

ÚROVEŇ		ČÍSLO DOKUMENTU		
II. ŘÁD	DOMÁCÍ ŘÁD	RAD-07		
		STRANA 1 z 20	VYDÁNÍ Č.	4

DOMÁCÍ ŘÁD

SANATORIA TOPAS s.r.o.

provozovna Vizovice

	Schválil	Ověřil	Připravil	Výtisk č.:
Podpis				
	MUDr. Alexander Kučera	Bc. Jiřina Volková	Mgr. Pavla Nevjelíková	
Datum	1.4.2018	27.3.2018	26.3.2018	

ÚROVEŇ		ČÍSLO DOKUMENTU		
II. ŘÁD	DOMÁCÍ ŘÁD	RAD-07		
		STRANA 2 z 20	VYDÁNÍ Č.	4

OBSAH

1 ÚČEL.....	3
2 ROZSAH PLATNOSTI	3
3 SOUVISEJÍCÍ DOKUMENTY.....	3
4 ZÁKLADNÍ ÚDAJE, POSLÁNÍ, CÍLE.....	4
4.1 Základní údaje.....	4
4.2 Veřejný závazek.....	5
5 SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY.....	7
6 NÁSTUP A UBYTOVÁNÍ KLIENTŮ SANATORIA.....	7
7 RÁMCOVÝ REŽIM DNE.....	9
8 REŽIMOVÁ TERAPIE A PRÁCE S KLIENTY	10
9 INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ A 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.....	16
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.....	17
26.1 Pojem stížnost.....	17
26.2 Informování klientů o způsobu podávání a vyřizování stížností	17
26.3 Podání stížnosti.....	17
26.4 Vyřizování stížností.....	18
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-07		
		STRANA 3 z 20	VYDÁNÍ Č.	4

1 ÚČEL

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

2 ROZSAH PLATNOSTI

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

3 SOUVISEJÍCÍ DOKUMENTY

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

ÚROVEŇ		ČÍSLO DOKUMENTU		
II. ŘÁD	DOMÁCÍ ŘÁD	RAD-07		
		STRANA 4 z 20	VYDÁNÍ Č.	4

4 ZÁKLADNÍ ÚDAJE, POSLÁNÍ, CÍLE

4.1 Základní údaje

Název	SANATORIUM TOPAS s.r.o.
Adresa zařízení	Chrastěšovská 862, 763 12 Vizovice
IČ	48950165
DIČ	CZ699000838
Telefon	577544912
Ředitel společnosti	MUDr. Alexander Kučera al.kucera@sanatorium-topas.cz
Sociální pracovnice	pavla.nevjelikova@sanatorium-topas.cz veronika.hunkova@sanatorium-topas.cz
Web SANATORIA	www.sanatorium-topas.cz

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

- ubytování,
- úklid, praní a drobné opravy ložního a osobního prádla,
- zajištění celodenní stravy,
- pomoc při 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,
- 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-07		
		STRANA 5 z 20	VYDÁNÍ Č.	4

4.2 Veřejný závazek

Veřejný závazek umožňuje klientům, zaměstnancům a široké veřejnosti orientovat se v poskytovaných službách SANATORIA TOPAS s.r.o.

Veřejný závazek utváří systém základních hodnot a kultury v našem zařízení.

Poslání zařízení:

- Posláním našeho Domova se zvláštním režimem je vytvářet prostředí, umožňující uživatelům s nízkou mírou soběstačnosti, se ztrátou paměťových a orientačních schopností důstojné prožívání života a poskytovat nepřetržitou, odbornou sociální, zdravotní a ošetrovatelskou péči s respektováním jedinečnosti každého člověka.
- 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
(Cílovou skupinou jsou osoby s různým typem organické duševní poruchy, s Alzheimerovou chorobou a různými typy demencí).

