



## **Organizační směrnice č. 7/2018**

### **DOMÁCÍ ŘÁD**

## Preambule

Domácí řád upravuje základní normy soužití v zařízení Sociální služby v Kynšperku nad Ohří, příspěvková organizace, které poskytuje službu domovy pro seniory, domovy se zvláštním režimem, domovy pro osoby se zdravotním postižením. Tento dokument obsahuje práva a povinnosti klientů sociální služby a společně se Smlouvou o poskytnutí služby sociální péče vytváří podmínky právního vztahu mezi klientem a zařízením.

Domácí řád je závazným dokumentem pro klienty služeb a zaměstnance zařízení.

## Článek 1 Charakteristika zařízení

Sociální služby v Kynšperku nad Ohří, příspěvková organizace, Pochlovická 57, 35751 Kynšperk nad Ohří (dále jen „zařízení“) je pobytovým zařízením sociálních služeb podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, jeho zřizovatelem je Karlovarský kraj.

V zařízení jsou poskytovány pobytové celoroční služby osobám, které mají sníženou soběstačnost zejména z důvodu věku a jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby. Zařízení poskytuje pobytové služby také osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu zdravotního postižení a osobám trpícím duševním onemocněním, stařeckou, Alzheimerovou demencí a ostatními typy demencí, pro které mají sníženou soběstačnost. Při poskytování služeb se zaměstnanci zařízení řídí pravidly formulovanými v Etickém kodexu pracovníka (dokument je veřejně přístupný na nástěnkách ve společných prostorách zařízení a webových stránkách <http://www.ss-po.cz>).

Služby v zařízení jsou poskytovány v souladu se Standardy kvality v sociálních službách.

## Článek 2 Rozsah poskytované základní péče

O umístění do zařízení rozhoduje multioborový tým.

**Klientům jsou poskytovány tyto služby:**

- bydlení,
- dodávka elektrické energie, tepla, studené a teplé vody,
- úklid, praní a drobné opravy prádla,
- celodenní stravování,
- zdravotní a rehabilitační péče,
- 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 a nabídka volnočasových aktivit,
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí klienta.

## Článek 3 Zdravotní péče

Klientům je poskytována základní zdravotní péče prostřednictvím nelékařských zdravotnických pracovníků, tj. všeobecných a praktických sester. Některé z úkonů, např. nácvik soběstačnosti, polohování, podávání stravy klientům, kteří mají problémy s přijímáním stravy atd., zajišťují rovněž pracovníci přímé péče.

### **V zařízení se poskytují zejména tyto zdravotní úkony, indikované lékařem:**

- podávání léků, aplikace injekcí, měření fyziologických funkcí, snímání EKG;
- převazy kožních defektů, výměny kolostomických vaků, péče o katetry, aplikace infuzní terapie;
- podávání klyzma, měření glykémie glukometrem, odběry biologického materiálu;
- bandáže končetin, polohování ležícího klienta;
- základní rehabilitační a aktivizační péči;
- nácvik soběstačnosti;
- prevenci proleženin;
- podávání stravy klientům, kteří mají problémy s přijímáním stravy, hydrataci (zavodňování) klientů, kteří sami nepřijímají tekutiny, sledování příjmu a výdeje stravy a tekutin u indikovaných klientů (těch, kteří sami nedokáží rozpoznat tyto základní potřeby);
- přípravu na vyšetření a ošetření ve zdravotnickém zařízení, doprovod do zdravotnického zařízení, objednání vozidla dopravní zdravotní služby, objednání vyšetření nebo ošetření ve zdravotnickém zařízení a další úkony, indikované ošetřujícím lékařem.

Lékařská péče je v zařízení poskytována praktickým lékařem, který do zařízení dojíždí 2x týdně. Klientům doporučujeme zaregistrovat se u tohoto lékaře, neboť pouze v tomto případě je veškerá zdravotní dokumentace klienta přístupná zdravotnímu personálu, a zařízení může zajistit léčebný režim podle pokynů lékaře. V opačném případě nemůže zařízení zaručit koordinaci spolupráce s jinými smluvními lékaři klientů.

