



DOMOV SENIORŮ TGM

Domácí řád

Pobytová služba: Odlehčovací služba

*Domácí řád obsahuje zásady pro zajištění klidného a spokojeného života v Domově seniorů TGM. Tento řád upravuje **základní práva, povinnosti** a vzájemné vnitřní vztahy mezi klienty a pracovníky Domova seniorů TGM při zachování lidských a občanských práv.*

Tento dokument je zaměstnancům k dispozici v sekretariátu ředitele, na sesternách, denní místnosti pracovníků v sociálních službách, intranetu-Public, recepci Domova seniorů TGM.

Domácí řád má každý klient písemnou formou k dispozici před nástupem do Domova seniorů TGM. V Domově seniorů TGM má klient možnost si Domácí řád vyžádat u kteréhokoliv zaměstnance, který mu ho poskytne k přečtení. Domácí řád je k dispozici klientům i veřejnosti také v recepci, kde si mohou veškeré dostupné předpisy prostudovat.

Dokument je v elektronické podobě přístupný na webových stránkách Domova seniorů TGM, www.seniori-beroun.cz.

Obsah:

1. Poslání Odlehčovací služby
2. Formy a podmínky poskytování sociálních služeb
3. Klíčový pracovník a individuální plánování
4. Pravidla pro vedení sociální dokumentace, zpracování osobních údajů
5. Úschovna cenných věcí a finanční hotovosti
6. Doručování poštovních zásilek
7. Placení smluvních úhrad za služby, forma placení úhrad
8. Pravidla pro podávání a vyřizování stížností
9. Pravidla pro přijímání darů
10. Platnost smlouvy o poskytování služeb, výpovědní důvody a lhůty
11. Postup při ukončení smlouvy o poskytování služeb
12. Pravidla pro přijímání návštěv
13. Režimová opatření
14. Zásady pro chování v mimořádných situacích
15. Opatření omezující pohyb osob
16. Kamerový systém
17. Závaznost Domácího řádu Domova seniorů TGM
18. Přechodná a závěrečná ustanovení

Příloha č. 1: Základní postupy pro řešení nouzových a krizových situací
informace pro klienty a návštěvy Domova seniorů TGM

Platnost: 1. 1. 2018

Revize: 1.1.2020, 10.5.2016, 1.1.2015, 1.7.2014, 1.4.2012

Zpracovala: Mgr. Olga Dolejšová a skupina pro tvorbu vnitřních dokumentů

Schválil: Bc. Ondřej Šimon, MPA

rozdělovník: sekretariát ředitele, sesterna 2a, denní místnost pracovníků v sociálních službách, recepce, Public

Adresa: Domov seniorů TGM, příspěvková organizace, IČ 72541121

Pod Studánkou 1884

256 01 Beroun

e-mail: info@seniori-beroun.cz

webové stránky: www.seniori-beroun.cz

Kontaktní osoby:

ředitel: Bc. Ondřej Šimon, MPA tel.:+0420 311 517 982

sociální pracovnice:

Mgr. Magdalena Koryčanská, telefon: 311 517 982, mobil: 777 773 897

e-mail: korycanska.magda@seniori-beroun.cz

Mgr. Jitka Barthelová, telefon:311 517 9-82, mobil: 777 771 209

e-mail: barthelova.jitka@seniori-beroun.cz

recepce: tel.: +420 311 517 982

Zřizovatel: Středočeský kraj

Zborovská 11

150 21 Praha 5

Registrované služby:

Odlehčovací služby Identifikátor 7671346 Kapacita: 7 lůžek

Základní informace o Domově lze získat:

- na webových stránkách Domova (www.seniori-beroun.cz),
- v registru poskytovatelů na webových stránkách krajského úřadu
- obecné informace lze získat telefonicky a také osobně u sociálních pracovníc nebo pracovnice recepce
- v letáku a časopisu Domova seniorů TGM

1. Poslání Odlehčovací služby

I. Poslání

Odlehčovací služba je registrovanou sociální službou Domova seniorů TGM, příspěvkovou organizací zřizovanou Středočeským krajem.

Posláním odlehčovacích služeb je poskytnutí sociálních pobytových služeb seniorům a zdravotně postiženým osobám nad 55 let věku se sníženou soběstačností z důvodu věku nebo zdravotního postižení, o které jinak dlouhodobě pečují jiné osoby v jejich domácím prostředí. Služba je poskytována s cílem umožnit osobě, která o seniora pečuje, nezbytný odpočinek nebo této osobě umožnit vykonání jiných činností při kterých nemůže o svěřenou osobu dostatečně pečovat.

Služba je uzavírána na základě výběru z nabízených činností a služeb, které jsou klientovi poskytovány prostřednictvím všeobecných zdravotních sester a pracovníků v sociálních službách.

Služby jsou realizovány se zřetelem na přání a individuální potřeby klienta se snahou o jeho zapojení do společenského dění v domově.

➡ **„Domov bez bariér“**

Cílem projektu „Domov bez bariér“ je podpora rozvíjení kontaktů mezi osobami z veřejnosti a seniory ubytovaných v Domově seniorů TGM se zachováním jejich soukromí.

Dalším cílem je ukázat, že i v domovech pro seniory je možné žít důstojný život.

- Veřejnosti je pro odpočinek k dispozici park před budovou.
- Veřejnosti jsou k dispozici výstavy a vernisáže
- Veřejnost je podporována v možnosti poobědvat v jídelně za přijatelné ceny.
- Veřejnosti je pro občerstvení přístupna „Kavárnička pro dříve narozené“ s nabídkou pro dospělé i děti.
- Veřejnosti a dětem jsou přístupné prostory zoo koutku domova, akvárium nebo venkovní výběh peruánských koz.
- Pro rodinné příslušníky a seniory, kteří nejsou obyvateli domova, jsou přístupné společenské akce
- Přístup seniorů z řad veřejnosti je podporován bezplatným vstupem na denní aktivity (keramika, pracovní terapie, vzpomínkové terapie).
- Přístup seniorů z řad veřejnosti je podporován bezplatným vstupem na vzdělávací přednášky projektu „Vzdělávání bez bariér“.

Článek 2. Formy a podmínky poskytování sociálních služeb v DS

2.1. Základní činnosti zajišťované v Domově seniorů TGM

a) poskytování ubytování na adrese Domov seniorů TGM, Pod Studánkou 1884, 261 00 Beroun:

Podmínky jsou stanoveny pro cílovou skupinu klientů:

- Odlehčovací služba

Provozní doba většiny základních služeb v Domově seniorů TGM (dále také „Domov“) je celodenní (včetně dnů pracovního klidu).

Lůžková kapacita, typy pokojů a vybavení

Celková kapacita je 7 lůžek z toho 1 jednolůžkových a 3 dvoulůžkové pokoje

Přednosti pobytu Domova seniorů TGM:

- bezbariérovost – ve vztahu k mobilitě uživatelů
- možnost soukromí (dvojlůžkový pokoj/zástěny)
- sociální zařízení pro každé dva pokoje ve společné chodbě
- světelná a tepelná pohoda
- madla v celém komplexu
- kompenzační pomůcky
- čistota a hygiena provozu
- společné prostory
- prostory pro denní a zájmové aktivity

Vybavení pokojů jednolůžkových a dvojlůžkových:

- polohovací lůžka s příkrývkami a lůžkovinami
- noční stolek
- šatní skříň (některé zamykatelné skříňe jsou umístěny v předsíni pokoje),
- stůl
- židle
- na pokojích je rozvod TV signálu a možnost připojení k WI-FI internetu
- individuální i společné umělé osvětlení
- okna se žaluziemi.

Příslušenstvím pokojů je jedna koupelna s toaletou.

Pokoj 319 – pokoj má toaletu bez sprchového koutu. Sprchový kout je k dispozici na chodbě. Doprovod poskytuje personál.

