

ÚROVEŇ		ČÍSLO DOKUMENTU		
II. ŘÁD	DOMÁCÍ ŘÁD	RAD-05		
		STRANA 1 z 18	VYDÁNÍ Č.	4

# DOMÁCÍ ŘÁD

## SANATORIA TOPAS s.r.o.

provozovna Holice

	Schválil	Ověřil	Připravil	Výtisk č.:
Podpis				
	MUDr. Alexander Kučera	Bc. Jiřina Volková	Mgr. Lucie Erbenová	
Datum	3 .4. 2017	27. 3. 2017	20. 3. 2017	

ÚROVEŇ		ČÍSLO DOKUMENTU		
II. ŘÁD	DOMÁCÍ ŘÁD	RAD-05		
		STRANA 2 z 18	VYDÁNÍ Č.	4

## OBSAH

1 ÚČEL.....	3
2 ROZSAH PLATNOSTI.....	3
3 SOUVISEJÍCÍ DOKUMENTY.....	3
4 ZÁKLADNÍ ÚDAJE, POSLÁNÍ, CÍLE.....	4
4.1 Základní údaje.....	4
4.2 Veřejný závazek.....	5
5 SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY.....	6
5 NÁSTUP A UBYTOVÁNÍ KLIENTŮ SANATORIA.....	6
6 RÁMCOVÝ REŽIM DNE.....	8
7 REŽIMOVÁ TERAPIE A PRÁCE S KLIENTY.....	9
8 KLÍČOVÝ PRACOVNÍK.....	9
9 PREVENTIVNÍ A OŠETŘOVATELSKÁ PÉČE.....	10
10 ÚHRADA ZA POBYT.....	10
11 HOSPODAŘENÍ S FINANČNÍMI PROSTŘEDKY KLIENTŮ.....	10
12 ÚSCHOVA DROBNÝCH CENNÝCH VĚCÍ.....	11
13 PŘEMÍSTĚNÍ KLIENTA NA JINÝ POKOJ.....	11
14 KONTAKT S RODINOU A BLÍZKÝMI PŘÁTELI.....	11
15 KONTAKTY MEZI KLIENTY.....	12
16 POBYT KLIENTA MIMO SANATORIUM.....	12
17 ODHLAŠOVÁNÍ POBYTU.....	12
18 HYGIENA.....	13
19 STRAVOVÁNÍ.....	13
20 TELEFONOVÁNÍ.....	13
21 PŘIJÍMÁNÍ POŠTOVNÍCH ZÁSILEK.....	14
22 OMEZENÍ VSTUPU DO PROVOZNÍCH PROSTOR.....	14
23 KOUŘENÍ.....	14
24 NÁHRADA VZNIKLÉ ŠKODY NA MAJETKU ZAŘÍZENÍ.....	14
25 PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ.....	15
25.1 Pojem stížnost.....	15
25.2 Informování klientů o způsobu podávání a vyřizování stížností.....	15
25.3 Podání stížnosti.....	15
25.4 Vyřizování stížností.....	16
25.5 Osoby oprávněné účastnit se vyřizování stížnosti.....	16
25.6 Evidence stížností.....	16
25.7 Podnět na prošetření postupu při vyřizování stížnosti.....	16
26 OPATŘENÍ PROTI PORUŠOVÁNÍ KÁZNĚ A POŘÁDKU.....	17
27 DALŠÍ ZÁVAZNÁ USTANOVENÍ.....	18
28 PŘÍLOHY.....	18

ÚROVEŇ		ČÍSLO DOKUMENTU		
II. ŘÁD	DOMÁCÍ ŘÁD	RAD-05		
		STRANA 3 z 18	VYDÁNÍ Č.	4

## 1 ÚČEL

- Domácí řád respektuje Listinu základních práv a svobod a Deklaraci práv osob s duševním postižením.
- Domácí řád je závazným dokumentem zařízení, obsahuje zásady pro zajištění klidného, společného soužití a pořádku v SANATORIU TOPAS.
- Domácí řád je závazný pro všechny klienty, návštěvníky a zaměstnance SANATORIA TOPAS.

