



Centrum sociálních služeb Děčín, příspěvková organizace
Středisko č.4 - Domov pro seniory

DOMOVNÍ ŘÁD

Domov pro seniory

Adresa poskytování: Klicperova 219, 405 02 Děčín XXXI – Křešice
Kontakt: 777 481 143
E-mail: smidova@cssdecin.cz

Zpracoval/a:	Bc. Sabina Šmídová, vedoucí střediska Bc. Olga Goliášová, sociální pracovník
Vydal/a:	Bc. Sabina Šmídová, vedoucí střediska č. 4 - DS
Účinnost:	19.8.2024

19.08.2024

Úvod

Domovní řád stanovuje pravidla, jejichž dodržování je důležité k zajištění podmínek pro kvalitní život klientů střediska č. 4 – Domov pro seniory. Sociální služba je poskytována na adrese Klicperova 219, Děčín XXXI – Křešice, 405 02. Je závazný pro klienty, zaměstnance, stážisty, dobrovolníky i návštěvníky zařízení.

Rozsah poskytovaných služeb

Služba je poskytována dle §49 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů, a obsahuje tyto základní činnosti:

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

Sociální služba je poskytována klientům 24 hodin denně, v prostoru zařízení, každý den, v rozsahu daném Smlouvou o poskytování služeb sociální péče (dále jen „Smlouva“). Služby jsou poskytovány v různém rozsahu, dle přiznaného stupně závislosti na pomoci II. osoby.

Základní povinnosti všech osob zdržujících se v zařízení

- Chovat se tak, aby nebyl narušen obvyklý život v zařízení.
- Respektovat soukromí a intimitu ostatních klientů (zejména na dvoulůžkových pokojích).
- Dodržovat zákaz kouření na pokojích, balkónech a ve všech společných i provozních prostorech, mimo místa vyhrazená pro kouření.
- Umožnit pověřeným zaměstnancům poskytovatele vstup do jejich pokoje z hygienických důvodů a z důvodu předcházení nebezpečí požáru.
- Dodržovat zákaz odkládání a skladování věcí ve všech společných prostorech.
- Dodržovat zákaz přinášení věcí nebezpečných, zdravotně závadných a věcí vzbuzujících odpor.
- Chovat se v celém areálu zařízení tak, aby neohrožovali nebo neomezovali sebe ani ostatní osoby.

Práva klientů

- Změnit nebo ukončit Smlouvu.
- Právo na seburčení a vlídné zacházení.
- Podílet se na individuálním plánování služeb.
- Podat stížnost na kvalitu poskytovaných služeb.
- Požádat o přestěhování do jiného pokoje v rámci zařízení. O přestěhování může požádat klient sám nebo ve spolupráci s rodinným příslušníkem či jinou blízkou osobou.
- Požádat o přemístění do jiného zařízení.

Práva poskytovatele

- Poskytovatel má právo ukončit pobyt klienta v případech daných uzavřenou Smlouvou.
- Poskytovatel má právo vyhlásit zákaz návštěv na základě rozhodnutí Vlády ČR, Ministerstva zdravotnictví ČR a Krajské hygienické stanice.

Ubytování

Ubytování je poskytováno v jednolůžkových a dvoulůžkových pokojích. Součástí každého pokoje je bezbariérová koupelna s WC, která je vždy společná pro dva sousední pokoje. Na každém patře v zařízení jsou též umístěny společné bezbariérové koupelny vybavené asistenční vanou a zvedáky. Dle možností poskytovatele je respektováno přání při výběru pokoje, ve kterém chce klient žít.

