

DOMÁCÍ ŘÁD

ODLEHČOVACÍ SLUŽBA BORŠICE



Zásady poskytované služby

Respektování a ochrana práv klientů - personál jedná s klientem s respektem ke všem jeho lidským právům a také vytváří podmínky pro to, aby klienti měli možnost svá práva naplňovat. Personál si je vědom závislosti klientů vůči zařízení a jeho pracovníkům a vytváří mechanismy, které zabraňují zneužití svého postavení. Personál si je vědom své povinnosti respektovat vůli, důstojnost, soukromí a další práva klientů. Přístup personálu ke klientům důsledně vychází ze základního dokumentu ochrany práv a svobod občanů - Listiny základních práv a svobod. Informace o klientech evidujeme v souladu se zákonem 110/2019 Sb. o Zákon o zpracování osobních údajů.

Respektování volby klientů - zařízení vytváří podmínky, v nichž klienti služeb mohou uplatňovat svou vůli, jednat na základě vlastních rozhodnutí, žít svým způsobem života, rozhodovat, které služby chtějí využívat.

Individualizace podpory - služby jsou přizpůsobovány měnícím a vyvíjejícím se potřebám a představám jednotlivých klientů.

Zapojování klientů - Zařízení dává možnost seniorům zapojit se do místní komunity a vyhledávat aktivity podle svých zájmů a schopností, mají možnost se zapojit do různých aktivit a společenského života obce a využívat veřejné služby.

Partnerský přístup ke klientům - personál respektuje klienta služeb jako rovnocenné partnery, od nichž se očekává aktivní podíl na plánování služeb; kterým je poskytována služba na základě společné dohody a jejichž spokojenost se službami je zařízením zjišťována.

Ubytování

1. Ubytování je poskytováno ve třech jednolůžkových pokojích, jednom dvojlůžkovém pokoji a jednom třílůžkovém pokoji. Každý pokoj je vybaven: elektrické polohovací lůžko, vestavěná skříň, komoda, jídelní stůl, židle, signalizační zařízení, noční stolek, TV. Sociální zařízení je společné na chodbě pro všechny pokoje.
2. Klient si může svůj pokoj vybavit svým drobným nábytkem a vybavením dle svého uvážení (křeslo, noční stolek, lampička, obrazy, květiny, výzdoba, atd.) dle svého vkusu. Nábytek Odlehčovací služby se nesmí bez souhlasu vedení přemísťovat. Seznam vlastního vybavení je možné sepsat na papír a vyvěsit na pokoj.



3. V kuchyňce na konci chodby je klientům k dispozici varná konvice, mikrovlnná trouba a lednice, kde si klienti mohou uchovávat potraviny.
4. Klient si sebou přináší své oblečení a další věci dle seznamu, který je mu předán při sociálním šetření, veškeré oblečení označí nesmazatelným způsobem, aby mohlo být oblečení řádně identifikováno, komu náleží. Bez označení nelze určit vlastníka oblečení a služba nenese pak zodpovědnost při jeho ztrátě.
5. Součástí ceny za ubytování je praní prádla, proto v rámci dodržování hygieny není možné neposkytovat praní prádla a uchovávat prádlo špinavé.
6. Na pokojích není dovoleno přechovávat: zbraně, výbušniny a další nebezpečné předměty. Je zakázáno rozsvěcovat na pokojích svíčky, kouřit (ani na balkoně) a manipulovat s otevřeným ohněm. Pro kouření je možné využít vymezené prostory před domovem.
7. Klient má právo svůj pokoj uzamykat v době své nepřítomnosti. Z důvodů hygienických předpisů a Provozního řádu klienti umožní pracovníkům Domova vykonat úklid a údržbu. Při havarijní situaci a v případě krajní nouze lze v nepřítomnosti klienta pokoj otevřít.
8. Věci přidělené klientovi, zůstávají majetkem Domova. Je třeba se svěřenými věcmi zacházet šetrně, opotřebovanost by měla odpovídat délce jejich užívání.
9. Chování domácích zvířat na Odlehčovací službě je zakázáno.
10. Stěhování na jiný pokoj je možné vždy jen se souhlasem klienta, a to především z důvodu neshod mezi spolubydlícími nebo z důvodu aktuálního zdravotního stavu klienta.
11. V jednolůžkových pokojích je přidružen i balkon s terasou, který mohou klienti využívat, na noc se balkon uzamkne, kvůli bezpečnosti klientů.
12. Doba nočního klidu je stanovena od 22,00 do 6,00 hodin. V této době nesmí být klienti rušení mimo noční obchůzky personálu a zajištění nezbytné péče pro klienta.
13. Budova je době od 19,00 do 6,00 z bezpečnostních důvodů uzamčena. Pro vstup je nutné použít zvonek u hlavního vchodu a vyčkat na příchod personálu.
14. V rámci svých schopností dbají klienti na úklid osobních věcí. Při zhoršeném zdravotním stavu zajišťuje pořádek na pokoji a v zásuvkách klíčový pracovník vždy za přítomnosti klienta.
15. Klienti i pracovníci služby jsou povinni chovat se k sobě ohleduplně, vyvarovat se všeho, co ruší vzájemné soužití a dobré vztahy, a přispívat tak k vytvoření pěkného a klidného prostředí domova.