## 2 ROZSAH PLATNOSTI

Provozovny	Rozsah platnosti
SANATORIUM TOPAS - Holice	Směrnice je závazná
SANATORIUM TOPAS - Seč	Směrnice není závazná
SANATORIUM TOPAS - Škvorec	Směrnice není závazná
SANATORIUM TOPAS - Vizovice	Směrnice není závazná

## 3 SOUVISEJÍCÍ DOKUMENTY

Dokument	Název
Zákon č. 108/2006 Sb.	o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů.
Zákon č. 89/2012 Sb.	Občanský zákoník

ÚROVEŇ		ČÍSLO DOKUMENTU		
II. ŘÁD	DOMÁCÍ ŘÁD	RAD-05		
		STRANA 4 z 18	VYDÁNÍ Č.	4

## 4 ZÁKLADNÍ ÚDAJE, POSLÁNÍ, CÍLE

### 4.1 Základní údaje

Název	<b>SANATORIUM TOPAS s.r.o.</b>
Adresa zařízení	<b>Husova 771, Holice 534 01</b>
IČ	<b>48950165</b>
DIČ	<b>CZ699000838</b>
Telefon	<b>281 980 068 – 069</b>
Ředitel společnosti	<b>MUDr. Alexander Kučera</b> <a href="mailto:al.kucera@sanatorium-topas.cz">al.kucera@sanatorium-topas.cz</a>
Sociální pracovnice	<a href="mailto:lucie.erbenovava@sanatorium-topas.cz">lucie.erbenovava@sanatorium-topas.cz</a>
Web SANATORIA	<a href="http://www.sanatorium-topas.cz">www.sanatorium-topas.cz</a>

Obyvatelům zařízení je poskytováno dle § 50 a zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách:

- ubytování,
- úklid, praní a drobné opravy ložního a osobního prádla,
- zajištění celodenní stravy,
- pomoc při zvládnání běžných úkonů při péči 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.

Dle možností zařízení a požadavků lze klientům poskytovat i další služby za úhradu.

ÚROVEŇ		ČÍSLO DOKUMENTU		
II. ŘÁD	DOMÁCÍ ŘÁD	RAD-05		
		STRANA 5 z 18	VYDÁNÍ Č.	4

#### 4.2 Veřejný závazek

##### Poslání zařízení:

- Posláním našeho Domova se zvláštním režimem je vytvářet prostředí, umožňující uživatelům s nízkou mírou soběstačnosti, se ztrátou paměťových a orientačních schopností důstojné prožívání života a poskytovat odbornou ošetrovatelskou, zdravotní a sociální péči s vlídností a respektováním jedinečnosti každého člověka.
- Garantujeme klientům vysokou úroveň poskytovaných služeb. Od roku 2005 jsme zavedli systém managementu jakosti v souladu s požadavky mezinárodní ISO 9001:2008. V roce 2015 jsme úspěšně obhájili certifikaci již podle nové evropské normy ISO 9001:2015.
- Naše zařízení je soukromého charakteru a služby jsou určeny klientům z celé ČR a jsou poskytovány na dobu neurčitou.

##### Uživatelé – cílová skupina:

- **osoby s chronickým duševním onemocněním**

Cílovou skupinou jsou osoby s různým typem organické duševní poruchy, s Alzheimerovou chorobou a různými typy demencí.

##### Naše služby nejsou určeny:

- Osobám, které netrpí žádnou duševní poruchou
- Osobám, jejichž zdravotní stav vyžaduje poskytování akutní zdravotní péče v lůžkovém zdravotnickém zařízení
- Osobám, které z důvodu infekční a parazitární nemoci nejsou schopny pobytu v zařízení sociálních služeb
- Osobám, které ohrožují sebe a okolí pro akutní a chronickou závislost na návykových látkách
- Osobám s agresivním chováním vůči ostatním klientům a vůči personálu

##### Cíle zařízení:

- Přistupovat individuálně ke klientům s ohledem na jejich zdravotní stav, na jejich potřeby a přání včetně rozvíjení jejich schopností a dovedností.
- Podporovat a rozvíjet přirozené sociální vazby klientů.
- Zajistit bezpečné a vlídné prostředí pro klienty, připomínající spíše domov.
- Zachování stávající soběstačnosti v co největší možné míře.
- Podporovat vlastní vůli klientů a svobodné rozhodování.

ÚROVEŇ		ČÍSLO DOKUMENTU		
II. ŘÁD	DOMÁCÍ ŘÁD	RAD-05		
		STRANA 6 z 18	VYDÁNÍ Č.	4

- Vytvořit podmínky pro aktivní trávení volného času.
- Zajistit možnost společenského a kulturního vyžití.
- Umožnit klientům využívání vnějších zdrojů, institucí a veřejných služeb

Zásady zařízení:

- Úcta k člověku a zachování lidské důstojnosti.
- Individuální přístup, nestrannost a tolerance.
- Vybudování vzájemné důvěry.
- Respektování svobodné vůle klienta.
- Respektování soukromí a ochrana před předsudky.
- Poskytování odborné péče.

