

ÚROVEŇ		ČÍSLO DOKUMENTU		
II. ŘÁD	DOMÁCÍ ŘÁD	RAD-05		
		STRANA 1 z 21	VYDÁNÍ Č.	6

DOMÁCÍ ŘÁD

SANATORIA TOPAS s.r.o.

provozovna Holice

	Schválil	Ověřil	Připravil	Výtisk č.:
Podpis				
	MUDr. Alexander Kučera	Bc. Jiřina Volková	Alena Holoušová Aneta Ungrádová, DiS. Kristýna Venclová, DiS.	
Datum	3.12.2018	30.11.2018	28. 11. 2018	

ÚROVEŇ		ČÍSLO DOKUMENTU		
II.	DOMÁCÍ ŘÁD	RAD-05		
ŘÁD		STRANA 2 z 21	VYDÁNÍ Č.	6

Obsah

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

ÚROVEŇ		ČÍSLO DOKUMENTU		
II. ŘÁD	DOMÁCÍ ŘÁD	RAD-05		
		STRANA 3 z 21	VYDÁNÍ Č.	6

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, společenského soužití a pořádku v SANATORIU TOPAS.
- Domácí řád je závazný pro všechny klienty, návštěvníky a zaměstnance SANATORIA TOPAS.

2 ROZSAH PLATNOSTI

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

3 SOUVISEJÍCÍ DOKUMENTY

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

ÚROVEŇ		ČÍSLO DOKUMENTU		
II. ŘÁD	DOMÁCÍ ŘÁD	RAD-05		
		STRANA 4 z 21	VYDÁNÍ Č.	6

4 ZÁKLADNÍ ÚDAJE, POSLÁNÍ, CÍLE

4.1 Základní údaje

Název	SANATORIUM TOPAS s.r.o.
Adresa zařízení	Husova 771, Holice 534 01
IČ	48950165
DIČ	CZ699000838
Telefon	281 980 068 – 069
Ředitel společnosti	MUDr. Alexander Kučera al.kucera@sanatorium-topas.cz
Ředitelka zdravotní a sociální péče	Monika Utratilová monika.utratilova@sanatorium-topas.cz
Vrchní sestra	Alena Holoušová alena.holousova@sanatorium-topas.cz
Sociální pracovnice	aneta.ungradova@sanatorium-topas.cz kristyna.venclova@sanatorium-topas.cz
Web SANATORIA Facebook Sanatoria	www.sanatorium-topas.cz http://www.facebook.com/SanatoriumTopasHolicel/

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

- ubytování
- stravování
- úklid, praní a drobné opravy ložního a osobního prádla
- zajištění celodenní stravy
- pomoc při zvládnutí 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

ÚROVEŇ		ČÍSLO DOKUMENTU		
II. ŘÁD	DOMÁCÍ ŘÁD	RAD-05		
		STRANA 5 z 21	VYDÁNÍ Č.	6

- aktivizační činnosti
- pomoc při uplatnění práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

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

4.2 VEŘEJNÝ ZÁVAZEK

Veřejný závazek umožňuje klientům, zaměstnancům a široké veřejnosti orientovat se v poskytovaných službách SANATORIA. Veřejný závazek obsahuje definované:

- Poslání služby
- Cíle služby
- Okruh osob, kterým je služba určena
- Zásady

Společně pak vytváří 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.

Cílem naší služby je:

- zabezpečit klientům základní životní potřeby v oblastech stravování a bydlení
- zajistit tělesný komfort klienta
- podporovat klienty v udržování osobních kontaktů s okolím
- zajistit klientům pomoc s vyřízením osobních záležitostí

ÚROVEŇ		ČÍSLO DOKUMENTU		
II. ŘÁD	DOMÁCÍ ŘÁD	RAD-05		
		STRANA 6 z 21	VYDÁNÍ Č.	6

Okruh osob, kterým je služba určena – cílová skupina

- osobám s chronickým duševním onemocněním (s různými typy organické duševní poruchy, s Alzheimerovou chorobou a různými typy demencí), jejichž situace vyžaduje pomoc jiné osoby

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 s akutním infekčním a parazitárním onemocněním (Vyhláška č. 306/2012 Sb.)
- osobám závislým na alkoholu a návykových látkách v akutní fázi

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

ÚROVEŇ		ČÍSLO DOKUMENTU		
II. ŘÁD	DOMÁCÍ ŘÁD	RAD-05		
		STRANA 7 z 21	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, čas jejího poskytování. Ujednání o dodržování vnitřních pravidel stanovených poskytovatelem sociálních služeb, výpovědní důvody, výpovědní lhůty a dobu platnosti smlouvy.
- Jakákoliv změna ve smlouvě či odstoupení od ní musí být provedena písemnou formou. Klienti, kteří jsou soudem omezeni k určitým právním úkonům 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 k určitým právním úkonům, podepisuje tuto smlouvu zákonný zástupce.

