

DOMÁCÍ ŘÁD

Domu pokojného stáří
Okružní 5550
Zlín



1. ZÁKLADNÍ USTANOVENÍ

1. NADĚJE je zapsaný spolek. Jeho cílem je vybudování a provozování sítě veřejně prospěšných služeb lidem na křesťanských principech. Dům pokojného stáří je součástí NADĚJE, pobočky Zlín.
2. Adresa: Dům pokojného stáří, Okružní 5550, 760 05 Zlín
Telefon: 575 758 131, 603 281 676, e-mail: j.chovancova@nadeje.cz
3. Dům pokojného stáří poskytuje ve svých prostorách dvě sociální služby:
 - a) **Domov pro seniory:** jeho kapacita je 48 klientů (od 1. 1. 2015 46 klientů)
 - b) **Domov se zvláštním režimem:** jeho kapacita je 17 klientů (od 1. 1. 2015 19 klientů)
4. Provozní doba obou sociálních služeb je nepřetržitá.

DOMOV PRO SENIORY

1. Posláním domova pro seniory je vytvořit přátelské domácí prostředí starším občanům, kteří již nemohou zůstat ve své domácnosti. Obyvatelé zde díky vlídné péči a podpoře mohou žít důstojný život.
2. Cíle sociální služby
Cílem sociální služby je poskytnout klientům podporu, pomoc či péči v některé z následujících oblastí:
 - Vytvoření domácího a bezpečného prostředí se zajištěním trvalé ošetrovatelské a zdravotní péče
 - Zajištění podmínek pro důstojný život
 - Podpora rodinných a přátelských vazeb
 - Podpora zachování soběstačnosti
 - Zabránit pocitu samoty a nejistoty při změně zdravotního stavu
 - Poskytnutí úlevy pro pečující rodiny
 - Zprostředkování společenských kontaktů
3. Cílová skupina
Do cílové skupiny patří senioři - osoby starší 65 let, které se nacházejí v nepříznivé sociální situaci a potřebují pomoc při péči o vlastní osobu, zajištění soběstačnosti a při udržení důstojného zařazení do společnosti. Služba je určena pro dlouhodobý pobyt, je poskytována nepřetržitě a celodenně.
4. Služby nemůžeme poskytnout:
 - Z důvodu nedostatečné kapacity (v tom případě zařadíme žádost do evidence zájemců).
 - Osobám s akutní infekční nemocí.
 - Osobám, jejichž zdravotní stav vyžaduje poskytování intenzivní nebo specializované péče v lůžkovém zdravotnickém zařízení.
 - Osobám, jejichž chování by narušovalo kolektivní soužití, zejména z důvodů závažné mentální nebo psychické poruchy, chybění sociálních návyků nebo závislosti na návykových látkách.

DOMOV SE ZVLÁŠTNÍM REŽIMEM

1. Posláním domova se zvláštním režimem je vytvořit přátelské domácí prostředí občanům postiženým Alzheimerovou nemocí, kteří již nemohou zůstat ve své domácnosti. Obyvatelé zde díky vlídné péči a podpoře mohou žít důstojný a bezpečný život.
2. Cíle sociální služby
Cílem sociální služby je poskytnout klientům podporu, pomoc či péči v některé z následujících oblastí:

- Vytvoření domácího a bezpečného prostředí se zajištěním trvalé ošetrovatelské a zdravotní péče
- Rozvoj a udržení zachovaných duševních schopností u osob postižených Alzheimerovou nemocí nebo jiným druhem demence, zajištění jejich bezpečnosti a důstojnosti
- Zajištění podmínek pro důstojný život navzdory závažným projevům nemoci (neklid, poruchy chování, emoční labilita)
- Podpora rodinných a přátelských vazeb
- Podpora zachování soběstačnosti
- Zabránit pocitu samoty a nejistoty při změně zdravotního stavu
- Poskytnutí úlevy pro pečující rodiny
- Zprostředkování společenských kontaktů

3. Cílová skupina

Do cílové skupiny patří senioři starší 65 let, kteří jsou postiženi Alzheimerovou nemocí nebo jiným druhem demence, nacházejí se v nepříznivé sociální situaci a potřebují pomoc při péči o vlastní osobu, zajištění soběstačnosti a při udržení důstojného zařazení do společnosti. Služba je určena pro dlouhodobý pobyt, je poskytována nepřetržitě a celodenně.