Kromě praktického lékaře dojíždí do zařízení také **rehabilitační lékař, psychiatr a zubní lékař**. V případě, že stav klienta vyžaduje lékařské ošetření ve zdravotnickém zařízení a klient není schopen dopravit se k ošetření sám, je přepraven na základě indikace lékaře vozem dopravní zdravotní služby. Vyzvedávání, resp. příjem léků předepsaných smluvním lékařem, zajišťuje zdravotnický personál zařízení. Klienti jsou povinni vyrovnat tzv. doplatky za léky z vlastních finančních prostředků. Je proto nezbytné, aby si pro tyto účely ponechávali dostatečné finanční prostředky jako rezervu na doplatky léků a zdravotnických pomůcek. Rovněž každodenní výdej léků podle ordinace lékaře zajišťuje zdravotnický personál. Pokud si klient přeje obstarávat a užívat léky sám, musí tuto skutečnost písemně stvrdit, personál v tomto případě neodpovídá za případná rizika s tím spojená.

Vlastní úraz nebo úraz jiné osoby hlásí klient neprodleně zdravotnímu personálu, případně jinému zaměstnanci zařízení.

Ve vlastním zájmu klientů je žádoucí, aby dodržovali léčebný režim stanovený lékařem, pokyny lékařů a zdravotnických pracovníků a užívali předepsané léky. Dodržováním léčebného režimu se rovněž rozumí eventuální pokyn lékaře k absenci alkoholu ze zdravotních důvodů.

Odborná rehabilitační péče je poskytována nelékařskými zdravotnickými pracovníky oboru fyzioterapie a pracovníky v přímé péči s odbornými kurzy masér a balneoterapie. Klientům je poskytována individuální nebo skupinová rehabilitační péče na základě indikace rehabilitačního lékaře.

## Článek 4 Ubytování

Zařízení je rozděleno na čtyři oddělení, které nazývá „domovy“:

- **Horní domov** - nachází se ve 4. NP pavilonu „A“,
- **Prostřední domov** – nachází se ve 3. NP pavilonu „A“,
- **Dolní domov** – nachází se ve 2. NP pavilonu „A“,
- **Domov Zámeček** – nachází se v samostatném objektu, pavilon „B“.

Ubytovací možnosti zařízení dovolují ubytování klientů ve 23 jednolůžkových a 64 dvoulůžkových pokojích.

O ubytování klientů v jednotlivých domovech rozhodují vedoucí příslušných domovů ve spolupráci se sociálními pracovníky domovů za spoluúčasti multioborového týmu. Rozhodnutí se řídí zejména mírou soběstačnosti a zdravotním stavem klienta a kapacitními možnostmi domova. O přestěhování klienta do jiného pokoje na základě jeho žádosti a v rámci domova rozhoduje příslušný vedoucí domova. Nepožádá-li klient o přestěhování do jiného pokoje nebo domova sám, může tak zařízení učinit pouze po předchozím projednání s klientem a s jeho souhlasem (případně také opatrovníka).

Vedoucí domova klientovi může doporučit, že by bylo vhodné jeho umístění v jiném pokoji nebo domově, s ohledem na jeho míru soběstačnosti, zdravotní stav a bezbariérovost ubytovacích prostor. V případě, že má klient zájem o přestěhování do jednolůžkového pokoje, může požádat vedoucího domova o zařazení do pořadníku žádostí o ubytování v jednolůžkovém pokoji. Dojde-li k uvolnění takového pokoje, bude do něj umístěn zpravidla první klient v pořadníku - dle data podání žádosti o přestěhování.

