Domácí řád

Odlehčovací služba

OBECNÉ INFORMACE

Senevida Telč (dále jen „Domov“) je pobytové zařízení odlehčovací služby pro osoby s Alzheimerovou chorobou a ostatními typy demence, které mají snížené schopnosti svou nepříznivou sociální situaci zvládat a potřebují pravidelnou pomoc druhé osoby. Poslání služby, její cíle a zásady poskytování jsou součástí Veřejného závazku, který je mimo jiné k dispozici ve vnitřních prostorách Domova a na webových stránkách (www.senevida.cz).

Domácí řád obsahuje zásady pro zajištění klidného a spokojeného života, pořádku a je závazný pro všechny klienty, veškerý personál celého Domova i pro další osoby přicházející do Domova.

Klient může kdykoliv požádat sociálního pracovníka nebo jiného zaměstnance o opakované přečtení a vysvětlení Domácího řádu. V případě potřeby na požádání klienta nebo osoby blízké, bude Domácí řád vytištěn a předán ve větším formátu písma nebo v obrázkové podobě.

ZAHÁJENÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Smlouva o poskytování sociální služby (dále jen „Smlouva“) se uzavírá písemně, nejčastěji v den přijetí klienta do Domova.

Před uzavřením Smlouvy jsou klient a osoba blízká nebo zákonný zástupce seznámeni s poskytovanou péčí a obdrží písemné materiály specifikované ve Smlouvě k tomu, aby se s nimi mohli předem seznámit.

Při uzavření Smlouvy je klient opětovně seznámen s tímto Domácím řádem, a to včetně způsobu platby za poskytovanou službu, způsobem pro klienta srozumitelným vzhledem k jeho zdravotnímu a psychickému stavu. Veškeré nejasnosti nebo dotazy klientovi/osobám blízkým zodpoví sociální pracovník. V případě uzavření smlouvy počínaje dnem přijetí do sociální služby se stávají všechna tato pravidla (Domácí řád) pro klienta závaznými.

UBYTOVÁNÍ

Klient se po svém příchodu do Domova ubytuje v pokoji, který pro něj byl na základě předchozí domluvy nebo osobní návštěvy připraven na základě volného lůžka. Pokud je více volných lůžek, je volba lůžka na klientovi. Domov si vyhrazuje právo změnit pokoj klienta v případě, že se zdravotní stav klienta změnil, pokoj či spolubydlící nevyhovují klidnému soužití, v případě havarijní nebo nouzové situace, která neumožňuje pobyt na daném pokoji nebo z provozních důvodů.

Pokoj je vybaven lůžkem, nočním stolkem a skříní. Ostatní vybavení a výzdoba pokoje jsou majetek klienta. Klient může mít vlastní televizi, rozhlasový přijímač apod., pokud jeho používáním neruší spolubydlící. Klienti mají k dispozici kromě svého pokoje také společné prostory Domova – jídelnu, aktivizační místnost, kapli, rodinný pokoj, fitness centrum, spa koupelnu, a dále prostory zahrady.

Při přijetí klienta do péče je sepsán seznam oděvů, které si klient přináší, na tzv. Předávací protokol osobních věcí. Seznam je opatřen podpisem předávající osoby, která svým podpisem stvrzuje specifikaci a počet kusů oblečení. Seznam se v průběhu pobytu upravuje a doplňuje. Při skončení pobytu může klient požadovat jen to oblečení, které je uvedené v aktuálním Předávacím protokolu. Na jiné požadavky klienta ohledně oblečení, nemůže být brán ze strany poskytovatele zřetel. Ošacení klienta je označeno jeho jménem, aby ho bylo možné identifikovat. Osobní prádlo si klienti převlékají dle potřeby. Poskytovatel má vlastní prádelnu. Vyprané prádlo je předáváno klientům na jejich pokoje průběžně, po vyprání a vyžehlení.

K ubytování je klient oprávněn vzít si s sebou věci osobní potřeby v množství, které lze do pokoje bez újmy umístit.

Každý klient je po příchodu seznámen s nejbližším okolím svého pokoje, s kulturním zázemím, zajištěním stravování apod.