Stravování

1. Celodenní strava zahrnuje snídani, oběd, svačinu, večeři a v případě diabetiky i 2. večeři.
2. Oběd a některé teplé večere se dovážejí od firmy Václav , s r.o. Velehrad.



3. Zajištěna je strava racionální, dietní a dia dle indikace ošetřujícího lékaře. Je na rozhodnutí klienta, zda chce dietní omezení dodržovat nebo nechce. V případě nedodržení dietního doporučení nese plnou odpovědnost za vzniklé zdravotní potíže.
4. Jídelní lístek je sestavován z nabídky dodavatele vrchní sestrou a je vyvěšen v kuchyňce služby. Klienti s omezenou pohyblivostí si mohou jídelníček vyžádat.
5. Klienti se denně stravují na pokoji, kdy jim stravu přináší a uklízí personál.
Strava se podává dle následujícího harmonogramu:

Snídaně	od 7:30 hod. - do 8:00 hod
Oběd	od 11:30 hod – do 12:00 hod
Svačina	od 14:00 hod – do 14:30 hod
Večeře	od 16:30 hod – do 17:00 hod

6. Diabetici na základě rozhodnutí lékaře dostávají druhou večeři ve 20:00 hod. Po domluvě s personálem lze stravu vydat i v jinou dobu dle individuálních potřeb.
7. Strava je nedílnou součástí služby. V případě pobytu mimo službu je potřeba nejpozději den předem do 12,00 hodin nahlásit personálu odhlášení konkrétních položek stravy. V případě hospitalizace stravu automaticky odhlašuje personál od následujícího dne.
8. Připomínky ke kvalitě stravy lze směřovat kterémukoli pracovníkovi nebo vedoucí kdykoli.
9. Pitný režim je zajištěn po celý den doplňováním čaje nebo jiných tekutin do konvic na pokoji. Kávu připravuje individuálně na požádání personál domova.

Pobyt mimo odlehčovací službu

1. Klienti mohou v doprovodu personálu nebo osoby blízké vycházet a pohybovat se po celém areálu služby včetně pergoly a zahrady.
2. Klient v zájmu bezpečnosti musí nahlásit každý pobyt mimo službu s předpokládanou dobou návratu.
3. V případě hospitalizace se vždy domlouvá s rodinou, zda chtějí službu ukončit nebo chtějí službu ponechat s ohledem na možný návrat klienta z hospitalizace. Po celou dobu hospitalizace si klient musí hradit pouze ubytování.

Péče o klienty

1. Odlehčovací služba poskytuje péči klientům odpovídající jejich zdravotnímu stavu a individuálním potřebám
2. Pečovatelský personál je přítomen 24 hodin denně. Na základě individuálního plánu péče s ohledem na jejich přání, schopnosti a potřeby pomáhá klientů při osobní hygieně,



oblékání a svlékání, při přesunu na lůžko a vozík, vstávání a ulehání na lůžko, polohování, při využití speciálních pomůcek, při podávání jídla a pití, při samostatném pohybu, při prostorové orientaci.