- ➡ *Z důvodu pohody a navození dojmu domácího prostředí je možné, aby si klient dle vlastního vkusu a potřeb svůj pokoj vyzdobil obrázky, fotografiemi, polštářky, knihami a drobnými předměty.*
- ➡ *Lůžkoviny jsou majetkem Domova a mění se dle potřeby. Pokud si klient přeje mít vlastní lůžkoviny, je mu vyhověno.*

Signalizační zařízení sestra-pacient – přivolání personálu

Signalizace je určena pro přivolání pomoci v nouzi, tedy pokud se klient dostane do nesnází (upadne, je mu nevolno apod.) dále pro klienty nesoběstačné, kteří potřebují pomoc zaměstnanců při úkonech, které sami nezvládají. Signalizace je umístěna na každém pokoji u každého lůžka nebo na sociálních zařízeních (WC, koupelny).

- ➡ *Jsme Vám rádi k dispozici, ale prosíme, nepoužívejte tlačítko, pokud pomoc opravdu nepotřebujete.*

Společné prostory

- společné chodby
- kuchyňky – s mikrovlnou troubou, varná konvice,
- společenské místnosti v 1. patře - lze sledovat TV
- společenské místnosti ve 2. patře - lze sledovat TV
- kuřárna ve 2. patře
- společenská místnost ve 3. patře – lze sledovat TV na velké obrazovce
- terasa u společenské místnosti ve 3. patře
- knihovna ve 3. patře – lze číst knihy a časopisy, lze připravit kávu
- terasy u knihovny
- jídelna a terasy u jídelny
- vstupní hala a místnost s akváriem naproti recepci
- zooterapie v přízemí – zoo koutek
- aktivizační místnosti
- prostory pro rehabilitaci

- společné prostory s lavičkami před budovou
- park
- za budovou Domova – výběh pro peruánské kozy – lavička pro odpočinek

Nebytové prostory

- „Kavárnička dříve narozených“ u recepcce v přízemí
- kadeřnictví v přízemí
- ordinace lékaře

Provozní prostory

- sklady
- technická zázemí
- kuchyně
- prádelna
- sesterny
- administrativní zázemí
- a ostatní prostory označené jako prostory pro zaměstnance

➡ *Do provozních prostor je mimo pověřené osoby vstup zakázán!*

- 1) Pokoje a společné prostory DS jsou průběžně udržovány denním úklidem, pravidelným úklidem v sobotu a malováním jednou za 2 roky.
- 2) Úklid pokojů je zajišťován denně vytřením podlah, vynesení odpadkových košů, umytí WC a koupelny a dále vždy při mimořádném znečištění.
- 3) Praní (výměna) ložního prádla nejméně jednou za 4 týdny nebo po znečištění, praní a žehlení osobního prádla nejméně jednou za dva dny nebo častěji dle znečištění.
- 4) Denně je zabezpečen ohřev teplé vody, vytápění pokojů, koupelen a vnitřních prostor, elektrický proud, dohled nad bezpečností budovy.

➡ *Domov umožňuje společné soužití manželů, sourozenců, rodičů a dětí, druhů a družek.*

➡ *Vybavení pokojů a další věci, které Domov předal (zapůjčil) klientovi k užívání zůstávají majetkem Domova. Klient je povinen s nimi zacházet šetrně a při odchodu ze zařízení vrátit ve stavu, který odpovídá délce užívání.*

b) poskytování stravy a pitný režim

Stravování

je poskytováno v souladu se zásadami správné výživy, s ohledem na věk a zdravotní stav klientů pod dohledem nutriční terapeutky, vedoucího stravovacího úseku a klienta - zástupce Výboru obyvatel.

Strava je poskytována minimálně v rozsahu 3 jídel denně a čaje nebo jiného nápoje dle jídelníčku. Strava je poskytována dle individuálního dietního režimu (racionální, žlučnicková, diabetická), dále je upravována dle potřeby (krájení, mixování aj.)

Stravování je poskytováno v jídelně (nesoběstačným klientům u lůžka) v době:

- ❖ doba výdeje snídaně: 8.00 – 9.00 hod.
- ❖ doba výdeje oběda: 12.00 – 13.00 hod.
- ❖ doba výdeje večeře: 16.30 – 17.30 hod.

Výběr jídel

Týden dopředu obchází klienty s jídelním lístkem pracovník v sociálních službách, tak aby si mohl každý klient vybrat z nabídky 2 hlavních jídel.

Aktuální jídelní lístek je vyvěšen na nástěnkách Domova, umístěných na jednotlivých patrech a na webových stránkách www.seniori-beroun.cz.

- ➡ *Klient má možnost si podat připomínku ke stravě prostřednictvím Výboru obyvatel nebo na setkáních s panem ředitelem.*
- ➡ *Klient se může stravovat ve společnosti ostatních klientů ve společné jídelně ve druhém patře, na terase jídelny nebo ve svém pokoji.*
- ➡ *V případě hospitalizace je strava personálem odhlášena automaticky.*

Denní příjem tekutin

Soběstačným klientům je zajištěn denní příjem tekutin a tekutiny jsou personálem během dne aktivně nabízeny. U nemocných, nesoběstačných klientů jsou podávány nápoje u lůžka prostřednictvím pečovatelů. Vedení denního příjmu tekutin je zajištěno v písemné podobě u klientů, jejichž zdravotní stav sledování příjmu tekutin vyžaduje.

c) pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu

Jedná o tyto služby:

1. pomoc při oblékání a vysvlékání včetně speciálních pomůcek

- ✓ pomoc při oblékání, svlékání oblečení a jiných pomůcek, obouvání, zouvání bot, příprava čistého prádla, výběr vhodného oblečení, úprava oblečení, ochrana oblečení před znečištěním při jídle, odnesení špinavého prádla do prádelny aj.

2. pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík

- ✓ přesun na vozík z postele, přesun na lůžko z vozíku, při oblékání, při svlékání, při použití WC, při koupání aj.

3. pomoc při podávání jídla a pití

- ✓ upozornění na čas výdeje jídla, doprovod do jídelny, výdej jídla dle diet, individuální úprava stravy (mixování, krájení), pomoc při jídle, použití jednorázových ubrousků proti znečištění oděvu, zajištění pitného režimu, krmení, použití kompenzačních pomůcek při jídle, hygiena před a po jídle, ohřev jídla aj.

4. pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním i vnějším prostoru

- ✓ doprovod (vedení za ruku, vezení vozíku aj.) při získávání orientace v budově, v areálu i mimo zařízení, vytvoření jednoduchých pomůcek pro zjednodušení orientace v prostoru (nápis, dekorace, barevné odlišení atd.)

➡ *Snížená schopnost komunikace klientů – věnujeme pozornost při vyjádření a formulaci požadavků klienta – spolupracujeme s rodinnými příslušníky*

➡ Zaměstnanci se snaží cíleně podporovat soběstačnost klientů. To znamená podporovat je při samostatném oblékání, stravování či jiných běžných činnostech. Smyslem tohoto konání je úsilí o zachování a rozvoj schopností klientů a uplatnění jejich dovedností pro zachování kvality a samostatnosti života.

➡ *Oblékání a vzhled – každý klient má právo se rozhodovat dle vlastní potřeby a vkusu.*

d) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu

Pomoc pracovníků v sociálních službách je zajištěna denně pro klienty v těch úkonech, které klient prokazatelně není schopen zvládnout sám. Jedná o tyto služby:

1. pomoc při úkonech osobní hygieny (příčemž toaletní potřeby si opatří klient).

- ranní hygiena (mytí obličeje, rukou, použití WC, ústní hygiena, úprava vlasů)
- sprchování, koupání
- hygiena během dne (po jídle, po použití WC, výměna inkontinentních plen...)
- večerní hygiena (mytí rukou, obličeje, ústní hygiena, použití WC)

- ➡ *Každý klient je povinen dodržovat základy hygieny tzn. pravidelně se koupat nebo sprchovat.*
- ➡ *Nesoběstačným klientům je zajištěna hygiena formou koupele – dle týdenního rozvrhu.*
- ➡ *Dbáme na dodržování soukromí při osobní hygieně a při ošetrovatelských úkonech (je povinností pracovníků používat zástěny u postelí).*

2. pomoc při základní péči o vlasy a nehty (nůžky a další pomůcky si opatří klient).