Pokoje jsou vybaveny nábytkem a dalším zařízením, které je majetkem zařízení. Klient může použít k výzdobě nebo dalšímu vybavení pokoje vlastní předměty (obrázky, sošky, textilie, dekorativní předměty). Větší předměty, jako jsou kusy nábytku (židle, televize apod.), může do pokoje umístit pouze se souhlasem vedoucího domova. Při udělování souhlasu vedoucí domova přihlíží k hygienickým a protipožárním předpisům, prostorovým možnostem pokojů a k vyjádření eventuálních spolubydlících klientů.

Klient může se souhlasem vedoucího domova používat vlastní televizor, rozhlasový přijímač, přehrávače apod., pokud tím neruší spolubydlící.

Telekomunikační poplatky za používání televize nebo rádia hradí klient ze svých prostředků.

Péče o lůžkoviny, prádlo a svršky je zajišťována vlastní prádelnou, a to denně kromě neděle.

Vedení zařízení doporučuje klientům, aby se po příchodu do zařízení přihlásili k trvalému pobytu na adrese zařízení. S administrativními úkony, spojenými s přihlášením, jim dle potřeby vypomůže sociální pracovník domova.

Kouření klientů je povoleno pouze ve vyhrazených, označených prostorách.

Horní domov a Domov Zámeček, kde jsou ubytováni klienti s těžkou formou demence ve službě domovy se zvláštním režimem, se z důvodu zajištění bezpečí a ochrany před nežádoucím odchodem a zablouděním těchto klientů, uzamyká. Pokud chce klient prostor opustit, může požádat o vydání klíče v sesterně Domova Zámeček, případně je mu zajištěn doprovod zaměstnance. Obdobně je tomu v případě klientů Horního domova.

## **Článek 5**

### **Úschova cenných věcí a peněžních hotovostí**

Při příchodu nebo též v průběhu pobytu v zařízení může klient požádat pověřeného zaměstnance o převzetí cenných věcí a peněžních hotovostí do úschovy. Pověřený zaměstnanec potvrdí převzetí cenných věcí a vkladních knížek předáním kopie složního listu a převzetí peněžní hotovosti předáním kopie příjmového pokladního dokladu.

Klient může požádat o vydání deponovaných věcí a hotovosti. Vydání potvrdí klient na originálu složního listu a u peněžní hotovosti na výdajovém pokladním dokladu.

Hrozí-li nebezpečí poškození, zničení nebo ztráty věcí, které má klient u sebe, postupuje příslušný zaměstnanec s uzavřenou dohodou o odpovědnosti podle aktuální organizační směrnice, a převezme tyto věci do úschovy zařízení.

Není-li klient schopen, vzhledem ke svému zdravotnímu stavu, souhlas vyslovit nebo doklady podepsat, převezme jeho věci do úschovy pověřený zaměstnanec za účasti jednoho svědka z řad přítomných zaměstnanců domova. Svědek správnost převzetí a předání potvrdí svým podpisem na příslušných dokladech.

Při náhlé nepřítomnosti klienta převezme zdravotní sestra cennosti a finanční prostředky klienta do uzamykatelné skříňe na sesterně a neodkladně je předá sociálnímu pracovníkovi, který hmotná depozita uloží a finanční hotovost předá do pokladny depozit.

Zařízení neodpovídá za věci, peněžní hotovost a vkladní knížky, které nepřevzalo do úschovy nebo k zabezpečení podle předchozích odstavců.

## **Článek 6**

### **Stravování**

Strava je přizpůsobena svým složením, množstvím a úpravou věku a zdravotnímu stavu klientů. O nárocích na dietní stravování rozhoduje lékař. Klient si na základě vlastního uvážení zvolí stravu, kterou bude odebírat. Své rozhodnutí může samozřejmě měnit. Dobu výdeje stravy upřesňuje příloha č.1 Domácího řádu.

Klienti se stravují v jídelnách. Klientům, kteří nemohou docházet do jídelny, je strava donášena do pokoje nebo na místo, které si určí.

