

ÚROVEŇ		ČÍSLO DOKUMENTU		
II. ŘÁD	DOMÁCÍ ŘÁD	RAD-03		
		STRANA 1 z 19	VYDÁNÍ Č.	4

# DOMÁCÍ ŘÁD SANATORIA PROVOZOVNA SEČ

	Schválil	Ověřil	Připravil	Výtisk č.:
Podpis	MUDr. Alexander Kučera	Bc. Jiřina Volková	Bc. Jana Řebíčková Bc. Nikola Línková Bc. Lubomír Wohák, Dis.	
Datum	8.6.2018	8.6.2018	1.6.2018	

ÚROVEŇ		ČÍSLO DOKUMENTU		
II. ŘÁD	DOMÁCÍ ŘÁD	RAD-03		
		STRANA 2 z 19	VYDÁNÍ Č.	4

## OBSAH

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

ÚROVEŇ		ČÍSLO DOKUMENTU		
II. ŘÁD	DOMÁCÍ ŘÁD	RAD-03		
		STRANA 3 z 19	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 - Seč	Řád je závazný
SANATORIUM TOPAS – Holice	Řád není závazný
SANATORIUM TOPAS – Škvorec	Řád není závazný
SANATORIUM TOPAS - Vizovice	Řád není závazný

## 3. SOUVISEJÍCÍ DOKUMENTY

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

## 4. ZÁKLADNÍ ÚDAJE, POSLÁNÍ, CÍLE

### 4.1. Základní údaje

Název	<b>SANATORIUM TOPAS, s.r.o.</b>
Adresa zařízení	<b>Č.S. Pionýrů 197</b>
IČ	<b>48950165</b>
DIČ	<b>CZ699000838</b>
Telefon	<b>469 676 208</b>
Statutární zástupce	<b>MUDr. Alexander Kučera</b> <a href="mailto:al.kucera@sanatorium-topas.cz">al.kucera@sanatorium-topas.cz</a>
Ředitelka zdravotní a sociální péče	<b>Monika Utratilová</b> <a href="mailto:monika.utratilova@sanatorium-topas.cz">monika.utratilova@sanatorium-topas.cz</a>

ÚROVEŇ		ČÍSLO DOKUMENTU		
II. ŘÁD	DOMÁCÍ ŘÁD	RAD-03		
		STRANA 4 z 19	VYDÁNÍ Č.	4

Sociální pracovníci	<a href="mailto:lubomir.wohak@sanatorium-topas.cz">lubomir.wohak@sanatorium-topas.cz</a> <a href="mailto:nada.marova@sanatorium-topas.cz">nada.marova@sanatorium-topas.cz</a> <a href="mailto:nikola.linkova@sanatorium-topas.cz">nikola.linkova@sanatorium-topas.cz</a>
Vrchní sestra	<a href="mailto:jana.rebickova@sanatorium-topas.cz">jana.rebickova@sanatorium-topas.cz</a>
Facebook SANATORIA	<a href="https://www.facebook.com/sanatoriumTOPAS.Sec/">https://www.facebook.com/sanatoriumTOPAS.Sec/</a>

Obyvatelům zařízení je poskytováno dle § 50 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 placené služby.

#### 4.2. Veřejný závazek

Veřejný závazek umožňuje klientům, zaměstnancům a široké veřejnosti orientovat se v poskytovaných službách SANATORIA. Veřejný závazek utváří systém základních hodnot a kultury v našem zařízení.

##### **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 nepřetržitou odbornou sociální, zdravotní a ošetrovatelskou péči s respektováním jedinečnosti každého člověka.

ÚROVEŇ		ČÍSLO DOKUMENTU		
II. ŘÁD	DOMÁCÍ ŘÁD	RAD-03		
		STRANA 5 z 19	VYDÁNÍ Č.	4

**Cílová skupina:**

Naší cílovou skupinou jsou:

**Osoby s duševním chronickým onemocněním** (osoby s různým typem organické duševní poruchy, s Alzheimerovou chorobou a různými typy demencí).

