



| | | | | |
|------------|------------|-----------------|-----------|---|
| ÚROVEŇ | | ČÍSLO DOKUMENTU | | |
| II. ŘÁD | DOMÁCÍ ŘÁD | RAD-01 | | |
| | | STRANA 1 z 19 | VYDÁNÍ Č. | 2 |

DOMÁCÍ ŘÁD

| | | | | |
|--------|----------|----------|-----------|------------|
| | Schválil | Ověřil | Připravil | Výtisk č.: |
| Podpis | | | | |
| Datum | 2.9.2011 | 2.9.2011 | 2.9.2011 | |

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. | DOMÁCÍ ŘÁD | RAD-01 | | |
| ŘÁD | | STRANA 2 z 19 | VYDÁNÍ Č. | 2 |

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 | 6 |
| 6. NÁSTUP A UBYTOVÁNÍ KLIENTŮ SANATORIA..... | 6 |
| 7. RÁMCOVÝ REŽIM DNE..... | 8 |
| 8. REŽIMOVÁ TERAPIE A PRÁCE S KLIENTY | 9 |
| 9. KLÍČOVÝ PRACOVNÍK | 10 |
| 10. PREVENTIVNÍ A OŠETŘOVATELSKÁ PÉČE..... | 10 |
| 11. ÚHRADA ZA POBYT..... | 11 |
| 12. HOSPODAŘENÍ S FINANČNÍMI PROSTŘEDKY KLIENTŮ..... | 11 |
| 13. ÚSCHOVA DROBNÝCH CENNÝCH VĚCÍ | 11 |
| 14. PŘEMÍSTĚNÍ KLIENTA NA JINÝ POKOJ..... | 11 |
| 15. KONTAKT S RODINOU A BLÍZKÝMI PŘÁTELI..... | 11 |
| 16. KONTAKTY MEZI KLIENTY..... | 12 |
| 17. POBYT KLIENTA MIMO SANATORIUM..... | 12 |
| 18. ODHLAŠOVÁNÍ POBYTU..... | 13 |
| 19. HYGIENA..... | 13 |
| 20. STRAVOVÁNÍ..... | 13 |
| 21. TELEFONOVÁNÍ..... | 15 |
| 22. PŘIJÍMÁNÍ POŠTOVNÍCH ZÁSILEK..... | 15 |
| 23. OMEZENÍ VSTUPU DO PROVOZNÍCH PROSTOR..... | 15 |
| 24. KOUŘENÍ..... | 15 |
| 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 | 16 |
| 26.3. Podání stížnosti..... | 17 |
| 26.4. Vyřizování stížností..... | 17 |
| 26.5. Osoby oprávněné účastnit se vyřizování stížnosti..... | 17 |
| 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..... | 19 |

| | | | | |
|------------|------------|-----------------|-----------|---|
| ÚROVEŇ | | ČÍSLO DOKUMENTU | | |
| II. ŘÁD | DOMÁCÍ ŘÁD | RAD-01 | | |
| | | STRANA 3 z 19 | VYDÁNÍ Č. | 2 |

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 - Škvorec | Domácí řád je závazný |

3. SOUVISEJÍCÍ DOKUMENTY

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

4. ZÁKLADNÍ ÚDAJE, POSLÁNÍ, CÍLE

4.1. Základní údaje

| | |
|---------------------|---|
| Název | Sanatorium TOPAS, s.r.o. |
| Adresa zařízení | Masarykovo nám.112, 250 83 Škvorec |
| IČ | 48950165 |
| DIČ | CZ699000838 |
| Telefon | 281 980 068 – 069 |
| Ředitel společnosti | MUDr. Alexander Kučera al.kucera@sanatorium-topas.cz |
| Sociální pracovnice | jirina.olivova@sanatorium-topas.cz |
| Asistentka vedení | lenka.bejsovcova@sanatorium-topas.cz |
| Web sanatoria | www.sanatorium-topas.cz |

Obyvatelům zařízení je poskytováno dle § 52 zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách:

- ubytování,
- úklid, praní a drobné opravy ložního a osobního prádla,

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 4 z 19 | VYDÁNÍ Č. | 2 |

- 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

Poslání zařízení:

- Naší cílovou skupinou jsou osoby postižené různými typy organických duševních poruch, zejména pak osoby postižené Alzheimerovou chorobou či ostatními typy demencí. Tyto choroby znemožňují fungování postižených v běžném životě a nemocní jsou tak plně odkázáni na pomoc jiných osob. Právě jim a jejich rodinám, které se o duševně nemocné starají a nejsou schopni nadále situaci zvládat, nabízíme citlivé řešení situace a pomoc.
- Garantujeme klientům vysokou úroveň poskytovaných služeb. Od roku 2005 jsme zavedli systém managementu jakosti v souladu s požadavky mezinárodní ISO 9001:2008.
- Naše zařízení je soukromého charakteru a služby jsou určeny klientům z celé ČR a jsou poskytovány na dobu neurčitou.