4. Služby nemůžeme poskytnout:

- Z důvodu nedostatečné kapacity (v tom případě zařadíme žádost do evidence zájemců)
- Osobám s akutní infekční nemocí
- Osobám, jejichž zdravotní stav vyžaduje poskytování intenzivní nebo specializované péče v lůžkovém zdravotnickém zařízení

2. PROSTŘEDÍ DOMOVA, POKOJE

1. Dům pokojného stáří se nachází v třípodlažní budově, která je projektována přímo pro potřeby domova pro seniory. Každé patro je rozděleno na obytnou část a technické zázemí.
2. **Obytná část** je na všech patrech shodná. Na každém patře je 12 pokojů pro klienty. V domově pro seniory (1. a 2. patro) jsou všechny pokoje dvoulůžkové. Od 1. 1. 2015 bude v každém z těchto pater zřízen 1 pokoj jednolůžkový. Ve 3. patře je domov se zvláštním režimem, na kterém je 7 pokojů jednolůžkových a 5 dvoulůžkových Od 1. 1. 2015 bude 5 pokojů jednolůžkových a 7 dvoulůžkových. Ke každému pokoji náleží sociální zázemí (WC a bezbariérový sprchový kout) a vestavěné skříně. Pokoje jsou vybaveny elektricky polohovatelnou postelí s antidekubitní matrací, nočním stolem, komodou, židlemi (nebo křeslem), poličkou a jídelním stolem. Klienti si mohou pokoje dle předchozí dohody dovybavit vlastním nábytkem (např. židlemi, stolečkem, poličkou), televizí, obrázky, květinami apod. tak, aby se v pokoji cítili příjemně.
3. Klienti si mohou vzít na pokoj vlastní televizi nebo rádio. Musí se ale dohodnout na užívání se spolubydlicím, aby nedocházelo ke zbytečným nedorozuměním. Za vlastní televizi a rádio musí klienti platit koncesionářské poplatky. S platbou jim může být nápomocna sociální pracovnice.
4. Klientům domova dále slouží na každém patře velká koupelna s masážní vanou a jídelna s kuchyňskou linkou, varnou konvicí a mikrovlnnou troubou. V odpočinkové části každého patra je sedací souprava a televize.
5. Ve druhém patře je umístěna rehabilitační místnost. Je vybavena ribstoly, drobnými rehabilitačními pomůckami, rotopedem a polohovacím lůžkem. Má vlastní sociální zázemím. V případě zájmu je možné využít také chodící pás.
6. V kapli v druhém patře se koná jednou měsíčně katolická mše, jedenkrát měsíčně evangelická bohoslužba a jedenkrát měsíčně husitská bohoslužba. V kapli také probíhá muzikoterapie a další aktivity a je pro klienty kdykoliv přístupná k osobní návštěvě a klidnému posezení.
7. Technické zázemí tvoří na 1. patře recepce, vedle které je vzpomínková kuchyňka s možností posezení, jídelna (se sedacím koutkem), kuchyně, úklidové místnosti a vzpomínkový pokoj.

Ve vzpomínkovém pokoji je k dispozici automat na kávu. Na 2. patře se nachází kancelář vrchní sestry, pokoj pro hosty, kanceláře administrativních pracovníků, pietní místnost a skladové prostory. Na 3. patře se nachází šatny personálu, kancelář správce a údržbáře, sklad s kopírkou a kanceláře sociálních pracovníků, vedoucí domova, oblastní ekonomky a oblastní ředitelky. V suterénu budovy jsou sklady, prádelna se sušárnou, výměňková stanice, dílna údržby, spisovna, garáže a otevřené stání pro služební automobil.

8. Všechny pokoje i místnosti technického zázemí mají bezbariérové přístupy. V budově jsou dva výtahy. Ve větším lze převážet ležící klienty i s lůžkem. Výtahy a schodiště se nacházejí u vstupu do obytné části domu. Na jejím konci je únikové požární schodiště.
9. Součástí domova je menší zahrada (vstup je ze vzpomínkového pokoje). Je vybavena lavičkami a markýzami proti slunci. V letním období je klientům i návštěvám k dispozici zahradní houpačka. Zahrada má bezbariérový přístup.
10. V prostorách domova je zakázáno kouření. Pro klienty je místo ke kouření vyhrazeno u vstupu na zahradu.