## 5 SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

- Smlouva o poskytování sociální služby mezi poskytovatelem a klientem má vždy písemnou formu.
- Smlouva obsahuje označení smluvních stran, tzn. název a adresu zařízení sociálních služeb, jméno, příjmení a adresu klienta.
- Ve smlouvě je vymezen druh a rozsah poskytované sociální služby, způsob úhrady za poskytovanou službu, místo a čas jejího poskytování. Ujednání o dodržování vnitřních pravidel stanovených poskytovatelem sociálních služeb, výpovědní důvody a výpovědní lhůty a dobu platnosti smlouvy.
- Jakákoliv změna ve smlouvě či odstoupení od ní musí být provedena písemnou formou. Klienti, kteří jsou omezeni ve svéprávnosti a tuto dohodu nepodepisují, musí být s jejím obsahem přiměřeně srozuměni.
- Souhlas se všemi údaji, které jsou uvedeny ve smlouvě, je stvrzen podpisem ředitele nebo jinou pověřenou osobou a klienta. Pokud je klient omezen ve svéprávnosti, stanoví-li tak soud, podepisuje smlouvu soudem stanovený opatrovník.

## NÁSTUP A UBYTOVÁNÍ KLIENTŮ SANATORIA

- Nástup klienta je možný na základě oboustranně podepsané smlouvy.
- Klient se po svém příchodu do zařízení ubytuje v pokoji, který mu byl nabídnut odpovědným pracovníkem SANATORIA na základě předchozí dohody.
- Při ubytování se přihlíží k některým okolnostem (např. příbuzenské poměry: manžel – manželka, druh – družka, matka – syn, sourozenci nebo zdravotnímu stavu). Všechny pokoje jsou vybaveny standardním nábytkem.

ÚROVEŇ		ČÍSLO DOKUMENTU		
II. ŘÁD	DOMÁCÍ ŘÁD	RAD-05		
		STRANA 7 z 18	VYDÁNÍ Č.	4

- Klienti si mohou po dohodě se zařízením a se spolubydlícím dovybavit pokoj vlastními drobnými předměty nebo drobným nábytkem, které mu budou zpříjemňovat prostředí v SANATORIU a také svými elektrickými spotřebiči (televizor, rádio, lampička).
- Vlastní elektrické spotřebiče je možné používat pouze za předpokladu jejich nezávadnosti. Při pořízení elektrického spotřebiče a následně každý rok předloží klient doklad o způsobilosti bezpečného provozu elektrického spotřebiče (např. formou revize). Telekomunikační poplatky a poplatek za revizi si hradí klient ze svých prostředků. Také si hradí náklady spojené s uvedením zařízení do provozu. Donesení vlastního elektrického spotřebiče je třeba vždy nahlásit recepční.
- Klienti mají možnost odebírat soukromě denní tisk a časopisy, které si hradí ze svých prostředků. Odběr zajistí po dohodě s klientem sociální pracovnice.
- Stěhování při nástupu, odchodu a údržbu vlastního majetku si zajišťuje klient na vlastní náklady.
- Věci přidělené klientům zůstávají majetkem SANATORIA (chodítka, invalidní vozíky apod.). Klienti jsou povinni s nimi zacházet šetrně.
- Za příjem odpovídá sociální pracovnice. Klienta se následně ujímá vrchní sestra (sestra ve službě), která provede úkony vymezené příjmovým listem a založí ošetrovatelskou dokumentaci klienta. Ošetřující personál pomůže ubytovat klienta.
- Následně je provedena vstupní lékařská prohlídka a založen dekurz a v nejbližší možné době je provedeno vyšetření psychiatrem. Lékař pohovorem s rodinou zjišťuje sociální anamnézu a zdravotní stav.
- Po vstupní prohlídce je proveden příjem na ergoterapii, během kterého se zjišťují detailní informace o zájmech a zvycích klienta.
- Šatstvo (i nově zakoupené) je označováno příjmením klienta z důvodu rozlišení na méně nápadných místech.
- Klient je rámcově proveden po SANATORIU a srozumitelnou formou seznámen s Domácím řádem.
- Seznámení s ostatními obyvateli a ošetřujícím personálem probíhá v postupných krocích v rámci terapií.
- SANATORIUM neručí za věci klientů.

ÚROVEŇ		ČÍSLO DOKUMENTU		
II. ŘÁD	DOMÁCÍ ŘÁD	RAD-05		
		STRANA 8 z 18	VYDÁNÍ Č.	4

## 5 RÁMCOVÝ REŽIM DNE

- Vzhledem k typu onemocnění našich klientů je denní režim nezbytný a je součástí terapie. Klienti nejsou schopni ve většině případů si sami organizovat režim dne, denní aktivity, nemají pocit a potřebu hladu, žízně apod.