Uživatelé – cílová skupina:

Naší cílovou skupinou jsou:

- Osoby s chronickým duševním onemocněním
- Osoby s kombinovaným postižením
- Senioři

Naše služby nejsou určeny:

- Osobám, které netrpí žádnou duševní poruchou

| | | | | |
|------------|------------|-----------------|-----------|---|
| ÚROVEŇ | | ČÍSLO DOKUMENTU | | |
| II. ŘÁD | DOMÁCÍ ŘÁD | RAD-01 | | |
| | | STRANA 5 z 19 | VYDÁNÍ Č. | 2 |

- 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:

- Zajistit individuální přístup ke klientům s ohledem na jejich zdravotní stav, potřeby a přání, včetně rozvíjení jejich schopností a dovedností s možností individuální volby
- Podporovat a rozvíjet přirozené sociální vazby klientů
- Zajistit bezpečné prostředí pro klienty
- Zajistit možnost společenského a kulturního vyžití
- Snaha o vytvoření prostředí připomínajícího spíše domov
- Podpora základních dovedností a návyků při snížené soběstačnosti
- Umožnit klientům využívání vnějších zdrojů, institucí a veřejných služeb.

Zásady zařízení:

- 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.

| | | | | |
|--------|------------|-----------------|-----------|---|
| ÚROVEŇ | | ČÍSLO DOKUMENTU | | |
| II. | DOMÁCÍ ŘÁD | RAD-01 | | |
| ŘÁD | | STRANA 6 z 19 | VYDÁNÍ Č. | 2 |

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 zbaveni způsobilosti k právním úkonům nebo v této způsobilosti částečně omezeni 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 zbaven či omezen ve způsobilosti k právním úkonům, podepisuje tuto smlouvu zákonný zástupce.

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 a 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, varná konvice).
- Vlastní elektrické spotřebiče je možné používat pouze za předpokladu jejich nezávadnosti. 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. Donesení vlastního elektrického spotřebiče je třeba vždy nahlásit sociální pracovníci.
- Klienti mají možnost odebírat soukromě denní tisk a časopisy, které si hradí ze

| | | | | |
|------------|------------|-----------------|-----------|---|
| ÚROVEŇ | | ČÍSLO DOKUMENTU | | |
| II. ŘÁD | DOMÁCÍ ŘÁD | RAD-01 | | |
| | | STRANA 7 z 19 | VYDÁNÍ Č. | 2 |

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 staniční sestra (sestra ve službě), která provede úkony vymezené příjmovým listem a založí ošetřovatelskou dokumentaci klienta. Ošetřující personál pomůže ubytovat klienta.
- Následně je provedena vstupní lékařská prohlídka a založen dekurz a v nejbližší možné době je provedeno vyšetření psychologem. 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 jménem 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-01 | | |
| | | STRANA 8 z 19 | VYDÁNÍ Č. | 2 |

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:

| | |
|---------------|--|
| 6:00 – 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 |
| 17:00 – 17:30 | Večeře |
| 17:30 | Individuální večerní hygiena a ukládání klientů na lůžko |
| 21:00 | II. večeře (pro diabetiky a klienty s váhovými úbytky) |

- Po ranní hygieně jsou klienti v péči terapeutek, které jim zajišťují společnost, péči, ergoterapii a celodenní aktivizační programy.
- Během této péče zdravotní personál zajišťuje medikace, léky, výměnu inkontinentních 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 opustili sanatorium, dveře jsou opatřeny vstupním bezdotykovým systémem, 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.

| | | | | |
|------------|------------|-----------------|-----------|---|
| ÚROVEŇ | | ČÍSLO DOKUMENTU | | |
| II. ŘÁD | DOMÁCÍ ŘÁD | RAD-01 | | |
| | | STRANA 9 z 19 | VYDÁNÍ Č. | 2 |

- V objektu a mimo objekt sanatoria jsou nainstalovány kamerový systém, které monitoruje bezprostřední okolí budovy, vstupní halu, chodby a ergoterapii. Kamerový systém je v nepřetržitém provozu a slouží především k zajištění bezpečnosti klientů.
- V noci jsou každé 2 hodiny pokoje šetrně kontrolovány zdravotnickým personálem z důvodu bezpečí a zdravotního stavu klientů postižených duševní chorobou.