- mytí vlasů, foukání, česání, zajištění kadeřnice, asistence při stříhání vlasů, stříhání nehtů, manikúra, pedikúra, případně zajištění pedikérky/manikérky

- ➡ *Klienti mohou dle zájmu využít externích služeb pedikérky, která dochází do Domova na jednotlivé pokoje, prostřednictvím objednávkové knihy.*
- ➡ *Kadeřnictví poskytuje služby klientům Domova za zvýhodněné ceny v samostatné místnosti v přízemí.*

3. pomoc při použití WC (včetně výměny a dovozu jednorázových plen, které předepíše lékař nebo si je klient opatří ze svých prostředků).

- vysazení na WC, pomoc s oblékáním/svlékáním, výměna inkontinentních pomůcek, použití toaletních křesel, použití podložní mísy, hygiena po užití WC

e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

1. Doprovázení k lékaři, na zájmové a volnočasové aktivity, na orgány veřejné moci, instituce poskytující veřejné služby a jiné navazující sociální služby a doprovázení zpět,

(např. zprostředkování nákupů osobních potřeb, služeb kadeřnictví mimo zařízení, přístupu k telefonu, k internetu, tisku, knihám apod.)

- Každý týden se klient může osobně zúčastnit společných nákupů nebo si objednat nákup, který mu je přivezen
- Domov poskytuje svým klientům dle personálních možností doprovod, pokud ho potřebují k využití návazných služeb
- Pomoc při psaní dopisů, pomoc při telefonování (na požádání)
- Domov seniorů TGM má vlastní knihovnu, kde lze půjčit knihy bez poplatků
- V recepci Domova je denně zdarma k dispozici denní tisk
- Domov vydává vlastní časopis s názvem „Veselý podzim života“
- Možnost využití poštovní schránky
- Zajišťujeme nutný doprovod k lékaři v případě, že doprovod osoby blízké není možný.

2. Pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporující sociální začlenění osob.

- Pomoc při hledání, navazování a upevňování kontaktů, které si klient přeje (prostřednictvím individuálního plánování- klíčový pracovník)
- Klienti, dle vlastního uvážení a svobodné vůle, mohou využívat veškeré služby ve městě Beroun, v případě zájmu o služby mimo domov mohou klienti využít žlutou knihu seznam institucí (volně v recepci) nebo požádat o kontakt kteréhokoliv zaměstnance nejlépe klíčového pracovníka,
- Možnost využití společenských prostor zdarma pro oslavy narozenin a jiných příležitostí se svými blízkými. Občerstvení si klient nebo rodina hradí sami.

f) sociálně terapeutické činnosti

- jedná se o služby, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností podporující sociální začlenění, rozvíjejí schopnosti či dovednosti, zejména v oblastech sebeobsluhy – tedy cvičit se a snažit se být soběstačný co nejvíce a co nejdéle

- obsahuje např. nácvik dovedností pro zvládnutí péče o vlastní osobu, soběstačnosti, nácvik samostatného pohybu včetně orientace ve vnitřním i venkovním prostoru

- oblíbenou terapeutickou činností klientů je terapie v zoo koutku Domova, kde jsou umístěny činčily, papoušek žako, křeček, morčata a další zvířata nebo zooterapie prostřednictvím peruánských koz

- ➡ „Vzdělávání bez bariér“ – vzdělávání pro seniory, vzdělávací terapie, kombinovaná s podporou udržování kontaktů s mladou generací studentů a učitelů
- ➡ čtení pohádek dětem v mateřských školách - terapie, kombinovaná s podporou udržování kontaktů s nejmladší generací
- ➡ canisterapie – terapie prostřednictvím psů
- ➡ rehabilitační péče - udržuje a rozvíjí fyzickou kondici. Jedná se o individuální a skupinová cvičení, světloléčba, vodoléčbu, magnetoterapie, nácvik chůze, motomed a další
- ➡ reminiscenční terapie - vzpomínková terapie

g) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti

dle dohodnutého individuálního plánu a osobních cílů klienta zahrnují aktivity:

1. volnočasové a zájmové aktivity

2. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím (rodina, kamarádi, ostatní klienti Domova, ostatní osoby různých věkových skupin mimo Domov)

3. nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností

- je propojením s volnočasovými a zájmovými aktivitami. např. háčkování, šití, apod.

- ➡ **Zvýšená individuální péče** je ze strany aktivizačních pracovníků věnována klientům upoutaným na lůžko nebo klientům Domova se zvláštním režimem, ti mají sestaven vlastní individuální plán návštěv a aktivizace.
- ➡ Každý klient má možnost zúčastnit se připravovaných aktivizačních činností dle rozpisu na nástěnkách Domova nebo dle osobní nabídky a informací aktivizačních pracovníků, kteří ústní formou zvou klienty na připravenou aktivitu a nabízí jim podporu a doprovod.

Příklady aktivizace:

- vycházky, pravidelné ranní rozcvičky,
- výtvarná činnost, společenské hry s procvičením motoriky a paměti,
- účast na sportovních a kulturních akcích mimo Domov,
- čtení knih a časopisů,

- vernisáže, besedy
- topinkování, klub pečení, pánský klub, keramika

➡ „Vzdělávání bez bariér“

Lokální program Domova seniorů TGM ve spolupráci s Gymnáziem Beroun, Střední zdravotnickou školou a SOŠ a SOU Beroun Hlinky.

V rámci programu „Vzdělávání bez bariér“ mohou klienti dle zájmu navštěvovat přednášky pedagogů a studentů v budově domova seniorů.

h) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí

1. pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů

- sepsání smlouvy o poskytnutí sociální služby, naplňování ujednání, vyplývajících ze smlouvy, zastupování a vyřizování majetkoprávních záležitostí, jednání s úřady a dalšími institucemi, podpora při obstarávání finančních záležitostí

2. pomoc při vyřizování běžných záležitostí, např.:

- změny trvalého bydliště a občanského průkazu
- žádosti o přiznání vyššího stupně závislosti na pomoci jiné fyzické osoby
- příjem důchodu, finančních nebo poštovních zásilek a jejich předání

➡ Každé osobě, která potřebuje radu či informaci poskytuje sociální pracovnice základní sociální poradenství. Toto poradenství je bezplatné.

2.2.Zprostředkování zdravotní péče a ošetřovatelské péče

a) zprostředkování péče praktického lékaře a nemocnic

b) zajištění ošetřovatelské péče - podávání léků, aplikace injekce, převazy ran – na základě ošetřovatelských plánů péče

c) zajištění pohotovostní lékařské péče v nutných případech

d) ošetřovatelská péče je vykonávána ošetřujícím personálem, který je přítomen 24hodin denně. Zdravotní sestry jsou přítomny od 7:00 do 19:00 hodin

➡ Pokud je to možné, v případě zhoršení zdravotního stavu si klient či kontaktní osoba zajišťuje domluvu a realizaci (dopravu) návštěvy svého praktického lékaře svými vlastními silami nebo s využitím pomoci-doprovodu osoby blízké.

➡ V případě náhlého zhoršení zdravotního stavu zajišťujeme odvoz do nemocnice rychlou záchrannou službou.

➡ Podávání léků

Léky klientům podávají zdravotní sestry s ohledem na aktuální zdravotní stav a míru potřebné dopomoci. Pokud se klient rozhodne mít léky u sebe, je za podávání a užívání léků odpovědný.

Článek 3. Klíčový pracovník a Individuální plánování

3.1. Domov seniorů TGM přiděluje klientovi konkrétního „klíčového pracovníka“ (sociální pracovnice), který zajišťuje:

- a) sestavování individuálního plánu klienta na základě potřeb a přání klienta
- b) výkon funkce prostředníka mezi rodinnými příslušníky klienta a zařízením tak, aby mohly být plněny cíle a přání klienta stanovené v individuálním plánu.

- ➡ *Při přidělování klíčového pracovníka se zohledňuje přání klienta v případě, že klient zjistí, že mu přidělený klíčový pracovník nevyhovuje. Přání o změně pracovníka může klient projevit kdykoliv během pobytu.*
- ➡ *O způsobu uložení písemných záznamů individuálního plánování rozhodne klient písemně. Uložit jej může klient u sebe nebo v místnosti Domova určené pro uložení plánů.*

Článek 4. Pravidla pro vedení sociální dokumentace, zpracování osobních údajů

Pravidla pro zpracování, vedení a evidenci sociální dokumentace

4.1. Od nastupujících klientů jsou požadovány tyto osobní a citlivé údaje:

a) základní údaje

- jméno a příjmení
- datum a místo narození
- rodné číslo (z důvodu komunikace s ČSSZ, Úřad práce atd.)