### Denní režim:

6:00 – 7:45	Vstávání dle individuální potřeby, ranní hygiena
8:00 – 9:00	Snídaně
9:00 – 10:00	Aktivizační program
10:00 – 10:30	Přesnídávka
10:30 – 11:30	Aktivizační program
11:30 – 12:30	Oběd
12:30 – 14:00	Polední klid s volným režimem
14:00 – 15:00	Odpolední siesta u kávy
15:00 – 15:30	Odpolední svačina
15:30 – 17:00	Aktivizační program
17:30 – 18:30	Večeře
18:30:00	Individuální večerní hygiena a ukládání klientů na lůžko
21:30:00	II. večeře (pro diabetiky a klienty s váhovými úbytky)

- Po ranní hygieně jsou klienti v péči terapeutek, které jim zajišťují společnost, péči, ergoterapii a celodenní aktivizační programy. Během dne probíhají také individuální rehabilitace pod vedením fyzioterapie.
- Během této péče zdravotní personál zajišťuje medikace, léky, výměnu inkontinenčních pomůcek, doprovází klienty na vyšetření a pomáhá při zvládnání všech běžných úkonů péče o vlastní osobu.

### Noční režim:

- Vzhledem k bezpečnosti a zdravotnímu stavu našich klientů, není možné, aby svévolně bez vědomí personálu klienti opustili SANATORIUM. Recepce se uzavírá pro veřejnost v 19,00 hod. ve výjimečných případech je návštěva umožněna i po této době, dveře jsou ovládány službu konajícím personálem.
- V noci jsou každé 2 hodiny pokoje šetrně kontrolovány zdravotnickým personálem z důvodu bezpečí a zdravotního stavu klientů postižených duševní chorobou.



ÚROVEŇ		ČÍSLO DOKUMENTU		
II. ŘÁD	DOMÁCÍ ŘÁD	RAD-05		
		STRANA 9 z 18	VYDÁNÍ Č.	4

## 6 REŽIMOVÁ TERAPIE A PRÁCE S KLIENTY

- Cílem režimové terapie a práce s klienty je aktivizace klientů a dosažení nejvyšší možné výkonnosti a soběstačnosti ve všech aspektech života a zároveň vyplnění veškerého volného času.

Práce s klienty je zaměřena zejména na:

- **Fyzioterapie** – pohybový režim - pravidelná cvičení s klienty s ohledem na jejich možnosti.
- **Ergoterapie** – skupinová práce s klienty vedoucí k zachování soběstačnosti v rámci denních činností a procvičování jemné motoriky atd.
- **Arteterapie** – skupinová práce s klienty, při které se využívá výtvarného projevu.
- **Muzikoterapie** – je součástí relaxace, zpěv a pohyb s hudbou celkově aktivují mozkovou činnost.
- **Reminiscenční terapie** – tato metoda je velice důležitá pro klienty, kteří trpí poruchami krátkodobé paměti, ale velmi dobře si vybavují události dávno minulé.
- **Petterapie** – využívání zvířat má blahodárny vliv na zmírnění pocitů osamělosti a společenské izolace.
- **Sociální trénink** – klientům trpícími duševními chorobami sociální kontakty prospívají a stimulují je.
- **Validaci** – znamená člověka postiženého demencemi následovat do jeho vnitřního světa, tento svět akceptovat, pojmenovat a potvrdit.
- Uvedené terapie vedou ke zlepšení nebo udržení dovedností, schopností v oblasti fyzické, psychické i sociální.

## 7 KLÍČOVÝ PRACOVNÍK

- Klíčový pracovník je pracovník SANATORIA, jehož úkolem je koordinovat služby poskytované konkrétnímu klientovi. Úkolem klíčového pracovníka je všímat si právě jeho potřeb a spokojenosti.
- Klíčový pracovník je vybrán po dohodě vrchní sestry a klienta při jeho nástupu. Pokud není klient schopen, nebo si nechce vybrat, určí klíčového pracovníka vrchní sestra podle těchto kritérií:
  - podle cílů klienta
  - podle kapacity pracovníků
  - na základě dřívějších zkušeností a vzájemných vztahů
- O systému klíčových pracovníků a o jejich výběru informuje klienta a rodinné příslušníky při přijetí sociální pracovnice.

ÚROVEŇ		ČÍSLO DOKUMENTU		
II. ŘÁD	DOMÁCÍ ŘÁD	RAD-05		
		STRANA 10 z 18	VYDÁNÍ Č.	4

Důvody klienta pro změnu klíčového pracovníka:

- Klient odmítá s pracovníkem spolupracovat,
- Klient trpí nepřekonatelným negativním postojem k pracovníkovi.

