

# DOMÁCÍ ŘÁD

pro službu

**Domov se zvláštním režimem**



## OBSAH

1.	ZÁKLADNÍ ÚDAJE .....	3
2.	POSLÁNÍ, CÍLE, ZÁSADY SLUŽBY .....	3
3.	CÍLOVÁ SKUPINA .....	5
4.	ROZSAH POSKYTOVANÝCH SLUŽEB .....	5
5.	ZÁKLADNÍ PRÁVA KLIENTA .....	5
6.	UBYTOVÁNÍ .....	6
7.	STRAVOVÁNÍ .....	8
8.	OSOBNÍ HYGIENA, ÚKLID POKOJE .....	8
9.	ÚDRŽBA PRÁDLA .....	9
10.	ZDRAVOTNÍ A OŠETŘOVATELSKÁ PÉČE .....	10
11.	SOCIÁLNÍ ČINNOST .....	12
12.	AKTIVIZAČNÍ ČINNOST .....	13
13.	NEPŘÍTOMNOST KLIENTA V ZAŘÍZENÍ .....	14
14.	NÁVŠTĚVY .....	15
15.	STÍŽNOSTI .....	15
16.	MIMOŘÁDNÉ UDÁLOSTI .....	17
17.	POVINNOSTI KLIENTA .....	17
18.	ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ .....	17

## 1. ZÁKLADNÍ ÚDAJE

NADĚJE je zapsaný spolek. Jeho cílem je vybudování a provozování sítě veřejně prospěšných služeb lidem na křesťanských principech. Pobočka Nedašov (dále jen poskytovatel) poskytuje v prostorách zařízení Domu pokojného stáří službu „Domov se zvláštním režimem“. Způsob poskytování této služby je nastaven tak, aby odpovídal specifickým potřebám osob, které tuto službu užívají.

Vysvětlení pojmů použitých v textu:

*Klient* - osoba, které je na základě smlouvy služba poskytována

*Poskytovatel* - zařízení poskytující sociální službu

Kapacita služby: 22 lůžek

Forma poskytované služby: pobytová

Provozní doba: nepřetržitá

Adresa zařízení: NADĚJE, Dům pokojného stáří, Nedašov 161, 763 32 Nedašov

Webová stránka: [www.nadeje.cz/nedasov](http://www.nadeje.cz/nedasov)

Telefon ředitel: 604 767 544

e-mail ředitel: [petr.zurek@nadeje.cz](mailto:petr.zurek@nadeje.cz)

Telefon vedoucí přímé péče: 770 312 999

e-mail: [alzbeta.jarosova@nadeje.cz](mailto:alzbeta.jarosova@nadeje.cz)

Telefon sociální pracovník: 737 482 278

e-mail: [jana.petrujova@nadeje.cz](mailto:jana.petrujova@nadeje.cz)

## 2. POSLÁNÍ, CÍLE, ZÁSADY SLUŽBY

Posláním domova je poskytnout potřebnou podporu a péči lidem, kteří z důvodu onemocnění Alzheimerovou chorobou nebo jiným druhem demence nemohou zůstat ve svém domácím prostředí.

### Cíle služby

- vytvoření takového prostředí, ve kterém se budou klienti cítit příjemně, bezpečně, a kde budou moci prožít důstojný život,
- rozvoj a udržení zachovaných fyzických a duševních schopností klientů,
- podpora v klienta v udržení kontaktu s rodinou, přáteli, či v navazování nových sociálních kontaktů,
- poskytovat kvalitní profesionální péči,

## Zásady poskytování sociální služby

Základní zásady poskytování sociálních služeb jsou odvozené od Kodexu etiky pracovníků NADĚJE závazného pro všechny zaměstnance NADĚJE zveřejněného na [www.nadeje.cz](http://www.nadeje.cz).

Zásada respektujícího a zdvořilého přístupu:

- ctít osobní svobodu a práva každého klienta do té míry, aby zároveň nedocházelo k omezení svobody a práv druhých osob,
- chovat se ke každému klientovi vždy uctivě, vidět v něm svého bližního a přistupovat k němu laskavě, zdvořile a s respektem,
- poskytovat péči citlivě s ohledem na zachování lidské důstojnosti,
- svým chováním vytvářet atmosféru důvěry a bezpečí.