- rodinný stav
- trvalé bydliště
- zdravotní pojišťovna
- plné moci (pokud existují)

b) informace o zdravotním stavu žadatele – informace pouze zdravotní sestry

c) další osobní údaje

- kontaktní osoba oprávněná pro obdržení informací- jméno a kontakt
- další informace dle vstupního dotazníku

d) Rozsah poskytování služeb, dotazník - pro poskytování smluvené péče

4.3. Právo nahlížet do dokumentace vedené o klientovi sociální služby náleží:

a) ze zákona klientovi (subjektu údajů) nebo jeho opatrovníkovi.

b) pověřeným zaměstnancům pro účely zpracování a kontroly dokumentace

c) ze zákona některým orgánům veřejné moci (soudy, policie, apod.)

d) na základě zmocnění od osob oprávněných ze zákona (klienta, opatrovníka) i jiným osobám, např. příbuzným

e) dobrovolníci nebo stážisté praktikanti - pokud klient dá souhlas.

➡ Ochrana osobních dat – *dodržujeme mlčenlivost a řídíme se dle zákona o ochraně osobních údajů.*

4.4. Vyjádření souhlasu a jeho odvolání se zpracováním osobních a citlivých osobních údajů a vedením osobní dokumentace klienta

Před podpisem Smlouvy o poskytování sociálních služeb Domova je žadatel informován, k čemu budou shromažďované údaje použity, v jakém rozsahu a době po jakou budou údaje v Domově zpracovávány. Klient vyjadřuje souhlas vlastnoručním podpisem.

Zjistí-li klient, že zpracováváné osobní údaje nejsou správné, má právo na opravu, doplnění, případně na výmaz nesprávných osobních údajů.

4.5. Podněty a stížnosti na porušení zákona o ochraně osobních údajů:

Úřad pro ochranu osobních údajů

Plk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, Elektronická pošta: posta@uoou.cz

Článek 5. Úschova cenných věcí a finanční hotovosti

5.1. Uložení finanční hotovosti

Sociální pracovnice nabídne klientovi možnost úschovy peněžní hotovosti v depozitní pokladně Domova, kterou vede pokladní domova.

V případě vkladu hotovosti, je příjem zaznamenán v elektronickém systému IS Cygnus. Veškerý pohyb na účtu je měsíčně písemně předáván klientovi k vyúčtování ze strany pokladní Domova.

- ➡ *Provozní doba pokladny 8.00 - 15.00 hod.*
- ➡ *Každý klient se rozhoduje, jakým způsobem bude nakládat se svými finančními prostředky. Jako ochrana proti ztrátě peněz v domově je klientům k dispozici zdarma vedený Depozitní účet.*

5.2. Uložení cenností

Sociální pracovnice nabídne klientovi možnost úschovy cenných věcí do trezoru domova. V případě uložení cenností klient obdrží kopii dokladu o uložení osobních cenných věcí. Uložené cenné věci si může klient vyzvednout v pracovní den u sociální pracovnice v době od 8.00. do 15.00 hod.

- ➡ *Za finance a cenné věci neuložené v pokladně Domova nenese Domov seniorů TGM zodpovědnost.*
- ➡ *Každý klient má k dispozici uzamykatelnou skříňku na pokoji. Klíč od skříňky obdrží od sociální pracovnice při zahájení svého pobytu v Domově.*

Článek 6. Doručování pošty

6.1. Zásilky obdrží klient od poštovní doručovatelky (doporučená pošta) nebo pověřeného pracovníka.

- ➡ *Doručenou poštu klient obdrží v uzavřené obálce a podepíše její převzetí do Knihy došlé pošty.*
- ➡ *Listovní tajemství – všichni zaměstnanci respektují listovní tajemství – korespondence je ihned předána klientovi*

Článek 7. Placení smluvních úhrad za služby, způsoby úhrady

7.1. Výše úhrad je stanovena na základě aktuálního ceníku služeb a klient ji sjednává ve smlouvě o poskytování sociálních služeb.

- za ubytování v částce 200,- Kč denně
- za stravu v částce 160,- Kč denně (racionální)
170,-Kč denně (diabetická)
- za úkony péče a služby 130 Kč/ hodinu, za spotřebovaný čas nutný k zajištění konkrétní činnosti (Ceník služeb, Vysvětlení k terminologii jednotlivých poskytovaných služeb)

7.2. Způsoby úhrady za ubytování, stravování a péči jsou následující:

Úhrada se platí po ukončení pobytu a vyúčtování služeb (do 7 kalendářních dnů), dle celkového vyúčtování v hotovosti v pokladně nebo převodem na účet Domova seniorů TGM, dle Smlouvy o poskytování odlehčovací služby.

Článek 8. Pravidla pro podávání a vyřizování stížností

8.1. Pravidla pro podávání a vyřizování stížností jsou popsána ve vnitřním předpisu Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby (Standardy kvality sociálních služeb č. 7).

8.2. Informovanost osob

Klienti jsou o této možnosti informováni před podpisem Smlouvy o poskytování služeb (Domácí řád) nebo prostřednictvím zkrácených informací vyvěšených nad schránkami přání a stížností (uložené na každém patře, blok A a C)

Návštěvy klientů a další osoby jsou informováni v Návštěvním řádu.

- *Pravidla pro podávání a vyřizování stížností jsou k dispozici v recepci nebo na požádání u pracovníků domova.*

8.3. Právo klienta podávat podněty, připomínky a stížnosti

Klienti mají nezpochybnitelné právo si stěžovat na záležitosti týkající se života a služeb v Domově. Mohou také podávat podněty, návrhy a připomínky, případně sdělit pochvalu. Mohou k tomu účelu využít a svobodně si zvolit zástupce, který je bude zastupovat při vyřizování stížnosti.

- *Nikdo nesmí pocítit jakoukoli újmu v souvislosti s podáním stížnosti. Domov zpracovává připomínky a stížnosti jako podněty pro zkvalitňování služeb.*

Právo podat stížnost mají osoby blízké klienta, zmocněnci, příbuzní, kdokoli z veřejnosti nebo organizace obecně se zabývající ochranou lidských práv.

8.4. Forma podání stížností, podnětů a připomínek

Tradiční formou podání stížností jsou schránky přání a stížností.

Stížnost je možné podat:

- a) komukoliv ze zaměstnanců
- b) členovi výboru obyvatel Domova
- c) jiné osobě, které klient důvěřuje

Tato osoba je považována za zástupce stěžovatele. Tato osoba je pak informována sociální pracovníci o průběhu vyřízení stížnosti.

Stížnost může být podána i **anonymní formou (bez podpisu) vložením do schránky.**

Písemnou stížnost lze odeslat prostřednictvím pošty, e-mailu nebo osobně v recepci nebo sociální pracovníci.

8.5. Evidence stížností a jejich řešení

Podané stížnosti a podněty eviduje a vyřizují sociální pracovníci. Další pověřenou osobou je zástupkyně ředitele a ředitel.

Stížnosti sociální pracovníci přenáší na Komisi pro řešení stížností, kterou neprodleně svolává. Komise pro šetření stížností a podnětů je složená z ředitele, sociální pracovníci, vedoucí sociálně aktivizačního úseku, vedoucí zdravotního úseku, vedoucí úseku pracovníků v sociálních službách nebo vedoucího, kterého se daná záležitost týká.

O výsledku řešení stížnosti je klient informován ze strany sociální pracovníce nejdéle ve lhůtě 30 dnů. Výsledky anonymní stížnosti jsou vyvěšeny po dobu jednoho týdne na nástěnkách Domova.

8.6. Ředitel v případě nespokojenosti klienta bere tuto skutečnost jako odvolání se klienta k řediteli a zopakuje šetření stížnosti ve vlastní kompetenci.

8.7. Pokud stěžovatel není spokojen s vyřízením má možnost se obrátit:

Krajský úřad Středočeského kraje

odbor sociálních věcí, Zborovská 5, 150 00 Praha 5

ústředna: 257 280 111, e-mail: info@kr-s.cz

Ministerstvo práce a sociálních věcí

Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2

tel.: (+420) 221 921 111, e-mail: posta@mpsv.cz.