3. NÁSTUP DO DOMOVA

1. Při nástupu do domova je klient uveden na pokoj vedoucí přímé péče nebo sociální pracovnící. Na pokoji je seznámen se spolubydlícím, s vybavením pokoje, se signalizačním zařízením. Pracovnice mu může po vzájemné dohodě s ním a s rodinou pomoci při vybalování věcí apod. Sociální pracovníce také klienta v průběhu prvních dní (dle domluvy) seznámí s celým domovem.
2. Vrchní sestra nebo zdravotní sestra ve službě se s klientem domluví na zdravotních záležitostech, převezme si potřebné dokumenty a léky. Vrchní sestra se s klientem domluví na způsobu poskytování zdravotní péče, na případné přeregistraci klienta k jinému lékaři a na dalších souvisejících záležitostech.
3. Se sociální pracovnící se klient v průběhu dne domluví na způsobu úhrad, případně na pomoci s hospodařením s osobními financemi.
4. Vedoucí přímé péče v průběhu prvních dní s klientem sepíše sociální anamnézu, která slouží zároveň také jako podklad pro individuální plánování sociální služby. Klient je také seznámen se svým klíčovým pracovníkem a s nabídkou aktivit a navazujících služeb, které jsou na domově k dispozici.
5. Každý klient uzavírá se zařízením **smlouvu o poskytování sociální služby**, kterou za Dům pokojného stáří podepisuje oblastní ředitelka. Smlouva upravuje konkrétní požadavky a potřeby klienta a způsob poskytování služby. Smlouva se vyhotovuje ve dvou exemplářích, v případě opatrovnictví pak ve třech vyhotoveních. Ve smlouvě jsou také popsány možnosti výpovědi, způsob úhrady atd.

4. OCHRANA PRÁV KLIENTŮ

1. Pracovníci Domu pokojného stáří respektují základní lidská práva klientů služeb a pravidla občanského soužití. Dbají na to, aby klienti mohli uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé situace. Klientům jsou nabízeny různé druhy aktivit, nejsou však nuceni se jich účastnit. Je respektováno soukromí klientů v jejich pokojích, při rozhovorech, pracovníci respektují jejich názory, nezlehčují jejich postoje. Klienti mají možnost si vybrat, jak chtějí trávit svůj čas.
2. Pracovníci používají nedirektivní přístupy v kontaktu s klienty, doprovází klienta při hledání řešení problému. Klienti sami určují, jak si přejí být osloveni. Nejsou nuceni k práci ani k jiným nedobrovolným aktivitám.
3. Pracovníci v žádném případě nediskriminují klienta kvůli jeho pohlaví, rase, jazyku, náboženství, politickému či jinému smýšlení a původu. Zabraňují jakékoliv formě diskriminace.

Pracovníci se snaží svými znalostmi identifikovat potřeby klientů, kteří je vzhledem ke svému zdravotnímu stavu nebo postižení nedovedou sami formulovat.

4. Pracovníci domova nezabraňují klientům ve volném pohybu. Pokud klient chce opustit domov a pracovníci identifikují situaci jako pro něj ohrožující vzhledem k jeho postižení a orientačním schopnostem, snaží se ho bez snižování jeho důstojnosti a bez jakýchkoli forem násilí přemluvit k tomu, aby zůstal. Intenzívně se hledají možnosti, jak zajistit doprovod (rodina, dobrovolník) tak, aby klient mohl realizovat své potřeby. S ohledem na lidská práva si každý pracovník musí uvědomovat, že klient má právo opustit zařízení.
5. Klient má právo na přiměřené riziko – např. manipulovat s varnou konvicí, pracovními nástroji (nůžky apod.). Pokud pracovník shledá, že manipulace je pro klienta nebezpečná, je mu nápomocen.

