

Domácí řád

1. Obecné informace

Alzheimercentrum (AC) Zlosyň z.ú. je pobytové zařízení se zvláštním režimem, které je určeno pro klienty s Alzheimerovou chorobou a ostatními typy demencí, včetně přidružených chorob, kteří se pro svůj zdravotní stav stali závislími na pomoci druhé osoby, a kterým již nelze tuto péči zajistit v domácím prostředí. Poslání služby, její cíle a zásady poskytování jsou součástí Veřejného závazku, který je mimo jiné k dispozici ve vnitřních prostorách AC a na webových stránkách služby.

Domácí řád obsahuje zásady pro zajištění klidného a spokojeného života a pořádku a je závazný pro všechny klienty a veškerý personál celého zařízení, a také pro další osoby přicházející do domova.

Klient může kdykoliv požádat sociální pracovníci nebo jiného zaměstnance o opakované přečtení a vysvětlení domácího řádu. V případě potřeby, na požádání klienta nebo osoby blízké, bude Domácí řád vytištěn a předán ve větším formátu písma nebo v obrázkové podobě.

2. Zahájení poskytování služby

Smlouva o poskytnutí služby sociální péče (dále jen Smlouva) se uzavírá písemně, nejčastěji v den přijetí klienta do zařízení.

Před uzavřením Smlouvy je klient a osoba blízká nebo zákonný zástupce seznámen s poskytovanou péčí a obdrží písemné materiály specifikované ve Smlouvě k tomu, aby se s nimi mohl předem seznámit.

Při uzavření smlouvy je klient opětovně seznámen s tímto Domácím řádem, a to včetně způsobu platby za poskytovanou službu, způsobem pro klienta srozumitelným vzhledem k jeho zdravotnímu a psychickému stavu. Veškeré nejasnosti nebo dotazy klientovi/osobám blízkým zodpoví sociální pracovník. V případě uzavření Smlouvy se počínaje dnem přijetí do sociální služby stávají všechna tato pravidla (Domácí řád a Ceník) pro klienta závaznými.

3. Ubytování

Klient se po svém příchodu do domova ubytuje v pokoji, který pro něj byl na základě předchozí domluvy nebo osobní návštěvy připraven na základě volného lůžka. Pokud je více volných lůžek, je volba lůžka na klientovi. Zařízení si vyhrazuje právo změnit pokoj klienta v případě, že zdravotní stav klienta se změnil, nebo pokoj či spolubydlící nevyhovují klidnému soužití, v případě havarijní nebo nouzové situace, která neumožňuje pobyt na daném pokoji nebo z provozních důvodů.

Pokoj je vybaven lůžkem, nočním stolem a skříní. Ostatní vybavení a výzdoba pokoje je věcí klienta. Klient může mít vlastní televizi, rozhlasový přijímač, apod., pokud jeho používáním neruší spolubydlící.

Klienti mají k dispozici kromě svého pokoje také společné prostory zařízení – jídelnu, rehabilitační místnosti, a dále prostory zahrady.

Při přijetí klienta do péče je sepsán seznam oděvů, které si klient přináší, na tzv. Šatní lístek. Seznam je opatřen podpisem předávající osoby, která svým podpisem stvrzuje specifikaci a počet kusů oblečení. Seznam se v průběhu pobytu aktuálně upravuje a doplňuje. Při skončení pobytu může klient požadovat jen to oblečení, které je uvedené v aktuálním Šatním lístku. Na jiné požadavky klienta, ohledně oblečení, nemůže být brán ze strany poskytovatele zřetel. Ošacení klienta je označeno jeho jménem, aby ho bylo možné identifikovat.

Osobní prádlo si klienti převlékají dle potřeby. Poskytovatel má vlastní prádelnu. Vyprané prádlo je předáváno klientům na jejich pokoje průběžně, po vyprání a vyžehlení.

K ubytování je klient oprávněn vzít s sebou věci osobní potřeby v množství, které lze do pokoje bez újmy umístit.

Každý klient je po příchodu seznámen s nejbližším okolím svého pokoje, s kulturním zázemím, zajištěním stravování apod.

Pobyt mimo zařízení v době trvání Smlouvy

Pobyt mimo zařízení v době trvání Smlouvy je možný kdykoliv s úhradou za neužívané lůžko dle Smlouvy. Neužívané lůžko hradí klient ve výši nákladů, které vznikají i tehdy, kdy není v zařízení přítomen, a kdy není možné lůžko obsadit jiným klientem.

Za den pobytu mimo zařízení se považuje kalendářní den, kdy klient pobývá mimo zařízení od 0.00 hodin do 24.00 hodin.