**Okruh osob, kterým není služba určena:**

- těm, kteří jsou schopni za pomoci v místě dostupných terénních sociálních služeb zůstat ve svém domácím prostředí
- osobám, které potřebují péči v lůžkovém zdravotnickém zařízení
- osobám sluchově a zrakově postiženým, které vyžadují speciální péči, např. osobní asistenci
- osobám, nespádajícím do cílové skupiny a vyžadujícím služby, na které nemáme registraci
- osobám s akutním infekčním a parazitárním onemocněním (Vyhláška č. 306/2012 Sb.,)
- osobám závislým na alkoholu a návykových látkách v akutní fázi

**Cílem naší služby je:**

- zabezpečit klientům základní životní potřeby v oblastech stravování a bydlení
- zajistit klientům potřebnou zdravotní péči
- zajistit tělesný komfort klienta
- zajistit soužití klientů a vytvářet osobní kontakty
- zajistit klientům pomoc s vyřízením osobních záležitostí

**Prostředky k dosažení cíle**

Sanatorium zajišťuje individuální plánování způsobu poskytování služeb:

- zajišťuje bezpečné a vlídné prostředí
- zajišťuje celodenní stravování
- zajišťuje úkony zdravotní a ošetrovatelské péče
- zajišťuje pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu
- zajišťuje pomoc při uplatňování práv a obstarávání osobních záležitostí
- podporuje zájem klientů o společenské kontakty, zajišťuje aktivizační a

ÚROVEŇ		ČÍSLO DOKUMENTU		
II. ŘÁD	DOMÁCÍ ŘÁD	RAD-03		
		STRANA 6 z 19	VYDÁNÍ Č.	4

sociálněterapeutické činnosti

### Zásady

- 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
- Sanatorium přistupuje individuálně ke klientům s ohledem na jejich zdravotní stav, na jejich potřeby a přání

## 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 soudem omezeni ve svých právech a tudíž 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 svých právech, podepisuje tuto smlouvu zákonný zástupce.

## 6. NÁSTUP A UBYTOVÁNÍ KLIENTŮ SANATORIA

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

ÚROVEŇ		ČÍSLO DOKUMENTU		
II. ŘÁD	DOMÁCÍ ŘÁD	RAD-03		
		STRANA 7 z 19	VYDÁNÍ Č.	4

zdravotnímu stavu). Všechny pokoje jsou vybaveny standardním nábytkem (skříň, lůžko, noční stolek).

- 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, ...).
- Veškeré osobní věci je potřeba vždy nahlásit službu konajícímu personálu, který věci popíše a zapíše do zvláštního seznamu.
- Vlastní elektrické spotřebiče je možné používat pouze za předpokladu jejich nezávadnosti. Při pořízení elektrického spotřebiče a následně každý rok zajistí uživatel 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 službu konajícímu personálu.
- Klienti mají možnost odebírat soukromě denní tisk a časopisy, které si hradí ze svých prostředků. Odběr zajistí po dohodě s klientem sociální pracovník.
- 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 pracovník. Klienta se následně ujímá staniční sestra (sestra ve službě), která provede úkony vymezené příjmovým listem a založí ošetřovatelskou dokumentaci klienta, pohovorem s rodinou zjišťuje sociální anamnézu a zdravotní stav.
- Ošetřující personál pomůže ubytovat klienta, zapíše veškeré cennosti (šperky, hodinky, mobilní telefony, ...) do příslušného formuláře. Pokud si klient bude přát, je možno uschovat tyto věci v trezoru SANATORIA. Vyšší finanční hotovost je možné převést na účet klienta.
- Veškeré doklady (občanský a řidičský průkaz, rodný list,... ) je doporučeno uložit na recepci SANATORIA. Průkaz zdravotní pojišťovny je možno uschovat na sesterně.
- Následně je provedena vstupní lékařská prohlídka a založen dekurz, v nejbližší možné době je provedeno vyšetření psychiatrem.
- Již při příjmu je přítomen určený klíčový pracovník, který zjišťuje požadavky, očekávání a osobní cíle klienta, ty jsou později detailně rozpracovány v tzv. Individuálním plánu klienta.
- Šatstvo (i nově zakoupené) je označováno jménem klienta z důvodu rozlišení na méně nápadných místech.
- Klient je rámcově proveden po SANATORIU a srozumitelnou formou seznámen s domácím a návštěvním řádem.

ÚROVEŇ		ČÍSLO DOKUMENTU		
II. ŘÁD	DOMÁCÍ ŘÁD	RAD-03		
		STRANA 8 z 19	VYDÁNÍ Č.	4

- Seznámení s ostatními obyvateli a ošetřujícím personálem probíhá v postupných krocích v rámci terapií. Noví klienti mají možnost navštěvovat tzv. Adaptační skupinu, kde jim jsou poskytovány informace ohledně života v SANATORIU.
- Do budovy není dovoleno vnášet a přechovávat zde nebezpečné předměty, zbraně, pyrotechnický materiál, omamné látky a jiné věci, které ohrožují zdraví nebo život klientů.