6 NÁSTUP A UBYTOVÁNÍ KLIENTŮ SANATORIA

- Nástup klienta je možný na základě oboustranně podepsané smlouvy v dopoledních hodinách. (Doporučený nástup do zařízení je mezi 9:00 – 10:00 hodinou).
- 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 zdravotnímu stavu). Všechny pokoje jsou vybaveny standardním nábytkem (šatní skříň, noční stolek, lůžko).
- Klienti si mohou po dohodě se zařízením a se spolubydlícím dovybavit pokoj vlastními drobnými předměty nebo drobným nábytkem, které mu budou

ÚROVEŇ		ČÍSLO DOKUMENTU		
II. ŘÁD	DOMÁCÍ ŘÁD	RAD-05		
		STRANA 8 z 21	VYDÁNÍ Č.	6

zpříjemňovat prostředí v SANATORIU a také svými elektrickými spotřebiči (televizor, rádio, lampička).

- Vlastní elektrické spotřebiče je možné používat pouze za předpokladu jejich nezávadnosti. Při pořízení elektrického spotřebiče a následně každý druhý 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 recepční, která zajistí revizi.
- Veškeré osobní věci je potřeba nahlásit službu konajícímu personálu, který věci označí a zapíše do seznamu.
- 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 klienta odpovídá sociální pracovnice. Klienta se následně ujímá staniční sestra/bratr, která/ý provede zdravotnický příjem a založí ošetrovatelskou dokumentaci klienta, pohovorem s rodinou zajišťuje sociální anamnézu a zdravotní stav.
- Ošetřující personál pomůže ubytovat klienta, zapíše veškeré cennosti (šperky, hodinky, mobilní telefony, apod.) do příslušného formuláře (seznam osobního prádla). Pokud si bude klient přát, je možno uschovat tyto věci v trezoru SANATORIA. Vyšší finanční hotovost je možné převést na osobní účet klienta.
- Šatstvo je označováno jménem klienta z důvodu rozlišení na méně nápadných místech. Nově přinesené šatstvo se zanechává nejprve na recepci k řádnému označení, poté je uloženo do skříně klienta.
- Veškeré doklady (občanský průkaz, zdravotní průkaz pojištěnce, apod.) je

ÚROVEŇ		ČÍSLO DOKUMENTU		
II. ŘÁD	DOMÁCÍ ŘÁD	RAD-05		
		STRANA 9 z 21	VYDÁNÍ Č.	6

doporučeno uložit na sesternu, kde jsou doklady uzamčeny. Na vlastní žádost klienta jsou kdykoliv doklady vydány.

- Následně je provedena vstupní lékařská prohlídka a založen dekurz a v nejbližší možné době je provedeno vyšetření psychiatrem.
- V den příjmu je určen klíčový pracovník, který zjišťuje požadavky, očekávání a osobní cíle klienta, které jsou rozpracovány detailně v Individuálním plánu.
- Klient je rámcově proveden po SANATORIU a srozumitelnou formou seznámen s domácím a návštěvním řádem.
- Seznámení s ostatními obyvateli a ošetřujícím personálem probíhá v postupných krocích v rámci adaptačního procesu.
- SANATORIUM neručí za věci klientů.

7 RÁMCOVÝ REŽIM DNE

Denní režim:

6:00 – 7:45	Vstávání dle individuální potřeby, ranní hygiena
8:00 – 9:00	Snídaně
9:00 – 11:30	Aktivizační program, koupání dle individuálních potřeb klientů
11:30 – 12:30	Oběd
12:30 – 13:30	Polední klid s volným režimem
13:30 – 15:00	Aktivizační program, koupání dle individuálních potřeb klientů
15:00 – 15:30	Odpolední svačina
17:30 – 18:30	Večeře
18:30 -	Individuální večerní hygiena a ukládání klientů na lůžko
21:00	II. večeře (pro diabetiky a klienty s váhovými úbytky)

ÚROVEŇ		ČÍSLO DOKUMENTU		
II. ŘÁD	DOMÁCÍ ŘÁD	RAD-05		
		STRANA 10 z 21	VYDÁNÍ Č.	6

- Péče je poskytována zdravotním personálem, ošetrovatelským personálem, 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, není možné, aby svévolně bez vědomí personálu klienti opustili SANATORIUM. Recepce se uzavírá pro veřejnost v 19:00 hodin, 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.