Kancelář veřejného ochránce práv

Údolní 39, 602 00 Brno

tel.: (+420) 542 542 777, e-mail: podatelna@ochrance.cz

Český helsinský výbor

Štefánikova 216/21, 150 00 Praha-Smíchov

tel.: (+420) 257 221 141, e-mail: info@helcom.cz

Článek 9. Postupy při přijímání darů pro Domov seniorů TGM

9.1. Podrobné postupy pro přijímání darů jsou upraveny vnitřním předpisem Domova „Pravidla pro přijímání darů“.

9.2. Darem se rozumí každý majetek či finanční hotovost, kterou poskytne organizaci bez protislužby jakákoliv právnická či fyzická osoba.

9.3. Dary jsou v zařízení přijímány od právnických i fyzických osob ve formě:

a) peněžní

b) věcné (nepeněžní)

9.4. K jednání o darech a k převzetí darů je kompetentní ředitel, zástupce ředitele nebo ekonom.

9.5. Domov respektuje přání klienta, v případě jeho prosby osobně předat drobný věcný dar kterémukoliv zaměstnanci Domova. V tomto případě je ze strany zaměstnance příjem drobného daru nahlášen vedoucímu zaměstnanci úseku a dar zapsán do Knihy darů (sesterna 2. patro, sekretariát ředitele).

Článek 10. Platnost smlouvy o poskytování sociálních služeb, výpovědní důvody a lhůty

10.1. Platnost a účinnost Smlouvy o poskytování sociálních služeb v Domově seniorů TGM (dále také „smlouva“)

- a) Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami,
- b) účinnost smlouvy nastává dohodnutým dnem nástupu klienta do domova,
- c) Smlouva se uzavírá na dobu určitou dle smlouvy o poskytování služeb.

10.2. Smlouva může být ukončena:

- písemnou výpovědí ze strany klienta – může být udána i bez důvodu (2 denní lhůtou k vypovězení smlouvy)
- písemnou výpovědí ze strany Domova – viz odstavec níže (5 denní lhůtou k vypovězení smlouvy)

10.3. Ukončení smlouvy výpovědí ze strany domova (poskytovatele služeb):

1) u klienta došlo ke změně osobních anebo zdravotních poměrů v rozsahu nadále neumožňujícím poskytování sociální služby ze strany poskytovatele

Možné důvody :

- zdravotní stav osoby vyžaduje odbornou péči v nemocnici,
- z důvodu akutní infekční nemoci,
- chování osoby by z důvodu duševní poruchy závažným způsobem narušovalo kolektivní soužití (např. agresivní chování)

2) ze strany klienta došlo ke hrubému porušení smlouvy, přičemž za hrubé porušení se považuje zejména následující:

- i) klient při žádosti o uzavření této smlouvy zatajil poskytovateli důležité informace o svém zdravotním stavu anebo osobních poměrech, které by měly za následek odmítnutí uzavření smlouvy ze strany poskytovatele z důvodů stanovených zákonem,
- Možné důvody:
 - zatajení informace o zdravotním stavu: Infekční onemocnění, alkoholismus či nemoc vyžadující pobyt v nemocnici či jiném zařízení apod.)
 - ii) krádež, klient opakovaně narušuje soužití s jiným klientem či klienty poskytovatele (za zvláště hrubý způsob narušení soužití je považováno zejména záměrné poškození majetku jiného klienta nebo majetku poskytovatele, úmyslné ohrožování zdraví ostatních klientů nebo pracovníka poskytovatele Domova).
 - Další možná porušení pravidel
 - 1) Nadměrné užívání alkoholických nápojů a jiných návykových látek, vedoucí k ohrožování zdraví či majetku ostatních osob v domově
 - 2) Hromadění předmětů či potravin, které mohou způsobit ohrožení zdraví klientů a zaměstnanců nebo škody na majetku zařízení
 - 3) Nedodržování základních hygienických norem (nedodržování hygieny, odmítnutí navštěvovat lékaře apod.) a následné ohrožování ostatních uživatelů rizikem přenosu infekčních onemocnění, nedodržování osobní hygieny
 - 4) Kouření mimo prostory k tomu vyhrazené
 - 5) Další pravidla uvedená v tomto domácím řádu.

Postup jednání s klientem porušující pravidla Domácího řádu

Jestliže klient svým jednáním porušuje práva druhých osob nebo je v rozporu s Domácím řádem, jsou s klientem a rodinou klienta zahájena jednání a navrženy postupy, které jsou v kompetenci Týmu pro individuální péči a Komise pro řešení stížností.

S klientem a rodinou jedná také ředitel za přítomnosti sociální pracovnice a vedoucí sociálně zdravotního úseku. Pohovoří o následcích, které by jeho chování mohlo vyvolat a pohovoří společně o důvodech chování a možnostech změny v dané věci. Na základě společného rozhovoru jsou s klientem nastavena písemná pravidla.

Ředitel v případě porušování pravidel může vystavit:

- a) ústní či písemné napomenutí,

Ředitel v případě hrubého či opakovaného porušování pravidel může vystavit:

- a) návrh na ukončení pobytové služby a ukončení smlouvy

Článek 11. Postup při ukončení Smlouvy o poskytování služeb Domova

11.1. Veškeré smluvní závazky končí dnem ukončení smluvních podmínek daných Smlouvou o poskytování sociálních služeb.

11.2. V případě rozvázání smluvního vztahu ze strany klienta:

- sociální pracovnice smluví s klientem datum a hodinu ukončení pobytu,
- k datu ukončení je klient povinen dát svůj pokoj do původního stavu.
- ke dni ukončení služby jsou s klientem vypořádány finanční pohledávky na základě vyúčtování poskytovaných služeb a výpisu z depozitní pokladny, kterou vystaví pokladní Domova,
- s klientem je dohodnut způsob předání dokumentace náležící klientovi.

➡ *Klient má právo bez udání důvodu ukončit pobyt*

11. 3. V případě rozvázání smluvního vztahu ze strany Domova seniorů TGM:

- oznámí ředitel vhodnou formou klientovi (opatrovníkovi) ústně i písemně a společně se domluví dalším postupu
- sociální pracovnice smluví s klientem datum a hodinu ukončení pobytu,
- sociální pracovnice klienta informuje o nabídce jiných služeb, které by pomohly řešit situaci klienta,
- k datu ukončení je klient povinen dát svůj pokoj do původního stavu,
- v den ukončení služby jsou s klientem vypořádány finanční pohledávky na základě vyúčtování poskytovaných služeb a výpisu z depozitní pokladny, kterou vystaví pokladní Domova,
- s klientem je dohodnut způsob předání dokumentace.

11.4. Ukončení smluvního vztahu z důvodu úmrtí klienta:

- oznámení o úmrtí klienta je předáno zdravotní sestrou kontaktní osobě,
- u jednolůžkového pokoje je pokoj klienta uzamčen,

- u dvoulůžkového pokoje jsou věci uloženy do uzamykatelné skříně,
- klíče jsou předány kontaktní osobě
- pokladní vystaví soupis depozit v pokladně a vystaví soupis nedoplatků z úhrad. Tento soupis je přihlášen k dědickému řízení.

Článek 12.

Pravidla pro přijímání návštěv

12.1. Recepce Domova seniorů TGM je otevřena od 7. 00 – 19. 00 hod.

Přítomna je vždy nejméně jedna recepční.

Kavárnička dříve narozených je otevřena od 7.00 – 18.30 hod.

12.2. Doporučený čas návštěv je od 8.00 hod. do 19.00 hod..

Noční klid je určen v době od 22.00 hod. do 6.00 hod..