Vybavení pokojů a vybavení společných prostor

- Pokoje jsou vybaveny nábytkem, popř. lůžkovinami a ložním prádlem. Toto vybavení dostává klient do užívání, ale zůstává majetkem poskytovatele. Klienti mohou používat i své ložní prádlo, pokud si to přejí.
- Klienti jsou povinni zacházet s vybavením šetrně a při trvalém odchodu ze zařízení je ponechat na místě a ve stavu, který odpovídá době jeho užívání.
- Není dovoleno vybavení pokoje ani vybavení společných prostor svévolně přemísťovat, pouze po vzájemné dohodě.
- Vybavení pokoje je možné doplnit dalšími vlastními předměty (viz Smlouva o poskytnutí služby). Vlastní nábytek lze umístit po předchozím souhlasu zařízení poskytovatele a to tak, aby byl pohyb v pokoji bezpečný, bylo ho možné uklízet a byla zachována možnost manipulace s lůžkem a s dalšími ošetrovatelskými pomůckami v případě potřeby.
- Používání vlastních donesených drobných elektrických spotřebičů (TV, rádio, rychlovarná konvice atp.) povoluje vedoucí zařízení. Všechny soukromé elektrospotřebiče musí vyhovovat bezpečnostním normám, za jejich provoz zodpovídají klienti. V opačném případě musí klient elektrospotřebič nechat neprodleně na vlastní náklady opravit nebo odstranit.
- Pravidelné kontroly a revize soukromých elektrospotřebičů na žádost klientů zajistí poskytovatel služby, veškeré náklady hradí klient.
- Zútulnění prostředí drobnými osobními předměty a doplňky je záležitostí klientů. Připevňování poliček, obrázků atd. provede na požádání domovník.
- Přinese-li klient do zařízení věci budící pohoršení (silně znečištěné, zapáchající apod.) nebo některé věci v nadměrném množství, je povinen na pokyn vedoucí přímé péče nebo vedoucího střediska odstranit tyto věci bez zbytečného odkladu.
- Společné prostory (jídelna, společenská místnost, návštěvní místnost, ergodílna) jsou vybaveny stoly, židlemi, křesly, TV atp. Vybavení je společné pro všechny klienty v zařízení poskytovatele.
- Na každém patře jsou k dispozici čajové místnosti s kuchyňskou linkou, varnou konvicí, mikrovlnou troubou a chladničkou a dále též místnosti vybavené pračkou.
- V přilehlých venkovních prostorách jsou k dispozici lavičky a altán s posezením.

Stravování a odhlašování stravování

- Zařízení poskytovatele má vlastní kuchyni. Denně jsou podávána 3 hlavní jídla a 3 jídla vedlejší (přesnídávka, svačina I. a svačina II.).
- Stravování probíhá na základě předem zveřejněného jídelního lístku a podle individuálních dietních režimů klientů.
- Diety dle možností kuchyně jsou žlučnicková, neslaná a diabetická, popř. šetřící. Strava je připravována také v úpravě mleté a mixované.
- Strava je přizpůsobena svým složením, množstvím a úpravou věku a zdravotnímu stavu klientů.
- V případě, že má klient lékařem předepsané dietní opatření a nechce ho dodržovat, může svým podpisem stvrdit nesouhlas a dostávat stravu bez dietního omezení.
- U obědů je možnost výběru ze dvou variant (vyjma víkendů). Objednávky variant stravy je nutné provádět v dostatečném časovém předstihu.
- Finanční hodnota podávané stravy se řídí výší stravovací jednotky uvedené ve smluvním ujednání (přehled úhrad).
- Dle svého přání a zdravotního stavu mají klienti možnost stravovat se v jídelně zařízení, popř. se jídlo podává v pokojích formou tabletového systému.
- Provozní doba pro podávání hlavních jídel:
(časy jsou orientační, záleží na personálních a provozních okolnostech)

Časy vydávání stravy – Domov pro seniory	
Snídaně	08:00 – 09:30 hod.
Přesnídávka	10:00 hod.
Oběd	11:00 – 12:30 hod.
Svačina	14:00 hod.
Večeře	17:00 – 18:30 hod.
II.večeře	21:00 hod.