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:

- **Fyzioterapii:** 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, apod.
- **Canisterapii:** využívání zvířat má blahodárný vliv na zmírnění pocitů osamělosti a společenské izolace.
- **Muzikoterapii:** je součástí relaxace, zpěv a pohyb s hudbou celkově aktivují mozkovou činnost.
- **Zahradní terapii:** skupinová práce s klienty, při které se využívá pobytu v přírodě.
- **Sociální trénink:** klientům trpícími duševními chorobami sociální kontakty prospívají a stimulují je.

ÚROVEŇ		ČÍSLO DOKUMENTU		
II. ŘÁD	DOMÁCÍ ŘÁD	RAD-05		
		STRANA 11 z 21	VYDÁNÍ Č.	6

- **Validaci:** následování člověka postiženého demencemi do jeho vnitřního světa, tento svět akceptovat, pojmenovat a potvrdit.
- **Bohoslužby:** klienti mohou dle svého přání navštěvovat bohoslužby v SANATORIU.

9 KLÍČOVÝ PRACOVNÍK

- Klíčovým pracovníkem je zaměstnanec SANATORIA, který je na základě zákona o sociálních službách určen každému uživateli pro individuální plánování průběhu sociální služby a pro hodnocení naplňování cílů.
- O systému klíčových pracovníků a jejich výběru informuje klienta a rodinné příslušníky při přijetí sociální pracovnice.

Změna klíčového pracovníka

- Ke změně klíčového pracovníka může dojít v případě přání klienta, vyjímečně na přání klíčového pracovníka nebo z provozních důvodů.

10 PREVENTIVNÍ A OŠETŘOVATELSKÁ PÉČE

- Léčebně preventivní ošetrovatelskou péčí klientům poskytuje minimálně 2x v týdnu smluvní lékař, který dochází do našeho zařízení. Pokud si klient nebo jeho zákonný zástupce zvolí jiného ošetřujícího lékaře, zařizuje si návštěvy u tohoto lékaře sám nebo prostřednictvím rodiny.
- Odborná psychiatrická péče je zajišťována externím lékařem, který dochází do našeho zařízení 1x v týdnu.
- Odborná vyšetření jsou prováděna na doporučení lékaře v daném zdravotnickém zařízení, vždy v doprovodu ošetřujícího personálu.
- V naléhavých případech je volána RZP.

ÚROVEŇ		ČÍSLO DOKUMENTU		
II. ŘÁD	DOMÁCÍ ŘÁD	RAD-05		
		STRANA 12 z 21	VYDÁNÍ Č.	6

11 ÚHRADA ZA POBYT

- Výše a způsob úhrady je stanoven ve Smlouvě o poskytnutí služby sociální péče.
- Veškerou evidenci spojenou s realizací úhrad, výplatou důchodů, zajišťuje sociální pracovnice.
- 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 při určitých právních úkonech), nedoporučujeme, aby u sebe klienti měli vyšší finanční hotovost. Finanční hotovost si může klient uložit na recepci SANATORIA.
- Veškeré pohyby finančních prostředků jsou prováděny na interních účtech klienta.

13 ÚSCHOVA DROBNÝCH VĚCÍ

- Cenné drobné předměty je možné uložit do trezoru SANATORIA. Uložení a evidence je zapsána sociální pracovníci do karty klienta v programu Cygnus 2.
- Cennosti jsou uloženy v trezoru SANATORIA a vydány na žádost klienta či opatrovníka oproti podpisu.
- Klient má právo o své cenné osobní věci pečovat sám. Pokud se tak rozhodne, nepřebírá SANATORIUM žádnou zodpovědnost za jakoukoliv případnou újmu či ztrátu.
- Zaměstnancům se zakazuje přijímat cenné a jiné věci klientů do soukromé úschovy.