5. SOCIÁLNÍ SLUŽBY

1. Sociální pracovnice zastupuje klienta domova nebo mu pomáhá ve vyřizování soukromých záležitostí a při uplatňování jeho práv. Podporuje klienta při vytváření nových kontaktů s klienty i personálem domova. Úzce spolupracuje s rodinou a blízkými osobami klienta podle jeho přání a zájmu.
2. Každý klient má svého klíčového pracovníka, který mu pomáhá orientovat se v prostředí, zajímá se o jeho osobní cíle, přání a potřeby a pomáhá mu při jejich uskutečňování. Dále se podílí na sestavování jeho individuálního plánu a jeho hodnocení. Na přání klienta nebo z provozních důvodů může dojít ke změně klíčového pracovníka.
3. Sociální pracovnice pomáhá klientům ve vyřizování běžných záležitostí na úřadech a je nápomocná při soukromých nákupu, pokud toto nemůže ze závažných důvodů poskytnout rodina.
4. Úhradu za ubytování a stravu hradí klient ze svého příjmu (většinou důchodu). Přesná výše úhrad je stanovena sazebníkem úhrad, který je přílohou smlouvy o poskytování služby. Informace o úhradách jsou také na webových stránkách a na stojánku v recepci domova, případně vám je poskytne sociální pracovnice nebo vedoucí domova.
5. Po zaplacení úhrady za ubytování a stravu musí klientovi zůstat minimálně 15% jeho příjmu. Tento zůstatek zůstává klientovi pro jeho osobní potřeby, mimo jiné na úhradu doplatků za léky, nákup hygienických potřeb, nákup oblečení a na zaplacení fakultativních služeb. Z této částky jsou také placeny inkontinenční pomůcky, pokud je jejich spotřeba vyšší, než hradí zdravotní pojišťovna.
6. Způsob nakládání s příjmem (důchodem) klienta je dohodnut při nástupu klienta a zapsán ve smlouvě. V případě zájmu klienta se může v průběhu pobytu změnit.
7. Pokud je ve smlouvě dohodnuto, že se bude o finanční záležitosti starat klientovi sociální pracovnice, ta v tomto případě vede klientovi „depozitní účet“ v programu Cygnus a provádí úhradu klienta za ubytování a stravu. Zůstatek jeho příjmu je veden v depozitní pokladně. Z tohoto účtu jsou potom hrazeny i další osobní potřeby klienta – viz bod 5. Zůstatek nebo jeho část může být také vyplacen klientovi, případně jeho opatrovníkovi.
8. Z depozitního účtu vytiskne sociální pracovnice klientovi na požádání souhrn příjmů a výdajů za dané období.
9. Klient sám rozhoduje, jak bude nakládáno s jeho finančním zůstatkem. Na jeho přání mu může sociální pracovnice založit také vkladní knížku, kam zůstatek uloží.
10. O nakládání s financemi jedná sociální pracovnice vždy přímo s klientem. Klient si k jednání může přizvat blízkého člověka, který mu pomáhá s rozhodováním. Pokud má klient ustanoven opatrovníka, dle rozhodnutí soudu řeší osobní záležitosti (včetně finančních) opatrovník, nicméně je-li to ze zdravotních důvodů možné, je klient o průběhu informován.

11. V případě předem ohlášené nepřítomnosti klienta v domově a předem odhlášené stravy se klientovi vrací poměrná část úhrady za stravu. Úhrada za ubytování se nevrací. Náhly odjezd do nemocnice je vždy považován za předem ohlášenou nepřítomnost. Úhrada za ubytování se vrací pouze v případě ukončení smlouvy, popř. úmrtí klienta, a to za nevyužité kalendářní dny v daném měsíci.
12. Péče, poskytovaná našim klientům, je hrazena z příspěvku na péči, který mají klienti přiznán. Příspěvek na péči se nepočítá do příjmu klienta a náleží v plné výši poskytovateli služeb.
13. Sociální pracovnice je klientům a jejich rodinným příslušníkům k dispozici ve všední dny od 7 do 15.30, ve středu do 17 hodin, v pátek do 14 hodin, pokud nevyřizuje sociální záležitosti mimo zařízení. V případě její nepřítomnosti ji zastupuje vedoucí domova.
14. Klient má možnost uložení cenných věcí a osobních dokladů do trezoru. Pokud klient tuto možnost využije, sepiše s ním sociální pracovnice „Složní list“, na kterém je popsána uložená věc, např. náušnice, prsteny, hodinky, vkladní knížka. Na žádost klienta jsou mu uložené věci opět vydány.
15. Z bezpečnostních důvodů ukládá NADĚJE, pobočka Zlín část depozitní hotovosti na zvláštní bankovní účet.