Zásada individuálního přístupu:

- přistupovat ke klientovi s vědomím, že naše služby jsou určeny právě jemu, s ohledem na jeho možnosti, schopnosti, zvyklosti a celkovou situaci,
- poskytované služby přizpůsobovat dle provozních možností jeho potřebám.

Zásada profesionality:

- nevnášet do kontaktu s klientem své osobní záležitosti a zachovávat potřebnou empatii,
- poskytovat komplexní péči, propojovat oblast zdravotní, sociální a duchovní,
- spolupracovat s odborníky z různých oblastí (např. praktický lékař, psychiatr, ambulance bolesti, ambulantní hospicová péče, kněz),
- vzdělávání pracovníků, předávání získaných poznatků a zavádění do praxe.

Zásada přiměřené péče:

- pomáhat klientovi v těch oblastech, kde mu vlastní síly již nestačí a podporovat ho v těch oblastech, které ještě sám dokáže zvládnout.

Zásada spolupráce s klienty, jejich rodinnými příslušníky a dalšími blízkými osobami:

- klient se podílí na nastavení, průběhu a hodnocení služby,
- u klientů se sníženými kognitivními schopnostmi pozorujeme jejich reakce, projevy libosti či nelibosti a poskytování služby uzpůsobujeme dle výsledovaných poznatků,
- zajímáme se o názory a podněty k péči od rodinných příslušníků a blízkých osob klientů.

### **3. CÍLOVÁ SKUPINA**

Služba je určena lidem od 55 let, kteří se z důvodu onemocnění Alzheimerovou chorobou nebo jiným druhem demence nacházejí v nepříznivé sociální situaci, potřebují pomoc při péči o vlastní osobu a při sociálním začleňování.

### **4. ROZSAH POSKYTOVANÝCH SLUŽEB**

Služba je klientům poskytována na základě smlouvy, ve které jsou nasmlouvány následující základní činnosti:

- poskytnutí ubytování,
- poskytnutí stravy,
- pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- sociálně terapeutické činnosti,
- aktivizační činnosti,
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Ve smlouvě mohou být nasmlouvány tyto fakultativní činnosti:

- doprava služebním automobilem,
- napojení vlastních elektrospotřebičů,
- zprostředkování holičských, kadeřnických a pedikérských služeb, zprostředkování taxislužby (telefonické zajištění podnikatelského subjektu),
- vedení depozit.

Sazba za základní a fakultativní činnosti je stanovena vnitřním předpisem poskytovatele. S aktuálními sazbami se klient může seznámit prostřednictvím „ceníku služeb“, který je umístěn v nástěnném organizéru (zásobník na dokumenty) ve vestibulu každé budovy. O změnách sazeb jsou klienti nebo jejich opatrovníci předem poskytovatelem informováni, a to prostřednictvím společných schůzek; nebo jsou se změnami seznamováni individuálně skrze sociálního pracovníka.

### **5. ZÁKLADNÍ PRÁVA KLIENTA**

Všichni zaměstnanci jsou povinni respektovat základní lidská práva klientů. Dbají na to, aby klienti mohli uplatňovat vlastní vůli, respektují jejich názory

a nezlehčují jejich postoje. Předchází situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení těchto práv např:

- nedotknutelnost osoby a jejího soukromí,
- svoboda rozhodnutí,
- svoboda pohybu a pobytu,
- zachování lidské důstojnosti, dobré pověsti a ochrany jména,
- podávání stížností,
- listovní tajemství.

## 6. UBYTOVÁNÍ

K ubytování slouží 5 domů, které jsou dvoupodlažní. Domy jsou bezbariérově vybaveny. Jsou upraveny vstupní nájezdy domů. Na schodech z prvního do druhého podlaží je připevněna šikmá schodišťová plošina, na které se může přepravovat osoba na invalidním vozíku, vyjma schodiště v budově č 2., kde je pouze sedačka pro přepravu osoby.

Pokoje jsou jednolůžkové a dvoulůžkové. Součástí pokoje je WC a sprchový kout.

Klient může mít na pokoji tyto vlastní elektrospotřebiče např.: malá lednička, televize, rádio, počítač, tablet, mobil, fén, holicí strojek, stolní lampu, nabíječky drobných elektrospotřebičů. Elektrické spotřebiče musí mít platnou revizi elektrických zařízení z důvodů požární bezpečnosti.

Varné konvice a mikrovlnné trouby jsou klientům k dispozici na každé budově.