Okruh osob, kterým není služba určena:

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

ÚROVEŇ		ČÍSLO DOKUMENTU		
II. ŘÁD	DOMÁCÍ ŘÁD	RAD-07		
		STRANA 6 z 20	VYDÁNÍ Č.	4

Cíle naší služby:

- 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

Zásady zařízení

- úcta k člověku a zachování lidské důstojnosti
- individuální přístup, nestrannost a tolerance
- vybudování vzájemné důvěry
- respektování svobodné vůle klienta
- respektování soukromí a ochrana před předsudky
- poskytování odborné péče
- Sanatorium přistupuje individuálně ke klientům s ohledem na jejich zdravotní stav, na jejich potřeby a přání

ÚROVEŇ		ČÍSLO DOKUMENTU		
II. ŘÁD	DOMÁCÍ ŘÁD	RAD-07		
		STRANA 7 z 20	VYDÁNÍ Č.	4

5 SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

- Smlouva o poskytování sociální služby mezi poskytovatelem a klientem má vždy písemnou formu.
- Smlouva obsahuje označení smluvních stran, tzn. název a adresu zařízení sociálních služeb, jméno, příjmení a adresu klienta.
- Ve smlouvě je vymezen druh a rozsah poskytované sociální služby, způsob úhrady za poskytovanou službu, místo a čas jejího poskytování. Ujednání o dodržování vnitřních pravidel stanovených poskytovatelem sociálních služeb, výpovědní důvody a výpovědní lhůty a dobu platnosti smlouvy.
- Jakákoliv změna ve smlouvě či odstoupení od ní musí být provedena písemnou formou. Klienti, kteří jsou omezeni ve svéprávnosti a tudíž tuto dohodu nepodepisují, musí být s jejím obsahem přiměřeně srozuměni.
- Souhlas se všemi údaji, které jsou uvedeny ve smlouvě, je stvrzen podpisem ředitele nebo jinou pověřenou osobou a klienta. Pokud je klient omezen ve 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 TOPAS s.r.o. na základě předchozí dohody.
- 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 TOPAS s.r.o. a také svými elektrickými spotřebiči (televizor, rádio, lampička).
- Vlastní elektrické spotřebiče je možné používat pouze za předpokladu jejich nezávadnosti. Při pořízení elektrického spotřebiče a následně každý rok předloží uživatel doklad o způsobilosti bezpečného provozu elektrického spotřebiče (např. formou revize). Telekomunikační poplatky a poplatek za revizi si hradí klient ze svých prostředků. Také si hradí náklady spojené s uvedením zařízení do provozu. Donesení vlastního elektrického spotřebiče je třeba vždy nahlásit službu konající sestře.
- Klienti mají možnost odebírat soukromě denní tisk a časopisy, které si hradí ze svých prostředků. Odběr zajistí po dohodě s klientem sociální pracovnice.

ÚROVEŇ		ČÍSLO DOKUMENTU		
II. ŘÁD	DOMÁCÍ ŘÁD	RAD-07		
		STRANA 8 z 20	VYDÁNÍ Č.	4

- Stěhování při nástupu, odchodu a údržbu vlastního majetku si zajišťuje klient na vlastní náklady.
- Věci přidělené klientům zůstávají majetkem SANATORIA TOPAS s.r.o. (chodítka, invalidní vozíky apod.). Klienti jsou povinni s nimi zacházet šetrně.
- Za příjem odpovídá sociální pracovnice. Klienta se následně ujímá vrchní sestra (sestra ve službě), která provede úkony vymezené příjmovým listem a založí ošetřovatelskou dokumentaci klienta. Personál pomůže s ubytováním klienta.
- Následně je provedena vstupní lékařská prohlídka a založen dekurz a v nejbližší možné době je provedeno vyšetření psychiatrem. Lékař pohovorem s rodinou zjišťuje sociální anamnézu a zdravotní stav.
- Po vstupní prohlídce je proveden příjem na ergoterapii, během kterého se zjišťují detailní informace o zájmech a zvycích klienta.
- Šatstvo (i nově zakoupené) je označováno jménem klienta z důvodu rozlišení na méně nápadných místech.
- Klient je rámcově proveden po SANATORIU TOPAS s.r.o. a srozumitelnou formou seznámen s Domácím řádem.
- Seznámení s ostatními obyvateli a personálem probíhá v postupných krocích v rámci terapií.
- SANATORIUM TOPAS s.r.o. neručí za věci klientů.
- Do budovy není dovoleno vnášet a přechovávat zde nebezpečné předměty, zbraně, pyrotechnický materiál, alkohol, omamné látky a jiné věci, které ohrožují zdraví nebo život klientů.