6. ZDRAVOTNÍ A OŠETŘOVATELSKÁ PÉČE

1. Domov poskytuje celoročně v nepřetržitém provozu komplexní zdravotní a ošetrovatelskou péči. Zdravotnická dokumentace je uložena v uzamykatelných skříňkách na sesternách. Informace o zdravotním stavu klienta podává lékařka, vrchní sestra nebo službu konající sestra. Personál tohoto úseku nosí pro lepší orientaci klientů i příbuzných jmenovku se svojí funkcí. Jména pracovníků, kteří v danou dobu o klienty pečují, je uveden také na nástěnkách na každém patře.
2. Do zdravotní péče je zahrnuto podávání léků, aplikace injekcí, případné převazy, měření tlaku, odběry biologického materiálu, rehabilitační ošetřování atd. Tuto péči poskytují zdravotní sestry. Lékařskou péči zajišťuje MUDr. Zeman a jeho asistentka MUDr. Francová, případně lékař, u kterého je klient registrován. MUDr. Zeman nebo MUDr. Francová dochází do domova pravidelně 1x týdně, případně dle potřeby při zhoršení zdravotního stavu klienta. Při prudkém zhoršení zdravotního stavu, při úrazu nebo v noci, je volána rychlá záchranná služba. O zavolání lékaře rozhoduje vrchní sestra nebo službu konající sestra.
3. Zdravotní péče je klientům poskytována na základě písemné ordinace lékaře. Jedná se hlavně o podávání předepsaných léků, diety, provádění převazů, rehabilitační ošetřovatelství, aplikací injekcí, infuzí, ošetřování ran, dodržování léčebných režimů a jiné. Pro zdravotnické pracovníky je směrodatné pouze písemné rozhodnutí lékaře a jím stanovená medikace. Požadavky ze strany klientů a jejich příbuzných mohou být respektovány, pokud jsou podloženy lékařským vyjádřením.

O užívání nebo přechovávání vlastních léků musí klient informovat zdravotnický personál. Veškeré léky jsou označeny jménem klienta a jsou uchovávány v uzamčených lékárnách, ke kterým nemají přístup nepovolané osoby ani klienti domova, ale pouze zdravotnický personál. Klíče od lékárny si předávají zdravotní sestry při střídání směn.
4. Přípravu léků a jejich výdej provádí na základě lékařem stanovené medikace pouze zdravotní sestra. Je zodpovědná za správnost dávky, způsob a čas podání. Tato je také zodpovědná za to, že jsou léky skutečně vydány a užity. Pokud klient odmítne užití léků, snaží se zdravotní sestra klientovi vysvětlit důsledky, které mohou nastat bez užití léku. Pokud klient i tak odmítá užití léků, je to zaznamenáno do hlášení sester a konzultováno s vrchní sestrou a lékařem.
5. Opiáty a psychotropní látky musí být evidovány, skladovány a vydávány dle zvláštních předpisů a zabezpečeny proti zcizení a zneužití v trezoru.

6. Vrchní sestra zajišťuje veškerá odborná vyšetření na základě rozhodnutí lékaře. Převoz na tato vyšetření je zajišťován sanitkou, dle potřeby s doprovodem personálu nebo rodiny. Vyšetření, která nejsou ordinována ošetřujícím lékařem a klient si je vyžaduje sám (např. zubař, oční lékař) nezajišťuje naše zařízení. Je zapotřebí pomoc rodinných příslušníků. Pokud rodinní příslušníci nemohou nebo nejsou, dopravu na vyšetření zajistí NADĚJE služebním automobilem jako fakultativní službu, hrazenou klientem podle platného ceníku.

O náhlé nutné hospitalizaci klienta nebo zhoršení jeho zdravotního stavu informuje rodinné příslušníky zdravotnický personál. Další komunikaci s nemocnicí zajišťuje rodina klienta.

7. Ošetrovatelská péče zahrnuje pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně - péče o chrup, stíhání nehtů rukou, dopomoc s jídlem, případně úplné podávání stravy, doprovod ke stolům, na skupinové terapie, rozdělování a ukládání prádla, úklid skříní a nočních stolků (jen se souhlasem klienta). Ošetrovatelská péče komplexně a odborně zajišťuje veškeré potřeby klientů tak, aby přispívala k jejich tělesné a duševní pohodě i přes zdravotní handicap. Množství poskytnuté ošetrovatelské péče závisí na stupni závislosti klienta.
8. Rehabilitační ošetrovatelství zajišťuje rehabilitační sestra. Je zaměřeno zejména na nácvik chůze, procvičování postižených končetin, posazování, nácvik jemné motoriky, polohování, nácvik částečné soběstačnosti a sebeobsluhy, společné rehabilitační cvičení apod.