Televizi a rádio může klient poslouchat i v době nočního klidu za předpokladu, že použije sluchátka, nebo že nebude hlasitostí omezovat spolubydlící. Doba nočního klidu je stanovena od 22:00 do 6:00 hodin.

Klient sám hradí koncesionářské poplatky za vlastní televizi a rádio, rovněž sám hradí pravidelnou revizi elektrospotřebičů. Poskytovateli hradí dle smlouvy poplatek za odběr elektrické energie při používání vlastní ledničky, televize a počítače.

Klient může užívat společné prostory jako jídelnu, vstupní vestibul, pergoly a zahradu. V přízemí domu č. 4 je místnost s masážní perličkovou lázní na dolní končetiny, kterou mohou klienti využívat dle dohody a pod dohledem pověřeného pracovníka.

Technické zázemí se nachází v domě č. 2, kde je v přízemí místnost sloužící jako zázemí pro zdravotní a ošetrovatelský personál, kancelář staniční sestry,

prádelna, kuchyně a jídelna. V patře se nachází kancelář ředitele, vrchní sestry, sociální pracovnice a dalších administrativních pracovníků.

Klient je v rámci svých zdravotních možností povinen udržovat na pokoji pořádek a čistotu.

Při ubytování je brán zřetel na přání klienta, jeho zdravotní stav a provozní možnosti poskytovatele. V průběhu služby může dojít k přestěhování klienta, a to buď na přání klienta, nebo z provozních důvodů (např. výrazné zhoršení zdravotního stavu klienta, závažné nehody mezi spolubydlíci, malování, havárie vody, rekonstrukce pokoje, budovy apod.).

V zařízení je zakázáno:

- používat vlastní elektrické spotřebiče jako např. vařiče, varné konvice, žehličky, el. podušky, mikrovlnné trouby a topná tělesa,
- manipulovat s otevřeným ohněm (zákaz zapalovat svíčky na pokoji),
- kouření ve vnitřních prostorách domu.

Za hrubé porušování domovního řádu je považováno:

- užívání omamných látek,
- konzumování alkoholu v takové míře, která by vedla k narušení soužití s ostatními klienty, práci pečovatelek a dalšího personálu, a která by vedla k agresivitě (slovní nebo fyzické) vůči pracovníkům nebo obyvatelům domova,
- opakované úmyslné rušení nočního klidu,
- diskriminační chování z hlediska rasové, národnostní, etnické, náboženské a osobnostní odlišnosti (např. věk, pohlaví, vzdělání, vzhled, zdravotní stav) vůči jiným klientům, zaměstnancům či návštěvníkům zařízení,
- opakované agresivní fyzické nebo verbální napadení klientů, zaměstnanců či návštěvníků zařízení, pokud není způsobeno akutní změnou zdravotního stavu klienta,
- vpuštění cizí osoby do objektu zařízení za účelem jejího přespání zde,
- opakované nevhodné chování návštěvy klienta narušující soukromí ostatních klientů a klid a pořádek v zařízení,
- přechovávání střelných nebo chladných zbraní a pyrotechnického materiálu,
- spáchání přestupku nebo trestného činu v zařízení nebo v souvislosti s pobytem v zařízení.

## 7. STRAVOVÁNÍ

Stravování se poskytuje v souladu se zásadami zdravé výživy, s ohledem na věk a zdravotní stav klienta.

Příprava stravy se provádí ve vlastní kuchyni poskytovatele. Přípravuje se snídaně, oběd, svačina, večeře, dopolední a odpolední svačina pro diabetiky. Strava se připravuje podle jídelního lístku, který sestavuje tým zaměstnanců. Pro klienta s diabetickým režimem je složení stravy speciálně upravováno. Dietní režim předepisuje ošetřující lékař. Do jídelníčku jsou v rámci možností zařazována také jídla na přání klientů.

Jídlo se podává v jídelně, v domu č. 2. V případě, že zdravotní či jiná omezení klientu nedovolují přesun do jídelny, jsou mu podávána jednotlivá jídla pracovníkem v sociálních službách přímo na pokoji i se zajištěním pomoci při podávání.

### Doba výdeje jídla:

- snídaně, včetně DIA svačiny od 7:30 hod.
- oběd od 11:45 hod.
- svačina od 14:30 hod.
- večeře, DIA večeře od 16:45 hod.