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:

- **Psychoterapie** – působením na klienty se snažíme redukovat nástup pocitů bezmoci a zoufalství nevhodným vyrovnáním se s příznaky nemoci.
- **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 trpícím duševními chorobami sociální kontakty prospívají a stimulují je.
- **Validaci** – znamená člověka postiženého demencí 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.

| | | | | |
|--------|------------|-----------------|-----------|---|
| ÚROVEŇ | | ČÍSLO DOKUMENTU | | |
| II. | DOMÁCÍ ŘÁD | RAD-01 | | |
| ŘÁD | | STRANA 10 z 19 | VYDÁNÍ Č. | 2 |

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.
- Klíčový pracovník je vybrán po dohodě sociální pracovníce a klienta při jeho nástupu. Pokud není klient schopen, nebo si nechce vybrat, určí klíčového pracovníka sociální pracovníce 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 pracovníce.

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 sociální pracovníci.
- Klient může jít přímo za sociální pracovníci, sdělí jí přání změnit klíčového pracovníka a oznámí důvody. Sociální pracovníce 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 případě potřeby se v naléhavých případech volá záchranná služba.
- Rehabilitaci zajišťuje náš fyzioterapeut na základě doporučení lékařů 2 x týdně.
- Klientům jsou umožněny průběžné konzultace také s psychologem.

| | | | | |
|------------|------------|-----------------|-----------|---|
| ÚROVEŇ | | ČÍSLO DOKUMENTU | | |
| II. ŘÁD | DOMÁCÍ ŘÁD | RAD-01 | | |
| | | STRANA 11 z 19 | VYDÁNÍ Č. | 2 |

- Pokud si klient (nebo jeho zákonný zástupce) zvolí jiného ošetřujícího lékaře, zařizuje si návštěvy u tohoto lékaře sám nebo prostřednictvím rodiny.

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 asistentka vedení.
- 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.

13. ÚSCHOVA DROBNÝCH CENNÝCH VĚCÍ

- Cenné drobné předměty je možno uložit v trezoru sanatoria. Uložení je zapsáno ošetřujícím personálem (příjmový list, dekurz, sešit). Zaměstnancům se zakazuje přejímat cenné a jiné věci klientů do soukromé úschovy.

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.,



| ÚROVEŇ | | ČÍSLO DOKUMENTU | | |
|------------|------------|-----------------|-----------|---|
| II. ŘÁD | DOMÁCÍ ŘÁD | RAD-01 | | |
| | | STRANA 12 z 19 | VYDÁNÍ Č. | 2 |

pozdní návraty klientů z návštěv jsou umožněny do 19,00 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.
- Návštěva je umožněna všem členům rodiny, přátelům, známým, pokud si rodina nebo opatrovník nepřeje jinak. Toto přání akceptujeme pouze v písemné formě.
- 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.

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 zbaveni (omezení) způsobilosti k právním úkonům, je o této skutečnosti opatrovník včas informován.
- Pobyť klienta mimo sanatorium je posuzován individuálně podle zdravotního stavu klienta. Téměř ve všech případech je nutný 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 a jeho rodinu.
- Klienti se mohou volně pohybovat po sanatoriu 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.

| | | | | |
|------------|------------|-----------------|-----------|---|
| ÚROVEŇ | | ČÍSLO DOKUMENTU | | |
| II. ŘÁD | DOMÁCÍ ŘÁD | RAD-01 | | |
| | | STRANA 13 z 19 | VYDÁNÍ Č. | 2 |

- **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. Dle schopnosti jednotlivých uživatelů přizpůsobujeme formu a obsah informací, uživatelé jednotlivé rizikové situace musí cítit bezpečně a být obeznámeni se všemi možnými riziky. Přijatelná 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.

18. ODHLAŠOVÁNÍ POBYTU

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

19. 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 rodiny prát doma, avšak za předpokladu, že si jej vozí denně a použité prádlo se u nás nehromadí.
- V případě, nedostatečného množství šatstva a prádla si klienti za pomoci příbuzných, známých nebo pověřeného zaměstnance sanatoria (sociální pracovnice, klíčový pracovník) doplní po dohodě a na vlastní náklady jejich stav.

