

ÚROVEŇ		ČÍSLO DOKUMENTU		
II. ŘÁD	DOMÁCÍ ŘÁD	RAD-01		
		STRANA 1 z 20	VYDÁNÍ č.	6

DOMÁCÍ ŘÁD

SANATORIA TOPAS s.r.o.

provozovna Škvorec

	Schválil	Ověřil	Připravil	Výtisk č.:
Podpis				
	MUDr. Alexander Kučera	Bc. Jiřina Volková	Bc. Jiřina Volková Lenka Bejšovcová	
Datum	1. 3. 2018	1. 3. 2018	28. 2. 2018	

ÚROVEŇ		ČÍSLO DOKUMENTU		
II. ŘÁD	DOMÁCÍ ŘÁD	RAD-01		
		STRANA 2 z 20	VYDÁNÍ č.	6

OBSAH

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

ÚROVEŇ		ČÍSLO DOKUMENTU		
II. ŘÁD	DOMÁCÍ ŘÁD	RAD-01		
		STRANA 3 z 20	VYDÁNÍ č.	6

1 ÚČEL

- Domácí řád je závazným dokumentem zařízení, obsahuje zásady pro zajištění klidného, společného soužití klientů a pořádku v SANATORIU TOPAS.
- Domácí řád je závazný pro všechny klienty, návštěvníky a zaměstnance SANATORIA TOPAS.
- Porušováním Domácího řádu ze strany klientů jsou porušována ustanovení Smlouvy o poskytnutí sociální služby a v případě závažného nebo opakovaného porušování, může být tato smlouva ze strany poskytovatele vypovězena.

2 ROZSAH PLATNOSTI

Provozovny	Rozsah platnosti
SANATORIUM TOPAS - Škvorec	Směrnice je závazná
SANATORIUM TOPAS - Seč	Pouze pro informaci
SANATORIUM TOPAS - Holice	Pouze pro informaci
SANATORIUM TOPAS - Vizovice	Pouze pro informaci

Každá provozovna společnosti SANATORIA TOPAS s.r.o. vypracovává Domácí řád respektující specifické podmínky konkrétního zařízení.

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-01		
		STRANA 4 z 20	VYDÁNÍ č.	6

4 ZÁKLADNÍ ÚDAJE, POSLÁNÍ A CÍLE ZAŘÍZENÍ

4.1 Základní údaje a poskytované služby

Název	SANATORIUM TOPAS s.r.o.
Charakter zařízení	Domov se zvláštním režimem
Adresa zařízení	Masarykovo náměstí 112, 250 83 Škvorec
IČ:	48950165
DIČ:	CZ699000838
Telefon	281 980 068-9
Statutární zástupce (ředitel společnosti)	MUDr. Alexander Kučera alexander.kucera@sanatorium-topas.cz
Ředitelka zdravotní a sociální péče	monika.utratilova@sanatorium-topas.cz
Sociální pracovnice	jirina.volkova@sanatorium-topas.cz
Asistentka ředitele	lenka.bejsovcova@sanatorium-topas.cz
Webové stránky	www.sanatorium-topas.cz

4.2 Poskytované služby

Služby dle § 50 a § 52 zákona č. 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-01		
		STRANA 5 z 20	VYDÁNÍ č.	6

4.3 Veřejný závazek

Poslání:

- 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 vlídností a respektováním jedinečnosti každého člověka.

Cíle:

- 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 sociálně terapeutické činnosti

Cílová skupina

- Osoby s chronickým duševním onemocněním.

Jsou to osoby s různým typem organické duševní poruchy, s Alzheimerovou chorobou a různými typy demencí.

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

ÚROVEŇ		ČÍSLO DOKUMENTU		
II. ŘÁD	DOMÁCÍ ŘÁD	RAD-01		
		STRANA 6 z 20	VYDÁNÍ č.	6

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.