## 7. RÁMCOVÝ REŽIM DNE

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

### Denní režim:

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

- Péče je poskytována jak zdravotním personálem, tak personálem ošetřovatelským a aktivizačními pracovníky s ohledem na zdravotní stav klientů a míru podpory péče o vlastní osobu.

### Noční režim:

- Vzhledem k bezpečnosti a zdravotnímu stavu našich klientů je vhodné, aby klienti opouštěli SANATORIUM s doprovodem. Recepce se uzavírá pro veřejnost od 18:30 - 6:30hod., ve výjimečných případech je návštěva umožněna i v této době.
- 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-03		
		STRANA 9 z 19	VYDÁNÍ Č.	4

## 8. 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:

- **Individuální plánování** - společné plánování cílů a očekávání klienta.
- **Fyzioterapie** – pohybový režim - pravidelná cvičení s klienty s ohledem na jejich možnosti.
- **Aktivizační činnosti** – skupinová práce s klienty vedoucí k zachování soběstačnosti v rámci denních činností a procvičování jemné motoriky atd.
- **Zahradní terapie** – skupinová práce s klienty, při které se využívá pobytu v přírodě.
- **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.
- **Petoterapie** – využívání zvířat má blahodárný 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.
- **Bohoslužby** – klienti mohou dle svého přání navštěvovat pravidelné mše jak v SANATORIU tak v místním kostele.
- **Návštěvy řádových sester** – za klienty pravidelně dochází řádové sestry Františkanky z Hoješína
- V rámci aktivizace se klienti, dle svých schopností a zájmu, mohou angažovat při udržování čistoty ve společných prostorách, případně při jakékoliv práci, pokud je to projev jejich svobodné vůle a pokud to umožňuje jejich zdravotní stav. Jedná se o dobrovolnou činnost
- Uvedené terapie vedou ke zlepšení nebo udržení dovedností, schopností v oblasti fyzické, psychické i sociální.

ÚROVEŇ		ČÍSLO DOKUMENTU		
II. ŘÁD	DOMÁCÍ ŘÁD	RAD-03		
		STRANA 10 z 19	VYDÁNÍ Č.	4

## 9. KLÍČOVÝ PRACOVNÍK

- Klíčový pracovník je pracovník SANATORIA, jehož úkolem je společně s klientem, jeho rodinou a dalšími pracovníky individuálně plánovat způsob poskytované služby a dle tohoto vytvořit individuální plán, a to písemnou formou.
- Klíčový pracovník pomáhá klientovi seznámit se s novým prostředím, provede ho domácím a návštěvním řádem, informuje ho o právu stěžovat si a jakým způsobem stížnost podat. podporuje ho v naplňování osobních cílů, potřeb a pomáhá mu při jejich uskutečnění.
- Klíčový pracovník se s klientem setkává 2x týdně. Řeší spolu naplňování potřeb klienta. Sestavují společně Výchozí individuální plán, Adaptační a Individuální plán. Jednou za měsíc provádí klíčový pracovník písemný zápis ze schůzky.
- Podle individuálního plánu postupují všichni pracovníci při každodenní péči o klienty. Péče je tak poskytována podle skutečných potřeb a cílů klienta.

### Změna klíčového pracovníka:

- Ke změně klíčového pracovníka může dojít v případě přání klienta, výjimečně na přání samotného klíčového pracovníka nebo z provozních důvodů.
- Klientovi bude přidělen nový klíčový pracovník.

## 10. PREVENTIVNÍ A OŠETŘOVATELSKÁ PÉČE

- Léčebně - preventivní péči klientům poskytuje buď smluvní lékař, který dochází do našeho zařízení, nebo si klient (nebo jeho zákonný zástupce) zvolí jiného ošetřujícího lékaře a zařizuje si návštěvy u tohoto lékaře sám nebo prostřednictvím rodiny.
- Odborná psychiatrická péče je zajišťována lékařem, který do zařízení dojíždí 1krát v týdnu.
- Do SANATORIA též dojíždí lékařka z nutriční ambulance a diabetolog.
- Speciální vyšetření jsou prováděna na doporučení lékaře v daném zdravotnickém zařízení, vždy v doprovodu ošetřujícího personálu.