20. 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:



| ÚROVEŇ | | ČÍSLO DOKUMENTU | | |
|------------|------------|-----------------|-----------|---|
| II. ŘÁD | DOMÁCÍ ŘÁD | RAD-01 | | |
| | | STRANA 14 z 19 | VYDÁNÍ Č. | 2 |

- Tekutin (snížený pocit žízně, proto je nutné zavodňovat, střídat nápoje a zavodňovat organismus)
- Tuků (nenasycené kyseliny, rostlinné) - 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 (krůta, vepřová kýta a kuře)
- 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.



| | | | | |
|------------|------------|-----------------|-----------|---|
| ÚROVEŇ | | ČÍSLO DOKUMENTU | | |
| II. ŘÁD | DOMÁCÍ ŘÁD | RAD-01 | | |
| | | STRANA 15 z 19 | VYDÁNÍ Č. | 2 |

21. 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 jen 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, je 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:

- 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 na místech k tomu určených,
- Imobilním klientům je umožněno pravidelné kouření,
- V budově na pokojích je přísný zákaz kouření.

| | | | | |
|------------|------------|-----------------|-----------|---|
| ÚROVEŇ | | ČÍSLO DOKUMENTU | | |
| II. ŘÁD | DOMÁCÍ ŘÁD | RAD-01 | | |
| | | STRANA 16 z 19 | VYDÁNÍ Č. | 2 |

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 škoda zaviněně více uživatelů, odpovídají za ni podle své účasti.
- Další postup je řešen dle zákona č. 40/1964 Sb., Občanský zákoník, v platném znění.

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 zařízení – písemně
- Elektronickým formulářem na webových stránkách sanatoria – písemně
- Při nespokojenosti klienta – ústně

| | | | | |
|------------|------------|-----------------|-----------|---|
| ÚROVEŇ | | ČÍSLO DOKUMENTU | | |
| II. ŘÁD | DOMÁCÍ ŘÁD | RAD-01 | | |
| | | STRANA 17 z 19 | VYDÁNÍ Č. | 2 |

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 | Řediteli sanatoria Sociální pracovníci |
| Písemně | Řediteli sanatoria Sociální pracovníci Do anonymní schránky pro stížnosti |
| Telefonicky | Řediteli sanatoria Sociální pracovníci |
| E-mailem | Řediteli sanatoria Sociální pracovníci |

- **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.**

26.4. Vyřizování stížností

- Osobou oprávněnou vyřizovat stížnosti je ředitel sanatoria a sociální pracovníce.
- 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.

26.5. Osoby oprávněné účastnit se vyřizování stížnosti

- Vyřizování stížnosti se účastní ředitel sanatoria, sociální pracovníce, pracovníci,

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-01 | | |
| | | STRANA 18 z 19 | VYDÁNÍ Č. | 2 |

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 pracovníci, která jí písemně zpracuje. Stížnosti a související evidence jsou uloženy u sociální pracovníce.
- 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.

26.7. Podnět na prošetření postupu při vyřizování stížností

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

- **Městský úřad Brandýs nad Labem – St. Boleslav**

jméno: Sociální odbor
adresa: Náměstí republiky 3 /4, 110 00 Praha 1
telefon: 221 621 511
e-mail: jana.arazimova@mesto.brandysnl.cz

- **Občanská poradna:**

jméno: Asociace občanských poraden
adresa: Tachovské náměstí, 130 00 Praha 3
telefon: 774 529 966
e-mail: aop@obcanskeporadny.cz

- **Veřejný ochránce práv:**

adresa: Údolní 39, 602 00 Brno
telefon: 542 542 777
e-mail: podatelna@ochrance.cz

| ÚROVEŇ | | ČÍSLO DOKUMENTU | | |
|------------|------------|-----------------|-----------|---|
| II. ŘÁD | DOMÁCÍ ŘÁD | RAD-01 | | |
| | | STRANA 19 z 19 | VYDÁNÍ Č. | 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,
 - 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.

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.
- U všech klientů i personálu jsou vyžadována pravidla slušného chování k ostatním a dodržování etického kodexu pracovníků sanatoria.
- Chování drobného zvířectva v objektu sanatoria je dovoleno pouze po dohodě s ředitelem sanatoria nebo sociální pracovnící.