



DOMÁCÍ ŘÁD

DOMU POKOJNÉHO STÁŘÍ VALAŠSKÁ BYSTŘICE

Úvod

- Domácí řád Domu pokojného stáří Valašská Bystřice (dále jen „Domácí řád“) informuje zájemce o službu i stávající klienty, jejich rodinné příslušníky a osoby blízké o chodu Domu pokojného stáří Valašská Bystřice (dále jen DPS VB), o jejich právech a povinnostech.
- Domácí řád má klient k dispozici jako přílohu smlouvy.

Obecná pravidla

- Chov zvířat není z hygienických důvodů povolen. Vstup do zařízení se psem je možný pouze se souhlasem personálu.
- Vnitřní prostory DPS VB jsou nekuřácké. Kouření je povoleno pouze mimo tyto prostory, např. balkónek u hlavních dveří, parkoviště náležící k zařízení.
- Klienti jsou povinni zaplatit ze svých prostředků škody vzniklé vlastním zaviněním na majetku poskytovatele nebo na majetku druhých klientů.
- Klienti jsou povinni personálu neprodleně nahlásit poškození nebo ztrátu zapůjčených věcí poskytovatele.
- Alkohol není klientům zakázán, v případě že klient jej požívá v míře společensky únosné. Pokud klient v podnapilém stavu ohrožuje sebe nebo druhé, stává se agresivním, mají zaměstnanci právo zavolat Policii ČR.

Ubytování

- Ubytování je klientům poskytováno na jednolůžkových nebo dvoulůžkových pokojích. Pokoje jsou obsazovány s ohledem na přání klienta a možnosti poskytovatele. V případě dvoulůžkových pokojů se bere ohled na zdravotní a psychický stav spolubydlících. Pokoje jsou obsazovány osobami stejného pohlaví, výjimkou je ubytování manželů, životních partnerů.
- V průběhu poskytování služby má klient právo požádat o přestěhování na jiný pokoj, v případě uvolnění požadovaného pokoje má stávající klient, který má o pokoj zájem, přednost před nově příchozím klientem.
- Pokoje jsou vybaveny vlastním sociálním zařízením (bezbariérové WC a bezbariérový sprchový kout), standardní vybavení pokoje při nástupu zahrnuje polohovací lůžko, noční stolek, jídelní stůl, židle, šatní skříň, předsíňovou stěnu.
- Klienti mají na pokoji u postele signalizační zařízení se sluchátkem, které slouží ke sdělení informací personálu a v případě potřeb k jeho přivolání.
- Vnitřní prostory jsou bezbariérové, k přesunům mezi podlažími je k dispozici výtah.

Úklid

- Úklid pokojů – je zajištěno vytření podlahy pokoje, setření prachu, úklid koupelny a WC, klienti si dle vlastních možností sami uklízí noční stolek, stůl, skříň. Klient může požádat personál o pomoc s úklidem, ten v přítomnosti klienta provede dle domluvy úklid pokoje.
- Klient nesmí přechovávat na pokoji potraviny s prošlým datem spotřeby, které již nejsou vhodné ke konzumaci, které hnilí a zapáchají, dále nesmí uchovávat na pokoji věci hygienicky závadné a nebezpečné, např. zdraví nebezpečné chemikálie, nebo věci v nadměrném množství. Klient může požádat personál o pomoc při odstraňování nevhodných potravin. Nebezpečné, toxické nebo zdraví škodlivé látky klienti odstraňují na vlastní náklady.