Změna klíčového pracovníka:

- Klient může oznámit úmysl změnit klíčového pracovníka přímo pracovníkovi a společně s pracovníkem to oznámí vrchní sestře.
- Klient může jít přímo za vrchní sestrou, sdělí jí přání změnit klíčového pracovníka a oznámí důvody. Vrchní sestra poté svolá společnou schůzku s klientem a klíčovým pracovníkem, kterému oznámí žádost klienta o změnu.
- Klientovi bude přidělen nový klíčový pracovník.

## 8 PREVENTIVNÍ A OŠETŘOVATELSKÁ PÉČE

- Léčebně-preventivní péči klientům poskytuje smluvní lékař, který dochází do našeho zařízení.
- Odborná psychiatrická péče je zajišťována externím lékařem, který do zařízení pravidelně dochází.
- Speciální vyšetření jsou prováděna na doporučení lékaře v daném zdravotnickém zařízení. V naléhavých případech je volána RZP.
- Pokud si klient (nebo jeho zákonný zástupce) zvolí jiného ošetřujícího lékaře, zařizuje si návštěvy u tohoto lékaře sám nebo prostřednictvím rodiny.

## 9 ÚHRADA ZA POBYT

- Výše a způsob úhrady je stanovena ve Smlouvě o poskytnutí služby sociální péče.
- Veškerou evidenci spojenou s realizací úhrad, výplatou důchodů zajišťuje administrativní pracovnice.
- Vyúčtování služeb včetně vystavení příslušných dokladů zajišťují účetní.

## 10 HOSPODAŘENÍ S FINANČNÍMI PROSTŘEDKY KLIENTŮ

- Vzhledem k onemocnění našich klientů, kdy ve většině případů nejsou zpravidla schopni odpovědně nakládat se svými finančními prostředky (nebo jsou přímo omezeni soudem), nedoporučujeme, aby u sebe klienti měli vyšší hotovost.

ÚROVEŇ		ČÍSLO DOKUMENTU		
II. ŘÁD	DOMÁCÍ ŘÁD	RAD-05		
		STRANA 11 z 18	VYDÁNÍ Č.	4

- Veškeré pohyby finančních prostředků jsou prováděny na interních účtech klienta.

## 11 ÚSCHOVA DROBNÝCH CENNÝCH VĚCÍ

- Cenné drobné předměty je možno uložit v trezoru SANATORIA. Uložení je zapsáno ošetřujícím personálem (příjmový list, dekurz, sešit). Evidence je zároveň vedena v osobní složce klienta u sociální pracovnice a kartě klienta v programu Cygnus. Zaměstnancům se zakazuje přejímat cenné a jiné věci klientů do soukromé úschovy.

## 12 PŘEMÍSTĚNÍ KLIENTA NA JINÝ POKOJ

- Na žádost klienta lze provést jeho přemístění na jiný pokoj pokud to kapacitní a provozní podmínky umožňují.
- SANATORIUM si vyhrazuje právo v odůvodněných případech a po předchozím projednání s klientem, přestěhovat ho na jiný pokoj v rámci zařízení.

## 13 KONTAKT S RODINOU A BLÍZKÝMI PŘÁTELI

- Kontakt s rodinou a přáteli je pro naše klienty velice důležitý. Proto je podporován a umožňován ze strany poskytovatele.
- Návštěvy jsou povoleny v obvyklou návštěvní dobu od 8:30 h do 19:00 h., Po 19:00 hod. není možná návštěva na pokoji s ohledem na soukromí ostatních klientů.
- Ve výjimečných případech je po dohodě návštěva možná kdykoliv.
- Návštěva je umožněna všem členům rodiny, přátelům, známým, pokud si klient nepřeje jinak.
- Do prostor SANATORIA mají zákaz osoby pod vlivem alkoholu, nebo i jiných omamných a psychotropních látek.
- Všechny návštěvy mají povinnost hlásit při příchodu svoji přítomnost na recepci SANATORIA a službu konajícímu personálu.
- Návštěvy dětí bez ohledu na věk jsou samozřejmě v našem SANATORIU vítány, rovněž je vstup umožněn pejskům a jiným drobným domácím mazlíčkům, za které v plném rozsahu odpovídá majitel zvířete.
- V případě vyhlášení omezení návštěv z důvodu karantény nařízené KHS, bude vydáno informační oznámení.

ÚROVEŇ		ČÍSLO DOKUMENTU		
II. ŘÁD	DOMÁCÍ ŘÁD	RAD-05		
		STRANA 12 z 18	VYDÁNÍ Č.	4

#### 14 KONTAKTY MEZI KLIENTY

- Snažíme se o vytvoření domácího přátelského prostředí, podporujeme přátelské vazby mezi klienty a jsme schopni zajistit společné ubytování pro smíšené dvojice.