12.3. Příchod návštěvy mimo doporučený čas

Po 19 hodině je budova Domova seniorů TGM z důvodu bezpečnosti klientů uzamykána. Návštěva vašeho blízkého je možná, po dohodě se zaměstnancem Domova (recepční, zdravotní sestra, pracovník v sociálních službách)

- ➔ *Při odchodu návštěvy po 19 hodině použijte komunikační zařízení sestra – pacient pro přivolání personálu.*

12.4. Přístup do Domova bude vždy odepřen

(recepční informuje svého vedoucího pracovníka nebo ředitele)

- osobám pod vlivem alkoholu a omamných látek
- osobám, které mají rušivý vliv na pořádek a bezpečnost chodu zařízení
- osobám, které nevedou jméno ani vztah ke klientovi – nezapíší se v recepci
- osobě, která je hlučná a navštívený klient nebo ostatní klienti si na ni stěžují
- osobě, která je prokazatelně postižena nemocí, která ohrožuje zdraví klientů a zaměstnanců

12.5. Zaměstnanec Domova má právo požádat o přerušování návštěvy, pokud:

- probíhá osobní hygiena klienta

12.6. Zaměstnanec Domova má právo zakázat návštěvu, pokud:

- návštěva porušuje pravidla Návštěvního řádu
- klient si nepřeje, aby do pokoje vstupovaly určité návštěvy (přání je uvedeno v osobním spise klienta)

➡ *Pracovníci Domova spolupracují s příbuznými, nebo s osobami, které klient označil za důležité, s jeho souhlasem s nimi jednají, berou v potaz jejich návrhy a připomínky, pokud jde o potřeby a přání klienta*

➡ *Respektujeme rozhodnutí klienta, pokud se nechce s někým z osob blízkých setkávat nebo koho si nepřeje vidět.*

12.7. Klient má možnost přijímat návštěvy:

✚ Ve svém pokoji

Návštěvy na dvoulůžkových pokojích jsou možné za předpokladu:

- že s tím souhlasí spolubydlící
- že bude množství návštěvníků odpovídat dispozicím pokoje
- že bude dodrženo zachování intimity spolubydlícího

(Pokud nebudou dodrženy výše uvedené podmínky, má zaměstnanec Domova právo návštěvu na pokoji odkázat do společných prostor.)

✚ Ve společných prostorách Domova

12.8. Pořádání rodinných akcí

Oslavy narozenin a jiných výročí klienta je možné uskutečnit ve společných prostorách po předchozí domluvě se sociální pracovníci.

12.9. Ubytování návštěv

Z kapacitních důvodů nelze umožnit přespání návštěv v budově Domova.

- ➡ Obědy pro veřejnost jsou poskytovány v době od 11. 00–11.30 hod. nebo 12.30–13. 00 hod.
- ➡ Pokud klient chce poobědvat s návštěvou, je možné dobu a místo projednat po dohodě s pracovníky (zdravotní sestry, pracovníci v sociálních službách, sociální pracovníce)
- ➡ Večeře jsou poskytovány dle dohody s dotazem u recepční.

Článek 13. Režimová opatření

13.1. Kouření v prostorách domova

V budově Domova platí všeobecný ZÁKAZ KOUŘENÍ s výjimkou prostor k tomu určených – kužárna ve druhém patře a prostory před budovou.

Prostory povolených kužáren jsou vybaveny popelníky. Místnosti jsou pravidelně větrány okny a popel odnášen do komunálního odpadu.

13.2. Elektrospotřebiče

Bez povolení ředitele Domova nelze na pokoji klienta umísťovat síťové elektrospotřebiče bez platné revize z důvodu úrazu elektrickým proudem.

Na technické závady, které mohou ohrozit zdraví nebo životy osob v Domově, má klient povinnost upozornit personál či nahlásit v recepci. Nedoporučuje se odstraňovat závady vlastními silami. U elektrických zařízení a vodoinstalace se manipulace klientům zakazuje!

Revize elektrospotřebičů

Každý klient je povinen si zajistit revizi vlastních elektrospotřebičů, z důvodu bezpečnosti. Revize si klient platí ze svého rozpočtu. Pokud klient nevyužije možnosti revize zajištěné ze strany Domova, je povinen tuto revizi si zajistit samostatně.

13.3. Ostatní opatření

V Domově seniorů TGM nelze přechovávat nebezpečné chemické látky, věci zapáchající, hnilivé, plesnivé nebo věci, které by mohly být zdrojem nákazy. Klient nesmí ohrožovat bezpečnost svou nebo ostatních osob v Domově.

Na pokojích nelze umísťovat vlastní nábytek a jiné věci velkých rozměrů.

Na pokojích Domova nelze klienty používat topidla, vařiče, žehličky a svítit svíčkami. Dále je zakázáno manipulovat na pokojích s otevřeným ohněm.

Je zakázáno vyhazovat předměty nebo zbytky jídla do záchodové mísy, do sifonu či z okna.

V Domově seniorů TGM zakázáno bez povolení přechovávat zvířata.

13. 4. Zneužití systému sestra-pacient

Klient nesmí úmyslně zneužívat signalizační zařízení tím, že bude pracovníky v sociálních službách volat, pokud není v tísní on nebo jiný klient. Klient by přivolání pomoci neměl zneužívat, ale také ne zbytečně odkládat.

13.5. Respektování práv mezi klienty

Klient nebo jiná osoba nesmí bez souhlasu vstupovat do pokoje jiného klienta.

Klient nesmí užívat věci jiného klienta nebo jinak zasahovat do jeho práv.

- ➡ *Klienti mají povinnost respektovat soukromí klientů mezi sebou. Neobtěžovat se vzájemně hlukem, dodržovat polední a noční klid. Dodržovat ohleduplnost, toleranci a nevyvolávat konflikty navzájem.*

13. 6. Pohyb klientů v domově a mimo budovu

Procházku klienta mimo Domov po 19.00 hod. (budova se uzavírá) je nutné ohlásit předem recepci (personálu), pro zajištění odemknutí budovy.

Pohyb klientů mimo areál Domova se neomezuje. Doporučuje se zvažovat vlastní síly a možnosti, zvláště při nepříznivých klimatických podmínkách.

- ➡ *Každý klient má právo se pohybovat volně v domově i mimo domov.*
- ➡ *Nesoběstačným klientům pomáhají na procházkách zaměstnanci, vždy po společné dohodě.*

13.7. Noční klid a noční režim

Noční klid je stanoven od 22.00 do 6.00 hod. V této době je návštěva pokoje klienta personálem možná pouze při nutnosti podávání léků nebo poskytování neodkladné péče. To je upřesněno po dohodě s klientem.

Poslech rádia nebo sledování televize na pokojích v době nočního klidu je možné pouze za předpokladu, že ostatní klienti nebudou rušeni (možné používat sluchátka). Je možno sledovat přiměřeně ztlumenou televizi ve společných prostorách k tomu určených (společenské místnosti).

13.8. Větrání a čerstvý vzduch – staráme se o zachování svěžího a zdravého vzduchu v budově pro klienty, zaměstnance i jejich návštěvy. Zaměstnanci mají povinnost větrat na pokojích i společných chodbách.

- ➡ *Podílejte se na zachování zdravého vzduchu s námi!*

13.10. Požívání alkoholických nápojů v budově Domova seniorů TGM

Požívání alkoholických nápojů není klienty domova zásadně omezeno, pokud budou zachovány zásady slušného chování, nenarušující klidné soužití obyvatel.

Požívání alkoholických nápojů ve zvýšené míře s jeho možnými důsledky (agrese proti klientům i zaměstnancům, hluk, porušení práva na soukromí, poškozování či znečišťování majetku domova a podobné důsledky jednání v opilosti) jsou považovány za porušení domácího řádu a jeho opakování by mohlo vést k ukončení smlouvy ze strany Domova.

13.11. Postup jednání s klientem porušující pravidla Domácího řádu

Jestliže klient svým jednáním porušuje práva druhých osob nebo je v rozporu s Domácím řádem, jsou s klientem zahájena osobní jednání (vedoucí, klíčový pracovník, sociální pracovníce) a kontaktována rodina.

Na základě rozhovorů jsou navrženy podrobné postupy (nové cíle, např. individuální plán), které jsou v kompetenci Týmu pro individuální péči a případně Komise pro řešení stížností.

S klientem jedná také ředitel za přítomnosti sociální pracovníce a vedoucí sociálně zdravotního úseku. Pohovoří o následcích, které by jeho chování mohlo vyvolat a pohovoří společně o důvodech chování a možnostech změny v dané věci.

