DOMOV MAGNOLIE

ŽIVOT V DOMOVĚ

VNITŘNÍ PRAVIDLA DOMOVA SE ZVLÁŠTNÍM REŽIMEM

Obsah

1. Úvod ……..…. 1
2. Smlouva o poskytnutí sociální služby ……...…. 1
3. Ubytování …….…..…. 1
4. Klíče …….…..….. 1
5. Praní a žehlení osobního prádla klienta …….…. 2
6. Osobní věci ……...….... 2
7. Hygiena …….…….. 3
8. Doba nočního klidu ……..……..……... 3
9. Stravování ……..……...…..…. 4
10. Úhrada za poskytované služby …….…… 5
11. Individuální plánování …….……. 5
12. Zdravotní péče …….……. 5
13. Pobyt klienta mimo Domov ……..…….…..... 6
14. Návštěvy …….. 6
15. Uložení peněžních prostředků, cenných věcí a osobních dokladů ……... 7
16. Úřední hodiny depozitní pokladny ……... 8
17. Pošta……. ……..…….…… 8
18. Telefonování a přístup k internetu ……..…….…… 9
19. Změna trvalého bydliště ……..……...…… 9
20. Dostupné služby ……... 10
21. Společenská a zájmová činnost ……. 10
22. Práva a povinnosti související s poskytováním služby ……..……..... 10
23. Závěrečné ustanovení ……... 15

Přílohy:

Příloha č. 8.1: Pravidla pro podávání a vyřizování podnětů, připomínek a stížností

1. ÚVOD

Vnitřní pravidla Život v Domově obsahují práva a povinnosti klienta Domova se zvláštním režimem (dále jen Domova) a společně se Smlouvou o poskytnutí sociální služby vytváří podmínky právního vztahu mezi klientem a poskytovatelem.

Vnitřní pravidla Život v Domově a jeho přílohy popisují klientovi důležité informace o poskytované službě. Klient je s nimi průkazně seznámen již před samotným ubytováním v Domově a pak i v průběhu poskytování sociální služby.

2. SMLOUVA O POSKYTNUTÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Při ubytování v Domově poskytovatel s klientem uzavírají Smlouvu o poskytnutí sociální služby (dále jen smlouva), ve které si obě strany stanovují podmínky a rozsah poskytování sociální služby.

Klient je při uzavírání smlouvy sociální pracovnicí informován o zpracovávání osobních a citlivých údajů za účelem poskytování sociální služby po dobu platnosti smlouvy a dále do doby archivace a skartace. Více informací o zpracovávání osobních a citlivých údajů se klient může dozvědět od sociální pracovnice nebo na webových stránkách Domova: https://domovmagnolie.ostrava.cz/.

3. UBYTOVÁNÍ

Klient je ubytován na pokoji dle zdravotního stavu, mobility a potřeby ošetřovatelské péče.

4. KLÍČ OD POKOJE

Klient má možnost se rozhodnout, zda bude mít vlastní klíč od pokoje a pokoj si bude zamykat. Při první ztrátě klíče uhradí výrobu nového Domov. Zamykání vícelůžkových pokojů je možné, domluví-li se klienti daného pokoje. Z bezpečnostních důvodů jsou náhradní klíče uloženy v pracovně pracovníků sociální služby. Tyto klíče se mohou použít pouze v případě ohrožení zdraví a života klienta nebo poškození majetku.

5. PRANÍ A ŽEHLENÍ OSOBNÍHO PRÁDLA KLIENTA

V ceně ubytování je zahrnuta služba praní a žehlení klientova prádla. Pracovníci Domova denně sbírají špinavé prádlo. Praní a výdej čistého prádla je prováděn pouze v pracovní dny. Veškeré osobní věci, které se budou prát ve společné prádelně, musí být před nástupem klienta označeny. Pokud dojde ze strany klienta nebo rodinného příslušníka k doplnění nebo vyřazení prádla a ošacení, je vhodné tuto skutečnost nahlásit pracovníkovi sociální služby Domova, který změnu zapíše do Soupisu věcí při nástupu, popřípadě předá k označení.

6. OSOBNÍ VĚCI

Klient udržuje pořádek ve svém pokoji i ve společných prostorách, které užívá tak, aby nenarušoval soužití s ostatními klienty a dodržoval hygienické předpisy. Vzhledem k hygienickým předpisům v Domově může pracovník sociální služby pomáhat za přítomnosti klienta s dodržováním čistoty a pořádku v jeho osobních věcech, skříni a nočním stolku. Hygienicky znečištěné oblečení je pracovník oprávněn předat k vyprání do prádelny.