Pobyt mimo Domov v době trvání Smlouvy

Pobyt mimo Domov v době trvání Smlouvy je možný kdykoliv s úhradou za neužívané lůžko dle Smlouvy. Neužívané lůžko hradí klient ve výši nákladů, které vznikají i tehdy, kdy není v Domově přítomen a kdy není možné lůžko obsadit jiným klientem.

Za den pobytu mimo Domov se považuje kalendářní den, kdy klient pobývá mimo Domov od 0.00 hodin do 24.00 hodin.

STRAVOVÁNÍ

Strava je zpravidla podávána v jídelně. Pokud to zdravotní stav nedovoluje nebo si to klient z osobních důvodů přeje, může být strava podávána na pokoji. Strava je podávána 5x denně, lze dohodnout i podávání častěji. Pokud to zdravotní stav klienta vyžaduje, je při podávání stravy poskytována pomoc a podpora pracovníků, a to v rozsahu nezbytně nutném pro zajištění dostatečného příjmu stravy a tekutin.

Doba podávání stravy se řídí především přáním klienta, níže stanovené časy pro vydávání stravy jsou pouze orientační.

Čas podávání jídla v Domově:

snídaně	7.15 – 9.00 hod.
svačina	9.30 – 10.30 hod.
oběd	12.00 – 13.30 hod.
svačina	14.30 – 15.30 hod.
večeře	17.00 – 18.30 hod.

Klientům je také podávána doplňková výživa, významná pro doplnění vitamínů, minerálů, bílkovin a ostatních složek výživy v době, kdy je předpoklad, že nemůže být její potřeba dostatečně pokryta běžnou stravou. Strava je přizpůsobena stravovacím návykům seniorů, a to složením, množstvím i skladbou. Upravuje se i na základě věku klienta a podle jeho zdravotního stavu.

Jídelníček je vždy umístěn viditelně na nástěnce.

Jídlo podléhající datu spotřeby nesmí zůstávat v pokoji nezkonzumované. Lednice k uchovávání potravin je vyhrazena a umístěna v jídelně na každé domácnosti, uschované potraviny je nutné označit jménem klienta. Vyžaduje-li se jejich podání personálem, je nutné tuto skutečnost personálu oznámit.

Nákupy potravin, pochutin nebo drobných věcí na požádání zajistí poskytovatel.

Jídlo donášené na návštěvy se doporučuje v podobě ovoce, zeleniny, jogurtů a pochutin. Porce jídla jsou dostatečné a donášené jídlo by mělo pokrýt zvyklosti klienta a jeho speciální chutě, kterým se nemůže skladbou jídelníčku vyhovět. Pokud je klient zvyklý, může v přiměřené míře požívat i pivo a jiné alkoholické nápoje.

Klienti mají k dispozici nápoje, jako je káva, čaj, šťáva nebo čistá voda, a to 24 hodin denně. Těm, kteří potřebují pomoc, poskytne nápoj služba konající personál dle individuálních přání a potřeb klientů.

Pro klienty je možné použít v případě oslav životních jubileí prostory Domova.

POSKYTOVANÁ PÉČE

Klientovi je poskytována sociální péče v rozsahu všech základních činností:

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

Aktivizace

Klient má možnost se podle svého zájmu účastnit kulturního a společenského života v Domově. O plánu aktivit a nabízených činností se klient může dozvědět na informační nástěnce umístěné v prostorách Domova nebo od pracovníků přímé péče.

Klient má možnost se pravidelně účastnit bohoslužby v Domově.

Klienti mohou dle svého zvyku odebírat denní tisk a časopisy, které si hradí ze svých prostředků. Odběr zprostředkuje po dohodě s klientem sociální pracovník.

Klienti se mohou podle svých schopností a zdravotního stavu podílet se v Domově na úklidu svého pokoje a při pomocných činnostech v Domově.

Zdravotní péče

Zdravotní péče je poskytována na základě indikace lékaře. Indikovaná odborná vyšetření jsou zajišťována a organizována poskytovatelem, zajištěn je i doprovod. Léky, které klientovi byly indikovány, jsou podávány v rámci poskytované zdravotní péče zdravotnickým personálem.

Vyžaduje-li to zdravotní stav klienta, je převezen do nemocnice nebo do odborného zdravotnického zařízení. V takovém případě je rodina klienta okamžitě informována.

Pracovníci poskytovatele zajišťují ošetřovatelskou rehabilitaci. Poskytovatel není odborným rehabilitačním zařízením.