V prostorech jednotlivých domovů mají klienti k dispozici nápoje. Těm, kteří potřebují pomoc, poskytne nápoj službukonající pracovník v přímé péči.

Potraviny mohou klienti ukládat pouze na místo k tomu určené (lednice).

Zbytky jídel se odkládají do zvláštních nádob k tomu určených, které jsou umístěny ve společných prostorách.

Připomínky ke stravě, ale také k dalším oblastem života v zařízení mohou klienti vyjádřit při jednání stravovací komise, při běžném kontaktu se zaměstnanci zařízení, případně na schůzkách zaměstnanců zařízení s klienty nebo ve formě písemného podnětu či stížnosti.

Podněty ze strany klientů jsou využívány pro zkvalitnění služeb v zařízení.

## **Článek 7**

### **Hygiena**

V zařízení pečují klienti, dle míry soběstačnosti a sebeobsluhy, o svou osobní čistotu, o pořádek v pokojích, skříních, nočních stolcích apod.

Pracovníci v přímé péči pomáhají při udržování pořádku a hygienické bezpečnosti na pokoji, osobní hygieně a koupání klientů, jejichž zdravotní stav to vyžaduje. Při své práci postupují dle „Hygienicko - epidemiologického režimu zařízení Sociální služby v Kynšperku nad Ohří, p. o.“.

Osobní prádlo si klienti vyměňují denně, podle potřeby i častěji. Na noc se převlékají klienti do nočního prádla. Znečištěné prádlo se sbírá každý den, takže klient má možnost je ihned předat k vyprání. Klienti mají možnost své prádlo předávat a přebírat z prádelny také osobně.

Praní osobního prádla v pokojích, v koupelnách a umývárkách a jeho sušení v pokojích na radiátorech ústředního topení, na terasách, balkonech, v zahradě apod., není z hygienických důvodů dovoleno.

Klienti by měli umožnit pracovníkům v přímé péči poskytování přiměřené podpory v udržování čistoty a pořádku v osobních věcech, ve skříních, nočních stolcích apod. a možnost ověření udržování čistoty a pořádku v osobních věcech ve skříních, nočních stolcích apod.

## **Článek 8**

### **Doba klidu v zařízení**

V době nočního klidu (od 22 hod do 8 hodin) nesmějí být klienti rušeni, s výjimkou nutnosti podat léky nebo poskytnout nezbytnou ošetrovatelskou nebo lékařskou péči.

Ve večerních hodinách doporučuje vedení zařízení, aby klienti dodržovali pravidla vzájemného soužití.

## **Článek 9**

### **Pobyt mimo areál**

Klient, v zájmu své bezpečnosti, ohlásí vždy odchod z areálu zařízení službukonajícímu zaměstnanci, jestliže předpokládá, že se v průběhu dne nedostaví k některému z hlavních jídel. Současně sdělí i přibližnou dobu návratu.

## **Článek 10**

### **Přechodný pobyt klientů mimo zařízení**

Klient si na dobu pobytu mimo zařízení vyžádá u zdravotnického personálu předepsané léky, aby nedošlo k narušení léčebného režimu.

Pro účely správného vyúčtování úhrady za ubytování a stravu je třeba, aby klient oznámil předpokládané opuštění zařízení dle aktuálních „Pravidel pro odhlašování stravy a oznamování pobytu mimo zařízení“, zpravidla zdravotnickému personálu.

Před odchodem ze zařízení vyplní personál příslušný formulář. Formulář slouží ke správnému finančnímu vypořádání, tj. vrácení úhrady za pobyt, za dobu přechodného pobytu mimo zařízení.

Za den pobytu mimo zařízení pro účely vyúčtování náhrad se považuje každý předem oznámený kalendářní den, kdy klient pobývá mimo zařízení a neodebral žádné jídlo.

Pobyt mimo zařízení z důvodu ošetření nebo umístění ve zdravotnickém zařízení se považuje vždy za předem oznámený pobyt mimo zařízení.