Na prošlé nebo závadné potraviny upozorní pracovník sociální služby klienta a s jeho souhlasem je vyhodí společně se zbytky jídel a odpadky do odpadkových košů, které jsou denně vynášeny.

Pokoj a jiné místnosti v Domově se denně větrají, a to s přihlédnutím k přání klienta, jeho zdravotnímu stavu a venkovním klimatickým podmínkám.

7. HYGIENA

Klient dodržuje osobní hygienu tak, aby nenarušoval soužití s ostatními klienty (celková koupel by měla být provedena minimálně 1x týdně).

Hygienické potřeby (mýdlo, šampón na vlasy, tělový krém, zubní pastu, zubní kartáček, hřeben, manikúrní nůžky, ručník) si klient pořizuje ze svých prostředků.

Klient je seznámen s možností třídění odpadu a šetření energiemi (environmentální cíle organizace).

8. DOBA NOČNÍHO KLIDU

Doba nočního klidu je stanovena od 22:00 do 6:00 hodin.

9. STRAVOVÁNÍ

V Domově je strava zajištěna 5x denně, u diabetiků a dle stanovení lékaře 6x denně. Jídlo je připravováno ve vlastní kuchyni Domova a klienti si ho mohou vybírat podle dopředu zveřejněného jídelního lístku. Mohou si také dle svého přání odhlásit svačinu nebo celodenní stravu po dobu pobytu mimo Domov.

SNÍDANĚ

SVAČINA

OBĚD

SVAČINA

VEČEŘE

II.VEČEŘE

ČASOVÝ HARMONOGRAM:

- SNÍDANĚ 08:00 – 08:30
- SVAČINA 10:00 – 10:30
- OBĚD – 1. ÚSEK 11:45 – 12:30
- OBĚD – 2,3 ÚSEK 12:00 – 12:45
- SVAČINA 15:00 – 15:30
- VEČEŘE 17:30 – 18:15 (MIXY OD 17:15)
- VEČEŘE Č. 2 19:30 – 20:30

Časový harmonogram je pouze orientační, každému klientovi je strava podávána na základě jeho individuálního přání a zvyklostí. Pokud je klient na vyšetření u lékaře/výletě je strava odložena/zajištěna formou balíčku.

Na úseku v zázemí pracovníků sociální služby nebo na 1. a 3. úseku na „kredencích“ je klientovi k dispozici rychlovarná konvice. Na pokoj klienta je několikrát denně podáván ve džbánu čaj nebo jiné nápoje.

Vlastní potraviny si může klient uschovat ve společných lednicích, které jsou umístěny v Denních místnostech každého úseku. Potraviny uložené v lednicích musí být označeny jménem klienta a datem otevření.

10. ÚHRADA ZA POSKYTOVANOU SLUŽBU

DOMOV MAGNOLIE

Úhrady za pobyt od 1. 4. 2018

Ubytování	Cena za den	Cena za 28 dnů	Cena za 29 dnů	Cena za 30 dnů	Cena za 31dnů
1-lůžkový pokoj	175 Kč	4 900 Kč	5 075 Kč	5 250 Kč	5 425 Kč
2-lůžkový pokoj	155 Kč	4 340 Kč	4 495 Kč	4 650 Kč	4 805 Kč
3 a více-lůžkový pokoj	130 Kč	3 640 Kč	3 770 Kč	3 900 Kč	4 030 Kč

Strava	Cena za den	Cena za 28 dnů	Cena za 29 dnů	Cena za 30 dnů	Cena za 31dnů
Normální	165 Kč	4 620 Kč	4 785 Kč	4 950 Kč	5 115 Kč
Šetřící	165 Kč	4 620 Kč	4 785 Kč	4 950 Kč	5 115 Kč
Dietetická	165 Kč	4 620 Kč	4 785 Kč	4 950 Kč	5 115 Kč

Ubytování a strava	Cena za den	Cena za 28 dnů	Cena za 29 dnů	Cena za 30 dnů	Cena za 31dnů
1-lůžkový-strava	340 Kč	9 520 Kč	9 860 Kč	10 200 Kč	10 540 Kč
2-lůžkový-strava	320 Kč	8 960 Kč	9 280 Kč	9 600 Kč	9 920 Kč
3-lůžkový-strava	295 Kč	8 260 Kč	8 555 Kč	8 850 Kč	9 145 Kč

Ceny za poskytovanou službu v Domově jsou uvedeny v Ceníku úhrad. Výši úhrady za sociální služby, způsob placení za služby a vyúčtování poskytnutých služeb si klient sjednává ve smlouvě.

