

Domácí řád

Vítáme Vás v Toreal, s. r. o. a děkujeme za důvěru, kterou jste nám projevili tím, že jste se svěřili do péče našeho pobytového sociálního zařízení, kde je snahou našich zaměstnanců, abyste svůj čas prožívali v co nejpříjemnějším prostředí. V této snaze nám můžete pomoci i Vy sami, zejména pozitivním přístupem k dodržování pravidel domácího řádu, která jsou závazná pro všechny naše uživatele.

1. **Posláním** Domova pro seniory je poskytovat kvalitní pobytovou sociální službu zaměřenou na podporu schopností obyvatel, udržení a rozvoj sociálních kontaktů. Naším závazkem je poskytovat důstojné zázemí seniorům, kteří se z důvodu svého věku nemohou o sebe postarat sami a poskytovat služby s ohledem na individuální potřeby každého obyvatele.

Naším **cílem** je co nejdéle udržet soběstačnost uživatele služby, podporovat uživatele ve styku s rodinou, umožnit návštěvy blízkých a rodinných příslušníků, napomáhat aktivizaci obyvatel a jejich zapojení se do společenského dění nejen v Domově, pořádat kulturní akce pro obyvatele, poskytovat služby v souladu se standardy kvality sociálních služeb, poskytovat komplexní ošetrovatelské a sociální služby, podporovat uchování individuálních zájmů obyvatel Domova, zamezovat porušení práv obyvatel.

Naše zařízení je soukromého charakteru a služby jsou určeny jak občanům karlovarského regionu, tak celé ČR. Naše služby mají formy celoročního pobytu. Při poskytování služeb se zaměstnanci řídí pravidly, která jsou formulována v Etickém kodexu a vnitřních pravidel zařízení. Služby jsou poskytovány v souladu s platnými Standardy kvality v sociálních službách.

2. Rozsah základních služeb

Rozsah základních služeb je v souladu s § 49 a 50 zákona 108/2006 Sb.:

- Poskytnutí ubytování (včetně dodávky teplé a studené vody, elektrické energie, tepla a praní prádla),
- poskytování celodenní stravy odpovídající věku a potřebám dietního stravování,
- pomoc a podpora při podávání jídla,
- pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- pomoc při hygieně a poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů,
- zprostředkování kontaktu s rodinou a se společenským prostředím,
- aktivizační činnost,
- sociálně terapeutická činnost,
- pomoc při uplatnění práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí,
- zajištění zdravotní péče formou ambulantní péče,
- poskytování odborné pomoci při změně zdravotního stavu,
- nácvik dovedností pro zvládání péče o vlastní osobu,
- podpora základních dovedností a návyků při snížené soběstačnosti.

3. Zdravotní péče v zařízení

V našem zařízení je uživatelům poskytována základní zdravotní péče pomocí nelékařských zdravotních pracovníků a to všeobecných sester způsobilých k výkonu povolání bez odborného dohledu a pracovníků zdravotně sociálních služeb, kteří jsou řádně proškoleni. Všeobecné sestry poskytují především zdravotní úkony, které jsou indikovány lékařem našeho zařízení. Dohlížejí na řádné užívání léků dle pokynů lékaře. Lékařská péče je poskytována praktickým lékařem, který do zařízení dojíždí 1x týdně. Všem ubytovaným doporučujeme zaregistrování u lékaře zařízení. Jen v takovém případě je veškerá dokumentace uživatele přístupná zdravotnímu personálu a zařízení může zajistit léčebný režim podle pokynů lékaře. V opačném případě nemůže zařízení koordinovat spolupráci s jinými smluvními lékaři uživatelů. Vyžaduje-li zdravotní stav uživatele lůžko akutní péče, je přepraven na pokyn lékaře do zdravotnického zařízení. Vyzvedávání léků předepsaných lékařem provádí po domluvě s uživatelem staniční sestra. Uživatelé si hradí tzv. doplatky za léky z vlastních finančních prostředků. **Je proto nezbytně nutné, aby si uživatelé ponechávali dostatečné finanční prostředky jako rezervu na doplatky léků a zdravotních pomůcek.** Všem ubytovaným doporučujeme dodržovat léčebný režim a pokyny zdravotnického personálu a lékaře. Není dovoleno požívat ve velkém množství alkohol, jelikož v důsledku jeho nadměrného požití může být uživatel vyloučen ze zařízení.

4. **Ubytování** v zařízení je rozděleno na Domov pro seniory v prvním a druhém patře a Domov se zvláštním režimem v přízemí. Jsou zde jedno, dvou a třílůžkové pokoje, sociální zařízení, společenská místnost.