ÚROVEŇ		ČÍSLO DOKUMENTU		
II. ŘÁD	DOMÁCÍ ŘÁD	RAD-05		
		STRANA 13 z 21	VYDÁNÍ Č.	6

14 PŘEMÍSTĚNÍ KLIENTA NA JINÝ POKOJ

- Na žádost klienta lze provést jeho přemístění na jiný pokoj, pokud to kapacitní a provozní podmínky umožní.
- SANATORIUM si vyhrazuje právo v odůvodněných případech a po předchozím projednání s klientem, ho přestěhovat 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 19:00 hodin. Po 17:00 hodině se při návštěvě využívají společenské prostory z důvodu soukromí ostatních klientů na pokoji.
- Po domluvě je možná návštěva kdykoliv.
- Do prostor SANATORIA mají zákaz vstupu osoby pod vlivem alkoholu, nebo omamných a psychotropních látek.
- Návštěvy dětí bez ohledu na věk jsou v našem SANATORIU vítány. Rovněž je vstup umožněn drobným domácím mazlíčkům, za které v plném rozsahu zodpovídá jejich majitel.
- V případě vyhlášení omezení návštěv z důvodu karantény nařízené KHS, bude vydáno informační oznámení (na bráně, vstupních dveřích, webových stránkách Sanatoria).
- Na nástěnce v prvním patře je vyvěšen návštěvní řád, který je přílohou Domácího řádu.
- Všechny návštěvy mají povinnost hlásit na recepci svůj příchod a odchod.

16 KONTAKT MEZI KLIENTY

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

ÚROVEŇ		ČÍSLO DOKUMENTU		
II. ŘÁD	DOMÁCÍ ŘÁD	RAD-05		
		STRANA 14 z 21	VYDÁNÍ Č.	6

17 POBYT KLIENTA MIMO SANATORIUM

- Klienti mohou pobývat mimo SANATORIUM. U klientů, kteří jsou omezeni k určitým právním úkonům, je o této skutečnosti opatrovník předem informován.
- Pobyť klienta mimo SANATORIUM je posuzován individuálně podle zdravotního stavu.
- V případě opuštění je vhodné přihlížet k doporučení lékaře.
- Klienti se mohou volně pohybovat po budově či areálu SANATORIA a opouštět zařízení dle 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 jednotlivých informací. Uživatel musí být obeznámen se všemi možnými riziky.

18 ODHLAŠOVÁNÍ POBYTU

- V případě pobytu klienta mimo SANATORIUM po dobu nejméně 24 hodin, se vrací adekvátní částka dle podmínek uvedených ve smlouvě.

19 HYGIENA

- Hygienu klienti zvládají dle svého zdravotního stavu buď s dohledem, s dopomocí nebo ji zdravotní personál přebírá zcela. Z bezpečnostních důvodů je u koupele vždy přítomen personál.
- V zařízení je pedikérka a kadeřnice, v případě zájmu může klient využít těchto

ÚROVEŇ		ČÍSLO DOKUMENTU		
II. ŘÁD	DOMÁCÍ ŘÁD	RAD-05		
		STRANA 15 z 21	VYDÁNÍ Č.	6

služeb mimo SANATORIUM.

- Veškeré znečištěné a použité prádlo se odesílá do prádelny. Ložní prádlo se vyměňuje dle potřeby, nejméně 1x za týden.
- 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

- SANATORIUM zajišťuje klientům celodenní stravování formou snídaně, přesnídávky, oběda, svačiny a večeře. Klientům s diabetickou dietou je podávána druhá večeře.
- Strava je svým složením, množstvím a úpravou přizpůsobena věku a zdravotnímu stavu klientů.
- Klientům, kteří nepřijímají běžnou stravu poskytujeme alternativní výživu pomocí nutričních přípravků.
- Jídla se klientům podávají v hlavní jídelně nebo v jídelnách na jednotlivých patrech. V případě nemoci a snížené pohyblivosti klientů je podávána strava přímo na pokoj.
- Pitný režim je zajišťován 24 hodin denně. Klientům jsou k dispozici tyto nápoje: káva, čaj, sirupová štáva. Na jednotlivých patrech jsou umístěné sodobary, které mohou klienti využívat zdarma. Na pitný režim u klientů, kteří potřebují pomoc, dohlíží personál přímé péče.
- Na recepci SANATORIA si mohou klienti zakoupit (bagety, sendviče, nápoje a různé pochutiny).

21 TELEFONOVÁNÍ

- Klientům je umožněno telefonovat z recepce SANATORIA či služebního telefonu (sesterna).
- Používání vlastního mobilního telefonu je možné v případě, že si ho klient obslouží sám nebo s minimální dopomocí.