ÚROVEŇ		ČÍSLO DOKUMENTU		
II. ŘÁD	DOMÁCÍ ŘÁD	RAD-07		
		STRANA 9 z 20	VYDÁNÍ Č.	4

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:

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
11:45 – 12:45	Oběd
12:45 – 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 – 18:00	Večeře
18:00 – 21:00	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, podporu, ergoterapii a celodenní aktivizační programy.
- Během této péče personál zajišťuje medikace, léky, výměnu inkontinenčních pomůcek, doprovází klienty na vyšetření a pomáhá při zvládnání všech běžných úkonů péče o vlastní osobu.

Noční režim:

- Doba nočního klidu je stanovena od 22.00 hod. do 6.00 hod.
- Vzhledem k bezpečnosti a zdravotnímu stavu našich klientů, není vhodné, aby klienti opouštěli SANATORIUM TOPAS s.r.o ve večerních hodinách. Recepce se uzavírá pro veřejnost v 19,00 hod. ve výjimečných případech je odchod nebo návštěva umožněna i po této době, dveře jsou ovládány službu konajícím personálem.
- V noci jsou každé 2 hodiny pokoje šetrně kontrolovány zdravotnickým personálem z důvodu bezpečí a zdravotního stavu klientů postižených duševní chorobou.

ÚROVEŇ		ČÍSLO DOKUMENTU		
II. ŘÁD	DOMÁCÍ ŘÁD	RAD-07		
		STRANA 10 z 20	VYDÁNÍ Č.	4

8 REŽIMOVÁ TERAPIE A PRÁCE S KLIENTY

- Cílem režimové terapie a práce s klienty je aktivizace klientů a dosažení nejvyšší možné výkonnosti a soběstačnosti ve všech aspektech života a zároveň vyplnění veškerého volného času.
- Práce s klienty je zaměřena zejména na:
 - **Psychoterapii** – působením na klienty se snažíme redukovat nástup pocitů bezmoci a zoufalství nevhodnému vyrovnání se s příznaky nemoci.
 - **Fyzioterapii** – pohybový režim - pravidelná cvičení s klienty s ohledem na jejich možnosti.
 - **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 blahodárný vliv na zmírnění pocitů osamělosti a společenské izolace.
 - **Sociální trénink** – klientům trpícími duševními chorobami sociální kontakty prospívají a stimulují je.
 - **Validaci** – znamená člověka postiženého demencemi následovat do jeho vnitřního světa, tento svět akceptovat, pojmenovat a potvrdit.
- Uvedené terapie vedou ke zlepšení nebo udržení dovedností, schopností v oblasti fyzické, psychické i sociální.
- V rámci aktivizace se klienti, dle svých schopností a zájmu, mohou angažovat při udržování čistoty ve společných prostorách, případně při jakékoliv práci, pokud je to projev jejich svobodné vůle a pokud to umožňuje jejich zdravotní stav. Jedná se o dobrovolnou činnost.