7. AKTIVIZAČNÍ A TERAPEUTICKÉ ČINNOSTI

1. Tyto služby jsou v zařízení poskytovány skupinově i individuálně podle přání a výběru jednotlivých klientů. Obojí poskytuje sociální pracovníce, která má příslušné vzdělání v oboru sociální práce. Skupinové terapie (tzv. skupinky), jsou zaměřeny na tvořivé činnosti, rukodělné práce, paměťové tréninky, hudbu, četbu atd. Skupinky probíhají až na výjimky (nemoc, dovolená, nebo jiné provozní důvody) každý den v dopoledních hodinách. Týdenní program skupinek je vyvěšen v každém patře na nástěnce. V odpoledních hodinách probíhají individuální aktivizace, procházky do zahrady a další aktivity.
2. Účast klientů na aktivizačních programech je dobrovolná. Sociální pracovníce klientům účast na terapiích, výletech i dalších aktivitách nabízí, představuje jim program apod.
3. Programy aktivit na daný měsíc jsou vyvěšeny na všech nástěnkách a také na webových stránkách. Aktivity jsou otevřené také pro rodiny a blízké klientů.
4. Sociální pracovníce také zajišťuje duchovní program. V jednom měsíci mají klienti možnost zúčastnit se katolické, evangelické i husitské bohoslužby. V neděli do domova přichází jáhen z římsko-katolické farnosti na Jižních Svazích a dle přání navštěvuje klienty na pokojích a patrech. Je také možné domluvit individuální návštěvu duchovního z různých církví.
5. Klientům nabízíme také canisterapii, muzikoterapii a jednou měsíčně odpolední zpívání s husitským farářem. Pravidelně organizujeme výlety do okolí Zlína.
6. Kulturní program zajišťuje sociální pracovníce ve spolupráci s vedoucí domova a rehabilitační sestrou. Jedná se o vystoupení dětských souborů, koncerty, prodejní a předváděcí akce sociálně terapeutických dílen Naděje Zlín, posezení s harmonikou, grilování na zahradě domova a další akce.

8. STRAVOVÁNÍ

1. Klientům domova je zajištěno celodenní stravování, které je připravováno v kuchyni domova. Jídlo se podává 4x denně, diabetikům 6x denně. Jídelníček je sestavován vždy v dostatečném předstihu tak, aby strava byla pestrá a odpovídala normám veřejného stravování a také aby byla přiměřená vyššímu věku obyvatel domova. Do jídelníčku jsou v rámci možností zařazována také jídla na přání klientů.

2. Jídelníček sestavuje vedoucí kuchyně a konzultuje ho s nutriční terapeutkou, vrchní sestrou a vedoucí domova, které ho pak také schvalují. Diety klientům nařizuje ošetřující nebo odborný lékař.
3. Je vhodné, aby příbuzní a další návštěvy našich klientů respektovali nařízené diety, hlavně diabetické. Donášení nevhodných pokrmů může mít za následek zhoršení zdravotního stavu.
4. Pro podávání jídla slouží hlavní jídelna v prvním patře domova a jídelny na jednotlivých patrech. Jídlo je na patra přiváženo v uzavřených ohřívacích lázních. Pracovnice kuchyně je vydávají v předepsané teplotě přímo před klienty. Dle potřeby pak pracovníci jednotlivým klientům s jídlem pomáhají.
5. Klienti mohou konzumovat vlastní potraviny, které pokud možno nejsou v rozporu s nařízenou dietou. Klienti si mohou potraviny podléhající zkáze uložit do společné ledničky, která je k dispozici na každé jídelně. Jídlo musí být označeno zřetelně jménem. Pracovnice přímé péče potraviny kontrolují, aby nedošlo ke konzumaci zkaženého jídla. Pokud musí některou potravinu vyhodit, upozorní na to klienta a vysvětlí mu, proč k tomu dojde.
6. Při odchodu klienta na návštěvu k rodině, musí být den předem ohlášena strava. V případě neodhlášené stravy není možné vrátit klientovi poměrnou část úhrady za stravu.