4.1 Smlouva

S novým uživatelem je podepsána Smlouva o poskytnutí sociálních služeb dle § 49 a § 50 zákona 108/2006, Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů. Před podpisem smlouvy předkládá žadatel k nahlédnutí občanský průkaz a kartičku zdravotní pojišťovny a je povinen předložit posudek o zdravotním stavu od svého ošetřujícího lékaře. Dále předkládá důchodový výměr, doklad o výši příspěvku na péči nebo doloží, že o příspěvek požádal. Smlouva o ubytování je podepsána na jedné straně statutárním zástupcem poskytovatele - jednatelem Toreal, s. r. o., na straně druhé uživatelem služby, případně jeho zákonným zástupcem. V případě, že nemá zákonného zástupce a není schopen podpisu, podepisuje smlouvu zástupce obecního úřadu s rozšířenou působností. Smlouva je vždy ve dvou vyhotoveních, jedna je pro uživatele a jedna pro poskytovatele.

4.2 Přijetí k ubytování

Za ubytování zodpovídají sociální pracovnice, případně ředitelka firmy. Umístění uživatele na pokoj je provedeno na základě přání uživatele s ohledem na jeho zdravotní stav a provozní možnosti. Při přijetí je seznámen s ostatními obyvateli Domova, personálem a domácím řádem zařízení.

4.3 Vybavení pokoje

Vybavení pokoje je majetkem poskytovatele. Pokoje jsou vždy vybaveny polohovatelnými lůžky s antidekubitní matrací, nočním stolem, skříňkou, židlí a stolem. Uživatelé si mohou pokoj vybavit dle svého vkusu vlastními drobnými předměty včetně vlastního rádia. V případě umístění elektrospotřebiče na pokoj je nutné toto oznámit předem pracovníkovi zařízení, aby mohla být provedena elektrovizita. Elektrovizita je provedena na náklady uživatele. Uživatelé jsou potom také odpovědní za placení poplatků za používání přijímače. V pokoji není dovoleno používat tepelné spotřebiče. Pokud dojde k poškození majetku poskytovatele uživatelem, úhradu za opravu hradí vždy uživatel. V celém areálu budovy je zákaz kouření. V Domově není dovoleno z hygienických důvodů dovoleno chovat živá zvířata.

4.4 Zajištění soukromí

Uživatelé Domova mohou požádat o poskytnutí klíče ke svému pokoji. Z bezpečnostních důvodů jsou klíče od pokojů uloženy současně na sesterně. Zaměstnanci Domova mohou na pokoj vstoupit po předchozím zaklepaní a ohlášení.

4.5 Doba klidu

Doba nočního klidu je stanovena od 22.00 – 06.00 hodin. V této době je všem uživatelům doporučeno dodržovat klid.

4.6 Odchody ze zařízení

Uživatelé mohou opustit zařízení kdykoliv s vědomím personálu. Personál eviduje odchody a příchody. Bližší podmínky stanovuje Smlouva o poskytování sociálních služeb a Pravidla ohlašování pobytu mimo Domov.

4.7 Ukončení ubytování

Zařízení může ukončit ubytování jen za podmínek stanovených zákonem. Uživatel služby může smlouvu vypovědět kdykoliv. Před ukončením ubytování jsou vyrovnány veškeré nedoplatky a přeplatky.

5. Úschovna cenných věcí a peněžních hotovostí

Při nástupu do zařízení a kdykoliv během pobytu je možné požádat vrchní sestru o uschování cenných věcí (větší obnos peněz, vkladní knížky,...), které budou uschovány v trezoru zařízení. Při předání bude sepsán protokol o převzetí, jeden pro uživatele a jeden pro poskytovatele a bude řádně uložena a zdokumentována. K úschově cenných věcí slouží také uzamykatelný stolek v pokoji. Doporučujeme klientům uschovat klíč od stolku také v trezoru u ředitelky.

6. Stravování

V rámci služeb je poskytnuto celodenní stravování, což zahrnuje snídani, svačinu, oběd, svačinu, večeři a druhou večeři pro diabetiky. V zařízení se nevaří, celodenní strava je dovážena. Při určení diety lékařem je uživateli doporučeno toto dodržet. V případě, že uživatel dietu odmítá, je seznámen s následky nedodržování diety a rozhodnutí je ponecháno na uživateli. Pokud uživatel dietu nedodržuje, je po poučení o následcích požádán o podpis souhlasu s podáváním nedietní stravy. V zařízení je ustanovena stravovací komise, která se skládá z ředitelky, nutričního pracovníka a jednoho člena z řad uživatelů. Strava je podávána po domluvě s uživateli ve společenské místnosti nebo na pokojích uživatelů v těchto časech:

8.00-	9.30	-	-	snídane
10.00-10.30		-		svačina
12.00-13.00		-		oběd
15.00-15.30		-		svačina
17.30-18.30		-		večeře
21.00	-	druhá	večeře	pro diabetiky

Kdykoliv během dne může uživatel požádat o nápoj – čaj, vodu, kávu apod. a personál mu je připraví.