- Jídlo není možné z hygienických důvodů dlouhodobě uchovávat.
- Pokud si klient hlavní jídlo nevyzvedne v době výdeje stravy, je pokrm uložen po dobu maximálně 1 hodiny oproti obvyklému času výdeje v tabletovém systému s garantovanou teplotou v kuchyni zařízení, popř. v místnosti pracovníků v sociálních službách (stravuje-li se klient na pokoji). Pakliže pokrm není ani poté zkonsumován, je kuchařkou, popř. službu konajícím pracovníkem, zlikvidován.
- Klienti mají možnost si přinesené potraviny uložit v chladničce v čajové místnosti, případně v chladničce v pokoji klienta, pokud si klient pokoj chladničkou vybavil.
- Nápoje jsou klientům k dispozici po celý den, popř. jsou roznášeny personálem klientům individuálně.
- Klient má právo odhlásit si jakýkoliv druh jídla. V případě plánované nepřítomnosti je nutné stravu odhlásit minimálně 3 pracovní dny předem do 17:00 hodin, a to buď na sesterně, anebo službu konající zdravotní sestře. Pokud tak klient neučiní, není možné provést vyúčtování za neodebranou stravu.
- Výše vratky za jeden stravovací den se stanoví ve výši stravovací jednotky, od které jsou odpočteny provozní náklady (režie), podrobněji viz Smlouva.

Osobní hygiena a údržba prádla

- Během pobytu v zařízení jsou klienti motivováni k dodržování osobní hygieny, ve vlastním zájmu pečují jak o čistotu těla, tak o čistotu šatů a obuvi.
- Sprchování probíhá dle potřeby klientů samostatně nebo s pomocí zaměstnanců zařízení, přičemž rozsah podpory se dojednává při individuálním plánování a v plánu péče.
- Klientovi je osobní prádlo označeno štítkem prádelny na nenápadném místě.
- Použité osobní prádlo klientů se ukládá do vypratelných nebo jednorázových pytlů a odnáší do místnosti určené k přechodnému skladování.
- Poté je transportováno do externí prádelny.
- Vyprané a vyžehlené prádlo se vrací zpět, kde je roztříděno a předáno klientům. Klientům je poskytována zaměstnanci zařízení přiměřená podpora při třídění a úklidu prádla.
- Poskytovatel nenes zodpovědnost za případnou ztrátu osobního prádla klienta, jestliže nebylo při nástupu klienta do zařízení, event. po zakoupení během pobytu, předloženo k označení.
- Výměna lůžkovin se provádí podle potřeby, cca 1x za týden.
- Dlouhodobé odmítání dodržování zásad osobní hygieny je považováno za narušování společného soužití klientů a hrubé porušení Domovního řádu.

Zdravotní a ošetrovatelská péče

- V zařízení poskytovatele je klientovi poskytována zdravotní a ošetrovatelská péče odpovídající jeho zdravotnímu stavu a přiznanému stupni závislosti na pomoci II. osoby, a to prostřednictvím registrovaných všeobecných zdravotních sester, praktických sester, fyzioterapeuta a pracovníků v sociálních službách.
- Potřebu lékařského vyšetření nahlásí klienti službu konající zdravotní sestře, která zařídí adekvátní zdravotnickou pomoc lékaře. Je ve vlastním zájmu klientů, aby se řídili pokyny ošetřujícího lékaře. Jestliže si to klient a jeho příbuzné osoby přejí, zajišťují si zdravotní péči sami.
- Podávání léků zajišťují zaměstnanci úseku zdravotní péče.
- Klienti, u nichž vzniklo podezření na infekční onemocnění, se musí podrobit pokynům zdravotnického personálu v nezbytném rozsahu.
- V případě ohrožení zdraví nebo života klienta poskytuje personál první pomoc.
- Domov pro seniory není zdravotnickým zařízením. Pokud se u klienta projeví náhlé zdravotní problémy, bude dle závažnosti přivolán všeobecný lékař, lékařská služba první pomoci nebo rychlá záchranná služba.
- V případě hospitalizace nebo při zhoršení zdravotního stavu klienta je informován kontaktní rodinný příslušník zdravotnickým personálem.
- Vlastní úraz nebo úraz jiné osoby hlásí klient vždy personálu konajícímu službu. Tato skutečnost je zapsána zdravotnickým personálem konajícímu službu do ošetrovatelské dokumentace (včetně dokumentace v Cygnus2) a do knihy hlášení úseku zdravotní péče uložené v sesterně.