9. PRANÍ PRÁDLA

1. Veškeré osobní prádlo klientů pereme v naší prádelně. Všechno, i drobné osobní prádlo, musí být diskrétně označeno pokud možno vyšitým číslem, které sociální pracovnice stanovuje před nástupem do domova. Pokud je prádlo označeno fixem na textil, je zapotřebí pravidelně kontrolovat čitelnost. Při nástupu do domova je každému klientovi zaveden jeho osobní list, do kterého je zapisováno všechno oblečení a ostatní věci osobní potřeby (např. TV, rádio, šperky). Nové oblečení, které rodina svému příbuznému přinese v průběhu jeho pobytu, musí být opět označeno vyšitým číslem a zapsáno do osobního listu.
2. Pracovnice prádelny po vyžehlení prádlo roztřídí a rozvezou na jednotlivé etáže. Zde je pracovnice v sociálních službách rozdělí podle čísel jednotlivých klientů a uloží do jejich skříní na pokojích. Pokud není klient schopen udržovat ve svých skříních pořádek, zajišťuje ho ošetřovatelský personál. Oděvy neoznačené nebo s vypraným označením, jsou soustřeďovány v prádelně, kde klienti a jejich příbuzní mají možnost si je dohledat.

10. ÚKLID

1. Úklid všech prostor domova provádí pracovnice úklidu podle harmonogramu úklidových prací. Součástí úklidu je také pravidelná dezinfekce, která je podrobně popsána v Provozním řádu domova. Ten schvaluje a jeho dodržování kontroluje Krajská hygienická stanice.

11. NÁVŠTĚVY KLIENTŮ NA DOMOVĚ

1. Rodiny a přátelé našich klientů mohou své blízké navštívit kdykoli. V případě návštěvy v ranních a večerních hodinách je třeba brát ohled na ostatní klienty, aby nebyli rušeni při spánku nebo při provádění osobní hygieny. Recepce domova je otevřena ve všední dny od 7,00 do 19,00 hodin, o víkendech a svátcích od 9,00 do 19,00 hodin. V případě příchodu mimo tuto dobu si musí návštěvníci zazvonit na zvonek „sesterna“ a vyčkat příchodu pracovníka, neboť domov je z důvodu bezpečnosti uzamčen.
2. V případě zhoršení zdravotního stavu klienta anebo v terminálním stadiu života s ním mohou jeho blízcí zůstat po neomezenou dobu, s přihlédnutím k potřebám a s ohledem na spolubydlícího. K přespaní je možné využít pokoj pro hosty ve 2. patře. Zájem o přespaní je potřeba domluvit s pracovníky pokud možno předem.

3. Všechny návštěvy klientů i zaměstnanců, zapisuje pracovnice recepce domova do knihy návštěv. Zapisuje čas příchodu, jméno návštěvníka, jméno navštíveného a čas odchodu.
4. Pro návštěvníky domova platí v celém domově zákaz kouření.
5. Do domova je přísný zákaz donášení drog, zbraní a nebezpečných látek. Prosíme návštěvy, aby zvážily vhodnost donášení alkoholických nápojů ve větším množství. Návštěvy klientů se psy jsou povoleny jen na zahradu, a to v případě, že je pes zdravý, na vodítku a s náhubkem a nevykazuje žádné známky agresivního chování. Výjimkou je pes v doprovodu canisterapeutky, který má příslušné zkoušky a osvědčení.