#### 15 POBYT KLIENTA MIMO SANATORIUM

- Klienti mohou pobývat mimo SANATORIUM. U klientů, kteří jsou omezeni ve svépravnosti, je o této skutečnosti opatrovník včas informován.
- Pobyt klienta mimo SANATORIUM je posuzován individuálně podle zdravotního stavu klienta. Téměř ve všech případech je nutný nebo doporučený doprovod ošetřujícího personálu, nebo člena rodiny, příbuzného atd.
- V případě propustky je vhodné přihlížet k doporučení či nedoporučení lékaře. Je vhodné zvážit, nakolik je propustka přínosem pro klienta.
- Klienti se mohou volně pohybovat po budově SANATORIA a v rámci jeho areálu, v zahradě a opouštět zařízení podle svých potřeb a přání. V případě, že tomu tak není, je s každým klientem omezení projednáno a dostatečně vysvětleno s přihlédnutím k:
  - respektování a naplňování osobních práv každého klienta,
  - podpoře samostatnosti,
  - respektování práva na přiměřené riziko.
- **Přiměřené riziko** – je právo každého člověka v rámci běžného života překonávat překážky a nést následky svého jednání. Toto právo náleží i našim klientům, i oni mají právo žít tak, jak chtějí a mají právo nést za své jednání následky. Naším úkolem není možné riziko zcela odstranit, ale minimalizovat jej. Proto našim klientům poskytujeme potřebné informace tak, aby jim porozuměli a mohli se co nejlépe rozhodnout. Přijatelné riziko je takové, které je přijatelné pro běžného občana.
- S každým klientem je po nástupu do zařízení provedena ústní dohoda o tom, že v zájmu své bezpečnosti nebo poskytnutí rychlé lékařské pomoci, ohlásí odchod ze SANATORIA službu konající sestře. Současně sdělí i přibližnou dobu návratu.

#### 16 ODHLAŠOVÁNÍ POBYTU

- V případě pobytu klienta mimo SANATORIUM nejméně 24 hod. se vrací adekvátní částka dle podmínek uvedených ve smlouvě.

ÚROVEŇ		ČÍSLO DOKUMENTU		
II. ŘÁD	DOMÁCÍ ŘÁD	RAD-05		
		STRANA 13 z 18	VYDÁNÍ Č.	4

## 17 HYGIENA

- Hygienu klienti zvládají dle svého zdravotního stavu buď s dohledem, s dopomocí nebo zdravotní personál přebírá zcela.
- Z bezpečnostních důvodů je u koupele personál vždy přítomen. Veškeré znečištěné a použité prádlo se odevzdává do prádelny. Ložní prádlo se vyměňuje denně. Výjimečně lze na přání klienta prát doma, avšak za předpokladu, že je zajištěn každodenní odvoz použitého prádla.
- V případě nedostatečného množství šatstva a prádla si jej klienti dokoupí na vlastní náklady za pomoci příbuzných, známých nebo pověřeného zaměstnance SANATORIA (sociální pracovnice, klíčový pracovník)

## 18 STRAVOVÁNÍ

- U klientů trpících Alzheimerovou chorobou a jinými typy demencí zpravidla dochází během onemocnění k malnutricii. Nemocný se zapomíná najíst, přijímá nevhodnou stravu a nedostatečné množství tekutin. Tyto skutečnosti zhoršují stav nemocného a ten často trpí únavou, apatií, depresemi a zvyšuje se riziko vzniku proleženin.
- Strava ovlivňuje činnost mozku, a proto je u těchto klientů nezbytné sledovat dostatek:
  - Tekutin (snížený pocit žízně, proto je nutné zavodňovat, střídat nápoje a zavodňovat organismus),
  - Tuků (nenasycené mastné kyseliny rostlinného původu) - tučné mléko a mléčné výrobky, smetanu, majonézy, oleje,
  - Sacharidů – u starých lidí způsobuje nedostatek cukru nejistotu v chůzi a pohybu, únavu a neklid,
  - Bílkovin – netučné maso (krůtí maso, vepřová kýta a kuřecí maso) ,
  - Dostatek vlákniny,
  - Kombinované preparáty např. Nutridrink ,
  - Strava má dostatečnou energetickou a biologickou hodnotu a zároveň je přizpůsobena možnostem stárnoucího organismu. Až osmdesát procent starých lidí má zhoršený čich a chuť, proto se doporučuje strava mírně dráždivá, pestrá, na pohled přitažlivá, neboť jíme i očima.