Stravování

- Klientům je zajištěna celodenní strava odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování, v rozsahu tří hlavních jídel denně, tj. snídaně, oběd, večeře.
- Stravování probíhá na základě předem zveřejněného jídelního lístku. Každý klient má jídelní lístek k dispozici na pokoji. Jídelní lístek je také zveřejněn na nástěnce naproti výtahu.
- Klient má právo si každý pracovní den vybrat oběd ze dvou předem daných jídel.
- Poskytovatel podle svých možností zajistí stravování dle individuálního dietního a časového režimu klienta. Ošetřující personál může upozornit klienta na nevhodný výběr stravy vzhledem k doporučenému dietnímu režimu od ošetřujícího lékaře. Odpovědnost za skladbu své stravy nese klient.
- Klienti se mohou stravovat ve společné jídelně, nebo na svém pokoji.
- Časy podávání jídel: 7:30, 11:00, 16:30
 - snídaně 7:30 – 8:00
 - oběd 11:00 – 12:00
 - večeře 16:30 – 17:00
- Po domluvě s personálem si může klient jídlo vyzvednout i v jiný než uvedený čas, ovšem vždy s ohledem na platná hygienická opatření.
- V případě plánované nepřítomnosti si klienti mohou stravu odhlásit, obědy si mohou klienti odhlásit do 7:30 hod. v den, kdy nechtějí stravu odebrat.
- Pokud je klient hospitalizován, strava se odhlašuje automaticky po celou dobu hospitalizace.
- Za neodebranou nebo odmítnutou stravu, která nebyla řádně odhlášena, nenáleží klientovi finanční náhrada, popř. alternativní strava (neplatí v případě hospitalizace klienta).
- Klienti mají možnost zajistit si termosku, do které jim budou vařeny čaje nebo si mohou od poskytovatele koupit minerální vody.
- Klient má možnost využívat lednici určenou klientům, která je umístěna v kuchyni DPS VB. Ukládání a vyzvedávání potravin zajišťuje personál na požádání. Klienti, jejich rodinní příslušníci, blízké osoby a jiné nepovolané osoby mají vstup do kuchyně zakázán. Potraviny uchovávané v lednicích pro klienty musí být vždy řádně podepsány a opatřeny datem minimální spotřeby.
- Z hygienických důvodů se v lednici neskladují zbytky jídla, potraviny s prošlým datem spotřeby, nebo potraviny, které nejsou vhodné ke konzumaci. Personál má právo takové jídlo z lednice odstraňovat bez náhrady, o čemž klienta informuje.

Soukromí

- Klient má právo na klíče od svého pokoje a nočního stolku. V případě jejich zapůjčení je klient povinen podepsat „**Protokol o převzetí klíče od pokoje**“.
- V případě dvoulůžkových pokojů lze pokoj zamykat vždy po dohodě se spolubydlícím. Za zapůjčené klíče klienti zodpovídají, případnou ztrátu nahlásí personálu, po dohodě s vedoucí služby jsou povinni zaplatit náhradu škody.
- Není vhodné zamykat zevnitř pokoj a nechávat klíče v zámku. V případě ohrožení zdraví by se personál, který má pro nouzové případy klíč k dispozici, nedostal dovnitř.
- Cizí osoby nejsou oprávněny bez souhlasu klienta za jeho nepřítomnosti vstupovat do pokoje. Personál vstupuje pouze se souhlasem klienta, popř. ve zvláště odůvodněných případech, které jej k takovému kroku opravňují (viz Standard kvality č. 14. Nouzové a havarijní situace).
- Klienti mohou využívat společné prostory zařízení, tzn. jídelnu, terasu, zahradu a velkou bezbariérovou koupelnu s vanou. Klienti nesmí vstupovat do těchto míst: sklady, úklidové místnosti, kuchyně, kotelná apod., nebo kde by svým vstupem narušovali soukromí druhých klientů.

Ošetrovatelská a zdravotní péče

- Klienti si mohou prostřednictvím individuálního plánování nastavit takovou míru podpory, jakou potřebují a své požadavky na péči upravovat dle aktuální potřeby a domluvy s personálem. Při péči je brán ohled na co nejdelší udržení stávajících schopností klientů.
- Péče je klientům poskytována nepřetržitě 24 hodin denně.
- V průběhu noční služby personál nabízí v zájmu bezpečnosti klientů tzv. noční kontroly, provádění těchto kontrol je vždy na dohodě s klientem.
- Koupání či sprchování klientů personál zajišťuje jednou týdně, popř. dle potřeby.
- Na přání klienta lze zprostředkovat kadeřnické nebo holičské služby a pedikúru přímo v budově DPS VB.
- Hygienické potřeby a pomůcky si opatřuje klient na vlastní náklady. Jednou týdně pověřený pracovník zajišťuje v místním obchodě drobné nákupy klientům.
- Výměnu ložního prádla zajišťuje personál v pravidelných intervalech, popř. dle aktuální potřeby. Osobní prádlo si klienti mění dle vlastní potřeby. Je nutné, aby měli klienti své oblečení označeno. Dle potřeb klientů je zajišťováno praní a žehlení jejich oblečení.
- **Zdravotní péče:**
- Klient má svého ošetřujícího lékaře.
- V případě ohrožení života volána rychlá záchraná služba.
- Zdravotní personál zařízení dohlíží na zdravotní stav klientů a zajišťuje přípravu léků dle pokynů ošetřujícího lékaře.
- Klienti hlásí změnu svého zdravotního stavu ošetřujícímu personálu, taktéž oznámí případné úrazy či pády, popř. pokud to situace vyžaduje, nahlásí úraz či pád jiné osoby, kterého byl svědkem.
- Zdravotní péče je poskytována denně v čase 7:00 – 19:00.
- Léky, inkontinenční pomůcky a další zdravotnické potřeby jsou hrazeny klientem.