4. Stravování

Strava je zpravidla podávána v jídelně. Pokud to zdravotní stav nedovoluje nebo si to klient z osobních důvodů přeje, může být strava podávána na pokoji. Strava je podávána 3x denně, lze dohodnout i podávání častěji. Pokud to zdravotní stav klienta vyžaduje je při podávání stravy poskytována pomoc a podpora pracovníků, a to v rozsahu nezbytně nutném pro zajištění dostatečného příjmu stravy a tekutin.

Doba podávání stravy se řídí především přáním klienta, níže stanovené časy pro vydávání stravy jsou pouze orientační.

Čas podávání jídla v domově:

- snídaně 07:30 – 09:30 hod.
- oběd 11:30 – 12:30 hod.
- večeře 17:00 – 18:00 hod.

Klientům je také podávána doplňková výživa, významná pro doplnění vitamínů, minerálů, bílkovin a ostatních složek výživy v době, kdy je předpoklad, že nemůže být její potřeba dostatečně kryta běžnou stravou. Strava je přizpůsobena stravovacím návykům seniorů a je přizpůsobena svým složením, množstvím, skladbou a úpravou věku a zdravotnímu stavu klientů. Součástí je dietní stravování.

Jídelníček je vždy umístěn viditelně na nástěnce.

Jídlo podléhající zkáze nesmí zůstat na pokoji nezkonzumované. Lednice k uchování potravin je vyhrazena a umístěna v každém patře, uschované potraviny je nutné označit jménem klienta. Vyžaduje-li se jejich podání personálem, je nutné tuto skutečnost personálu oznámit.

Nákupy potravin, pochutin nebo drobných věcí na požádání zajistí poskytovatel.

Jídlo donášené na návštěvy se doporučuje v podobě ovoce, zeleniny, jogurtů a pochutin. Porce jídla jsou dostatečné a donášené jídlo by mělo krýt zvyklosti klienta a jeho speciální chutě, kterým se nemůže skladbou jídelníčku vyhovět. Pokud je klient zvyklý, může v přiměřené míře požívat i pivo a jiné alkoholické nápoje.

Klienti mají k dispozici nápoje jako je káva, čaj, šťáva nebo čistá voda, a to 24 hodin denně. Těm, kteří potřebují pomoc, poskytne nápoj službu konající personál dle individuálních přání a potřeb klientů.

Pro klienty je možno použít v případě oslav životních jubileí prostory zařízení.

5. Poskytovaná péče

Klientovi je poskytována sociální péče v rozsahu všech základních činností:

- ubytování,
- stravování,
- pomoc při zvládnání běžných úkonů péče 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.

Aktivizace

Klient má možnost se podle svého zájmu účastnit kulturního a společenského života v zařízení. O plánu aktivit a nabízených činností se klient může dozvědět na informativní nástěnce umístěné v prostorách zařízení nebo od pracovníků přímé péče.

Klient má možnost se pravidelně účastnit bohoslužby v zařízení.

Klienti mohou dle svého zvyku odebírat denní tisk a časopisy, které si hradí ze svých prostředků. Odběr zprostředkuje po dohodě s klientem sociální pracovník.

Klienti se mohou podle svých schopností a zdravotního stavu podílet v zařízení na úklidu svého pokoje a při pomocných činnostech v zařízení.

Zdravotní péče

Klient má právo zůstat v péči svého praktického lékaře, avšak v takovém případě je nutné, aby si jeho návštěvy, předpisy léků, pomůcek a ostatní náležitosti spojené se zdravotní péčí praktického lékaře, včetně indikace péče, zajišťoval sám.

Klient, který si zvolí praktického lékaře poskytovatele, je po přijetí u tohoto lékaře registrován. V případě potřeby nebo při změně zdravotního stavu jsou k ošetření klienta zajišťováni lékaři potřebné odbornosti.

Zdravotní péče je poskytována na základě indikace lékaře. Indikovaná odborná vyšetření jsou zajišťována a organizována poskytovatelem, zajištěn je i doprovod. Léky, které klientovi byly indikovány, jsou podávány v rámci poskytované zdravotní péče zdravotnickým personálem.

Vyžaduje-li to zdravotní stav klienta, je převezen do nemocnice nebo do odborného zdravotnického zařízení. V takovém případě je rodina klienta okamžitě informována.

Pracovníci poskytovatele zajišťují jak ošetrovatelskou rehabilitaci, tak fyzioterapii. Poskytovatel není odborným rehabilitačním zařízením.

Vyžaduje-li zdravotní stav klienta zdravotní, rehabilitační nebo inkontinenční pomůcky, jsou klientovi zajištěny.

Informace o zdravotním stavu podává na požádání zdravotnický personál.