Služby poskytujeme v souladu s Listinou základních práv a svobod a Deklarací práv osob s duševním postižením, Evropskou chartou pacientů postižených demencí a těch, kteří o ně pečují – Deklarace Alzheimer Europe, Chartou práv pacientů, Etickým kodexem práv pacientů.

Principem poskytované péče je chovat se podle nejnovějších poznatků medicíny a ošetřovatelství, schopnost dávat najevo city a schopnost empatie.

Služby jsou poskytovány všem klientům naší cílové skupiny bez ohledu na pohlaví, sexuální orientaci, náboženské vyznání, národnost apod.

Respektujeme soukromí klientů. Dodržujeme individuální přístup ke klientům a zachování jejich lidské důstojnosti.

Nabízíme citlivé řešení a pomoc rodinám, které se starají o duševně nemocného člena a jsou v tíživé sociální situaci. Svou činností maximálně podporujeme klienty v soběstačnosti, důstojném způsobu života a společenských kontaktech. V našem zařízení jsme schopni zajistit komplexní péči pro klienty se středním až těžkým typem postižení.

Garantujeme klientům vysokou úroveň poskytovaných sociálních služeb. Od roku 2005 disponujeme funkčním systémem řízení kvality vybudovaným v souladu s požadavky mezinárodní normy ISO 9001, který je pravidelně prověřován rakouskou certifikační společností ÖQS (QualityAustria).

ÚROVEŇ		ČÍSLO DOKUMENTU		
II. ŘÁD	DOMÁCÍ ŘÁD	RAD-01		
		STRANA 7 z 20	VYDÁNÍ č.	6

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, 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, podepisuje smlouvu soudem stanovený opatrovník.

6 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 obdrží klíče od pokoje a šatní skříň.
- Při ubytování uživatele se přihlíží k některým okolnostem (např. příbuzenské poměry: manžel – manželka, druh – družka, matka – syn, sourozenci nebo zdravotnímu stavu). Všechny pokoje jsou vybaveny standardním nábytkem.
- 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 (např. rádia, televizory, holicí strojky, nabíječky k mobilnímu telefonu) je možné používat pouze za předpokladu jejich nezávadnosti a také s přihlédnutím k prostorovým podmínkám pokoje a pokud je klient umí bezpečně používat a není jejich používáním narušováno soužití. Při pořízení elektrického spotřebiče a následně každý rok předloží 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. Vlastní elektrické spotřebiče je třeba vždy nahlásit službu konající sestře.
- Předchozí ustanovení neplatí pro tepelné spotřebiče (např. vařiče, varné konvice, přímotopy) jejichž používání je zakázáno z bezpečnostních důvodů. Manipulovat s otevřeným ohněm je rovněž zakázáno.

ÚROVEŇ		ČÍSLO DOKUMENTU		
II. ŘÁD	DOMÁCÍ ŘÁD	RAD-01		
		STRANA 8 z 20	VYDÁNÍ č.	6

- 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 nebo 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 a psychologem. Lékař pohovorem s rodinou zjišťuje sociální anamnézu a zdravotní stav.
- Požadavky, očekávání a osobní cíle vyjednává sociální pracovnice při jednání s klientem nebo jeho zástupcem a následně se klienta ujímá klíčový pracovník
- Šatstvo (i nově zakoupené) je označováno jménem klienta z důvodu rozlišení na méně viditelných místech.
- Nově donesené věci (osobní prádlo) je předáno pouze sestře konající službu, která zajistí jejich seznam.
- Klient je rámcově proveden po SANATORIU a srozumitelnou formou seznámen s tímto Domácím řádem.
- Seznámení s ostatními obyvateli a ošetřujícím personálem probíhá v postupných krocích v rámci terapií.
- **SANATORIUM neručí za věci klientů.**

7 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:

7:00 – 8:30	Vstávání dle individuální potřeby, ranní hygiena
8:30 – 9:15	Snídaně
9:15 – 10:30	Aktivizační program