9 INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ A KLÍČOVÝ PRACOVNÍK

- V SANATORIUMU TOPAS existuje systém klíčových pracovníků. Společně s klientem pracuje klíčový pracovník na zpracování a realizaci individuálního plánu.
- Podle individuálního plánu postupují všichni pracovníci při každodenní péči o klienty. Péče je tak poskytována podle skutečných potřeb a cílů klienta.
- Klíčový pracovník je pracovník SANATORIA TOPAS, 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

ÚROVEŇ		ČÍSLO DOKUMENTU		
II. ŘÁD	DOMÁCÍ ŘÁD	RAD-07		
		STRANA 11 z 20	VYDÁNÍ Č.	4

nástupu. Pokud není klient schopen, nebo si nechce vybrat, určí klíčového pracovníka sociální pracovnice podle těchto kritérií:

- podle cílů klienta
 - podle kapacity pracovníků
 - na základě dřívějších zkušeností a vzájemných vztahů
- O systému klíčových pracovníků a o jejich výběru informuje klienta a rodinné příslušníky při přijetí sociální pracovnice.

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 pracovnici.
- Klient může jít přímo za sociální pracovnicí, 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 externím lékařem, který do zařízení pravidelně dochází.
- Speciální vyšetření jsou prováděna na doporučení lékaře v daném zdravotnickém zařízení. V naléhavých případech je volána RZP.
- Pokud si klient (nebo jeho zákonný zástupce) zvolí jiného ošetřujícího lékaře, zařizuje si návštěvy u tohoto lékaře sám nebo prostřednictvím rodiny.
- Úkony zdravotní péče zajišťují kvalifikované všeobecné sestry dle indikace lékaře (např. podávání léků, převazy ran, aplikace injekcí).

ÚROVEŇ		ČÍSLO DOKUMENTU		
II. ŘÁD	DOMÁCÍ ŘÁD	RAD-07		
		STRANA 12 z 20	VYDÁNÍ Č.	4

11 ÚHRADA ZA POBYT

- Výše a způsob úhrady je stanovena ve Smlouvě o poskytnutí služby sociální péče.
- Veškerou evidenci spojenou s realizací úhrad, výplatou důchodů zajišťuje 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 soudem), nedoporučujeme, aby u sebe klienti měli vyšší hotovost.
- Veškeré pohyby finančních prostředků jsou prováděny na interních účtech klienta.
- Klient nebo opatrovník klienta má právo si kdykoliv vyžádat písemný výpis hospodaření s financemi klienta.

13 ÚSCHOVA DROBNÝCH CENNÝCH VĚCÍ

- Cenné drobné předměty je možno uložit v trezoru SANATORIA TOPAS s.r.o.
- Cenné věci přebírá sociální pracovnice při nástupu klienta do zařízení nebo během jeho pobytu, kdykoliv o to požádá on sám osobně nebo jeho opatrovník.
- Cennosti jsou uloženy v trezoru u sociální pracovnice. A vydávány na žádost klienta (opatrovníka) oproti podpisu.
- Všechny převzaté cennosti jsou evidovány. Evidence je vedena v osobní složce klienta u sociální pracovnice a kartě klienta v programu Cygnus.
- Zaměstnancům se zakazuje přejímat cenné a jiné věci klientů do soukromé úschovy.
- Klienti si mohou uložit občanský průkaz a kartičku pojištěnce do trezoru v sesterně na druhém patře zařízení. Souhlas s těmito úkony musí klient potvrdit písemně.
- Klient má právo o své cenné osobní věci pečovat sám. Pokud se tak rozhodne, nepřebírá zařízení žádnou odpovědnost za jakoukoliv případnou újmu či ztrátu.

14 PŘEMÍSTĚNÍ KLIENTA NA JINÝ POKOJ

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

ÚROVEŇ		ČÍSLO DOKUMENTU		
II. ŘÁD	DOMÁCÍ ŘÁD	RAD-07		
		STRANA 13 z 20	VYDÁNÍ Č.	4

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 se zapisují do Knihy návštěv u recepce.
- Návštěvy jsou povoleny v obvyklou návštěvní dobu od 8:30 h do 19:00. Po 19:00 hod. není možná návštěva na pokoji s ohledem na soukromí ostatních klientů.
- Ve výjimečných případech je ale po dohodě návštěva možná kdykoliv.
- Do prostor SANATORIA mají zákaz osoby pod vlivem alkoholu, nebo i jiných omamných a psychotropních látek.
- Návštěvy dětí bez ohledu na věk jsou samozřejmě v našem SANATORIU TOPAS 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.
- Na nástěnce v prvním patře je vyvěšen návštěvní řád, tento je také přílohou Domácího řádu.