Klienti mohou konzumovat vlastní potraviny. Měli by však dbát na svůj aktuální zdravotní stav a předepsanou dietu. K uložení potravin podléhajících zkáze mohou použít společnou ledničku, která je k dispozici v každém domku. Na obal nebo krabičku s jídlem se napíše jméno a příjmení klienta, aby nedošlo k záměně nebo zcizení. Pracovníci takto uložené potraviny průběžně kontrolují, v případě, že je některá potravina zkažená nebo nevhodná ke konzumaci, bude odstraněna a klient bude o této skutečnosti informován.

Klientům se z hygienických a zdravotních důvodů nedoporučuje skladovat zbytky jídla na pokoji, zejména takového, které rychle podléhá zkáze.

## 8. OSOBNÍ HYGIENA, ÚKLID POKOJE

Klient dle svých schopností pečuje o osobní hygienu, pořádek na pokoji a ve všech prostorách, které užívá. Je třeba dodržovat základní pravidla hygieny s ohledem na soužití s ostatními osobami. Je doporučeno provést celkovou hygienu jednou týdně. Klientům, kteří nezvládají úkony osobní hygieny, pomáhají pracovníci v sociálních službách.

Do zařízení dochází na základě požadavku kadeřnice a pedikérka. Tyto služby si hradí klient.

Běžný úklid skříní, nočních stolků a osobních předmětů je pracovníky přímé péče prováděn u těch klientů, kteří si toto nejsou schopni obstarat sami, a v jejich přítomnosti.

Pokud klient nedodrží základní hygienické zvyklosti (např. zapáchá, má znečištěný oděv, v pokoji je zápach a nepořádek), je personálem na toto upozorněn. Jestliže nedojde k nápravě a situace je obtěžující pro personál i klienty, kteří si na danou situaci stěžují, je klient povinen personálu umožnit výkon potřebných opatření.

Dezinfekce nočního stolku a dotykových ploch lůžka (rámu apod.) je prováděna jednou týdně pracovníkem v sociálních službách.

Úklid podlahy (vysávání, umývání), úklid hygienických zařízení (koupelna, záchod), vynášení koše na odpadky provádí denně pracovníci úklidu dle harmonogramu v čase od 6:30 do 15:00 hod. V případě plánované nepřítomnosti klienta na pokoji je vhodné, domluvit se na konkrétní době úklidu pokoje.

Mytí oken na pokoji a v hygienických zařízeních je prováděno třikrát za rok. Vymalování pokoje je prováděno jednou za 3 roky. V případě přeořazení pokoje jiným klientem, častěji.

## **9. ÚDRŽBA PRÁDLA**

Poskytovatel zajišťuje praní, žehlení a drobné opravy osobního prádla ve vlastní prádelně. Oblečení klienta, ručníky, utěrky, kapesníky jsou při nástupu do zařízení označeny značkou (obvykle číslem) na nenápadném místě (po rubní straně oděvu, na výrobním štítku). Pokud si klient v průběhu pobytu pořizuje další věci, které bude potřeba prát, musí je rovněž dodat k označení do prádelny.

Znečištěné osobní a ložní prádlo mohou klienti a pracovníci v sociálních službách odkládat do nádob k tomu určených, které jsou umístěny ve vyčleněných místnostech každého domu. Odtud se denně prádlo odváží do prádelny k vyprání. Čisté a vyžehlené prádlo se nazpět klientům rozváží 1x/týden přímo na pokoj. Roztřídění prádla do skříní provádí klient sám, nebo za pomoci pracovníka v sociálních službách.

Výměna ložního prádla se provádí jednou za týden při koupeli, nebo podle potřeby.

Klientu se nedoporučuje prát prádlo v koupelně a sušit prádlo na pokoji.

## 10. ZDRAVOTNÍ A OŠETŘOVATELSKÁ PÉČE

Poskytovatel poskytuje zdravotní a ošetrovatelskou péči.

Lékařskou péči zajišťuje smluvní ošetřující praktický lékař MUDr. Luboš Tkadlec, který dochází do zařízení jednou za týden a psychiatrický lékař MUDr. Ivo Raška jednou za měsíc. Zdravotní péči vykonávají zdravotní sestry na základě písemného rozhodnutí lékaře a jím stanovené medikace.

Při náhlém zhoršení zdravotního stavu, při úrazu nebo v noci, je přivolána záchranná služba. O náhlé hospitalizaci klienta nebo zhoršení jeho zdravotního stavu informuje rodinné příslušníky zdravotnický personál. Další komunikaci s nemocnicí zajišťuje rodina klienta.