ÚROVEŇ		ČÍSLO DOKUMENTU		
II. ŘÁD	DOMÁCÍ ŘÁD	RAD-01		
		STRANA 9 z 20	VYDÁNÍ č.	6

10:30 – 10:45	Přesnídávka
10:45 – 12:00	Aktivizační program
12:00 – 13:00	Oběd
14:00 – 14:30	Odpolední siesta u kávy
14:30 – 15:30	Aktivizační program
15:30 – 16:00	Odpolední svačina
16:00 – 17:30	Aktivizační program
17:30 - 18:30	Večeře
od 18:30	Individuální večerní program, hygiena a ukládání klientů na lůžko
od 21:30	II. večeře (pro diabetiky a klienty s váhovými úbytky)

- ➔ Po ranní hygieně jsou klienti v péči aktivizačních pracovníků, kteří jim zajišťují společnost, péči a celodenní aktivizační programy.
- ➔ Během této péče zdravotní personál zajišťuje medikace, léky, výměnu inkontinenčních pomůcek, doprovází klienty na vyšetření a pomáhá při zvládnutí všech běžných úkonů péče o vlastní osobu.

Noční režim:

- ➔ Vzhledem k bezpečnosti a zdravotnímu stavu našich klientů, není možné, aby klienti sami opustili SANATORIUM. Recepce se uzavírá pro veřejnost v 19:00 hodin. 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.
- ➔ V objektu i mimo objekt SANATORIA je nainstalován kamerový systém, který monitoruje bezprostřední okolí budovy, vstupní halu a chodby.
- ➔ Kamerový systém je v nepřetržitém provozu bez záznamu a slouží především k zajištění bezpečnosti klientů.

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.

ÚROVEŇ		ČÍSLO DOKUMENTU		
II. ŘÁD	DOMÁCÍ ŘÁD	RAD-01		
		STRANA 10 z 20	VYDÁNÍ č.	6

Práce s klienty je zaměřena zejména na:

- **Aktivizační cvičení** – pohybový režim - pravidelná cvičení s klienty s ohledem na jejich možnosti.
- **Nácvik soběstačnosti** - dosažení maximální možné míry samostatnosti a soběstačnosti klienta
- **Ergoterapii** – skupinová práce s klienty vedoucí k zachování soběstačnosti v rámci denních činností a procvičování jemné motoriky atd.
- **Arteterapii** – skupinová práce s klienty, při které se využívá výtvarného projevu.
- **Muzikoterapii** – je součástí relaxace, zpěv a pohyb s hudbou celkově aktivují mozkovou činnost.
- **Reminiscenční terapii** – tato metoda je velice důležitá pro klienty, kteří trpí poruchami krátkodobé paměti, ale velmi dobře si vybavují události dávno minulé.
- **Petterapii** – 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 demencí následovat do jeho vnitřního světa, tento svět akceptovat, pojmenovat a potvrdit.
- **Gardenterapii** - zahradní terapie.
- **Aromaterapii** - smyslová stimulace pomocí různých vůní.
- Uvedené terapie vedou ke zlepšení nebo udržení dovedností, schopností v oblasti fyzické, psychické i sociální.

9 Klíčový pracovník

- Klíčový pracovník je pracovník SANATORIA, jehož úkolem je koordinovat služby poskytované konkrétnímu klientovi. Úkolem klíčového pracovníka je všimnout si právě jeho potřeb a spokojenosti.
- Pokud má klient zájem o stanovení konkrétního zaměstnance jako klíčového pracovníka, je mu, nebrání-li tomu provozní důvody, vyhověno.
- Pokud není klient schopen, nebo si nechce vybrat, určí klíčového pracovníka vrchní sestra podle těchto kritérií:

ÚROVEŇ		ČÍSLO DOKUMENTU		
II. ŘÁD	DOMÁCÍ ŘÁD	RAD-01		
		STRANA 11 z 20	VYDÁNÍ č.	6

- 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 vrchní sestra a sociální pracovnice.