3. Celková koupel je prováděna zpravidla 1x za týden u každého klienta dle rozpisu koupání. Součástí této činnosti je i kontrola a stříhání nehtů, výměna ložního prádla.
4. Pokud klient není schopen využít WC, personál mu nabídne využití WC křesla na pokoji.
5. Návčivky chůze zajišťuje personál. Speciální rehabilitace nezajišťujeme, je možné využít externí rehabilitační služby.
6. Nákupy věcí denní potřeby jsou zajišťovány dle potřeby sociální pracovníci nebo vedoucí služby. Za každý nákup je předložen doklad, který je uhrazen ze strany klienta hotově nebo je doklad uhrazen při vyúčtování na konci pobytu.
7. Dle přání klienta dochází jedenkrát za 2 měsíce pedikérka, která poskytuje své služby dle svého vlastního ceníku. Za tuto službu si klient může zaplatit hotově nebo je doklad uhrazen při vyúčtování na konci pobytu.
8. Každý den v naší kapli sloužena mše svatá, aktuální rozpis bohoslužeb je k dispozici u vchodu do kaple. Dle zájmu je možné, navštěvovat nemocné přímo na pokoji každý den.

Volnočasové aktivity

1. Odlehčovací služba poskytuje klientům příležitost ke společenskému a kulturnímu vyžití, podporuje klienty v aktivním trávení volného času.
2. O plánovaných aktivitách jsou klienti předem informováni plánem na daný rok, mimořádné akce jsou vyvěšeny na nástěnce.
3. Účast na akcích je vždy dobrovolná a účast na této akci je na rozhodnutí klienta s přihlédnutím k jeho aktuálně zdravotnímu stavu.
4. V pracovní dny jsou klientům aktivně nabízeny různé formy aktivizační individuální nebo skupinové činnosti (cvičení, zpívání, hraní her, tvoření, předčítání, tréninky paměti, vycházky, atd. dle zájmu klienta).
5. Na zařízení se snažíme udržovat tradice a klienty co nejvíce zapojovat do těchto činností.
6. Pravidelně v měsíci květnu až červnu pořádáme pro klienty výlet dle jejich přání.

Úschova cenných věcí

1. Není doporučováno, aby klient při nástupu měl u sebe cenné věci, kdy může hrozit ztráta. Pokud i přesto klient chce u sebe mít cenné věci, je mu nabídnuto uložení svých cenností do trezoru. O převzetí cenných věcí vydá vedoucí Odlehčovací služby potvrzení, které je předáno klientovi a taktéž založeno do osobní složky klienta. Pokud i přesto klient odmítne cennosti uschovat, nenese zařízení odpovědnost při jejich ztrátě.



2. Při náhlé hospitalizaci (např. o víkendu) může předat klient své cenné věci nebo finanční hotovost službu konajícímu pracovníkovi, který na to vystaví protokol o předání a předá vedení služby.

Návštěvy

1. Klienti mohou přijímat návštěvy zpravidla každý den od 13,00 do 17,00 hodin, na požádání personálu mohou svého příbuzného navštívit i v jinou dobu, s ohledem na zajištění soukromí při poskytování péče a nerušení ostatních klientů na vícelůžkových pokojích.
2. Návštěvy respektují Domácí řád Odlehčovací služby Boršice.
3. Návštěvy lze uskutečnit na pokoji nebo lze využít společné prostory služby.
4. Při mimořádných událostech a opatřeních může být na základě rozhodnutí a doporučení příslušných orgánů návštěvy omezeny nebo zakázány.

Poštovní služby

1. Poštovní doporučené zásilky dodává pošta přímo adresátovi. Běžné poštovní zásilky jsou klientům roznášeny neotevřené pracovníky na pokoj. Úřední a peněžní poštovní zásilky jsou předány za přítomnosti sociální pracovníce přímo klientovi, které mohou nabídnout klientovi pomoc při dalším jednání.
2. Odesílání pošty klientů z odlehčovací služby může na požádání klienta zajistit sociální pracovník nebo vedoucí.

Úhrada za ubytování a stravu

1. Klienti mají možnost vybrat si ze dvou způsobů úhrady za ubytování a stravu: platí se vždy po ukončení pobytu na odlehčovací službě, kdy je vedoucí vystaveno vyúčtování za pobyt, které je předloženo v pracovní dny v den ukončení služby, nebo první pracovní den po víkendu nebo svátku a předáno klientovi, který službu využíval.
 - Hotově do pokladny - rodina nebo klient osobně předá finanční hotovost vedoucímu a je mu vystaven příjmový pokladní doklad o zaplacení na dané období a předáno vyúčtování
 - Platba převodem na účet poskytovatele – klient nebo rodinný příslušník provede převod dle předloženého vyúčtování na číslo účtu, v.s. a splatnosti uvedeném na vyúčtování



2. Pokud klientovi byly hrazeny léky, drobné nákupy či pedikúra – je potřeba tyto doklady zaplatit pouze hotově.
3. Další výdaje jako je zdravotní materiál a hygienické potřeby – je možné platit převodem na účet, toto bude uvedeno ve vyúčtování.