6. Doklady a cennosti

Pokud o to klient požádá, je jeho občanský průkaz a případně i průkaz zdravotní pojišťovny uložen u odpovědného pracovníka, aby se tak zamezilo případné ztrátě nebo zneužití. Stejná možnost platí pro všechny doklady a listiny či jiné cennosti, které klient s sebou do zařízení přináší.

Při započetí nebo v průběhu pobytu může klient požádat odpovědného pracovníka o převzetí cenných věcí, vkladních knížek a peněžní hotovosti do úschovy. Klient o tomto uložení obdrží pokladní doklad (hotovost) a/nebo úložní list (cenné věci a vkladní knížky). Požádá-li klient, pověřený zaměstnanec mu deponované cenné věci, vkladní knížky nebo peněžní hotovost vydá. Vydání cennosti potvrdí klient podpisem na úložním listu a u peněžní hotovosti na výdajovém pokladním dokladu.

Zařízení nezodpovídá za věci, vkladní knížky, hotovost a cenné věci, které nebyly předány do úschovy.

7. Hygiena prostředí a úklid

Ve společenských místnostech, jídelnách a v ostatních prostorách je udržován pořádek a čistota. Pokud klient vzhledem k omezeným schopnostem nezvládá ukládání osobních věcí, jsou mu nápomocni pracovníci zařízení. Ve skříních a jiném nábytku nesmějí být ukládány zbytky jídel a odpadky. Odpadky se ukládají do zvláštních nádob a provádí se likvidace. Všechny místnosti se pravidelně větrají a běžný úklid se provádí pracovníky zařízení denně.

Kouření je povoleno pouze ve vyhrazených prostorách zahrady, v budově je přísně zakázáno.

8. Škody na majetku

Klient odpovídá za škodu, kterou zaviněně způsobil na majetku zařízení nebo majetku a zdraví klientů, pracovníků zařízení, či jiných osob.

Klient, zástupce klienta nebo osoba blízká se zavazuje oznámit poskytovateli, že přinesl do zařízení jakýkoliv elektrický spotřebič (např. rádio, televizor, varnou konvici, holicí strojek, pokojové antény, lampičku, větrák ale i prodlužovací kabel, rozdvojku a jiné). Každý tento spotřebič musí mít platnou revizi dle platné právní legislativy České republiky a Evropské unie, ČSN 331600, a to i v případě, že se jedná o spotřebič nový. V případě, kdy nebude oznamovací povinnost splněna, nese klient plnou odpovědnost za škody vzniklé provozem tohoto spotřebiče.

9. Vnitřní pravidla pro klienty

Klient má právo:

- Nahlížet do dokumentace, která je o něm v sociální službě vedena.
- Znat, které osobní a citlivé údaje sociální služba vyžaduje, jak dlouho tyto údaje archivuje a jak s nimi dále nakládá.
- Měnit individuální rozsah a četnost podpory. Tyto změny domlouvá sociální pracovník s klíčovým pracovníkem alespoň 2 dny předem. Každá změna je klíčovým pracovníkem zaznamenána v „Individuálním plánu klienta.“
- Podat stížnost týkající se poskytování sociální služby, činnosti pracovníků a dalších záležitostí týkajících se poskytování a průběhu služby.

- Požadovat změnu klíčového pracovníka, pokud to podmínky provozu umožňují.

Postup pro podávání a vyřizování podnětů, připomínek a stížností

Každý klient, jeho zástupce nebo jiná osoba má právo svobodně podávat stížnosti ke kvalitě nebo způsobu poskytování sociálních služeb. Zařízení garantuje, že podání stížnosti nebude stěžovateli na újmu.

1. Způsoby podání

Ústně: Osobně nebo telefonicky u kteréhokoli pracovníka zařízení.

Písemně: Poštou na adresu: Alzheimercentrum Zlosyň z.ú., Zlosyň 160, 277 44 Vojkovice.

Vhozením do Schránek stížností (umístěny v každém patře u výtahu, vybaveny papírem a tužkou).

Anonymně: Zařízení respektuje právo podat stížnost anonymně. Odpověď na anonymní podnět bude vyvěšena na nástěnce ve vstupním prostoru po dobu jednoho měsíce.

2. Evidence a ochrana stěžovatele

Záznam: Každá stížnost je evidována sociálním pracovníkem v Evidenci stížností pod unikátním číslem. Zápis obsahuje datum podání, předmět stížnosti, výsledek šetření a přijatá nápravná opatření.

Důvěrnost: Pokud stěžovatel požádá, aby jeho jméno nebylo uváděno, nebo je-li to v zájmu objektivního vyšetření, je stížnost prošetřována anonymizovaně (bez jména stěžovatele).