Změna klíčového pracovníka je samozřejmě možná, zejména v případech kdy:

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

Chce-li klient změnit klíčového pracovníka:

- Může oznámit úmysl změnit klíčového pracovníka přímo pracovníkovi a společně s pracovníkem to oznámí vrchní sestře.
- 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.

10 PREVENTIVNÍ A OŠETŘOVATELSKÁ PÉČE

- Léčebně-preventivní péči klientům poskytuje smluvní lékař, který dochází do našeho zařízení.
- Odborná psychiatrická péče je zajišťována týmem vlastních lékařů.
- 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.
- Klientům a jejich rodinám jsou umožněny průběžné konzultace také s psychologem.
- Fyzioterapeutka dochází 2x týdně.

ÚROVEŇ		ČÍSLO DOKUMENTU		
II. ŘÁD	DOMÁCÍ ŘÁD	RAD-01		
		STRANA 12 z 20	VYDÁNÍ č.	6

11 ÚHRADA ZA POBYT

- Způsob úhrady je stanoven ve Smlouvě o poskytnutí služby sociální péče a výše úhrady je stanovena Výměrem úhrad.
- Veškerou evidenci spojenou s realizací úhrad, výplatou důchodů zajišťuje asistentka vedení a účetní.
- Vyúčtování služeb včetně vystavení příslušných dokladů zajišťují účetní.

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 klienti měli vyšší hotovost.
- Veškeré pohyby finančních prostředků jsou prováděny na interních účtech klienta.
- V případě, že si klient nebo jeho opatrovník přeje, pověřit sociální pracovníci k nakupování věcí pro osobní potřebu. Příjmové a výdajové doklady jsou podepisovány klienty a sociální pracovníci nebo přímo účetní.
- Hotovost k úhradě drobných nákupů je možné ponechat v úschově u sociální pracovnice nebo drobné mince do automatu na kávu je možné ponechat v úschově přímo na recepci.

13 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. Zaměstnancům se zakazuje přejímat cenné a jiné věci klientů do soukromé úschovy.
- Uživatel má možnost úschovy občanského průkazu, která může snížit riziko ztráty, poškození.

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.
- Přemístění klienta je často nezbytné při zhoršení zdravotního stavu jednoho z klientů, vzájemné antipatie a nesouladu.

ÚROVEŇ		ČÍSLO DOKUMENTU		
II. ŘÁD	DOMÁCÍ ŘÁD	RAD-01		
		STRANA 13 z 20	VYDÁNÍ č.	6

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 h do 19:00 h. Po 17:00 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, tyto informace budou také zveřejněny na webových stránkách SANATORIA.

16 KONTAKTY MEZI KLIENTY

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

17 POBYT KLIENTA MIMO SANATORIUM

- Klienti mohou pobývat mimo SANATORIUM. U uživatelů, kteří jsou omezeni ve svéprávnosti, 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 pobytu mimo SANATORIUM je vhodné přihlížet k doporučení či nedoporučení lékaře. Je vhodné zvážit, nakolik je pobyt či návštěva 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:

ÚROVEŇ		ČÍSLO DOKUMENTU		
II. ŘÁD	DOMÁCÍ ŘÁD	RAD-01		
		STRANA 14 z 20	VYDÁNÍ č.	6

- 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 ohlásí odchod ze SANATORIA službu konající sestře. Současně sdělí i přibližnou dobu návratu.

18 ODHLAŠOVÁNÍ POBYTU

- V případě pobytu klienta mimo SANATORIUM nejméně 24 hod. se vrací alikvotní částka dle podmínek uvedených ve smlouvě. Den odchodu ze zařízení a den návratu uživatele do SANATORIA nejsou dny jeho pobytu mimo zařízení a nenáleží za ně vratka.

19 HYGIENA

- Hygienu klienti zvládají dle svého zdravotního stavu buď s dohledem, s dopomocí nebo zdravotní personál přebírá péči o hygienu zcela.
- Z bezpečnostních důvodů u koupele bývá personál přítomen. Veškeré znečištěné a použité prádlo se odevzdává do prádelny. Ložní prádlo se vyměňuje denně. Výjimečně lze na přání klienta prádlo doma, avšak za předpokladu, že je zajištěn každodenní odvoz použitého prádlo.
- 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) .