Informace o zdravotním stavu podává na požádání zdravotnický personál.

DOKLADY A CENNOSTI

Pokud o to klient požádá, je jeho občanský průkaz a případně i průkaz zdravotní pojišťovny uloženy u odpovědného pracovníka, aby se tak zamezilo případné ztrátě nebo zneužití. Stejná možnost platí pro všechny doklady, listiny či jiné cennosti, které klient s sebou do Domova přináší.

Při započetí nebo v průběhu pobytu může klient požádat odpovědného pracovníka o převzetí cenných věcí a peněžní hotovosti do úschovy. Klient o tomto uložení obdrží pokladní doklad (hotovost) a/nebo úložní list (cenné věci). Požádá-li klient, pověřený zaměstnanec mu deponované cenné věci nebo peněžní hotovost vydá. Vydání cennosti potvrdí klient podpisem na úložním listu a u peněžní hotovosti na výdajovém pokladním dokladu.

Domov nezodpovídá za věci, hotovost a cenné věci, které nebyly předány do úschovy.

HYGIENA PROSTŘEDÍ A ÚKLID

Ve společenských místnostech, jídelnách a v ostatních prostorách je udržován pořádek a čistota. Pokud klient vzhledem k omezeným schopnostem nezvládá ukládání osobních věcí, jsou mu nápomocni pracovníci Domova. Ve skříních a jiném nábytku nesmějí být ukládány zbytky jídel a odpadky. Odpadky se ukládají do zvláštních nádob a provádí se likvidace. Všechny místnosti se pravidelně větrají a běžný úklid se provádí pracovníky Domova denně.

Kouření je povoleno pouze ve vyhrazených prostorách. V budově je přísně zakázáno. Vyhrazené prostory se nacházejí před Domovem a na balkónech.

ŠKODY NA MAJETKU

Klient odpovídá za škodu, kterou vlastním zaviněním způsobil na majetku Domova nebo majetku a zdraví klientů, pracovníků Domova, či jiných osob.

Klient, zástupce klienta nebo osoba blízká se zavazuje oznámit poskytovateli, že přinesl do Domova jakýkoliv elektrický spotřebič (např. rádio, televizor, varnou konvici, holicí strojek, pokojové antény, lampičku, větrák, ale i prodlužovací kabel, rozdvojku a jiné). Každý tento spotřebič musí mít platnou revizi dle platné právní legislativy České republiky a Evropské unie, ČSN 33 1600, a to i v případě, že se jedná o spotřebič nový. V případě, kdy nebude oznamovací povinnost splněna, nese klient plnou odpovědnost za škody vzniklé provozem tohoto spotřebiče.

VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO KLIENTY

Klient má právo:

- Nahlížet do dokumentace, která je o něm v sociální službě vedena.
- Znát, které osobní a citlivé údaje sociální služba vyžaduje, jak dlouho tyto údaje archivuje a jak s nimi dále nakládá.
- Měnit individuální rozsah a četnost podpory. Tyto změny domlouvá sociální pracovník s klíčovým pracovníkem alespoň 2 dny předem. Každá změna je klíčovým pracovníkem zaznamenána v „Individuálním plánu klienta“.
- Podat stížnost týkající se poskytování sociální služby, činnosti pracovníků a dalších záležitostí týkajících se poskytování a průběhu služby. Možnosti a způsoby podání stížnosti jsou podrobně popsány na informační nástěnce.
- Požadovat změnu klíčového pracovníka, pokud to podmínky provozu umožňují.

Ochrana práv klientů

Ochrana práv klientů je dána působením na zaměstnance, kontrolami, anonymními dotazníky pro rodinné příslušníky, supervizemi, komunikací s klienty, rodinami, personálem, sledováním rizikových oblastí a celkovou spokojeností klienta.

V zájmu zachování práv na ochranu osobnosti klientů a zaměstnanců Domova je zákaz fotografování těchto osob bez jejich výslovného souhlasu.

Každý klient využívající službu má při podpisu Smlouvy přiděleného tzv. klíčového pracovníka. Klíčovým pracovníkem je pracovník přímé péče, který se zajímá o potřeby, požadavky a přání klienta a je mu nápomocen při jejich dosahování či plnění. Společně plánují poskytování služby, hodnotí a přehodnocují její průběh.