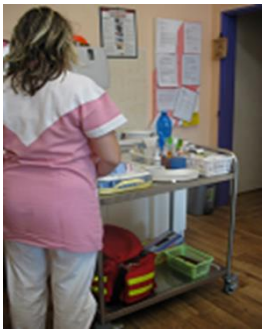
11. INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ

Domov poskytuje péči na základě individuálního plánu, který vychází z individuálních potřeb každého klienta a je sestaven za pomoci klíčového pracovníka.

Klíčový pracovník zodpovídá za realizaci individuálního plánu. Klient může kdykoliv požádat o změnu svého klíčového pracovníka. Snažíme se respektovat přání klienta v co nejvyšší možné míře, i za předpokladu, že se neshoduje s přáním jeho rodinných příslušníků.

12. ZDRAVOTNÍ PÉČE

Ošetřovatelskou péči klientovi zajišťují zdravotní sestry na základě indikace jeho praktického lékaře. Klient si může ponechat svého ošetřujícího lékaře nebo se může registrovat u praktického lékaře, který dochází do Domova.



Lékařská péče je klientovi poskytována v 1x týdně dle ordinačních hodin praktického lékaře. Do Domova pravidelně docházejí odborní lékaři, jako např. diabetolog, psychiatr.

13. POBYT KLIENTA MIMO DOMOV

Domov Magnolie není schopen zajistit stoprocentně bezpečí mimo Domov u těch klientů, kteří trpí ztrátou orientace či paměti, proto jsou klienti doprovázeni (pracovníkem sociální služby, rodinným příslušníkem, známým, dobrovolníkem). Z bezpečnostních důvodů je v nočních hodinách Domov uzavřen, na vrátnici je však nepřetržitá služba. V případě potřeby má klient možnost přicházet a odcházet i v nočních hodinách.

14. NÁVŠTĚVY

Zaměstnanci Domova při své práci vycházejí vstříc rodinným příslušníkům a osobám blízkým klientům při jejich návštěvách v Domově. Návštěvní doba není v průběhu dne omezena, pouze doporučena. Je dobré respektovat dobu nočního klidu (22:00 - 6:00 hodin). Návštěvy mají povinnost se ohlásit na vrátnici, kde jsou z bezpečnostních důvodů evidovány.

Při mimořádných událostech a opatřeních hygienicko-epidemiologické povahy může ředitelka Domova návštěvy omezit, popřípadě je na určitou dobu zrušit v zájmu zachování zdraví klientů. Tato informace je vždy zveřejněna na vrátnici Domova a na internetových stránkách Domova.

Z důvodu bezpečnosti a ochrany majetku jsou venkovní prostory monitorovány kamerovým systémem se záznamem. Vnitřní prostory (chodby) jsou monitorovány kamerovým systémem bez záznamu.

K návštěvám se dá využít kulturní místnost v přízemí, odpočinkové kouty, denní místnosti v obou patrech a v letních měsících altány a lavičky na zahradě. Klienty s omezením pohybu mohou příbuzní zavést do uvedených prostor v lůžku nebo v geriatrických křeslech, které jsou stále v Domově k dispozici.

Na dvoulůžkových a vícelůžkových pokojích může klient přijímat návštěvy, pokud tím neruší spolubydlící. Návštěvy nesmí rušit klienty nevhodným chováním nebo hlukem, odnášet vybavení, které je majetkem Domova, znečišťovat prostory Domova.

Návštěvy klientů se zvířetem jsou možné při zachování hygienických a bezpečnostních opatření. Pes musí být očkovaný. Za bezproblémový průběh návštěvy se zvířetem nebo za případné způsobené škody na majetku a zdraví klientů, zaměstnanců, případně ostatních návštěv, nese plnou zodpovědnost majitel zvířete. Rodinní příslušníci mají možnost spoluúčasti na péči (např. asistence u jídla, provádění hygieny, doprovod), také se mohou účastnit společenských akcí pořádaných Domovem. Domov dle svých možností zajistí potřebné zázemí a podporu při upevňování kontaktu s rodinou.

15. ULOŽENÍ PENĚŽNÍCH PROSTŘEDKŮ, CENNÝCH VĚCÍ A OSOBNÍCH DOKLADŮ

Klient je při podpisu Smlouvy seznámen s postupem pro nakládání s depozity, možností úschovy peněžních prostředků a cenných věcí v pokladně Domova.

Peněžní prostředky a cenné věci, které klient nepředá do úschovy Domova, si může uschovat ve svém pokoji v uzamykatelném nočním stolku nebo uzamykatelné skříni.