## **Článek 11**

### **Návštěvy**

Klienti mohou přijímat návštěvy denně. Návštěvy mohou přijímat ve všech společenských prostorách - jídelnách, společenských místnostech, zimních zahradách a v případě příznivého počasí také v parku. Všechny tyto prostory lze využít i k soukromým setkáním a oslavám po předchozí dohodě s vedoucím domova.

Obyvatelé jednolůžkových pokojů mohou návštěvy přijímat rovněž na svých pokojích. Návštěvy na více lůžkových pokojích je možné přijímat pouze po předchozím souhlasu spolubydlících. Návštěvy nesmí svévolně rušit nebo jakkoli obtěžovat ostatní klienty.

Vzájemné návštěvy klientů na více lůžkových pokojích jsou možné jen se souhlasem dalších spolubydlících na pokoji.

## **Článek 12**

### **Kulturní život v zařízení**

Klienti se podle svého zájmu a zdravotního stavu mohou účastnit kulturního, sportovního a společenského života v zařízení i mimo něj. Kulturní a společenská činnost je pro klienty zajišťována pracovníky aktivizace.

Klienti mají možnost odebírat denní tisk a časopisy, které hradí z vlastních prostředků.

## **Článek 13**

### **Zájmová a dobrovolná činnost**

Zájmová činnost je pro klienty zařízení zajišťována rovněž pracovníky aktivizace. Klient se může také věnovat jiné zájmové činnosti, pokud tato činnost nebo její rozsah nejsou na úkor jeho zdraví, nenarušuje klid nebo neohrožuje zdraví a práva ostatních klientů, zaměstnanců nebo jiných osob a pokud konkrétní zájmovou činností podmínky dovolují (např. chov domácích zvířat).

Pracovníci aktivizace zajišťují také individuální aktivizaci na pokojích klientů, zejména v případech, kdy se jedná o klienty s vysokou mírou podpory.

Všichni zaměstnanci se podílí na zajištění individuálních rozhovorů s klienty, doprovodech do parku atd.

Klienti mohou také, na základě dobrovolnosti, pomáhat zaměstnancům při úklidu, údržbě parku, péči o chovaná zvířata, popřípadě jiných činnostech. Bližší informace o event. možnostech pracovní činnosti na základě písemné „Dohody o provedení práce“ sdělí zájemcům ředitel nebo vedoucí domova.

## **Článek 14**

### **Výplata důchodu**

Po zaplacení sjednané úhrady se zůstatek důchodu vyplácí každého patnáctého dne v měsíci v době od 12,30 hod. do 14,00 hod. Zůstatky důchodů vyplácí pokladní zařízení, za přítomnosti sociální pracovnice, popř. vedoucího domova.

Případne-li datum výplaty na sobotu, vyplácí se zůstatek důchodu v pátek, případne-li datum výplat na neděli nebo svátek, vyplácí se následující pracovní den.

## **Článek 15** **Poštovní zásilky**

Poštovní zásilky, včetně peněžních, přejímá pro klienty pověřený zaměstnanec zařízení.

Peněžní zásilky zpracovává pověřený zaměstnanec zařízení, ostatní poštovní zásilky zpracovává a vyřizuje sociální pracovník.

O došlých doporučených zásilkách, cenných psaních a doručených balících učiní sociální pracovník záznam do knihy došlé pošty pro klienty (pro každý domov je vedena samostatná kniha) a zásilku vydá klientovi proti jeho podpisu v této knize. Pokud klient není schopen převzetí podepsat, učiní tak za něho určený zaměstnanec (sociální pracovník) za účasti svědka z řad přítomných zaměstnanců zařízení. Obyčejné zásilky a dopisy roznáší sociální pracovnice.