16 KONTAKTY MEZI KLIENTY

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

17 POBYT KLIENTA MIMO SANATORIUM

- Klienti mohou kdykoliv pobývat mimo SANATORIUM TOPAS. U uživatelů, kteří jsou omezeni ve svépravnosti, je o této skutečnosti opatrovník včas informován.
- 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 TOPAS službu konající sestře nebo na recepci. A současně sdělí i přibližnou dobu návratu.
- Pobyť klienta mimo SANATORIUM TOPAS je posuzován individuálně podle zdravotního stavu klienta. Ze zdravotních důvodů může vycházky nedoporučit pouze lékař. V jeho nepřítomnosti zdravotní sestra a to jenom v tom případě, že lze mít oprávněné obavy o zdraví a život klienta.
- **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

ÚROVEŇ		ČÍSLO DOKUMENTU		
II. ŘÁD	DOMÁCÍ ŘÁD	RAD-07		
		STRANA 14 z 20	VYDÁNÍ Č.	4

nejlépe rozhodnout. Přijatelné riziko je takové, které je přijatelné pro běžného občana.

18 ODHLAŠOVÁNÍ POBYTU

- V případě pobytu klienta mimo SANATORIUM TOPAS více jak 24 hod. se vrací adekvátní částka dle podmínek uvedených ve smlouvě.
- Při pobytu klienta mimo zařízení více jak 24 hod. Se vrací také část příspěvku na péči, za každý den mimo zařízení (Příspěvek/ skutečný počet dnů v měsíci * počet dní mimo zařízení).
- Pobyt ve zdravotnickém zařízení je považován za předem ohlášenou nepřítomnost. Kdy se vrací adekvátní částka dle podmínek uvedených ve smlouvě. Příspěvek na péči se za dobu pobytu ve zdravotnickém zařízení klientovi nevrací.
- Pobyt klienta mimo SANATORIUM TOPAS více jak 1 den, je třeba hlásit alespoň 1 den předem. U osob omezených ve svéprávnosti se toto hlásí zákonnému zástupci.

19 HYGIENA

- Klienti mají povinnost, dle svých schopností a možností, pečovat o svou čistotu, pořádek na pokoji a ve všech prostorách, které užívají. Je potřeba dodržovat základní pravidla hygieny, s ohledem na soužití s dalšími klienty.
- Při udržování osobní hygieny jsou klientovi nápomocní pracovníci v přímé péči. A to buď dohledem, dopomocí nebo péči přebírá personál zcela.
- Běžný úklid skříní, nočních stolků a osobních předmětů je prováděn personálem u těch klientů, kteří toho nejsou sami schopni a to v jeho přítomnosti.
- Z bezpečnostních důvodů je u koupele personál vždy přítomen.
- Veškeré znečištěné a použité prádlo se odevzdává do prádelny. Ložní prádlo se vyměňuje dle potřeby. Výjimečně lze na přání rodiny prát doma, avšak za předpokladu, že si jej vozí denně a použité prádlo se u nás nehromadí.
- Klienti mají také možnost si své prádlo prát samostatně, a to v pračce v suterénu.