7. Hygiena

Hygiena je důležitou součástí osobní pohody. Proto doporučujeme všem uživatelům dbát na osobní hygienu i čistotu svého okolí. Místnosti pro osobní hygienu i toalety jsou v Domově společné, neuzamykají se a jsou kdykoliv k dispozici. Soukromí je chráněno pomocí otočných cedulí VOLNO/OBSAZENO. V Domově si uživatelé sami ve spolupráci s vrchní sestrou a svým klíčovým pracovníkem určují četnost a způsob koupání a případnou pomoc personálu. Pomoc při hygieně zajišťuje pracovník v přímé obslužné péči. Snažíme se o udržení základních hygienických návyků obyvatel Domova (před jídlem, po toaletě).

8. Návštěvy

Doporučená doba návštěv je denně od 10.00 do 17.00 hodin ve všech společenských prostorách (ve společenské místnosti, na chodbách) na svém pokoji pouze se souhlasem spolubydlícího nebo pokud jsou upoutáni na lůžko. V případě příznivého počasí je možné využít laviček u budovy, které jsou majetkem Domova, nebo se projít v parku u obecního úřadu, navštívit statek Bernard s restaurací. Po předchozí domluvě s ředitelkou je možné dobu návštěvy prodloužit. Návštěvy prosíme, aby se vždy nahlásily personálu.

9. Úklid

Každý uživatel si s ohledem na své schopnosti a zdravotní stav udržuje pořádek ve svém pokoji a osobních věcech. Z hygienických důvodů není dovoleno skladovat v pokojích zbytky jídla. V případě potřeby je možné požádat personál o uschování jídla v chladničce v přípravně. Úklid společných prostor provádí uklízečka jednou denně. Úklid pokojů provádí uklízečka podle potřeby, nejméně však dvakrát denně. Pokud je třeba provést úklid skříněk na pokojích, je to možné jen za přítomnosti uživatele pokoje.

10. Úhrada za pobyt

Úhradu za pobyt je třeba zaplatit **do 20. dne v měsíci**. Částku je možné bezhotovostně poukázat na účet zařízení, poslat složenkou, případně zaplatit vrchní sestře v hotovosti. Způsob platby se domlouvá již při nástupu. Změnu způsobu platby je třeba oznámit minimálně jeden měsíc dopředu.

11. Stížnosti a připomínky

Všichni ubytovaní mají možnost se vyjadřovat ke kvalitě a způsobu poskytovaných služeb. Stížnosti a připomínky slouží ke zlepšení kvality služeb. Stížnosti může podávat uživatel služeb, jeho zákonný zástupce a jeho rodinný příslušníci. Stížnost může být podána písemně - doručena na adresu poskytovatele služby, předána ředitelce zařízení. Schránka určená pro stížnosti a připomínky je umístěna na stěně vpravo u vnitřní strany vchodových dveří do obou budov. Schránku vybírá jednou týdně ředitelka. Poskytovatel služby je povinen veškeré stížnosti evidovat, v případě ústního sdělení si před jejich zaevidováním ověřit, zda jim dobře porozuměl. Poskytovatel je povinen na stížnosti a připomínky odpovědět vždy písemně do 30 dnů od jejich zaevidování.

Pokud není stěžovatel spokojen s vyřízením stížnosti, má možnost obrátit se na nezávislý orgán, jímž jsou: veřejný ochránce práv (Sídlo veřejného ochránce práv: Brno, Údolní 39, PSČ 602 00, tel.: 542 542 888) nebo Krajský úřad Karlovarského kraje, odbor sociálních věcí, Karlovy Vary - Dvory, PSČ 360 21, tel.: 353 502 521).

Hygienicko-epidemiologický režim je schválen Krajskou hygienickou stanicí karlovarského kraje – územní pracoviště Sokolov a je uložen v kanceláři ředitelky

Domácí řád je platný pro všechny uživatele Domova i zaměstnance. Za porušení ze strany uživatelů je považováno:

- agresivní chování k zaměstnancům a ostatním obyvatelům,
- nedodržování hygieny (hrozba možnosti rozšíření infekčních onemocnění,
- odchody z Domova bez jejich ohlášení (není možnost zajistit bezpečnost uživatelů).

Porušení řádu bude nejdříve řešeno s uživatelem Domova, případně s jeho zákonným zástupcem a zástupcem jeho rodiny. Další porušování může vést až k ukončení poskytování služeb ze strany Domova.

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

Domácí řád nabývá platnosti a účinnosti 1. 1. 2016.

Aktualizovaná verze

Účinnost: 1. 1. 2016

Vypracoval: Ing. Ivo Mašek - jednatel, Jaroslav Pokorný - jednatel, Ilona Valentíková - ředitelka, Mgr. Dana Jouzová - sociální pracovnice