Zdravotní dokumentace klienta je uložena na sesterně v uzamykatelné skříni. Informace o zdravotním stavu klienta, pobývajících v zařízení, podává jeho příbuzným pouze ošetřující lékař, staniční nebo vrchní sestra nebo v jejich nepřítomnosti službu konající sestra.

Zdravotničtí pracovníci vykonávají tyto činnosti:

- provádějí ošetrovatelské úkony, podávají léky podle ordinace ošetřujícího lékaře,
- vyhodnocují potřeby a úroveň soběstačnosti klientů, projevů jejich onemocnění, rizikové faktory, a to za použití měřících technik,
- sledují a orientačně hodnotí fyziologické funkce,
- pozorují, hodnotí a zaznamenávají zdravotní a psychický stav klienta,
- zajišťují a provádějí orientační vyšetření biologického materiálu,
- hodnotí a ošetřují poruchy celistvosti kůže a chronické rány,
- ošetřují stomie, žilní vstupy, PEG (včetně podání stravy),
- zajišťují oxygenoterapii,
- provádějí rehabilitační ošetřování, zejména polohování, posazování, dechová cvičení,
- provádějí nácvik sebeobsluhy s cílem udržení nebo rozvoje soběstačnosti,
- provádějí edukaci klientů a rodinných příslušníků,
- zajišťují činnosti spojené s přijetím, překladem do zdravotnického zařízení a propuštěním klientů,
- provádějí psychickou podporu umírajícím a jejich blízkým, po stanovení smrti lékařem zajišťují péči o tělo zemřelého a činnosti spojené s úmrtím klienta,

- přejímají, kontrolují a ukládají léčivé přípravky, včetně návykových látek, manipulují s nimi, zajišťují jejich dostatečnou zásobu,
- přejímají, kontrolují a ukládají zdravotnické prostředky, manipulují s nimi, zajišťují desinfekci, sterilizaci a dostatečnou zásobu.

Veškeré léky jsou označeny jménem klienta a jsou uchovávány v uzamčené lékárně, ke které má přístup jen zdravotnický personál. Přípravu léků do lékovek a jejich podání provádí na základě lékařem stanovené medikace pouze zdravotní sestra. Ta je také zodpovědná za správnost dávky, způsob a čas podání, a za užití léků. Pokud klient užití léků odmítne, musí mu zdravotní sestra vysvětlit důsledky, které mohou nastat. Pokud klient i tak užití léků odmítá, je to zaznamenáno do hlášení sester a konzultováno se staniční či vrchní sestrou a lékařem.

Opiáty a psychotropní látky musí být evidovány, skladovány a vydávány dle zvláštních předpisů a zabezpečeny proti zcizení a zneužití v trezoru.

Klientu se doporučuje hlásit úraz, náhlou změnu svého zdravotního stavu ošetřujícímu personálu nebo kterémukoliv zaměstnanci, který je povinen tuto informaci předat kompetentní osobě.

Veškerá odborná vyšetření zajišťuje na základě rozhodnutí lékaře staniční sestra, v její nepřítomnosti vrchní sestra. Převoz na tato vyšetření je zajišťován sanitkou, dle potřeby s doprovodem personálu nebo rodiny. Vyšetření, která nejsou ordinována smluvním ošetřujícím lékařem a klient si je vyžaduje sám, např. zubní lékař, oční lékař, nezajišťuje poskytovatel. V tomto případě je nutná pomoc rodinných příslušníků. Pokud tito nemohou nebo nejsou, tak dopravu na vyšetření zajistí poskytovatel svým služebním vozem, a to jako fakultativní službu, kterou si klient hradí podle platného ceníku.

Ošetrovatelská péče zahrnuje pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně, při stravování, při pohybu, doprovod na skupinové terapie, rozdělování a ukládání prádla, úklid skříní a nočních stolků (se souhlasem a v přítomnosti klienta). Ošetrovatelská péče reaguje na potřeby klientů a přispívá k jejich tělesné i duševní pohodě. Množství poskytnuté péče závisí na schopnostech klienta a stupni závislosti na pomoci druhé osoby.