Návštěvní řád

- Návštěvy jsou povoleny v čase od 10 hodin do 18 hodin po předešlém telefonickém nahlášení. Výjimkou jsou opatření nařízena hygienickou stanicí a nařízení vedoucí služby na doporučení hygienické stanice při hrozících epidemiích.
- Návštěvy jsou možné i mimo uvedený čas, po domluvě s personálem.
- Návštěvy jsou povinny ve vnitřních prostorech používat návleky na venkovní obuv.
- Návštěvy respektují běžný provoz zařízení, nenarušují soukromí druhých klientů.
- Návštěvy mohou s klienty využít veřejné prostory.
- Klienti i návštěvy musí respektovat noční klid 22:00 – 6:00.
- Návštěva klienta může být ukončena, jestliže narušuje pořádek a bezpečný chod zařízení.
- Dospělé osoby jsou po dobu návštěvy zodpovědné za nezletilé osoby, které přišly s nimi.

Přechodný pobyt mimo DPS VB a vycházky klienta

- Klienti mohou kdykoliv opustit DPS VB, boční vchodové dveře (od parkoviště), vchod do zahrady jsou během dne otevřeny. V případě jejich uzamčení je nutné použít zvonek.
- DPS VB je zamykán od 19:00 do 7:00, tj. po dobu noční směny, v tento čas je nutné použít zvonek a vyčkat příchodu personálu.
- Je doporučeno, aby klienti, nebo jejich zástupci, nahlásili personálu svůj odchod, předpokládaný příchod i místo, kde budou pobývat.
- Poskytovatel nemůže omezovat své klienty ve volném pohybu, pokud klient opustí DPS VB vždy se jedná o projev jeho svobodné vůle a je za své jednání odpovědný. Personál pouze může nedoporučit vycházku s ohledem na zdravotní stav klienta, nepříznivé počasí, náledí apod.

Duchovní služby

- Pravidelně se v zařízení konají mše svaté.
- Na přání klienta zprostředkuje personál návštěvu kněze.

Porady klientů s vedoucí služby

- Vedoucí služby na pravidelných poradách informuje klienty o aktualitách DPS VB, o plánovaných změnách a cílech, při kterých dává prostor klientům ptát se a vyjádřit svůj názor. Předmětem setkání nejsou osobní spory mezi klienty nebo mezi klientem a zaměstnancem, osobní problémy se řeší v soukromí kanceláře vedoucí služby.
- Porady se konají pravidelně 1x za půl roku, vedoucí služby má právo z oprávněných důvodů termín porady změnit.
- Z průběhu porady je proveden zápis, který si zakládá vedoucí služby. Klienti DPS VB, kteří se porady neúčastnili, mají právo informovat se o průběhu porady či mít k dispozici zápis z porady, který si mohou zapůjčit u vedoucí služby.

Úhrada za služby

- Podrobný rozpis úhrad za službu je uveden v příloze smlouvy.
- Úhradu za služby lze platit osobně u vedoucí služby nebo bezhotovostním převodem na bankovní účet uvedený ve Smlouvě o poskytování služby.