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-07		
		STRANA 15 z 20	VYDÁNÍ Č.	4

- Tekutin (snížený pocit žízně, proto je nutné zavodňovat, střídat nápoje a zavodňovat organismus)
- Tuků (nenasyčené mastné kyseliny rostlinného původu) - tučné mléko a mléčné výrobky, smetanu, majonézy, oleje
- Sacharidů – u starých lidí způsobuje nedostatek cukru nejistotu v chůzi a pohybu, únavu a neklid
- Bílkovin – netučné maso (krůtí maso, vepřová kýta a kuřecí maso)
- Dostatek vlákniny
- Kombinované preparáty např. Nutridrink
- Strava má dostatečnou energetickou a biologickou hodnotu a zároveň je přizpůsobena možnostem stárnoucího organismu. Až osmdesát procent starých lidí má zhoršený čich a chuť, proto se doporučuje strava mírně dráždivá, pestrá, na pohled přitažlivá, neboť jíme i očima.
- Jídelníček je zveřejněn na nástěnce u recepce, u jídelny a na chodbě v každém patře.
- Klienti si dochází na jídlo do jídelny v suterénu, případně do společenských místností na patře. V případě, že zdravotní omezení nedovoluje klientovi přesun do jídelny, jsou mu jednotlivá jídla podávána na pokoji.
- Pitný režim je zajišťován 24 hodin denně. Klientům jsou k dispozici tyto nápoje: čaj, diabetický čaj, sirupové šťávy. Klientům, kteří potřebují pomoc, podávají nápoje zaměstnanci.
- Výdej jídla:
 - **Snídaně: 8.00 – 9.00**
 - **Přesnídávka: 10.00 – 10.30**
 - **Oběd: 11.45 – 12.45**
 - **Odpolední svačina: 15.00 – 15.30**
 - **Večeře: 17.00 – 18.00**
 - **Druhá večeře: 21.00.**

21 TELEFONOVÁNÍ

- Klientům je umožněno telefonovat z recepce SANATORIA TOPAS nebo z kanceláře sociálních pracovníků.
- Používání vlastního mobilního telefonu je možné jen v případě, že si ho klient obslouží sám nebo s minimální pomocí.
- Za případnou ztrátu SANATORIUM TOPAS s.r.o. neručí.

ÚROVEŇ		ČÍSLO DOKUMENTU		
II. ŘÁD	DOMÁCÍ ŘÁD	RAD-07		
		STRANA 16 z 20	VYDÁNÍ Č.	4

22 PŘIJÍMÁNÍ POŠTOVNÍCH ZÁSILEK

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

23 OMEZENÍ VSTUPU DO PROVOZNÍCH PROSTOR

- Klienti mají zakázáno vstupovat do těchto provozních prostor SANATORIA TOPAS:
 - 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 SANATORIUM TOPAS je povoleno kouřit pouze 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 spoluživatelů, zaměstnanců a jiných osob.
- Pokud klient vědomě poškozují majetek zařízení, uhradí náklady na opravu v plné výši.
- 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.
- Jakoukoli škodu nebo závadu nahláste prosím jakémukoli zaměstnanci zařízení, aby mohlo co nejrychleji dojít k jejímu odstranění.

ÚROVEŇ		ČÍSLO DOKUMENTU		
II. ŘÁD	DOMÁCÍ ŘÁD	RAD-07		
		STRANA 17 z 20	VYDÁNÍ Č.	4

26 PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

26.1 Pojem stížnost

- Stížnost je obranou proti neoprávněnému zásahu do práv a chráněných zájmů klientů.
- Stížnosti vnímáme jako důležitá poselství o spokojenosti s poskytovanými službami a o tom, zda služba odpovídá potřebám a představám klientů.
- 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 nebo písemně)

26.3 Podání stížnosti

- K podání stížnosti je oprávněn kdokoliv, klient SANATORIA TOPAS, opatrovník, případně jakýkoliv občan v zájmu klienta.
- Klient má právo zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížností.
- Klient může svou stížnost ústně sdělit jakémukoli zaměstnanci zařízení, který je povinen stížnost předat odpovědnému pracovníkovi.
- Pokud klient není schopen sám sepsat nebo odeslat stížnost, může se obrátit na jakéhokoli pracovníka zařízení, ke kterému má důvěru.
- Informace k podávání stížností jsou vyvěšeny na nástěnce u recepce a také na chodbách v každém patře.
- Kdokoliv může podat stížnost buď ústně, písemně, telefonicky, případně emailem: do kanceláře sociálních pracovníků nebo vrchní sestře nebo anonymně do schránky na stížnosti, která je umístěna u recepce.
- Schránka je vybírána 1x týdně, písemná reakce na anonymní stížnost je pak vyvěšena na nástěnce u recepce.
- **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.**