## 11. SOCIÁLNÍ ČINNOST

Sociální pracovnice pomáhá klientovi ve vyřizování soukromých záležitostí a při uplatňování jeho práv. Podporuje jej při vytváření nových kontaktů s ostatními klienty a personálem zařízení. Úzce spolupracuje s rodinou a blízkými osobami klienta podle jeho přání a zájmu. Dále pomáhá ve vyřizování běžných záležitostí na úřadech.

Klienta omezeného ve svéprávnosti zastupuje jeho zákonný zástupce nebo opatrovník.

Klient se podílí na plánování služby a uplatňuje své připomínky k poskytování služby.

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.

Klient je povinen zaplatit úhradu za ubytování, stravu, poskytnutou péči a za služby, a to ve stanovené výši uvedené ve Smlouvě o poskytování sociální služby, čl. 4 – Výše a způsob úhrady. Úhradu za ubytování a stravu klient platí zálohově, a to nejpozději do posledního dne příslušného kalendářního měsíce.

Klientu se doporučuje doložit poskytovateli výši svého příjmu, která je nezbytná pro stanovení úhrady za ubytování a stravu. Započitatelný příjem je stanoven v § 7 Zákona č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu. Po zaplacení úhrady za ubytování a stravu musí klientu zůstat minimálně 15 % jeho příjmu. Tento zůstatek zůstává klientu pro jeho osobní potřeby, mimo jiné na úhradu doplateků za léky, na nákup hygienických potřeb, oblečení a na zaplaceních fakultativních služeb. Z této částky jsou také placeny inkontinenční pomůcky, pokud je jejich spotřeba vyšší, než hradí zdravotní pojišťovna.

Neposkytne-li klient skutečnou výši svého příjmu, je povinen zaplatit poskytovateli úhradu za ubytování a stravu v částce stanovené podle skutečné výše.

V případě předem ohlášené nepřítomnosti klienta v zařízení a předem odhlášené stravy se klientu vrací poměrná část úhrady za stravu. Úhrada za ubytování se nevrací. Náhlý 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.

Poskytovaná péče je klientu hrazena z přiznaného stupně příspěvku na péči. Příspěvek na péči se nepočítá do příjmu klienta a náleží v plné výši poskytovateli. Příspěvek na péči se v případě pobytu mimo zařízení nevrací.

Sociální pracovnice je klientu a jeho rodinným příslušníkům k dispozici každý pracovní den od 6:30 do 15:00 hodin. V případě její nepřítomnosti ji zastupuje ředitel zařízení.

Klientu, který není schopen samostatně finančně hospodařit, vede jeho finanční depozita sociální pracovnice, a to podle vnitřního předpisu o vedení depozit.

Klient má možnost uložení cenných věcí a vkladních knížek do trezoru u sociální pracovnice. Jejich příjem je zaevidován v IS Cygnus na kartě klienta a jejich výdej se děje oproti podpisu.

Pokud klient nevyužije možnosti uložení výše uvedených věcí do trezoru a ponechá si je na pokoji, ručí si za tyto věci sám.

Pokud se klient služby rozhodne odejít ze zařízení nebo je přeložen ze zdravotních důvodů, je mu na požádání poskytnuta pomoc s vyřízením náležitostí. Klient nemusí uvádět žádné důvody k ukončení pobytu; podmínkou řádného ukončení je vypořádání závazků k poskytovateli.

Jestliže dojde k opakovanému porušení Smlouvy nebo Domácího řádu klientem a dojde k ukončení pobytu ze strany poskytovatele, musí klient souhlasit s nabízenou jinou verzí řešení jeho nepříznivé sociální situace, pokud si situaci nevyřeší sám. V takovém případě je mu poskytnuta veškerá pomoc při stěhování.

## **12. AKTIVIZAČNÍ ČINNOST**

Aktivizační činnost je podpůrnou činností pro upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností. Tuto činnost vedou aktivizační pracovníci, kteří pracují s klienty ve skupinkách nebo i jednotlivě. Práce je zaměřena na tvořivé činnosti, rukodělné práce, paměťový trénink, hudbu, četbu, rozšiřování povědomí o aktuálním dění ve společnosti, ve světě, ve sportu apod.

Je podporováno poznávání okolní společnosti formou zájezdů, procházek po obci, návštěvou kulturních akcí apod. Probíhají návštěvy v okolních domech sociálních služeb, nebo účasti na setkáních (pobožnostech) v místním kostele.