Postup pro podávání a vyřizování podnětů, připomínek a stížností

V rámci naší služby, Vám chceme poskytnout to nejlepší, co je v našich silách a zákonných normách ČR, ale nejsme neomylní, proto se nebojte a upozorněte nás na naše případné chyby.

Pokyny pro podávání a vyřizování podnětů, připomínek a stížností pro klienta

Vážený pane, v případě nespokojenosti s naší službou můžete podat připomínku nebo stížnost u:

- službukonajícího zaměstnance.
- schránky důvěry.

Pokud nebudete s vyřízením spokojen/a, můžete se následně obrátit na:

- vedoucího zařízení.

Pokud nebudete s vyřízením spokojen/a, můžete se následně obrátit na:

- Ředitele Charity Uherské Hradiště – Velehradská 247, 686 01 Uherské Hradiště, tel. 572550137.

Pokud důvody stížnosti přetrvávají i nadále, můžete se obrátit na nadřízený orgán poskytovatele:

- Ředitele ACHO Olomouc – Křížkovského 11, 771 01 Olomouc, tel. 585229380.
- Arcibiskupa olomouckého – Wurmova 9, 771 01 Olomouc, tel. 587405411,

nebo na instituci sledující dodržování lidských práv:

- Ochránce lidských práv – Údolní 39, 602 00 Brno, tel. 542542888.
- Český helsinský výbor, Jelení 5/199, 118 00 Praha 1, tel. 224372334.

Stěžovat si můžete písemnou nebo ústní formou, ale také anonymně.

- Písemně: dopis, e-mail, zápisem do PC.
- Ústně: telefonem, verbálně přímo pracovníkovi.
- Anonymně: do Schránky pro anonymní stížnosti.



Při podání podnětů, připomínek nebo stížností - postupujte následovně:

1. Zařízení má k dispozici PC v kanceláři služby, kam můžete prostřednictvím službukonajícího zaměstnance zapisovat své stížnosti. Své anonymní stížnosti můžete vhodit do „Schránky pro anonymní stížnosti“. Tato schránka je umístěná u vstupu do služby u nástěnky na chodbě, prostor není monitorován
2. Telefonicky anebo osobně si můžete stěžovat přímo službukonajícímu zaměstnanci, který provede zápis této stížnosti v PC. Pokud se stížnost týká přímo službukonajícího zaměstnance, je možné si stěžovat přímo u vedoucího zařízení.
3. Máte právo si svobodně zvolit při vyřizování své stížnosti jakéhokoliv nezávislého zástupce (příbuzného člověka, někoho z přátel, popř. jinou osobu, nebo organizaci).
4. Stížnosti prosím zaznamenávejte tak, aby bylo zřetelné, co jste chtěl/a sdělit.
5. Vedoucí zařízení zajišťuje, aby PC a Schránka pro anonymní stížnosti byly pravidelně kontrolovány, zda neobsahují nový zápis. Kontroly se provádějí 1x týdně zpravidla v pondělí.
6. Všechny stížnosti (písemné, ústní i anonymní) jsou evidovány a zapsány v PC.
7. Písemné i ústní stížnosti jsou vyřizovány písemně zápisem do PC, lhůta pro vyřízení je max. 30 dnů od přijetí stížnosti, při předání stížnosti odvolacímu stupni začíná běžet lhůta 30 dnů pro vyřízení od předání odvolacímu stupni.
8. Stížnost je vyřízena písemnou odpovědí, včetně informace o přijatých opatřeních k odstranění zjištěných závad. Záznam je proveden do PC. Na požádání je možné tento zápis vytisknout a předat stěžovateli.

Anonymní stížnosti jsou vyřizovány neadresně prostřednictvím vyvěšení na nástěnce (po dobu 30. dnů od vyřízení stížnosti), včetně informace o přijatých opatřeních k odstranění zjištěných závad. Lhůta pro vyřízení stížnosti je max. 30 dnů od přijetí stížnosti.

