případě opakovaného porušování vnitřních pravidel uživatelem, je uživatel na toto porušování písemně upozorněn včetně uvedení následků dalšího porušení. Opakované porušování vnitřních pravidel je důvodem k výpovědi smlouvy ze strany poskytovatele.

Za porušování vnitřních pravidel poskytovatele se považuje nepřístojné chování uživatele ke spolubydlícím a pracovníkům Domova, dále také nadměrné užívání alkoholu nebo jiných omamných látek v zařízení a následné nevhodné chování, které obtěžuje ostatní uživatele nebo pracovníky Domova, dále krádeže, fyzické a verbální útoky na ostatní uživatele nebo pracovníky Domova.

Jde-li o chování nebo jednání, které má charakter přestupku nebo trestného činu, učiní postižená osoba, vedoucí směny nebo ředitel oznámení Policii ČR.

Práva a povinnosti uživatele i poskytovatele kromě Domácího řádu upravuje též smlouva o poskytování sociální služby. Smlouva přesně specifikuje práva a povinnosti uživatele i poskytovatele a také stanovuje případné důvody výpovědi a výpovědní lhůty při porušování nebo nedodržování některého z ustanovení uzavřené smlouvy.

Článek XXII Ostatní důležitá ustanovení

Poskytovatel shromažďuje a zpracovává uživatelovi osobní údaje (data obsažená v žádosti, v lékařské zprávě a jiných dokumentech) pouze pro potřeby spojené se zajišťováním pobytové služby v Domově a s vyřizováním záležitostí spojených s pobytem v Domově. Tyto údaje nejsou zpřístupněny či sdělovány nepovolaným fyzickým či právnickým osobám a nejsou používány k jinému než výše uvedenému účelu. Pracovníci Domova jsou povinni zachovávat mlčenlivost o všech osobních údajích uživatele. Informace o zdravotním stavu uživatele může podávat pouze vedoucí zdravotně-ošetrovatelského úseku nebo jí pověřený pracovník. Informace o sociální službě může poskytnout pouze sociální pracovníce.

Prostory průjezdu budovy zámku jsou z bezpečnostních důvodů monitorovány kamerou – obrazovka je umístěna na ošetrovně.

Ve všech prostorách objektů Domova je z bezpečnostních důvodů zakázáno kouřit a používat otevřený oheň. Tento zákaz platí pro uživatele i pracovníky Domova. Opakované porušování tohoto ustanovení může být považováno za hrubé porušování vnitřních pravidel Domova (a může být pro poskytovatele důvodem k vypovězení smlouvy o poskytování pobytové sociální služby uzavřené s uživatelem).

Uživatel i poskytovatel dodržuje bezpečnostní předpisy, předpisy o požární ochraně a hygienické předpisy, týkající se provozu Domova. Během mimořádných událostí se uživatel řídí pokyny příslušných pracovníků Domova.

Článek XXIII

Závěrečná ustanovení

Tento domácí řád je závazný pro všechny uživatele a pracovníky Domova důchodců Proseč-Obořiště.

Tento domácí řád je volně přístupný ve všech budovách Domova a každý uživatel i pracovník Domova má možnost kdykoliv do tohoto řádu nahlédnout.

Tento řád nabývá účinnosti dnem 1. 1. 2007.

V Proseči-Obořiště dne 31. 12. 2006

Bc. Pavel Pípal
ředitel Domova důchodců
Proseč-Obořiště