Kulturní život

- Ve spolupráci s klienty organizuje zařízení různé kulturní a společenské akce, filmová a divadelní představení, výlety apod., klienti se jich mohou ve vlastním zájmu a podle svých možností zúčastňovat.

- Klienti jsou o kulturním životě zařízení i mimo něj informováni prostřednictvím svých klíčových pracovníků a na informačních tabulích v zařízení.
- Klienti mají možnost používat televizní či rozhlasový přijímač v pokoji, pokud jím neruší ostatní klienty. Koncesionářské poplatky za používání přístroje, který není majetkem zařízení, si hradí klienti sami.
- V zařízení poskytovatele se nachází ergoterapeutická dílna, kde si klienti mohou vyzkoušet různé druhy ručních prací a hobby aktivity.
- Zařízení finančně neodměňuje práci pro osobní potřebu klientů, jejich sebeobslužné nebo kulturně zájmové činnosti.

Návštěvy

- Klienti mohou přijímat návštěvy denně od 10:00 do 17:00 hod. na svých pokojích, ale pouze v případě, že návštěva neruší ostatní spolubydlící. Návštěvy v návštěvní místnosti jsou možné denně do 20:00 hod. Každá návštěva nejprve zazvoní na sesternu, kde se nahlásí, a posléze se zapíše do knihy návštěv umístěné v návštěvní místnosti.
- V případě, že chování návštěvníka je v rozporu s tímto řádem, je na porušování Domovního řádu upozorněn. Pokračuje-li návštěvník v porušování Domovního řádu, může zaměstnanec střediska vykázat návštěvu ze zařízení.
- V mimořádných situacích, jako jsou např. infekční onemocnění, bývá vyhlášen zákaz návštěv a postupuje se dle nařízení KHS Ústí nad Labem, pracoviště Děčín nebo ošetřujícího lékaře. Toto je vždy vyvěšeno u vstupu do zařízení a na webových stránkách CSS.

Přejímání poštovních zásilek

- Poštovní a peněžní zásilky došlé klientům si přebírají sami klienti, popř. sociální pracovník, účetní/pokladní nebo osoba zmocněná k jejich převzetí.
- Došlou finanční hotovost vloží účetní/pokladní na žádost klienta do jeho hotovostního depozita.

Doba nočního klidu

Noční klid je doba, kdy nesmí být klienti rušeni s výjimkou nutnosti podání léků nebo poskytnutí nutné zdravotní, ošetrovatelské nebo obslužné péče. Doba nočního klidu v zařízení je od 22:00 do 06:00 hod.

Odpovědnost za škodu

- Klienti odpovídají za škodu, kterou způsobili na majetku zařízení, jinému klientovi nebo zaměstnanci střediska.
- Zaměstnanci střediska mají právo kontrolovat stav majetku zařízení, který dostali klienti do užívání, a klienti mají povinnost tuto kontrolu umožnit.
- Klient je povinen upozornit zaměstnance na škodu, která vzniká nebo již vznikla, a to především z důvodů bezpečnosti, ale také k zamezení dalších následných škod.

Zabezpečení majetku

- Jestliže klienti opouštějí pokoj, mají možnost si svoje věci sami zabezpečit před ztrátou nebo poškozením uzamčením trezoru ve skříni nebo uložením do úschovy k sociálnímu pracovníkovi.