Je zajišťován duchovní program, který zahrnuje modlitby a další duchovní aktivity vedené aktivizačními pracovníky. Součástí duchovní péče je také katolická mše, která se koná pravidelně jednou měsíčně, případně individuální návštěva kněze přímo na pokoji klienta dle jeho přání a zdravotního stavu.

Zařízení navštěvují ochotníci z pěveckých folklorních kroužků a další významné osobnosti ze společnosti.

Klienti mohou v rámci svých schopností vypomáhat při údržbě zahrady nebo se podílet na spoluorganizaci zájmových, kulturních a pohybových aktivit.

Všechny uvedené aktivity jsou dobrovolné.

### **13. NEPŘÍTOMNOST KLIENTA V ZAŘÍZENÍ**

Klienti jejichž zdravotní stav nenarušuje jejich orientační schopnosti nejsou nijak omezováni ve volnosti pohybu. Z důvodu vlastní bezpečnosti klientům doporučujeme, aby svůj (i krátkodobý) odchod ze zařízení nahlásili pracovníkovi v sociálních službách. Doporučuje se nahlásit směr cesty, místo pobytu a dobu návratu.

Pokud se klient služby ve stanovenou dobu nevrátí, ani nepodá vzkaz, službu konající zdravotní sestra prohledá celé zařízení, popřípadě zatelefonuje rodině, zda se klient u ní nenachází. O vzniklé situaci informuje staniční sestru nebo sociálního pracovníka. Ten situaci zváží, a pokud vznikne obava o zdraví a bezpečnost klienta, tak informuje ředitele zařízení a následně Policii ČR.

Klienti s Alzheimerovou nemocí, nebo jiným druhem demence, která jim brání v orientaci, a pravděpodobně by nenašli zpáteční cestu, smí opustit zařízení jen v doprovodu znalé a zdravotně způsobilé osoby, která za ně přebírá plnou zodpovědnost.

Více denní pobyty mimo zařízení nahlásí klient předem sociálnímu pracovníkovi nebo staniční sestře. Ta pak zajistí jeho vybavení léky, zdravotnickým materiálem a odhlášení stravy.

Jestliže orientovaný klient služby opouští svůj pokoj, zabezpečí uzamčení pokoje sám. U neorientovaného klienta je povinen zabezpečit uzamčení pokoje pracovník v sociálních službách a uložit klíč na sesternu. Toto platí i pro náhlé opuštění zařízení, např. z důvodů odvozu do nemocnice. Pokud je klient umístěn na dvoulůžkovém pokoji, zajistí pracovník v sociálních službách uzamčení skříňky osobních věcí a klíč předá na sesternu.

## **14. NÁVŠTĚVY**

Klienti mohou denně přijímat návštěvy v době od 9:00 do 20:00 hodin. Návštěva by měla nahlásit svou přítomnost na sesterně. Výjimku mimo stanovené návštěvní hodiny lze udělit po dohodě s pracovníkem sociálních služeb.

Klienti mohou přijímat návštěvy na pokoji nebo ve společných prostorách zařízení (jídlna, klubovna). Návštěvy ve dvoulůžkových pokojích mohou probíhat pouze za souhlasu spolubydlícího.

Při návštěvách na dvoulůžkovém pokoji je třeba brát ohled na důstojnost obyvatelů pokoje. (Opustit pokoj v případě provádění hygienických úkonů či výkonu fyziologických potřeb).

V případě zhoršení zdravotního stavu klienta anebo v terminálním stádiu života s ním mohou jeho blízcí zůstat po neomezenou dobu, s přihlédnutím k potřebám a s ohledem na spolubydlícího. Tito blízcí se mohou stravovat a ubytovat v zařízení. Ceník plateb pro návštěvy je umístěn v nástěnném organizéru (zásobník na dokumenty) ve vestibulu každé budovy.

V případě výskytu epidemií nebo závažných infekčních chorob mohou být návštěvy omezeny nebo zakázány.

Návštěva je povinna řídit se Návštěvním řádem umístěným v nástěnném organizéru (zásobník na dokumenty) ve vestibulu každé budovy.

## **15. STÍŽNOSTI**

Každý klient, rodinný příslušník, opatrovník i jiná osoba blízká má právo si stěžovat, podávat připomínky a návrhy na poskytovanou službu, aniž by byl jakkoli ohrožen. Stěžovat si může např. na chování zaměstnanců, na kvalitu služby, nebo může podávat návrhy na vylepšení služby apod.