ÚROVEŇ		ČÍSLO DOKUMENTU		
II. ŘÁD	DOMÁCÍ ŘÁD	RAD-05		
		STRANA 16 z 21	VYDÁNÍ Č.	6

- 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 SANATORIUM zmocněno k převzetí poštovních zásilek a převzetí plateb.
- Klient je oprávněn toto zmocnění SANATORIA kdykoliv s okamžitou účinností odvolat.
- Odesílanou poštu, lze předat sociální pracovníci nebo recepční, kteří ji předají pracovníci pošty.

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 v 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 znedbalosti způsobí na majetku

ÚROVEŇ		ČÍSLO DOKUMENTU		
II. ŘÁD	DOMÁCÍ ŘÁD	RAD-05		
		STRANA 17 z 21	VYDÁNÍ Č.	6

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 poškozujee majetek zařízení, uhradí náklady na opravu v plné výši.
- Jakoukoli škodu nebo závadu je třeba nahlásit na recepci zařízení, aby mohlo dojít, co nejrychleji 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 a možnost, jak trvale zlepšovat naše služby.

26.2 Informování o způsobu podávání a vyřizování stížností

- Při jednání se zájemcem o službu - ústně nebo písemně
- Anonymní schránka na chodbě (1. a 2. patro) – písemně
- Elektronický formulářem na webových stránkách SANATORIA - písemně
- Při nespokojenosti klienta – ústně, písemně

ÚROVEŇ		ČÍSLO DOKUMENTU		
II. ŘÁD	DOMÁCÍ ŘÁD	RAD-05		
		STRANA 18 z 21	VYDÁNÍ Č.	6

26.3 Podání stížnosti

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

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

Podání stížnosti nesmí být újmou 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, které stížnost podal.

26.4 Vyřizování stížností

- Osobou oprávněnou vyřizovat stížnosti je ředitelka zdravotní a sociální péče, vrchní sestra a sociální pracovníci.
- Je nepřípustné, aby vyřízením stížnosti byl pověřen pracovník, proti kterému stížnost směřuje, nebo pracovník jemu podřízený.
- Stížnosti jsou vyřizovány bez zbytečných průtahů ve lhůtě, která není delší než 28 dní.

ÚROVEŇ		ČÍSLO DOKUMENTU		
II. ŘÁD	DOMÁCÍ ŘÁD	RAD-05		
		STRANA 19 z 21	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 ředitelka zdravotní a sociální péče, vrchní sestra, sociální pracovnice, 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 nebo vrchní sestře, která jí písemně zpracuje. Stížnosti a související evidence jsou uloženy u sociální pracovnice.
- Agenda stížností je pravidelně analyzována (nejméně 1x 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 stížnosti

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

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

Adresa: Komenského náměstí 125, 532 12 Pardubice

ÚROVEŇ		ČÍSLO DOKUMENTU		
II. ŘÁD	DOMÁCÍ ŘÁD	RAD-05		
		STRANA 20 z 21	VYDÁNÍ Č.	6

telefon: 466 026 111

e-mail: posta@pardubickykraj.cz

- **Občanská poradna Pardubice o.s.,**

Adresa: 7. listopadu 237

telefon: 466 989 574

e-mail: op.pce@seznam.cz

- **Veřejný ochránce práv**

Adresa: Údolní 39, 602 00 Brno

telefon: 542 542 777

e-mail: podatelna@ochrance.cz

- **Ministerstvo práce sociálních věcí (Odbor sociálních věcí – Kontrolní oddělení)**

Adresa: Na poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2

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, 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 ředitelka zdravotní a sociální péče rozhodnout o ukončení poskytované služby.
- Hrubým porušováním povinností klienta se rozumí:

ÚROVEŇ		ČÍSLO DOKUMENTU		
II. ŘÁD	DOMÁCÍ ŘÁD	RAD-05		
		STRANA 21 z 21	VYDÁNÍ Č.	6

- 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

- Chování drobného zvířectva v objektu SANATORIA je dovoleno pouze po dohodě s ředitelkou zdravotní a sociální péče nebo sociálními pracovníci.
- Domácí řád je umístěn ve vestibulu v prvním patře u recepce, v kanceláři sociálních pracovníků a na webových stránkách SANATORIA TOPAS.

29 PŘÍLOHY

Číslo	Číslo formuláře	Název formuláře/přílohy	Vydání
	Příloha č. 1	Alternativní a augmentativní komunikace	3
	Příloha č. 2	Návštěvní řád	2