- Při náhlém opuštění – např. odvoz do nemocnice, zabezpečí osobní věci klienta zaměstnanci úseku přímé péče nebo zdravotní péče.
- Zařízení neodpovídá za věci, vkladní knížky, peněžní hotovost či šperky, které klient nepředal do úschovy nebo nezabezpečil dle předchozích odstavců.

Úschova cenných věcí a finanční hotovosti

- Věci, které si přinese klient do zařízení, zůstávají jeho majetkem.
- Věci přidělené zařízením k užívání zůstávají majetkem zařízení.
- Cenné věci si mohou klienti uložit u sociálního pracovníka v trezoru (sjednáním Smlouvy o úschově), finanční hotovost lze uložit u účetní/pokladní za předem stanovených podmínek (hotovostní depozitum, bankovní účet CSS). Zařízení neodpovídá za cenné věci a hotovost, které nepřevzalo do úschovy.

Podněty, připomínky a stížnosti na poskytování sociální služby

Podněty a připomínky jsou důležitou formou zpětné vazby a zdrojem informací o spokojenosti s poskytovanými službami. Jsou považovány za náměty ke zlepšení poskytované služby. Řeší se operativně a evidují se do informačního systému služby v záznamech (Cygnus2).

Vyjádřenou nespokojenost s kvalitou a způsobem poskytování služeb v zařízení – stížnost, může podat klient sám nebo v zastoupení klienta jeho příbuzní či nějaká jeho další blízká osoba. Stížnost může za klienta podat také pracovník zařízení. Klient, který podá stížnost, nesmí být z hlediska zaměstnanců zařízení jakýmkoliv způsobem ohrožen či znevýhodněn.

Stížnost může být podána osobně klientem, ústně či písemnou formou kterémukoliv zaměstnanci, ke kterému má důvěru. Stížnost lze také podat telefonicky, napsat ji do knihy stížností, vhodit do označené schránky na stížnosti, zaslat poštou na adresu zařízení nebo elektronicky na e-mailovou adresu zařízení smidova@cssdecin.cz. Stížnost lze podat také anonymně.

Všechny stížnosti eviduje sociální pracovník v Evidenci stížností.

Postup řešení stížnosti:

- sociální pracovník informuje neprodleně vedoucího střediska,
- ten dle závažnosti a charakteru řeší stížnost ve spolupráci se všemi zúčastněnými subjekty,
- na základě zjištěných skutečností dojde k rozhodnutí, zda je stížnost oprávněná či neoprávněná,
- v případě oprávněné stížnosti jsou přijata příslušná opatření,
- stěžovatel je vyrozuměn o výsledku šetření stížnosti nejpozději do 30 dnů od podání stížnosti,
- u anonymní stížnosti je výsledek šetření zveřejněn na informačních nástěnkách v zařízení.

V případě nespokojenosti s vyřízením své stížnosti má stěžovatel právo odvolat se proti způsobu vyřízení stížnosti a požádat o prošetření postupu ředitelství CSS

Děčín, příspěvkové organizace, popř. jiné organizace:

Centrum sociálních služeb Děčín, příspěvková organizace ředitel organizace 28. října 1155/2 405 02 Děčín 1 www.cssdecin.cz tel.: 412 591 230 e-mail: centrum@cssdecin.cz	Magistrát statutárního města Děčín Odbor sociálních věcí a zdravotnictví Na Valech 15/6 405 38 Děčín IV www.mmdecin.cz tel.: 412 593 111 e-mail: urad@mmdecin.cz
Krajský úřad Ústeckého kraje Odbor sociálních věcí a zdravotnictví Velká Hradební 48 400 02 Ústí nad Labem www.kr-ustecky.eu/cz/Stranky/titulni.aspx tel.: 475 657 111	Ministerstvo práce a sociálních věcí Odbor sociálních věcí a zdravotnictví Na Poříčnickém právu 1/376 128 01 Praha 1 www.mpsv.cz/cs/ tel.: 221 921 111
Veřejný ochránce práv Údolní 39 602 00 Brno www.ochrance.cz podatelna@ochrance.cz tel.: 542 542 111	Český helsinský výbor Štefánikova 216/21 150 00 Praha-Smíchov www.helcom.cz sekr@helcom.cz tel.: 257 221 141 fax: 220 515 223