## 11. ÚHRADA ZA POBYT

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

ÚROVEŇ		ČÍSLO DOKUMENTU		
II. ŘÁD	DOMÁCÍ ŘÁD	RAD-03		
		STRANA 11 z 19	VYDÁNÍ Č.	4

## 12. 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 měli vyšší hotovost vyjma případů, kdy jsou klienti schopni disponovat s finančními prostředky, v těchto případech doporučujeme mít ve skříni nainstalován osobní trezor nebo hotovost uložit na recepci SANATORIA.
- Veškeré pohyby finančních prostředků jsou prováděny na interních účtech klienta.

## 13. ÚSCHOVA DROBNÝCH CENNÝCH VĚCÍ

- Cenné drobné předměty je možno uložit v trezoru SANATORIA. Uložení je zapsáno ošetřujícím personálem (ošetřovatelská dokumentace, program Cygnus). Zaměstnancům se zakazuje přejímat cenné a jiné věci klientů do soukromé úschovy.
- Cennosti jsou uloženy v trezoru SANATORIA a vydávány na žádost klienta (opatrovníka) oproti podpisu.
- Klient má právo o své cenné osobní věci pečovat sám. Pokud se tak rozhodne, nepřebírá zařízení žádnou odpovědnost za jakoukoliv případnou újmu či ztrátu.

## 14. 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.

## 15. 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 do 17:00 hod. Po 17:00 hod. není možná návštěva na pokoji s ohledem na soukromí ostatních klientů.
- Ve výjimečných případech je po dohodě návštěva možná kdykoliv.
- Do prostor SANATORIA mají zákaz vstupu osoby pod vlivem alkoholu, nebo i jiných omamných a psychotropních látek.

ÚROVEŇ		ČÍSLO DOKUMENTU		
II. ŘÁD	DOMÁCÍ ŘÁD	RAD-03		
		STRANA 12 z 19	VYDÁNÍ Č.	4

- Všechny návštěvy na budově V mají povinnost hlásit při příchodu svoji přítomnost na recepci SANATORIA nebo službu konajícímu personálu. Na budově A službu konajícímu personálu.
- Návštěvy dětí bez ohledu na věk jsou samozřejmě v našem SANATORIU vítány. Rovněž je vstup do určených prostor umožněn i 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.
- Na nástěnce v patrech a na návštěvní místnosti je vyvěšen návštěvní řád, ten je také přílohou Domácího řádu.

## 16. KONTAKTY MEZI KLIENTY

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

## 17. POBYT KLIENTA MIMO SANATORIUM

- Klienti mohou pobývat mimo SANATORIUM. U uživatelů, kteří jsou omezeni způsobilosti k právním úkonům, je o této skutečnosti opatrovník předem informován.
- Pobyt klienta mimo SANATORIUM je posuzován individuálně podle zdravotního stavu klienta.
- V případě propustky je vhodné přihlížet k doporučení či nedoporučení lékaře.
- Klienti se mohou volně pohybovat po SANATORIU a opouštět zařízení podle svých potřeb a přání. V případě nedoporučení lékaře, 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. Dle schopnosti jednotlivých uživatelů přizpůsobujeme formu a obsah informací, uživatelé jednotlivé rizikové situace musí cítit bezpečně a být obeznámeni se všemi možnými riziky.

## 18. ODHLAŠOVÁNÍ POBYTU

- V případě pobytu klienta mimo SANATORIUM nejméně 24 hod. se vrací alikvotní částka dle podmínek uvedených ve *Smlouvě*.

ÚROVEŇ		ČÍSLO DOKUMENTU		
II. ŘÁD	DOMÁCÍ ŘÁD	RAD-03		
		STRANA 13 z 19	VYDÁNÍ Č.	4

## 19. HYGIENA

- Klienti mají povinnost, dle svých schopností a možností, pečovat o svou čistotu, pořádek na pokoji a ve všech prostorách, které užívají. Je potřeba dodržovat základní pravidla hygieny, s ohledem na soužití s dalšími klienty.
- 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.
- Do zařízení dochází pravidelně pedikérka a kadeřnice, v případě zájmu může klient využít těchto služeb mimo SANATORIUM.
- Veškeré znečištěné a použité prádlo se odesílá do prádelny. Ložní prádlo se vyměňuje dle potřeby, nejméně 1x14 dní.
- V případě, nedostatečného množství šatstva a prádla si klienti za pomoci příbuzných, známých nebo pověřeného zaměstnance SANATORIA (sociální pracovník, klíčový pracovník) doplní po dohodě a na vlastní náklady jejich stav.
- Drobné opravy šatstva obstarává švadlena.