## **Článek 16** **Stížnosti**

Pravidla pro podávání, evidenci a vyřizování stížností jsou podrobně formulována v aktuálním změni příslušné organizační směrnice, která je dostupná u vedoucích domovů a ve společných prostorách každého z domovů.

## **Článek 17** **Občanské soužití a řešení případů porušování zásad občanského soužití**

Všichni klienti zařízení mají právo na klidný a spokojený život. Je proto důležité, aby dodržovali zásady dobrého občanského soužití a respektovali práva druhých lidí.

Dojde-li k porušení pravidel občanského soužití či porušení klidu nebo pořádku, projedná ředitel zařízení nebo jím pověřený zaměstnanec záležitost s původcem. Nedojde-li ani poté k nápravě, učiní ředitel zařízení následná opatření vyplývající se Smlouvy o poskytnutí sociální služby.

Jde-li o chování nebo jednání, jejichž posouzení či vyřešení patří do pravomoci orgánů Policie ČR, je povinen ředitel zařízení nebo pověřený zaměstnanec učinit příslušné oznámení.

## **Článek 18** **Externí služby klientům**

Další služby pro klienty mohou v zařízení poskytovat na základě dohody s vedením také externí provozovatelé - například prodej potravin a drobného zboží, kadeřnické služby, pedikúra, kosmetika. Poskytování těchto služeb je záležitostí smluvního vztahu mezi klientem a provozovatelem. Zařízení neodpovídá za kvalitu a cenovou úroveň externích služeb.



## **Článek 19**

### **Závěrečná ustanovení**

Domácí řád nabývá účinnosti dnem 1. května 2018.

Tímto se ruší Organizační směrnice č. 5/2018 Domácí řád ze dne 1. 5. 2018.

Vedoucí jednotlivých domovů umožní seznámit se s tímto Domácím řádem vhodným způsobem všem stávajícím klientům.

Noví klienti jsou s Domácím řádem seznámeni nejpozději při podpisu smlouvy o poskytování sociální služby.

Vedoucí jednotlivých pracovních týmů umožní vhodným způsobem prokazatelné seznámení s Domácím řádem všem stávajícím zaměstnancům. Vždy pak nejdéle do pěti dnů od nástupu nového zaměstnance.

**Garant dokumentu: Jiřina Vaculová**

Mgr. Lenka Antolová, MPA  
ředitelka  
Sociální služby v Kynšperku nad Ohří, p. o.

## Výdej stravy a další denní činnosti a některé další provozní informace

Hlavní vchod do obou pavilonů se zamyká ve 22:00 hodin a odemyká v 6:00 hod. V nočních hodinách jsou oba pavilony uzamčeny z bezpečnostních důvodů. V případě potřeby bude odchod nebo příchod v tuto dobu umožněn službu konajícím zdravotnickým personálem.

07:40 – 09:20 hod	podávání snídaně
09:00 – 11:20 hod	nabídka zájmových a rekreačních programů
12:00 – 13:30 hod	podávání oběda ( <b>pondělí až neděle</b> )
13:30 – 14:30 hod	zájmová činnost
14:30 – 15:00 hod	odpolední svačina
17:15 – 18:45 hod	podávání večeře

do 20. dne v měsíci	pisemné vyúčtování za služby, poskytnuté v předchozím měsíci – na vyžádání
do posledního dne v měsíci	úhrada klienta za služby

pondělí	13:30 – 16:00 hod.	ordinace praktického lékaře v Domově
čtvrtek	08:00 – 11:00 hod.	
1x za 3 měsíce, dle předchozí dohody, dojíždí do zařízení		rehabilitační lékař
na vyžádání ošetřujícího praktického lékaře dojíždí do zařízení		stomatolog
2x měsíčně dojíždí do zařízení		psychiatr
do zařízení dojíždí nepravidelně, podle domluvy		optik

	otevírací doba pokladny pro klienty
--	-------------------------------------

7:30 – 9:00 hod a 12:30 – 13:30 hod	
-------------------------------------	--