20 STRAVOVÁNÍ

- U klientů trpících Alzheimerovou chorobou a jinými typy demencí zpravidla dochází během onemocnění ke špatné výživě až podvýživě (malnutricii) a velmi často k úbytku svaloviny při zachování tukových zásob, takže malnutrice nemusí být patrná.
- Nedostatek základních živin, vitamínů, minerálních látek a energie vzniká většinou proto, že se nemocný zapomíná najíst, přijímá nedostatečné množství a nevhodně složenou stravu.

ÚROVEŇ		ČÍSLO DOKUMENTU		
II. ŘÁD	DOMÁCÍ ŘÁD	RAD-01		
		STRANA 15 z 20	VYDÁNÍ č.	6

Velice často nedodrží pitný režim, neboť u těchto lidí často chybí pocit žízně. To pak výrazně zhoršuje zdravotní stav a primární psychické onemocnění. Dochází k hubnutí, zvýšené únavě, apatii, depresím, zhoršenému hojení ran, zvyšuje se riziko proleženin atd.

- Dbáme na to, aby strava měla dostatečnou energetickou a biologickou hodnotu a zároveň byla přizpůsobena možnostem stárnoucího organismu.
- Jídelníčky jsou schvalovány nutriční terapeutkou.
- Pokud klient z nějakého důvodu nemá možnost sníst dostatečné množství stravy (zdravotní důvody, odmítání stravy atd.) zařazujeme tzv. sipping, což je popíjení nutričního přípravku.
- Je to kompletní vyvážená tekutá strava. Můžeme tak jen doplňovat běžnou stravu nebo zajistit stravu celodenní.
- 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.

21 TELEFONOVÁNÍ

- Klientům je umožněno telefonovat z recepce SANATORIA. Příchozí hovory jsou přepojeny na jednotlivé společenské místnosti, případně na pokoj klienta. Příchozí hovor může být předán klientovi (přenosný telefon) a hovor je umožněn v soukromí.
- Používání vlastního mobilního telefonu je možné v případě, že si ho klient obslouží sám nebo s minimální dopomocí.
- Za případnou ztrátu SANATORIUM neručí.

22 PŘIJÍMÁNÍ POŠTOVNÍCH ZÁSILEK

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

23 OMEZENÍ VSTUPU DO PROVOZNÍCH PROSTOR

- Klienti mají zakázáno vstupovat do těchto provozních prostor SANATORIA:

ÚROVEŇ		ČÍSLO DOKUMENTU		
II. ŘÁD	DOMÁCÍ ŘÁD	RAD-01		
		STRANA 16 z 20	VYDÁNÍ č.	6

- 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.

24 KOUŘENÍ

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

26 PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

26.1 Pojem stížnost

- Stížností se rozumí ústně nebo písemně vyjádřená nespokojenost s poskytovanou službou, se způsobem jejího poskytování nebo nedodržením poskytované služby, 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.
- Uživatelé služeb mohou kdykoli uplatňovat jakoukoli stížnost na kvalitu a způsob poskytování a dodržování sociálních služeb. Uplatňování stížnosti nesmí být důvodem k negativnímu postoji vůči uživateli, a to i v případě, že stížnost podává jeho zástupce nebo rodinný příslušník.

ÚROVEŇ		ČÍSLO DOKUMENTU		
II. ŘÁD	DOMÁCÍ ŘÁD	RAD-01		
		STRANA 17 z 20	VYDÁNÍ č.	6

26. 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).

26. 3 Podání stížnosti

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

Ústně	Řediteli SANATORIA, ředitelce zdravotní a sociální péče Sociální pracovníci Vrchní sestře
Písemně	Řediteli SANATORIA, ředitelce zdravotní a sociální péče Sociální pracovníci Vrchní sestře Do anonymní schránky pro stížnosti
Telefonicky	Řediteli SANATORIA, ředitelce zdravotní a sociální péče Sociální pracovníci Vrchní sestře
E-mailem	Řediteli SANATORIA, ředitelce zdravotní a sociální péče Sociální pracovníci Vrchní sestře

Podání stížnosti nikdy není 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.