## 19 TELEFONOVÁNÍ

- Klientům je umožněno telefonovat z recepce SANATORIA. Příchozí hovory jsou přepojeny na jednotlivé terapie, nebo na pokoj klienta.
- Používání vlastního mobilního telefonu je možné když si ho klient obslouží sám nebo s minimální dopomocí.
- Za případnou ztrátu SANATORIUM neručí.

ÚROVEŇ		ČÍSLO DOKUMENTU		
II. ŘÁD	DOMÁCÍ ŘÁD	RAD-05		
		STRANA 14 z 18	VYDÁNÍ Č.	4

## 20 PŘIJÍMÁNÍ POŠTOVNÍCH ZÁSILEK

- Pro usnadnění styku s poštou v případě doručování poštovních zásilek a plateb pro klienta, zprostředkovaných poštou v jeho prospěch, může být SANATORIUM zmocněno k převzetí poštovních zásilek a převzetí plateb.
- Klient je oprávněn toto zmocnění SANATORIA kdykoliv a s okamžitou účinností odvolat.

## 21 OMEZENÍ VSTUPU DO PROVOZNÍCH PROSTOR

Klienti mají zakázáno vstupovat do těchto provozních prostor SANATORIA:

- kuchyň a výdejna stravy,
- skladovací a úklidové prostory,
- šatny zaměstnanců,
- kotelna a prostory údržby.

Výjimky jsou možné za doprovodu zaměstnance, pokud je to z provozních důvodů účelné.

## 22 KOUŘENÍ

- V SANATORIU je povoleno kouřit pouze na místech k tomu určených,
- Imobilním klientům je umožněno pravidelné kouření,
- V budově a na pokojích je přísný zákaz kouření.

## 23 NÁHRADA VZNIKLÉ ŠKODY NA MAJETKU ZAŘÍZENÍ

- Klient odpovídá za škodu, kterou ať úmyslně nebo z nedbalosti způsobí na majetku zařízení, majetku jiné organizace, na majetku nebo zdraví spoluživatelů, zaměstnanců a jiných osob.
- Způsobí-li škodu více uživatelů, odpovídají za ni podle své účasti.
- Další postup je řešen dle zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník, v platném znění.

ÚROVEŇ		ČÍSLO DOKUMENTU		
II. ŘÁD	DOMÁCÍ ŘÁD	RAD-05		
		STRANA 15 z 18	VYDÁNÍ Č.	4

## 24 PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

### 24.1 Pojem stížnost

- Stížnost je obranou proti neoprávněnému zásahu do práv a chráněných zájmů klientů a rodinných příslušníků.
- Stížnosti vnímáme jako důležitá poselství o spokojenosti s poskytovanými službami a o tom, zda služba odpovídá potřebám klientů a představám rodinných příslušníků. Je to pro nás důležitý zdroj informací o možnostech, jak trvale zlepšovat naše služby.

### 24.2 Informování klientů o způsobu podávání a vyřizování stížností

- Při jednání se zájemcem o službu (ústně nebo písemně)
- Anonymní schránky na chodbách v zařízení – písemně
- Elektronickým formulářem na webových stránkách SANATORIA – písemně
- Při nespokojenosti klienta – (ústně nebo písemně )

### 24.3 Podání stížnosti

- K podání stížnosti je oprávněn kdokoliv, klient SANATORIA, opatrovník, případně jakýkoliv občan v zájmu klienta.
- Kdokoliv může podat stížnost buď ústně, písemně, telefonicky, případně emailem:

Ústně	Řediteli SANATORIA Sociální pracovníci Vrchní sestře
Písemně	Řediteli SANATORIA Sociální pracovníci Vrchní sestře Do anonymní schránky pro stížnosti
Telefonicky	Řediteli SANATORIA Sociální pracovníci Vrchní sestře
E-mailem	Řediteli SANATORIA Sociální pracovníci Vrchní sestře

ÚROVEŇ		ČÍSLO DOKUMENTU		
II. ŘÁD	DOMÁCÍ ŘÁD	RAD-05		
		STRANA 16 z 18	VYDÁNÍ Č.	4

**Podání stížnosti nesmí být na újmu tomu, kdo ji podal, ani tomu, v jehož zájmu byla podána. Z tohoto důvodu má stěžovatel možnost na požádání zůstat v anonymitě. Jméno stěžovatele bude znát pouze osoba, ke které stížnost podal.**

#### **24.4 Vyřizování stížností**

- Osobou oprávněnou vyřizovat stížnosti je ředitel SANATORIA, sociální pracovnice a vrchní sestra.
- Je nepřipustné, aby vyřízením stížnosti byl pověřen pracovník, proti kterému stížnost směřuje, nebo pracovník jemu podřízený.
- Stížnosti jsou vyřizovány bez zbytečných průtahů a ve lhůtě, která není delší než 28 dní.
- Každá stížnost se řádně prošetří, jsou vyslechnuti pracovníci, kterých se stížnost týká, prošetřeny okolnosti za kterých k situaci došlo. Je-li potřeba, jsou vyslechnuti případní svědkové.
- Stěžovatel je o výsledku vyřízení stížnosti vždy informován písemně. Odpověď je vždy formulována tak, aby byla adresátovi srozumitelná. Je-li to pro pochopení záležitosti třeba, je písemná odpověď objasněna rozhovorem.