ÚROVEŇ		ČÍSLO DOKUMENTU		
II. ŘÁD	DOMÁCÍ ŘÁD	RAD-07		
		STRANA 18 z 20	VYDÁNÍ Č.	4

26.4 Vyřizování stížností

- Osobou oprávněnou vyřizovat stížnosti je ředitel, 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.
- 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 stížností

- Vyřizování stížnosti se účastní ředitel, 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.

26.7 Podnět na prošetření postupu při vyřizování stížností

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

- **Krajský úřad Zlínského kraje**

- Odbor sociálních věcí

adresa: Třída Tomáše Bati 21, 761 90 Zlín

telefon: 577 043 300

e-mail: jana.poborilova@zlin.eu

- **Asociace občanských poraden.,**

adresa: Tachovské náměstí, 130 00 Praha 3

telefon: 774 529 966

ÚROVEŇ		ČÍSLO DOKUMENTU		
II. ŘÁD	DOMÁCÍ ŘÁD	RAD-07		
		STRANA 19 z 20	VYDÁNÍ Č.	4

e-mail: aop@obcanskeporadny.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

- Klienti jsou seznámeni s tím, že žijí v zařízení s dalšími lidmi a je tedy nutné, aby brali ohled i na ostatní klienty a neporušovali svým nevhodným chováním soužití v zařízení (slovní napadání, agresivita, zápach apod.)
- Jestli-že klient porušuje kázeň a pořádek v zařízení a odpovědným zaměstnancům se nepodařilo sjednat nápravu, vysvětlí mu ústně sociální pracovníce nebo vrchní sestra, jaké chování a jednání se od něho nadále očekává.
- Také jej informuje o důsledcích, které vyplývají z takového chování. Poučí ho o možných následcích, které by pro něho mohlo mít porušování kázně a pořádku a domluví mu, aby své chování a jednání změnil.
- O provedené domluvě je učiněn písemný záznam.
- Nedojde-li ani po té k nápravě, nebo jde-li o porušení kázně nebo pořádku, které jsou zvláště závažné, obdrží klient písemné upozornění o porušování Domácího řádu.
- Pokud ani po obdržení 2. písemného upozornění nedojde k nápravě, může dojít k ukončení smlouvy o poskytování služby výpovědí ze strany poskytovatele.
- Hrubým porušováním povinností klienta se rozumí:
 - úmyslné ničení a poškození majetku SANATORIA TOPAS s.r.o.
 - rušení nočního klidu
 - opakované omezování osobní svobody a soukromí ostatních uživatelů
 - opakované donášení alkoholu nebo drog do zařízení a nevhodné chování při požití alkoholu
 - úmyslné nezaplacení úhrady za pobyt a stravu do 1 měsíce od doby, kdy byl klient k platbě vyzván
- Za závažné porušování kázně a pořádku se považuje rovněž neoprávněné a hrubé napadání zaměstnanců SANATORIA TOPAS nebo ostatních klientů, dále hádky nebo nevhodné chování k návštěvám apod.

ÚROVEŇ		ČÍSLO DOKUMENTU		
II. ŘÁD	DOMÁCÍ ŘÁD	RAD-07		
		STRANA 20 z 20	VYDÁNÍ Č.	4

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 TOPAS.
- Chování drobného zvířectva v objektu SANATORIA TOPAS je dovoleno pouze po dohodě s ředitelem nebo sociální pracovnící.
- Domácí řád je volně k dispozici na recepci zařízení a ve společenských místnostech na každém patře. Také v kanceláři u sociální pracovnice a na sesternách.

29 PŘÍLOHY

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