Uplatnění svobodné vůle

Klienti rozhodují o využití svého volného času dle svého uvážení, zdravotního stavu a fyzických možností. V rámci individuálního plánování se pravidelně setkávají se svými klíčovými pracovníky a mohou podávat připomínky a podněty, spolupodílet se na výběru kulturních a volnočasových aktivit a přicházet s nápady na zlepšení života v zařízení.

Pohyb mimo zařízení

Všichni klienti mohou dle svých potřeb a v rámci svých možností opouštět zařízení, buď sami, nebo v doprovodu další osoby. Mohou svobodně rozhodovat o svém volném čase a na základě vlastního rozhodnutí se účastnit všech akcí v zařízení i mimo něj.

Volný pohyb klientů mimo pobytové zařízení vyplývá z Listiny lidských práv a svobod.

Klienti jsou motivováni k oznamování úmyslu opustit zařízení a sdělení přibližné doby příchodu zaměstnancům ve službě, a to z důvodu vzniku mimořádné události (např. požár). Klienti jsou při pohybu mimo zařízení odpovědní za své jednání i za případné škody způsobené třetím osobám.

Společné soužití

Klienti se mohou podílet podle svých sil a schopností na organizování a naplňování společenského života v zařízení. Svým jednáním by měli napomáhat vytváření klidného a nekonfliktního prostředí, zejména slušným chováním, projevovanou úctou, porozuměním, vzájemnou pomocí a dodržováním vnitřních pravidel zařízení.

Opatření proti porušování Domovního řádu

Za porušování Domovního řádu je považováno zejména porušování základních povinností všech osob zdržujících se v zařízení, viz výše str. 1 Domovního řádu.

Za hrubé porušení Domovního řádu je považováno fyzické nebo verbální napadání osob, vyhrožování, používání nelegálních omamných návykových látek, rušení nočního klidu, narušování soukromí jiných klientů, krádeže, poškozování majetku jiného klienta nebo Domova.

Hrubé porušení Domovního řádu může být po opětovném napomenutí důvodem k vypovězení Smlouvy o poskytování sociální péče a ukončení pobytu.

Při prvním porušení Domovního řádu je klientovi nejprve poskytnuta podpora ve formě rozhovoru s vedoucí přímé péče, popř. se sociální pracovníci. Klient je ústně upozorněn a požádán o zjednání nápravy. Při dalším porušení následuje 1.písemné upozornění vedoucího střediska na opakované porušení Domovního řádu s poučením, že nezjedná-li klient nápravu, bude následovat 2.písemné upozornění a následující 3.porušení Domovního řádu může být důvodem k ukončení pobytu v zařízení poskytovatele. Celý postup je zaznamenán v IS Cygnus2.

Ukončení poskytované služby

Ukončení pobytu je možné pouze dle příslušných ustanovení Smlouvy uzavřené mezi klientem a poskytovatelem služby.

Důležitá telefonní čísla a informace

Tísňové linky

Kontakty na zaměstnance CSS

<i>Integrovaný záchranný systém</i>	112	<i>Vedoucí úseku přímé péče</i>	771 507 768
<i>Hasičský záchranný sbor ČR</i>	150	<i>Vedoucí střediska</i>	777 481 143
<i>Zdravotnická záchranná služba</i>	155	<i>Sociální pracovník</i>	778 431 214
<i>Městská policie</i>	156	<i>Technik CSS</i>	778 415 355
<i>Policie ČR</i>	158	<i>Sesterna</i>	778 426 788