Klient má:

- Ctít slušné chování k pracovníkům sociální služby (např. vyká pracovníkům, nejedná s pracovníky agresivně, nemluví s nimi vulgárně, ...), přičemž je zohledněn aktuální zdravotní a psychický stav klienta.
- Podrobit se vyšetření v případě podezření na infekční onemocnění.
- Včas informovat pracovníky služby o změnách, které by mohly ovlivnit průběh poskytování služby, přičemž je zohledněn aktuální zdravotní a psychický stav klienta.

Za nežádoucí považujeme následující chování:

- Obtěžování spolubydlícího nebo jiného klienta (např. hlukem, zápachem, špínou, zasahováním do intimního prostoru druhých).
- Ponižování ostatních klientů (zesměšňování, slovní urážky, zastrašování apod.), nebo fyzické násilí páchané na klientech či pracovnících služby.
- Kouření na pokoji, chodbách, WC a společných prostorách služby (povoleno pouze ve vyhrazených prostorách mimo budovu).
- Používání osobních věcí spolubydlícího nebo jiného klienta bez jeho svolení (např. používání cizích hygienických či toaletních potřeb, obuvi nebo oblečení).
- Nedbalostní nebo úmyslné ničení vybavení služby (např. ničení uzamykatelných stolků, skladování plesnivých potravin, ničení skříní skladováním těžkých předmětů, extrémně znečištěného nebo mokrého oblečení či obuvi, úmyslné rozbíjení vybavení služby), přičemž v opakovaných případech je povinností klienta uhradit náklady spojené s opravou majetku.

NÁVŠTĚVY

Klienti mohou přijímat návštěvy kdykoliv, avšak nejsou doporučovány po 22.00 hod. V případě, že návštěva pokračuje i po 18.00 hod., měla by probíhat mimo pokoj, který klient obývá společně s jiným klientem. K tomu jsou vyhrazeny společné prostory – jídelna, aktivizační místnost, vestibul, rodinný pokoj, prostory zahrady. Návštěvy nesmí rušit klid a pořádek v Domově.

STÍŽNOSTI

Stížnosti může klient podávat písemně kterémukoli zaměstnanci Domova, kterého si vybere nebo vhodit anonymně do označené schránky „Náměty, podněty, připomínky, stížnosti“, které jsou umístěny na každém patře u výtahu. Tuto schránku osobně kontroluje a vložené náměty a stížnosti osobně vyzvedává 1x7 dní sociální pracovník. Stížnosti jsou vyřizovány písemně a jsou evidovány. Stížnost mohou klienti podat také ústně nebo telefonicky vybranému příjemci stížnosti, o takto přijatých stížnostech je sepsán písemný záznam.

Osobami kompetentními k vyřízení stížnosti jsou:

- Ředitel Domova a/nebo sociální pracovník Domova.

Pokud stěžovatel není spokojen s vyřízením své stížnosti v rámci Domova, může požádat o prověření:

- Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, Na Poříčním právu 1, 128 01 Praha, e-mail: posta@mpsv.cz.

Dále se stěžovatel může obrátit s vyřízením stížnosti na:

- Ředitel společnosti, Urešova 1757, 148 00 Praha 4, e-mail: stiznost@senevida.cz;
- Veřejný ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, e-mail: podatelna@ochrance.cz;
- Český helsinský výbor, Štefanikova 21, 150 00 Praha 5, e-mail: socialnisluzby@helcom.cz.

Maximální vyřizovací lhůta stížnosti je 30 dní ode dne převzetí stížnosti. Stížnost může být z objektivních důvodů prodloužena max. o 30 dní, pakliže je nutno v zájmu důsledného prošetření stížnosti konat další šetření či kontaktovat jiné organizace.

ŘEŠENÍ NOUZOVÝCH A HAVARIJNÍCH SITUACÍ

Pokud nastane situace, se kterou si klient neví rady, může se vždy obrátit na pracovníky služby. Na nouzovou a havarijní situaci pracovníci okamžitě reagují a řeší ji (lékařské ošetření, péče, přivolání pomoci zvenčí apod.).

ROZHODOVÁNÍ O VÝJIMKÁCH

O výjimkách z Domácího řádu rozhoduje ředitel Domova.

Tento Domácí řád nabývá platnosti 1. 1. 2026.

senevida

TELČ