Při náhlé hospitalizaci klienta pověřený pracovník sociální služby zabezpečí úschovu jeho osobních věcí, uzamkne skříň, noční stolek, v případě jednolůžkového pokoje zamkne celý pokoj.

Uložení osobních dokladů klienta

Klient si může své osobní doklady ponechat u sebe nebo má možnost je uložit do ošetřovny.

16. ÚŘEDNÍ HODINY DEPOZITNÍ POKLADNY

Domov zajišťuje v pracovní dny provoz depozitní pokladny, dle individuální domluvy.

17. POŠTA

Poštovní zásilky pro klienta Domova jsou doručovány každý pracovní den přímo do Domova. Vedoucí příslušného sociálního úseku přebírá poštu určenou klientům prostřednictvím pověřeného zaměstnance. Poté poštu neprodleně neporušenou předává klientovi. Pokud si to klient sám bude přát, korespondenci mu přečte.

Balíky a peněžní poukázky, které si klient nemůže sám vyzvednout, jsou předány administrativní pracovnici, která zajistí jejich vyzvednutí na České poště a následné předání klientovi. Na žádost klienta uloží účetní sociální služby peněžní hotovost na jeho depozitní účet. Obyčejné poštovní zásilky k odeslání může klient ponechat u administrativní pracovnice, kde si je každý pracovní den vyzvedne pracovník České pošty. Jiné obstarání osobních záležitostí (např. peněžní poukázka, zaplacení SIPO aj.) na poště po dohodě vyřídí administrativní pracovnicí.

18. TELEFONOVÁNÍ A PŘÍSTUP K INTERNETU

Klient využívá k soukromým telefonním hovorům svůj mobilní telefon. Celá budova Domova Magnolie je pokryta WIFI sítí, heslo je k dispozici na vrátnici Domova.

19. ZMĚNA TRVALÉHO BYDLIŠTĚ

PŘIHLAŠOVACÍ LÍSTEK K TRVALÉMU POBYTU

Pokud se klient rozhodne pro změnu trvalého bydliště na adresu Domova, zajistí manažerka kvality vyřízení formalit souvisejících s touto změnou po 3měsíční adaptační době.

20. ZPROSTŘEDKOVÁVANÉ SLUŽBY

Kadeřnické a pedikérské služby jsou zajišťovány externím pracovníkem na pokojích klientů. Objednání těchto služeb zajišťuje vedoucí aktivizačního úseku dle potřeb klientů. Úhradu za tyto služby platí klient ze svých prostředků, ceník je vyvěšen na nástěnce.

V případě, že klient nechce využít zprostředkované služby, má možnost využít služby dle vlastního přání.

21. SPOLEČENSKÁ A ZÁJMOVÁ ČINNOST

K volnočasovým aktivitám, ke společenskému a kulturnímu využití se v Domově používá kulturní místnost (Selská jizba), nebo Klub Pohoda – tvůrčí dílna.

Domov pro své klienty připravuje společenské a kulturní akce pořádané přímo v Domově, např. kulturní vystoupení, oslavy jubilantů a významných dnů. Denní program je orientační a je přizpůsoben konkrétním podmínkám, individuálním potřebám a přáním klientů s ohledem na jejich schopnosti a dovednosti.

22. PRÁVA A POVINNOSTI SOUVISEJÍCÍ S POSKYTOVÁNÍM SOCIÁLNÍ SLUŽBY

V rámci poskytování sociální služby jsou respektována základní lidská práva a svobody klienta, které vyplývají z Listiny základních práv a svobod.

Práva klienta:

Právo klienta na soukromý prostor.

Soukromým prostorem klienta je jeho pokoj, popř. část pokoje. Se soukromým prostorem je klient seznámen při nástupu do Domova, popř. při stěhování na jiný pokoj. Každý klient má možnost mít k dispozici klíč od svého nočního stolku a skříně.

Právo klienta na soukromí u telefonických hovorů.

Domov Magnolie umožňuje klientům používat k soukromým hovorům telefonní přístroje Domova.

Právo klienta na soukromí při osobní hygieně, vyšetření, ošetření.

Na všech vícelůžkových pokojích jsou teleskopické závěsy, které musí pracovníci v sociálních službách při osobní hygieně klientů použít. Rovněž mají navíc k dispozici mobilní zástěnu, kterou mohou do pokoje přinést. Před vstupem na pokoj vždy zaklepou a použijí cedulku „NERUŠIT“.

Respektování práva na svobodnou vůli.