12. STÍŽNOSTI

1. Klienti domova a jejich rodinní příslušníci mají právo si stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytovaných služeb, aniž by tím byli jakkoli ohroženi. Stížnosti je možné podat ústně, písemně (a to i anonymně), telefonicky, e-mailem nebo jiným vyjádřením u klientů, kteří nejsou schopni běžné verbální komunikace.
Podání je možné osobně komukoliv ze zaměstnanců domova (zaměstnanec je povinen stížnost zaznamenat a předat vedoucí zařízení nebo vhodit do schránky na stížnosti nejpozději do druhého dne od přijetí), případně osobně vedoucí zařízení, a to v pracovní dny od 7 do 15,30 hodin. Stížnost je také možné vložit do některé schránky na připomínky a stížnosti, které se nacházejí na každém patře domova a také v prostoru před jídelnou (tento prostor umožňuje i diskrétní podání). Stížnost je také možno poslat poštou na adresu domova.
2. Stížnosti jsou evidovány u vedoucí domova, která zajišťuje jejich včasné vyřízení. Stížnosti, které není třeba prošetřovat, musí být vyřízeny do 10 dnů. Stížnosti, které nelze vyřídit do 10 dnů, musí být vyřízeny nejpozději do 30 dnů. O vyřízení stížnosti musí být stěžovatel vždy vyrozuměn, a to i v případě, že stížnost byla shledána jako neoprávněná. Stěžovatel má možnost podat proti vyřízení stížnosti odvolání k oblastní ředitelce, ústřednímu řediteli, Krajskému úřadu, Kanceláři veřejného ochránce práv, Ministerstvu práce a sociálních věcí.

13. MIMOŘÁDNÉ SITUACE

1. Poškození majetku klienta - vznikne-li klientovi škoda, která je způsobena zaviněním ze strany organizace, ať již z nedbalosti nebo úmyslně, zavazuje se NADĚJE, uhradit vzniklou škodu v plné výši. Zavinění však musí být prokazatelné. O každé takové události je nutné informovat vedoucí domova, která zajistí opravu nebo náhradu poškozeného majetku.
2. Poškození majetku zařízení - vznikne-li škoda zařízení, která je způsobena klientem, ať již z nedbalosti či úmyslně, bude uhrazena klientem. Zavinění musí být ale prokazatelné. O každé takové události je nutné informovat vedoucí domova, která zajistí opravu nebo náhradu poškozeného majetku.
3. Zjištění krádeže, ztráta finanční hotovosti nebo cenných věcí - preventivním opatřením je úschova cenných věcí a finanční hotovosti v trezoru domova. O této možnosti informuje klienta sociální pracovnice při nástupu do domova. Pokud klient nevyužije možnosti uložení do trezoru, nese za tyto věci odpovědnost. Při zjištění ztráty nejprve pomůže klientovi ošetřující personál nebo sociální pracovnice prohledat pokoj a jeho věci. Pokud se hledanou věc nepodaří najít, sepíše pracovník „Hlášení ztráty finanční hotovosti a cenných věcí,“ informuje vedoucí zařízení a sociální pracovníci, které zajistí informování Policie ČR.
4. Nehlášený odchod klienta - klienti domova nejsou pobytem v domově nijak omezováni ve volnosti pohybu. Pokud jim to zdravotní stav dovolí, mohou se pohybovat mimo domov podle vlastního uvážení. Zařízení není uzavřené a jeho obyvatelé mají právo opustit domov. Z důvodu vlastní bezpečnosti ale klientům doporučujeme, aby svůj (i krátkodobý) odchod z domova nahlásili pracovníkům přímé péče na patře. Při zjištění nenahlášeného odchodu klienta, službu konající sestra prohledá celou budovu, zahradu a přilehlé okolí. V odůvodněných případech vznesne telefonický dotaz na rodinu, zda se u nich klient nenachází. Zjistí, co měl klient na sobě, kdy byl naposled viděn, zapíše čas, v kolik byla nepřítomnost klienta zjištěna a informuje

vedoucí domova. Ta situaci zváží, a pokud vznikne obava o zdraví a bezpečnost klienta, skutečnost dále nahlásí událost Policii ČR.

5. Nouzové stěhování klienta - přestěhování klienta na jiný pokoj se děje jen výjimečně. Důvodem ke stěhování mohou být provozní důvody: uvolnění pokoje pro manželskou dvojici, nebo v případě havárie nebo oprav. Mimořádnou situací je přestěhování klienta z důvodu nesnášenlivosti se spolubydlícím, napadení jiným klientem nebo pro nevhodné chování k ostatním obyvatelům či pracovníkům. Stěhování se podle možností také provádí na přání klientů.

14. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Každý klient má právo být seznámen s Domácím řádem. Domácí řád je kdykoliv k dispozici na každém patře, případně u vedoucích pracovníků.
2. Domácí řád nabývá účinnosti dnem 1. 10. 2014.
3. Vedení domova si vyhrazuje právo na průběžné úpravy Domácí řádu podle aktuální situace.

Mgr. Kateřina Pivoňková
ředitelka NADĚJE, oblast Zlín