## 20. STRAVOVÁNÍ

- Jídlo se podává na jídelnách, eventuálně na pokojích.
- Stravování je zajištěno v souladu se zásadami zdravé výživy vhodné pro naše klienty. Jídelní lístej je zveřejněn na nástěnkách na jednotlivých patrech v psané i obrázkové formě.
- Na přání uživatele a dle doporučení lékaře zajistíme dietní stravu, či alternativní výživu – např. Nutridrink.
- K dispozici jsou na obou budovách SANATORIA zdarma sodobary a na budově V nápojový automat na teplé nápoje za úhradu.
- Uživatelé mají možnost na recepci SANATORIA v přízemí budovy V zakoupit nápoje, cukrovinky, cigarety, apod.
- Pitný režim je zajišťován 24 hodin denně. Klientům jsou k dispozici tyto nápoje: čaj, diabetický čaj, sirupové šťávy. Klientům, kteří potřebují pomoc, podávají nápoje zaměstnanci.

## 21. TELEFONOVÁNÍ

- Klientům je umožněno telefonovat z recepce SANATORIA nebo ze služebního telefonu (sesterna).
- Používání vlastního mobilního telefonu je možné jen v případě, že si ho klient obslouží sám nebo s minimální dopomocí, přístroj musí mít platnou revizi.
- Za případnou ztrátu SANATORIUM neručí.

ÚROVEŇ		ČÍSLO DOKUMENTU		
II. ŘÁD	DOMÁCÍ ŘÁD	RAD-03		
		STRANA 14 z 19	VYDÁNÍ Č.	4

## 22. PŘIJÍMÁNÍ POŠTOVNÍCH ZÁSILEK

- Pro usnadnění styku s poštou v případě doručování poštovních zásilek a plateb pro klienta, zprostředkovaných poštou v jeho prospěch, je dle smlouvy SANATORIUM zmocněno k převzetí poštovních zásilek a převzetí plateb.
- Klient je oprávněn toto zmocnění SANATORIA kdykoliv a s okamžitou účinností odvolat.
- Odesílanou poštu, lze předat sociálnímu pracovníkovi, který ji doručí na poštu.

## 23. 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
- a jiných provozních prostor

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

## 24. KOUŘENÍ

- V SANATORIU je povoleno kouřit pouze na místech k tomu určených,
- Klientům je umožněno pravidelné kouření,

## 25. 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.
- Pokud klient vědomě poškozuje majetek zařízení, uhradí náklady na opravu v plné výši.

- Jakoukoli škodu nebo závadu je třeba nahlásit jakémukoli zaměstnanci zařízení,

Tento dokument je určen pouze pro vnitřní potřebu a má charakter duševního vlastnictví společnosti. Nesmí být předáván jiným právníckým či fyzickým osobám bez souhlasu ředitele společnosti nebo představitele vedení pro jakost.

ÚROVEŇ		ČÍSLO DOKUMENTU		
II. ŘÁD	DOMÁCÍ ŘÁD	RAD-03		
		STRANA 15 z 19	VYDÁNÍ Č.	4

aby mohlo co nejrychleji dojít k jejímu odstranění.

## 26. PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

### 26.1. 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.

### 26.2. Informování klientů o způsobu podávání a vyřizování stížností

- Při jednání se zájemcem o službu (ústně nebo písemně)
- Anonymní schránka na chodbě v každém patře – písemně
- Elektronickým formulářem na webových stránkách SANATORIA – písemně
- Při nespokojenosti klienta – ústně

### 26.3. 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	Ředitelce zdravotní a sociální péče Vrchní sestře Sociálním pracovníkům Každému zaměstnanci, kterému klient důvěřuje
Písemně	Ředitelce zdravotní a sociální péče Vrchní sestře Sociálním pracovníkům Do anonymní schránky pro stížnosti
Telefonicky	Ředitelce zdravotní a sociální péče Vrchní sestře Sociálním pracovníkům
E-mailem	Ředitelce zdravotní a sociální péče Vrchní sestře Sociálním pracovníkům

**Podání stížnosti nesmí být na újmu tomu, kdo ji podal, ani tomu, v jehož**



ÚROVEŇ		ČÍSLO DOKUMENTU		
II. ŘÁD	DOMÁCÍ ŘÁD	RAD-03		
		STRANA 16 z 19	VYDÁNÍ Č.	4

**zájmu byla podána. Z tohoto důvodu má stěžovatel možnost na požádání zůstat v anonymitě. Jméno stěžovatele bude znát pouze osoba, ke které stížnost podal.**

#### **26.4. Vyřizování stížností**

- Osobou oprávněnou vyřizovat stížnosti je ředitelka zdravotní a sociální péče, vrchní sestra a sociální pracovníci.
- Je nepřijatelné, 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.
- Anonymní stížnosti jsou vybírány ze schránky 1x týdně, evidovány a řešeny, pokud to charakter stížnosti umožňuje, je odpověď zveřejněna na nástěnce, či je řešení projednáno s klienty při osobní schůzce.