Stížností se rozumí jakékoli ústní nebo písemné podání, ve kterém je vyjádřena nespokojenost s kvalitou, způsobem poskytování, organizací a řízením služby.

Připomínka (podnět) se může vztahovat k jakékoli oblasti života v Domě pokojného stáří a zpravidla se týkají věcí, které by chtěl dotyčný zlepšit, ale nejsou příliš závažné a nepožaduje formální řešení.

Stížnosti, připomínky a návrhy může uskutečnit těmito způsoby:

- a. ústně – přímo řediteli domova, sociálnímu pracovníku, vedoucí přímé péče, nebo kterémukoliv zaměstnanci, který stížnost nebo připomínku tlumočí kompetentním osobám,
- b. telefonicky – řediteli zařízení na č. 604 767 544, sociálnímu pracovníkovi na č. 737 482 278, vedoucí přímé péče na č. 770 312 999,
- c. elektronicky – na mailovou adresu [petr.zurek@nadeje.cz](mailto:petr.zurek@nadeje.cz), [jana.petrujova@nadeje.cz](mailto:jana.petrujova@nadeje.cz), [alzbeta.jarosova@nadeje.cz](mailto:alzbeta.jarosova@nadeje.cz).
- d. písemně - poštou na adresu Dům pokojného stáří Nedašov, Nedašov 161, 763 32 nebo skrze schránku důvěry, umístěnou ve vstupních prostorách každého domu.

Při vyřizování stížností postupuje poskytovatel podle stanovených vnitřních pravidel, které jsou umístěny v nástěnném organizéru (zásobník na dokumenty) ve vestibulu každé budovy.

Pokud klient není schopen formulovat, sepsat či odeslat stížnost, může se obrátit na kteréhokoliv zaměstnance, ke kterému má důvěru.

Pokud není klient spokojen s vyřešením stížnosti, může požádat o prošetření tyto orgány:

Nadřízený orgán poskytovatele	NADĚJE ústřední ředitel K Brance 11/19e 155 00 Praha 5 Tel.: 222 521 111
Nezávislý orgán	Český helsinský výbor Štefánikova 216/21 150 00 Praha 5
Linka seniorů – sociální služba pro pomoc v jakékoliv nesnázi, fungující 24 hodin denně.	Bezplatná linka 800 200 007
Ministerstvo práce a sociálních věcí:	Ministerstvo práce a sociálních věcí, Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2 Telefon: 950 191 111 Email: <a href="mailto:posta@mpsv.cz">posta@mpsv.cz</a>

Linka bezpečí pro seniory	Bezplatná linka 800 100 117
Policie ČR	158

## 16. POVINNOSTI KLIENTA

Klienti jsou povinni dodržovat požární předpisy. Klient je odpovědný za škodu na majetku poskytovatele, kterou mu způsobil nedodržením požárních předpisů, za škody, které způsobil úmyslně nebo v opilosti, či pod vlivem omamných látek, kouřením v ubytovacích nebo jiných než povolených prostorách domova, eventuálně používáním neschválených elektrických spotřebičů, manipulací s otevřeným ohněm apod. Je povinen tyto škody v plné výši uhradit.

Při opětovném porušování domácího řádu může být klientu vypovězena smlouva ze strany poskytovatele.

## 17. POSTUP VÝPOVĚDI

Postup výpovědi:

- a) Ústní napomenutí o nevhodnosti chování od vedoucí přímé péče, sociálního pracovníka nebo staniční sestry.
- b) Pohovor s ředitelem zařízení. Klient obdrží 1. písemné upozornění o porušování domácího řádu.
- c) Pohovor s ředitelem. Klient obdrží 2. písemné upozornění o porušování domácího řádu.
- d) Písemná upozornění mají platnost 12 měsíců. Pokud ani po obdržení 2. písemného upozornění nedojde k nápravě, může být ukončena smlouva výpovědí.

Pokud má klient opatrovníka nebo zákonného zástupce, poskytovatel ho o všech porušeních domácího řádu a o všech opatřeních informuje.

## 18. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Domácím řádem se musí řídit všichni klienti, zaměstnanci, dobrovolníci a ostatní občané, kteří se zdržují v prostorách zařízení.

Domácí řád je účinný od 1. 1. 2026

Vypracovala: Mgr. Jana Petrůjová

Schválil: PhDr. Petr Žůrek S.T.D., oblastní ředitel