Ředitel v případě opakovaného porušování pravidel vystaví:

- a) ústní či písemné napomenutí,
- b) návrh na ukončení pobytové služby a ukončení smlouvy

Článek 14. Zásady pro chování v mimořádných situacích

14.1. Protipožární opatření, řízení evakuace a dalších krizových situací řeší v Domově zpracovaný soubor vnitřních dokumentů (Standard kvality sociálních služeb č. 14). Pro klienty a návštěvy Domova jsou k dispozici Základní postupy pro řešení nouzových a krizových situací informace pro klienty a návštěvy Domova seniorů TGM (viz. příloha č. 1).

14.2. Náhlé závažné zhoršení tělesného nebo psychického stavu klienta:

- a) klient, u něhož došlo k uvedenému zhoršení má časově neomezenou možnost přivolat k sobě pomoc zaměstnance Domova (komunikační zařízení sestra-pacient u postele, toaletách a koupelnách),
- b) tutéž možnost mají spoluobytelé nebo návštěvníci klientů,
- c) přivolaný zaměstnanec je povinen se ke klientovi dostavit, klienta vyslechnout, zvážit situaci a zprostředkovat neodkladnou pomoc,
- d) klient by přivolání pomoci neměl zneužívat, ale také ne zbytečně odkládat,
- e) zaměstnanci vykonávají u klientů, reálně ohrožených náhlým zhoršením zdravotního nebo psychického stavu, preventivní kontrolní návštěvy dle pokynů nadřízeného zaměstnance.

14.3. Odpovědnost za škodu

- a) Klient podepisuje formulář o předání či převzetí pokoje v řádném stavu. V případě poškození zařízení či prostor v majetku domova je povinen vzniklé náklady uhradit klient.
- b) Klient je povinen nahlásit škodu či závadu zařízení neprodleně personálu domova nebo upozornit na škodu, která by mohla vzniknout, aby byly včas učiněny kroky k jejímu odstranění nebo odvrácení.
- c) Odškodnění zaviněné škody ze strany klienta na majetku Domova může Domov na klientovi vymáhat dle platných právních norem.

Článek 15. Opatření omezující pohyb – restriktivní opatření

15.1. Postupy v oblasti restriktivních opatření jsou upraveny vnitřním předpisem Domova „Opatření omezující pohyb – restriktivní opatření“ (Standardy kvality poskytovaných sociálních služeb č. 2, Ochrana práv osob).

15.2. Tým pro individuální péči Domova seniorů TGM:

- je základní tým, zaměřený pro individuální přístup k jednotlivým klientům
- mimo jiné sestavuje a vyhodnocuje rizikové situace prostřednictvím Plánu péče nebo Ošetřovatelského plánu, analyzuje situace v případě použití opatření omezující pohyb osob apod.

- v případě, že klient není z důvodu nepříznivého zdravotního stavu schopen vyjádřit informovaný souhlas s použitím ochranných opatření (pomůcek-zábrany u postelí apod.), posuzuje použití daného opatření a jeho vhodnost. Použití těchto opatření konzultuje s lékařem nebo rodinou apod.
- členové týmu: vedoucí zdravotní sestry, vedoucí pracovníků v sociálních službách, vedoucí sociálně aktivizačního úseku, sociální pracovníce. Poradními osobami jsou ošetřující lékař a opatrovník, dle situace rodina.
 - ➡ O případném použití opatření je informována rodina.

15.3. Opatřeními omezujícími pohyb osob

jsou taková opatření, která zamezí klientovi sociální služby pohybovat se svobodně a bez omezení a tím projevovat svou svobodnou vůli.

15.4. Odlehčovací služba neomezuje klienty ve volném pohybu. Volný pohyb klienta je podporován prostřednictvím kompenzačních pomůcek či pracovníků Domova (doprovody).

- ➡ *V případě použití pomůcek (např. postranice u postelí) je povinností klíčového pracovníka vyplnit souhlas s podpisem klienta a uvedením důvodu.*

Článek 16. Kamerový systém

16.1. Pravidla provozování se řídí samostatnou vnitřní Směrnicí o používání kamerového systému Domova seniorů TGM.

16.2. Identifikace kamerového systému a jeho popis

1. Správce systému: Domov seniorů TGM, příspěvková organizace
2. Správce a pověřený zpracovatel/provozovatel-zastoupený Ondřejem Šimonem, ředitelem příspěvkové organizace
3. Počet instalovaných kamer- 7 ks
4. Popis záběrů kamer a jejich provozní režim:
kamery umístěné na veřejném osvětlení v přední a zadní části budovy Domova seniorů TGM, provozní režim je nepřetržitý s nočním přísvitem.

- ➡ *Při nástupu do Domova, každý klient písemně vyjádří souhlas se zpracováním osobních údajů prostřednictvím kamerového systému*

16.3. V případě žádosti poskytnutí záznamu z kamer je nutné podat písemnou žádost obsahující rozsahu požadovaného záznamu a zdůvodnění.

- ➡ Kamery jsou umístěny pouze ve vnějších prostorách. Nejsou umístěny uvnitř domova.

Článek 17. Závaznost Domácího řádu

17.1. Tento Domácí řád je závazný pro klienty Domova ode dne účinnosti Smlouvy o poskytování sociálních služeb (ode dne nástupu).

17.2. Klient je povinen se seznámit s Domácím řádem před podpisem smlouvy. Sociální pracovnice je povinna vhodně (ústně, písemně, piktogramy apod.) seznámit klienta s Domácím řádem, pokud klient této činnosti není schopen.

17.4. Domov klienta prokazatelně informuje o jeho novelizacích a změnách prostřednictvím svých pracovníků. Informování klienta je doloženo podpisem klienta na listině, kde je uvedeno, že změnám rozuměl a se změnami souhlasí. Na podpisové listině je uvedeno datum, kdy a jakým způsobem (pokud bylo jinak než ústně či písemně) byla informace klientovi předána.

- ➡ *Písemná podoba Domácího řádu je klientům vždy k dispozici v recepci nebo na vyžádání u pracovníků domova.*

17.5. Právo udělovat výjimky z dodržování Domácího řádu má ředitel Domova a jím pověřenými pracovníky v souladu s Organizačním řádem Domova seniorů TGM. Trvalou výjimku může udělit jen ředitel Domova, pokud je to v jeho pravomoci.

Článek 18. Přejchodná a závěrečná ustanovení

18.1. Tento Domáci řád vychází z ustanovení zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách a prováděcích předpisů k zákonu.

18.2. Na tvorbě Domáciho řádu se mohou podílet svými připomínkami jak klienti, tak pracovníci Domova. Své připomínky mohou řediteli či metodikovi přednášet i rodinní příslušníci klientů a jiní občané nebo orgány a organizace. Projednávání a případné zohledňování těchto připomínek je v kompetenci ředitele Domova, metodika a porady vedení Domova.

18.3. Přílohou Domáciho řádu je dokument Základní postupy pro řešení nouzových a krizových situací - informace pro klienty a návštěvy Domova seniorů TGM, který je jinak součástí dokumentu Standardy kvality sociálních služeb č. 14 s platností od 1. 4. 2014.

18.3. Tento Domáci řád nabývá účinnosti dne 1. 1. 2018

Bc. Ondřej Šimon, MPA
ředitel Domova seniorů TGM



Základní postupy pro řešení nouzových a krizových situací

Informace pro klienty

a

návštěvy Domova seniorů TGM

DŮLEŽITÁ TELEFONNÍ ČÍSLA

Integrovaný záchranný systém České republiky	112
Ohlašovna požárů Hasičského záchranného sboru	150
Lékařská záchranná služba	155
Policie České republiky	158

Klienti a návštěvníci se v nouzových situacích řídí výhradně pokyny ze strany zaměstnanců, případně pokyny vysílanými rozhlasem (instalovaných na jednotlivých pokojích a chodbách Domova).

1. Požár

Co dělat pokud vznikne požár?

- + pokud je to možné zamezit šíření požáru hašením
- to jen v případě, že neohrozíme své zdraví nebo zdraví ostatních!
- + **přivolat pomoc voláním HOŘÍ!**
- + přivolat pomoc zaměstnanců Domova seniorů TGM :
 - ❖ sesterna v 1. a 2. patře,
 - ❖ recepce v přízemí,
 - ❖ kanceláře ve 2. patře,
 - ❖ prostřednictvím komunikačního zařízení sestra – pacient umístěného na každém pokoji nebo toaletách a koupelnách
- + zavolat hasiče telefonem na čísla 150 nebo 112 (sesterna, recepce)
- + pokusit se zachovat klid a vyčkat na přivolanou pomoc
- + řídit se pokyny zaměstnanců Domova seniorů TGM
- + v případě nebezpečí uniknout nouzovými východy
 - ❖ zelené značky se šipkou na chodbách označují nouzové východy
 - ❖ umístění nouzových východů je také označeno na únikových plánech na každé chodbě a každém pokoji.