Uchovávání: Dokumentace o stížnostech a nápravných opatřeních je uložena v kanceláři sociálního pracovníka odděleně od běžné spisové dokumentace.

3. Kontakty na vedoucí pracovníky

Ředitel zařízení: 774 774 097, reditelka.zlosyn@alzheimercentrum.cz

Sociální pracovník: 774 774 027, socialni.zlosyn@alzheimercentrum.cz

Vrchní sestra: 774 774 021, vrchni.zlosyn@alzheimercentrum.cz

4. Vyřízení a možnosti odvolání

Stížnosti jsou vyřizovány do 14 dnů od přijetí stížnosti, stěžovatel má právo zvolit si pro proces vyřizování svého zástupce. Pokud stěžovatel nesouhlasí se způsobem vyřízení, může se obrátit na:

Ředitele zařízení (pokud stížnost neřešil přímo on).

Generálního ředitele AC pp, s.r.o. (Sokolovská 675/9, 186 00 Praha 8).

Nezávislé orgány:

Veřejný ochránce práv: Údolní 39, 602 00 Brno.

Český helsinský výbor: Štefánikova 21, 150 00 Praha 5.

Ministerstvo práce a sociálních věcí: Na Poříčnickém právu 1/376, 128 01 Praha 2.

Ochrana práv klientů

Ochrana práv klientů je dána působením na zaměstnance, kontrolami, anonymními dotazníky pro rodinné příslušníky, supervizemi, komunikací s klienty, rodinami, personálem, sledováním rizikových oblastí a celkovou spokojeností klienta.

V zájmu zachování práv na ochranu osobnosti klientů a zaměstnanců AC, je zákaz fotografování těchto osob bez jejich výslovného souhlasu.

Každý klient využívající službu má při podpisu Smlouvy přiděleného tzv. klíčového pracovníka. Klíčovým pracovníkem je pracovník přímé péče, který se zajímá o potřeby, požadavky a přání klienta a je mu nápomocen při jejich dosahování či plnění. Společně plánují poskytování služby, hodnotí a přehodnocují její průběh.

Klient má povinnost:

- Ctít slušné chování k pracovníkům sociální služby (např. vyká pracovníkům, nejedná s pracovníky agresivně, nemluví s nimi vulgárně, ...), přičemž je zohledněn aktuální zdravotní a psychologický stav klienta.
- Informovat pracovníky o změně svého zdravotního stavu v případě infekčního onemocnění, které by mohlo ohrozit jejich zdraví.
- Podrobit se vyšetření v případě podezření na infekční onemocnění.
- Včas informovat pracovníky služby o změnách, které by mohly ovlivnit průběh poskytování služby.

Za nežádoucí považujeme následující chování:

- Obtěžování spolubydlícího nebo jiného klienta (např. hlukem, zápachem, špínou, zasahováním do intimního prostoru druhých),
- Ponižování ostatních klientů (zasměšňování, slovní urážky, zastrašování apod.), nebo fyzické násilí páchané na klientech či pracovnících služby,
- Kouření na pokoji, chodbách, WC a společných prostorách služby (povoleno pouze ve vyhrazených prostorách mimo budovu),
- Používání osobních věcí spolubydlícího nebo jiného klienta bez jeho svolení (např. používání cizích hygienických či toaletních potřeb, obuvi nebo oblečení),
- Nedbalostní nebo úmyslné ničení vybavení služby (např. ničení uzamykatelných stolků, skladováním plesnivých potravin, ničení skříní skladováním těžkých předmětů, extrémně znečištěného nebo mokrého oblečení či obuvi, úmyslné rozbíjení vybavení služby), přičemž v opakovaných případech je povinností klienta/pečující osoby uhradit náklady spojené s opravou majetku.

10. Návštěvy

Klienti mohou přijímat návštěvy kdykoliv, avšak nejsou doporučovány po 22:00 hod. V případě, že návštěva pokračuje i po 18:00 hod., měla by probíhat mimo pokoj, který klient obývá společně s jiným klientem. K tomu jsou vyhrazeny společné prostory – jídelna, aktivizační místnosti, prostory zahrady. Návštěvy nesmí rušit klid a pořádek v zařízení.

11. Řešení nouzových a havarijních situací

Pokud nastane situace, se kterou si klient neví rady, může se vždy obrátit na pracovníky služby. Na nouzovou a havarijní situaci pracovníci okamžitě reagují a řeší ji (lékařské ošetření, péče, přivolání pomoci zvenčí apod.).

12. Rozhodování o výjimkách

O výjimkách z domácího řádu rozhoduje ředitel/ka zařízení.

Ve Dne

Za klienta:

Za poskytovatele:

.....
Klient/Zastup čl. dom./Úřad ORP

.....
Funkce