26. 4 Vyřizování stížností

- Osobou oprávněnou vyřizovat stížnosti je ředitel SANATORIA, ředitelka zdravotní a sociální péče sociální pracovnice a vrchní sestra.
- Je nepřípustné, 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.

ÚROVEŇ		ČÍSLO DOKUMENTU		
II. ŘÁD	DOMÁCÍ ŘÁD	RAD-01		
		STRANA 18 z 20	VYDÁNÍ č.	6

- 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.

26. 5 Osoby oprávněné účastnit se vyřizování stížnosti

- Vyřizování stížnosti se účastní ředitel SANATORIA, ředitelka zdravotní a sociální péče, sociální pracovnice, vrchní sestra, 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 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.
- Anonymní stížnosti se nevyřizují, pouze zaznamenávají, takováto stížnost se považuje za námět nebo připomínku, neboť není komu odpovědět.
- Pokud by byla anonymní stížnost velmi závažná, její řešení je zveřejněno na nástěnce zařízení.

26. 7 Podnět na prošetření postupu při vyřizování stížnosti

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

Krajský úřad Středočeského kraje

Odbor sociálních věcí

adresa: Zborovská 81/11, 150 00 Praha 5

telefon: 257 280 889 (111)

e-mail: posta@kr-s.cz

ÚROVEŇ		ČÍSLO DOKUMENTU		
II. ŘÁD	DOMÁCÍ ŘÁD	RAD-01		
		STRANA 19 z 20	VYDÁNÍ č.	6

Asociace občanských poraden.,

adresa: Tachovské náměstí 649/3, 130 00 Praha 3

telefon: 774 529 966

e-mail: aop@obcanskeporadny.cz

Český helsinský výbor

adresa: Štefánikova 216/21, 150 00 Praha 5

email: sekr@helcom.cz

Veřejný ochránce práv:

adresa: Údolní 39, 602 00 Brno

telefon: 542 542 777

e-mail: podatelna@ochrance.cz

Ministerstvo práce a sociálních věcí:

Odbor sociálních věcí - Kontrolní oddělení

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

27 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.
- **Hrubým porušováním povinností klienta se rozumí:**
 - úmyslné ničení a poškození majetku SANATORIA
 - vědomé rušení nočního klidu,
 - opakované omezování osobní svobody a soukromí ostatních uživatelů
 - opakované nadužívání alkoholu, které vede k narušování kolektivního soužití (zjevná

ÚROVEŇ		ČÍSLO DOKUMENTU		
II. ŘÁD	DOMÁCÍ ŘÁD	RAD-01		
		STRANA 20 z 20	VYDÁNÍ č.	6

podnapilost obtěžující klienty i personál, znečišťování prostor zařízení, rušení nočního klidu)

- vědomé slovní napadání jiných klientů, zaměstnanců SANATORIA, návštěv (např. urážky, hádky, zesměšňování, nedůstojná a hanlivá oslovení)
- vědomé fyzické napadení jiných klientů, zaměstnanců SANATORIA, návštěv (za fyzické napadení je považována jakákoli aktivita, která by mohla způsobit jinému bolest nebo zranění)
- obtěžování opakovanými žádostmi o zapůjčení peněz, cigaret a pod.
- vědomé odcizení klientovi, personálu či návštěvě cokoli z jeho majetku

V případě fyzického napadení, v případě podezření na krádež je SANATORIUM oprávněno přivolat Policii ČR.

28 DALŠÍ ZÁVAZNÁ USTANOVENÍ

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

29 PŘÍLOHY

Číslo	Číslo formuláře	Název formuláře / přílohy	Vydání
1.		Alternativní a augmentativní komunikace	4
2.		Návštěvní řád	1