Ukončení pobytu

1. Obě strany mohou ukončit platnost Smlouvy, a to vždy písemnou formou. Platnost Smlouvy může být ukončena vzájemnou dohodou stran nebo výpovědí kterékoliv strany za následujících podmínek.
2. Ze strany Klienta může být Smlouva ukončena výpovědí kdykoliv i bez udání důvodů. Výpovědní lhůta pro výpověď podanou uživatelem činí 5 dnů a začíná běžet dnem následujícím po doručení výpovědi.



3. Ze strany Poskytovatele může být Smlouva ukončena výpovědí pouze za následujících podmínek:
 - a) při zániku Poskytovatele;
 - b) při hrubém porušování povinností Klienta vyplývajících ze Smlouvy, a to zejména z důvodu nezaplacení úhrady dle čl. VI Smlouvy,
 - c) v případě opakovaného hrubého narušování občanského soužití ze strany Klienta (viz Domácí řád).
4. Výpovědní lhůta pro výpověď danou Poskytovatelem z důvodů uvedených v bodě 3. písm. a) tohoto článku činí 10 dní a začne plynout od následujícího dne po doručení výpovědi. Výpovědní lhůta pro výpověď z důvodů uvedených v bodě 3. písm. b), c) tohoto článku činí 5 dnů a začne plynout dnem doručení výpovědi Klientovi.
5. Platnost Smlouvy končí též uplynutím doby, na kterou byla uzavřena.

Mezi hrubé porušování Domácího řádu patří zejména:

- vyvolávání konfliktů, hádek, slovní agresivita,
- psychické týrání spolubydlících osob nebo personálu,
- opilství nebo stav podobný opilství vyvolaný jinými návykovými látkami,
- agresivita psychická, fyzická, sexuální, vyhrožování,
- tělesné, psychické a sexuální násilí,
- fyzické napadení spolubydlících nebo personálu,
- prokázané okrádání spolubydlících nebo personálu.

V případech hrubého porušení Domácího řádu je klient nejprve upozorněn na takové chování slovně, pokud v takovém chování pokračuje, sociální pracovníce zpracuje dokument Mimořádná událost, kde popíše podstatu porušení Domácího řádu, ať už jedno závažné porušení nebo řetězec méně závažných porušení, zaznačí datum a okolnosti události, případně svědky. Vedoucí služby nebo sociální pracovníce seznámí klienta s tímto dokumentem, což klient potvrdí svým podpisem. Pokud i po tomto písemném upozornění klient pokračuje v chování, které narušuje soužití ve službě, vedoucí může přistoupit k výpovědi Smlouvy o poskytování sociální služby, kdy výpovědní lhůta bude zkrácena na 1 pracovní den od doručení písemné výpovědi klientovi.

Úmrtím klienta. V případě úmrtí nebo náhlého odchodu klienta se pokoj uzamkne, kontaktuje se rodina, které jsou předány osobní věci.



Práva a povinnosti klientů, opatření proti porušování pravidel

1. Klienti jsou povinni dodržovat Domácí řád, bezpečnostní a požární předpisy. Při mimořádných událostech se řídí pokyny příslušných pracovníků.
2. Domácí řád je předán klientovi vždy při uzavření smlouvy o poskytování sociální služby. Bezpečnostní předpisy jsou trvale vyvěšeny na všem klientům přístupném místě na chodbě Odlehčovací služby.
3. Klient může kdykoli v průběhu služby požádat o změnu v péči, úpravu individuálního plánu.
4. Klienti se zavazují dodržovat zásady slušného chování a ohleduplnosti a dodržovat pravidla služby, nebudou vstupovat do provozních místností a zázemí personálu.

Odpovědnost za škodu

1. Škody a závady na obytné jednotce a ve společných prostorách jsou klienti povinni nahlásit službu konajícímu pracovníkovi.
2. Klient dbá na to, aby jeho zaviněním nevznikla škoda na zdraví, na majetku ostatních klientů nebo na zařízení domova. Při způsobení škody z nedbalosti je povinností kliente škodu nahradit.

Závěrečná ustanovení

1. Klient je při nástupu do domova seznámen s Domácím řádem a tuto skutečnost potvrdí svým podpisem.
2. Tento Domácí řád je základním předpisem, jenž upravuje společné soužití klientů Odlehčovací služby.
3. Tento domácí řád vstupuje v platnost od 1. 9. 2024 a ruší předchozí Domácí řád.

Mgr. Julie Chovancová
vedoucí zařízení