#### **24.5 Osoby oprávněné účastnit se vyřizování stížností**

- Vyřizování stížnosti se účastní ředitel SANATORIA, sociální pracovnice, vrchní sestra, pracovníci, kterých se vyřízení stížnosti týká, stěžovatel případně zástupce stěžovatele.

#### **24.6 Evidence stížností**

- Všechny stížnosti jsou evidovány ve formuláři Evidence stížností. Ústní stížnost, kterou přijme zaměstnanec, je povinen předat sociální pracovnici, která jí písemně zpracuje. Stížnosti a související evidence jsou uloženy u sociální pracovnice.
- Agenda stížností je pravidelně analyzována (nejméně 1 x ročně v rámci přezkoumání systému managementu jakosti) a poznatky jsou využívány ke zvyšování kvality a zdokonalení forem poskytování sociálních služeb.

#### **24.7 Podnět na prošetření postupu při vyřizování stížností**

- Při nespokojenosti s výsledkem vyřízení stížnosti lze podat podnět k přešetření:



ÚROVEŇ		ČÍSLO DOKUMENTU		
II. ŘÁD	DOMÁCÍ ŘÁD	RAD-05		
		STRANA 17 z 18	VYDÁNÍ Č.	4

- **Krajský úřad Pardubického kraje**
- Odbor sociálních věcí

adresa: Komenského náměstí 125, 532 12 Pardubice  
telefon: 466 026 111  
e-mail: [posta@pardubickykraj.cz](mailto:posta@pardubickykraj.cz)

- **Občanská poradna Pardubice o. s.,**  
adresa: 7. listopadu 237, 530 02 Pardubice  
telefon: 466 989 574  
e-mail: [op.pce@seznam.cz](mailto:op.pce@seznam.cz)

- **Veřejný ochránce práv:**  
adresa: Údolní 39, 602 00 Brno  
telefon: 542 542 777  
e-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)

#### **Ministerstvo práce a sociálních věcí:**

Odbor sociálních věcí - Kontrolní oddělení

adresa: Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2

## **25 OPATŘENÍ PROTI PORUŠOVÁNÍ KÁZNĚ A POŘÁDKU**

- Jestli-že klient porušuje kázeň a pořádek v zařízení a odpovědným zaměstnancům se nepodařilo sjednat nápravu, vysvětlí mu ředitel SANATORIA, jaké chování a jednání se od něho nadále očekává.
- Poučí ho o následcích, které by pro něho mohlo mít porušování kázně a pořádku a domluví mu, aby své chování a jednání změnil. Nedojde-li ani po té k nápravě, nebo jde-li o porušení kázně nebo pořádku, které jsou zvláště závažné, může ředitel SANATORIA rozhodnout o ukončení smlouvy o poskytování služby.

ÚROVEŇ		ČÍSLO DOKUMENTU		
II. ŘÁD	DOMÁCÍ ŘÁD	RAD-05		
		STRANA 18 z 18	VYDÁNÍ Č.	4

Hrubým porušováním povinností klienta se rozumí:

- úmyslné ničení a poškození majetku SANATORIA ,
- rušení nočního klidu,
- opakované omezování osobní svobody a soukromí ostatních uživatelů,
- Za závažné porušování kázně a pořádku se považuje rovněž neoprávněné a hrubé napadání zaměstnanců SANATORIA nebo ostatních klientů, dále hádky nebo nevhodné chování k návštěvám apod.

## 26 DALŠÍ ZÁVAZNÁ USTANOVENÍ

- Ustanovení Domácího řádu v platném znění jsou závazná pro všechny klienty a návštěvníky našeho SANATORIA.
- Domácí řád je k dispozici na chodbách zařízení, v hale , u sociální pracovnice, na webových stránkách <http://www.sanatorium-topas.cz>
- Chování drobného zvířectva v objektu SANATORIA je dovoleno pouze po dohodě s ředitelem SANATORIA nebo sociální pracovnicí.

## 27 PŘÍLOHY

Číslo	Číslo formuláře	Název formuláře/ přílohy	Vydání
1.		Alternativní a augmentativní komunikace	2
2.		Návštěvní řád	1