Dále se již klienti, personál a další osoby řídí pokyny zaměstnanců Domova seniorů TGM a přivolaného Hasičského sboru.

Obecné pokyny pro případ evakuace

(výťah z evakuačního řádu Domova seniorů TGM):

- 1. POUŽIJTE NEJBLIŽŠÍ OZNAČENÝ VÝCHOD Z BUDOVY!**
- 2. PŘI EVAKUACI ZACHOVEJTE KLID A ROZVAHU!**
- 3. ŘÍDTE SE POKYNY PERSONÁLU DOMOVA SENIORŮ A HASIČŮ!**
- 4. VENKU DODRŽTE OD OBJEKTU BEZPEČNÝ ODSTUP!**

Klienti a návštěvníci se v těchto situacích řídí výhradně jejich pokyny, případně pokyny vysílanými rozhlasem, instalovaným na jednotlivých pokojích a chodbách domova. Návštěvníci, či schopní klienti napomáhají dalším méně schopným klientům při případné evakuaci nebo upozorní jiné na hrozící nebezpečí.

2. Havárie

Havárie může být specifikována např. jako havárie potrubí vodovodní přípojky, lokální výpadek elektrické energie, porucha výtahu apod.

Co dělat v případě havárie v budově Domova seniorů TGM:

- + přivolat pomoc zaměstnanců
 - ❖ sesterna v 1. a 2. patře,
 - ❖ recepce v přízemí,
 - ❖ kanceláře ve 2. patře,
 - ❖ prostřednictvím komunikačního zařízení sestra – pacient umístěné na každém pokoji nebo toaletách a koupelnách
- + pokusit se zachovat klid a vyčkat na přivolanou pomoc
- + řídit se pokyny zaměstnanců Domova seniorů TGM
- + v případě nebezpečí uniknout nouzovými východy
 - ❖ piktogramy-zelené značky -bílá šipka s běžící osobou, umístěné na všech chodbách
 - ❖ hlavní východ z budovy nebo venkovní boční schodiště na krajních křídlech
- + dále se již klienti řídí pokyny přivolaného Hasičského sboru

3. Jak se zachovat v případě ztráty nebo podezření z krádeže osobních věcí

- + pokusit se chybějící věc nebo peníze hledat
 - + zavolat personál prostřednictvím komunikačního zařízení sestra – pacient umístěné na každém pokoji nebo toaletách a koupelnách
 - + osobně vyhledat personál:
 - ❖ sesterna v 1. a 2. patře,
 - ❖ recepce v přízemí,
 - ❖ kanceláře ve 2. patře,
 - + pokusit se zachovat klid a vyčkat na přivolanou pomoc
 - + řídit se pokyny personálu
 - + po vyšetření ztráty je sepsán protokol, v případě krádeže nad 2000 Kč je zavolána personálem Policie ČR
- ❖ V případě, že některý klient, zaměstnanec či jiná osoba se stane svědkem krádeže, je povinen tuto skutečnost nahlásit!

4. Výskyt epidemiologicky významné nákazy

V případě podezření z nákazy své osoby nebo ostatních klientů v budově Domova seniorů TGM (salmonelóza, svrab, cizopasnici atd.) je klient povinen:

- + informovat zdravotní sestru nebo ošetřující personál
- + zachovat klid a vyčkat na přivolanou pomoc
- + dodržovat zásady hygieny dle instrukcí lékaře a ošetřujícího personálu
- + řídit se pokyny zaměstnanců Domova seniorů TGM

5. Porucha výtahu

V případě zaseknutí či poruchy výtahu:

- + stisknout zvonek označený piktogramem zvonek se žlutou barvou
- + vyčkat na výzvu kontaktní osoby servisu výtahů, která se ozve z mikrofonu
- + s osobou komunikujeme dle položených otázek
- + pokud se nikdo z mikrofonu neozve, opětovně mačkat zvonek
- + v případě, že se nikdo neozve z mikrofonu, pokoušíme se bouchat rukou, či jiným předmětem na dveře
- + řídíme se pokyny přivolaného personálu a čekáme na vyproštění z výtahu

6. Úraz

- + v případě úrazu, poranění v koupelně či pokoji použijeme komunikátor sestra – pacient (stiskneme tlačítko komunikátoru)
- + v případě úrazu jinde v budově přivoláme zaměstnance voláním slovy: „POMOC!“ nebo požádáme jinou přítomnou osobu o přivolání zaměstnanců
- + zachováme klid, čekáme na příchod zaměstnanců a řídíme se jejich pokyny

7. Fyzické napadení, ublížení

V případě napadení ze strany druhé osoby:

- + snažíme se uniknout z místa napadení k nejbližšímu místu, kde se nachází zaměstnanci Domova
 - ❖ sesterna v 1. a 2. patře,
 - ❖ recepce v přízemí,
 - ❖ kanceláře ve 2. patře,
- + voláme o pomoc

- + oznámíme incident zaměstnanci Domova (klíčový pracovník, zdravotní sestra, osoba, které důvěřujeme, atd.)
- + řídíme se pokyny přivolaných zaměstnanců

8. Ztráta klienta mimo objekt Domova

Vážený kliente,

pokud se pohybujete samostatně (např. procházka), mimo objekt Domova může se stát, že ztratíte orientaci. V tomto případě:

- + požádejte o pomoc nejbližší cizí osobu na ulici a vysvětlete situaci, ve které jsme se ocitli
- + v případě neúspěchu se obraťte na jinou osobu
 - například v nejbližším obchodě, úřadě, policii apod.,
- + vyčkejte na místě na příjezd či příchod zaměstnance Domova

9. Obecné zásady chování klientů v krizových a nouzových situacích

9.1. Základní zásady nouzové, krizové a havarijní situace informace pro klienty jsou součástí Domácího řádu a Návštěvního řádu Domova seniorů TGM

9.2. Povinnosti klientů a dodržování bezpečnostních zásad:

- počínat si tak, aby požár či havárie nemohla vzniknout
- neprodleně nahlásit údržbě nebo ošetřujícímu personálu závady na elektrospotřebičích ve svém pokoji (rozbitý kabel, rozbitý elektrospotřebič, technické závady v koupelnách, toaletách, kapající kohoutky apod.)
- nenechat právě používané spotřebiče bez dozoru (pokud si vařím čaj či kávu, fénuji si vlasy atd.)
- dbát na bezpečnost při zacházení s elektrospotřebiči či látkami, které by mohly způsobit požár (zápalky, svíčky, varné plotýnky apod.)
- dbát na bezpečnost při denní hygieně – nebezpečí pádů na mokré podlaze
- dbát bezpečnostních zásad – např. nepřikrývat lampy na čtení příkrývkami
- v případě krizové či nouzové situace se řídit pokyny zaměstnanců Domova seniorů TGM

10. Informovanost klientů o krizových situacích v Domově seniorů TGM

10.1. Domov seniorů TGM informuje klienty o krizových situacích (např. přerušení dodávky elektřiny, přerušení dodávky tepla, nefunkční kanalizace pod.) **prostřednictvím nástěnek** umístěných na jednotlivých patrech a prostřednictvím ústního upozornění ošetřujícího personálu.

10.2. Klienti jsou informováni obecně o krizových situacích v Domově seniorů TGM při jednání se zájemcem o službu, nejpozději před podepsáním Smlouvy o poskytování sociálních služeb. Opětovně jsou klienti informováni prostřednictvím tohoto dokumentu, umístěného na pokojích klientů.

Ondřej Šimon
ředitel Domova seniorů TGM

Zpracoval: Mgr. Olga Dolejšová

Schválil: Ondřej Šimon – ředitel

Platnost od: 1.4.2014

Dokument je součástí Standardu kvality poskytovaných služeb č. 14