#### **26.5. Osoby oprávněné účastnit se vyřizování stížností**

- Vyřizování stížností se účastní ředitelka zdravotní a sociální péče, vrchní sestra, sociální pracovníci, pracovníci, kterých se vyřízení stížnosti týká, stěžovatel případně zástupce stěžovatele.

#### **26.6. Evidence stížností**

- Všechny stížnosti jsou evidovány ve formuláři Evidence stížností. Ústní stížnost, kterou přijme zaměstnanec, je povinen předat sociálním pracovníkům nebo vrchní sestře, která jí písemně zpracuje. Stížnosti a související evidence jsou uloženy u sociálních pracovníků.
- 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.



ÚROVEŇ		ČÍSLO DOKUMENTU		
II. ŘÁD	DOMÁCÍ ŘÁD	RAD-03		
		STRANA 17 z 19	VYDÁNÍ Č.	4

### 26.7. Podnět na prošetření postupu při vyřizování stížnosti

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

- **Krizová pomoc**

jméno: Centrum J. J. Pestalozziho, o. p. s.

adresa: Štěpánkova 108, 537 01 Chrudim

telefon: 469 623 899

e-mail: [kc@pestalozzi.cz](mailto:kc@pestalozzi.cz)

- **Farní Charita Chrudim**

jméno: Občanská poradna Chrudim

adresa: Školní náměstí 56, 53701 Chrudim

telefon: 469 319 700, 469 622 953

e-mail: [op.chrudim@tiscali.cz](mailto:op.chrudim@tiscali.cz)

- **Veřejný ochránce práv**

adresa: Údolní 39, 602 00 Brno

telefon: 542 542 888

e-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)

- **Krajský úřad Pardubického kraje**

Jméno: Odbor sociálních věcí

Adresa: Komenského nám. 120

532 11 Pardubice

- **Ministerstvo práce a sociálních věcí**

Jméno: Odbor sociálních věcí – kontrolní oddělení

Adresa: Na poříčním právu 1/376

128 00 Praha 2

ÚROVEŇ		ČÍSLO DOKUMENTU		
II. ŘÁD	DOMÁCÍ ŘÁD	RAD-03		
		STRANA 18 z 19	VYDÁNÍ Č.	4

## 27. OPATŘENÍ PROTI PORUŠOVÁNÍ KÁZNĚ A POŘÁDKU

- Jestliže klient porušuje kázeň a pořádek v zařízení a odpovědným zaměstnancům se nepodařilo sjednat nápravu, vysvětlí mu pověřený pracovník – vrchní sestra nebo sociální pracovník, 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.
- Hrubým porušováním povinností klienta se rozumí:
  - úmyslné ničení a poškození majetku SANATORIA,
  - rušení nočního klidu,
  - opakované omezování osobní svobody a soukromí ostatních uživatelů,
  - opakované nevhodné chování při požití alkoholu.
- 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.

## 28. DALŠÍ ZÁVAZNÁ USTANOVENÍ

- Každý klient má právo na slušné a správné oslovování a určité soukromí. Při volbě ošacení se přihlíží ke vkusu a přání klienta.
- Chování drobného zvířectva v objektu SANATORIA TOPAS je dovoleno pouze po dohodě s ředitelkou nebo sociálními pracovníky.
- U všech klientů i personálu jsou vyžadována pravidla slušného chování k ostatním a dodržování etického kodexu pracovníků SANATORIA.
- Domácí řád je volně přístupný na návštěvní místnosti a na každém patře budovy A i V. K nahlédnutí je uložen v kancelářích sociálních pracovníků, na sesternách a v kanceláři vrchní sestry.

ÚROVEŇ		ČÍSLO DOKUMENTU		
II. ŘÁD	DOMÁCÍ ŘÁD	RAD-03		
		STRANA 19 z 19	VYDÁNÍ Č.	4

## 29. PŘÍLOHY

Číslo	Číslo formuláře	Název formuláře/přílohy	Vydání
1		Alternativní a augmentativní komunikace	5
2	Příloha č. 2 - RAD - 03	Návštěvní řád	2