Přijímání a vyřizování stížností

- Podání stížnosti klienta žádným způsobem neohrožuje. Stížnost může být také anonymní.
- **Kdo může podat stížnost:**
 - každý, kdo není spokojen s poskytovanou službou
 - můžete si k tomu zvolit svého zástupce
- **Jak se stížnost podává:**
 - osobně personálu domova, který si ji zapíše podle Vašeho přání
 - telefonicky vedoucí služby Bc. Gabriela Billová – tel. 571 646 501, mob: 603 549 618
 - písemně
 - formou dopisu na adresu: Valašská Bystřice 275, 756 27 Valašská Bystřice
 - vhozením do schránky na podávání stížností (schránka je umístěna u hlavního vchodu vlevo)
 - e-mailem: gabriela.billova@valmez.charita.cz
 - můžete využít Formulář pro podávání stížností, který je k dispozici v I. patře na nástěnce naproti výtahu
 - anonymně: ústně i písemně, bez toho, abyste uváděli Vaše jméno
- **Komu stížnost podat:**
 - personálu v přímé péči, vrchní sestře, sociální pracovníci
 - svému klíčovému pracovníkovi
 - vedoucí služby
 - jedná-li se o stížnost na vedoucí služby, předává se řediteli Charity Valašské Meziříčí
 - můžete si vyžádat, aby vás někdo z nich navštívil a přijal Vaši stížnost, popř. Vám poradí, jak při podávání stížnosti postupovat a poskytnou Vám potřebnou podporu
- **Jak se stížnost vyřizuje:**
 - stížnost vyřizuje vedoucí služby ve spolupráci s nadřízeným toho, proti komu stížnost směřuje
 - jsou vyslechnuty všechny zúčastněné strany
 - všechno, co se zjistí, je zdokumentováno
 - v případě, že se stížnost ukáže jako oprávněná, jsou přijata nápravná opatření
- **Kdy dostanete odpověď:**
 - vyřízení stížnosti trvá nejdéle 30 kalendářních dnů, v případě že potřebná doba pro vyřízení stížnosti je delší, máte právo být o této skutečnosti informováni
 - na stížnost dostanete písemnou odpověď
 - v případě Vašeho zájmu Vám následně odpověď objasníme v rozhovoru
 - odpovědi na anonymní stížnosti budou vyvěšeny na nástěnce u vchodu po dobu 30 kalendářních dnů ode dne vyřízení stížnosti
 - pokud nebudete spokojeni s odpovědí na Vaši stížnost, máte možnost odvolání
- **Kam se můžete odvolat:**
 - ředitel Charity Valašské Meziříčí, Kpt.Zavadila 1345, 757 01 Valašské Meziříčí
 - ředitel Arcidiecézní charity Olomouc, Křížkovského 6, 772 00 Olomouc
 - vedoucí odboru sociálních věcí KÚ Zlínského kraje, tř. T. Bati 21, 761 90 Zlín
 - veřejný ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno

Úschova financí a cenného majetku

- Za veškerý svůj majetek, cennosti a peníze si klienti zodpovídají sami. Doporučuje se tedy mít u sebe přiměřené množství.
- Na pokoji mají klienti uzamykatelný šuplík v nočním stolku, dále mají klienti možnost uzamknout si svůj pokoj při svém odchodu.

Hospitalizace, úmrtí klienta

- Při hospitalizaci klienta pomůže ošetřující personál zabalit osobní věci do zdravotního zařízení a sepiše věci, které si klient sebou vezme. Uzamkne pokoj a oznámí tuto skutečnost kontaktní osobě klienta.
- Při úmrtí klienta personál dbá na přání zemřelého a jeho blízkých (výběr oděvu na poslední rozloučení, způsob rozloučení, přítomnost rodiny u umírajícího). Za věřícími klienty může přijít kněz na poslední pomazání.
- V případě úmrtí je potřeba pokoj vyklidit do 3 dnů.

Výpovědní důvody poskytovatele

- V případě, že klient hrubě nebo opakovaně porušuje Domácí řád, může mu být po nejvýše 3 písemných upozornění vypovězena smlouva o poskytování služby.
- Výpovědní lhůta pro výpověď danou poskytovatelem činí 7 dní a počíná běžet prvním dnem následujícím po dni, v němž byla výpověď klientovi doručena.
- Výpovědní důvody:
- Klient hrubě nebo opakovaně porušuje povinnosti vyplývající ze Smlouvy s poskytovatelem a jejich příloh.
- Mezi hrubé porušování povinností mimo jiné patří:
- Zamlčování důležitých skutečností, které jsou významné pro přijetí klienta do DPS VB.
- Narušování mezilidských vztahů a spolužití, včetně narušování pořádku v DPS VB, napadání zaměstnanců (verbálně, fyzicky aj.) nebo jiných klientů, návštěv klientů apod. Pokud jednání nebo chování klienta je natolik závažné a spadá do pravomoci Policie ČR, je personál povinen učinit příslušné oznámení.

Požární, poplachové a bezpečnostní předpisy

- Klientům je zakázáno manipulovat s otevřeným ohněm s ohledem na protipožární opatření DPS VB.
- Závady a nedostatky, které by mohly ohrozit bezpečnost nebo zdraví osob, klienti neprodleně nahlásí personálu.
- V krizových situacích se klienti řídí pokyny personálu.