Pracovník sociální služby při své práci respektuje právo každého klienta na projevení jeho svobodné vůle a v co největší možné míře se snaží klientovi poskytnout prostor pro svobodné rozhodnutí.

Právo klienta řešit svou vlastní situaci (nebo neřešit).

Pracovník sociální služby nabízí klientovi podporu při řešení jeho situace. Pokud tuto podporu klient přijme, dohodnou se spolu na dalších krocích. V případě, že si klient nepřeje nijak danou situaci řešit, pracovník sociálních služeb toto přání respektuje.

Právo upravit si program dne.

Pracovník sociální služby respektuje denní zvyklosti klientů.

Právo klienta odhlásit si předem stravu.

Právo klienta na možnost volby z nabízených volnočasových aktivit.

Právo klienta jednat sám za svou osobu.

Právo klienta na důstojné zacházení.

Právo klienta na návštěvu rodinných příslušníků a blízkých osob.

Právo klienta na utajení důvěrných informací a listovního tajemství.

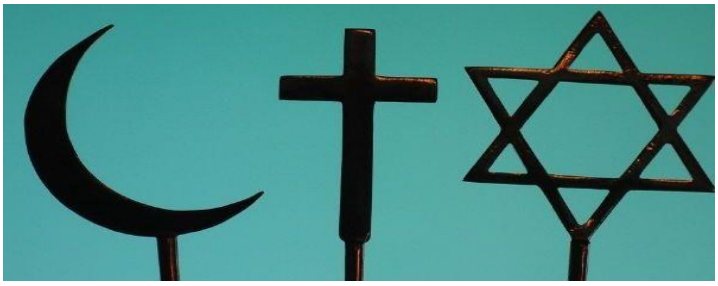
Právo vlastnit majetek.

Právo klienta na informace, právo nahlížet do veškeré dokumentace o něm vedené.

Právo klienta na výběr oblečení.

Klient je oslovován tak, jak si přeje a podle toho, co je stanoveno v individuálním plánu.

Klient má právo na svobodné myšlení, svědomí a náboženské vyznání anebo být bez vyznání.



Klient má právo si v případě nespokojenosti stěžovat na pracovníky sociální služby nebo způsob poskytování služby, nebo pověřit někoho, komu důvěřuje, aby ho při podání stížnosti zastoupil.

Povinnosti klienta:

Klient má povinnost dodržovat vnitřní pravidla Život v Domově a sjednané podmínky, které jsou uvedeny ve smlouvě.

Klient má povinnost dodržovat bezpečnostní opatření:

- zákaz vstupu do provozních místností (stravovací provoz, prádelna, kotelny, na pracoviště údržby, kuchyně na oddělení, sklady, čistící místnosti),

- zákaz manipulace s otevřeným ohněm v budovách Domova,

- zákaz kouření v budovách Domova, včetně pokoje klienta. Kouřit může klient pouze venku před budovou nebo na zahradě Domova.
- klient má povinnost se řídit pokyny pracovníků sociální služby při vzniku havarijních, nouzových a mimořádných situací v Domově,
- klient má povinnost dodržovat pravidla slušného chování, respektovat práva ostatních klientů a pracovníků sociální služby Domova,

- klient má povinnost používat majetek Domova tak, aby nedocházelo k jeho úmyslnému poškození a zničení. Pokud klient úmyslně nebo z nedbalosti způsobí škodu na majetku Domova nebo jiného klienta, bude škoda řešena ve škodní komisi a bude postupováno dle jejího doporučení.

Práva a povinnosti pracovníků Domova

- povinnost řídit se platnými právními předpisy České republiky, vnitřními předpisy organizace a Etickým kodexem zaměstnance, smlouvou se zaměstnavatelem,
- povinnost dodržovat pracovní postupy a standardy kvality sociální služby, aby byla zachována co nejvyšší úroveň poskytované služby,
- právo na informace, které se týkají poskytované služby,
- právo na čerpání přestávek,
- právo na vzájemný respekt.

23. ZÁVĚREČNÉ USTANOVENÍ

Dodržování vnitřních pravidel Život v Domově je závazné pro všechny klienty Domova, jejich rodinné příslušníky, návštěvníky a také pro pracovníky sociální služby Domova.

Vnitřní pravidla Život v Domově jsou veřejně přístupná na všech úsecích a u vrátnice.

Klienti se s vnitřními pravidly Život v Domově seznámí již při podpisu smlouvy a v průběhu poskytování sociální služby prostřednictvím klíčového pracovníka.

Aktualizace vnitřních pravidel Život v Domově je prováděna 1x ročně. Klienti jsou s aktualizací seznámeni prostřednictvím klíčového pracovníka.