



DOMOV SV. KARLA BOROMEJSKÉHO

Poskytovatel sociálních služeb
- odlehčovací pobytové služby
K Šancím 50/6, 163 00 Praha 17 – Řepy

VNITŘNÍ ŘÁD DOMOVA

Vážená paní, vážený pane,
vítáme Vás v našem Domově a přejeme Vám spokojený pobyt, při kterém se Vám vynasnažíme poskytnout profesionální péči v přátelském prostředí. V případě jakékoliv potřeby se, prosím, obraťte s důvěrou na personál, který o Vás bude pečovat.

Prosíme Vás o seznámení se s tímto Vnitřním řádem, který Vám přiblíží chod a možnosti našeho zařízení, včetně zásad pro zajištění klidného života a udržování pořádku. Vnitřní řád je závazný pro všechny uživatele naší služby, návštěvy a zaměstnance Domova. Seznámení se s těmito pravidly je podmínkou před uzavřením Smlouvy o poskytování sociální služby.

I.

Příjem uživatele služby

Po příchodu na příslušné patro se Vás ujme zdravotní sestra. Provede s Vámi vstupní pohovor, uvede Vás na pokoj a provede po patře, kde Vám ukáže prostory, které můžete volně užívat.

Při příjmu prosíme o předložení Vašeho Občanského průkazu a průkazu zdravotní pojišťovny. S Vaším souhlasem budou po dobu Vašeho pobytu uloženy v trezoru v pracovně sester.

- Nepobíráte-li příspěvek na péči, lékař upřesní Vaše zařazení do stupně závislosti, který bude zahrnut v úhradě za péči. Prosíme, sdělte lékaři pravdivě všechny informace o Vašem zdravotním stavu.
- Dále se Vás ujme sociální pracovnice. Uzavře s Vámi sociální šetření. Po celou dobu pobytu Vám bude poskytovat sociálně-právní poradenství a pomáhat zajišťovat potřebné náležitosti.

II.

Prostory a vybavení

Váš pokoj je vybaven:

- polohovacím lůžkem se signalizačním zařízením
- nočním stolem
- šatní skříní
- jídelním stolem, židlí, křeslem
- umyvadlem,
- toaletou, pokud je součástí pokoje, popř. mobilním WC křeslem

Mimo pokoj můžete užívat, způsobem obvyklým a s ohledem na Váš zdravotní stav, tyto prostory:

- jídelnu na patře, která slouží také jako společenská místnost
- chodby a přilehlá zákoutí k posezení
- zahradu a atrium
- kostel
- toalety a koupelny na chodbách
- společenské zákoutí v přízemní jídelně, kde je umístěn automat na kávu

III.

Pobyť

- Pobyť je Vám poskytnut na dobu určitou a termín jeho ukončení je pro Vás závazný.
- Z vážných organizačních důvodů Vás může personál přestěhovat na jiný pokoj. Na vlastní žádost je přestěhování možné po domluvě s vedením Domova.
- Pobyť manželského páru na společném pokoji je řešen individuálně s ohledem na organizační možnosti Domova.
- Věci a vybavení, které Vám Domov poskytne k užívání, zůstávají majetkem Domova, proto Vás žádáme o šetrné zacházení s nimi.
- Očekáváme, že budete zachovávat zásady občanského soužití a vytvářet společně s vedením Domova podmínky zaručující sobě i všem ostatním uživatelům nerušený pobyt.

- V prostorách Domova není dovoleno provádět jakékoliv změny. Se svými návrhy nebo přáními se můžete obrátit na vedoucí přímé péče.
- Prosíme o dodržování režimu dne, zvláště doby jídel a večerního klidu.

Pobyt či vycházky mimo Domov

- Pokud odcházíte z oddělení na procházku nebo mimo Domov, sdělte to, prosím, personálu.
- Vícedenní propustky mimo Domov je nutné hlásit vždy vedoucí přímé péče a to minimálně 2 dny před odchodem na propustku.

Ukončení pobytu

Pobyt lze ukončit dle podmínek sjednaných ve Smlouvě o poskytování sociální služby:

- uplynutím sjednané doby
- dohodou
- po opakovaném hrubém porušování Vnitřního řádu Domova
- pro neplnění smluvních podmínek
- za mimořádných událostí narušujících provoz Domova

Před ukončením pobytu je nutno vyrovnat platby za pobyt v účtárně a platby za léky či hygienické pomůcky v pracovně sester.

Prosíme, abyste se několik dní před Vaším odchodem domluvili s vedoucí přímé péče o způsobu přepravy domů či do jiného zařízení.

IV.

Denní a noční režim

7.30 – 9.00 hod.	snídaně a podávání léků
8.00 – 11.00 hod.	ošetřovatelská a zdravotní péče, ergoterapie, aktivizace
11.30 – 12.30 hod.	oběd, podávání léků
14.00 – 15.00 hod.	svačina
15.00 – 17.00 hod.	odpolední program – vycházky, ergoterapie, aktivizace, kulturní a společenské aktivity apod.
17.15 – 18.00 hod.	večeře, podávání léků
18.00 – 21.00 hod.	ošetřovatelská a zdravotní péče
21.00 – 7.00 hod.	noční klid

Domov se odemyká v 6.00 hod. a zamyká ve 22.00 hodin.
Služba ve vrátnici má nepřetržitý provoz.

V. Poskytované služby

Zdravotní a ošetrovatelská péče

- Domov Vám poskytuje zdravotní a ošetrovatelskou péči odpovídající Vašemu zdravotnímu stavu.
- V případě závažné změny zdravotního stavu zavolá vedoucí přímé péče nebo sestra ve službě pohotovostního lékaře.
- Pracovníci přímé péče zajišťují komplexní péči 24 hodin denně.
- Uživatelům sociální služby zajišťuje Domov lékařskou péči dle potřeby. Pokud lékař doporučí odborné vyšetření mimo Domov a jde o akutní změnu zdravotního stavu, zajistíme vše, včetně transportu a doprovodu na vyšetření. U předem plánovaných odborných vyšetření mimo Domov je třeba zajistit doprovod a převoz osobně nebo s pomocí Vašich blízkých.
- Je doporučeno dodržovat léčebný režim, pokyny lékařů a odborného personálu.
- Léky můžete užívat připravené a podávané zdravotním personálem nebo individuálně po dohodě s lékařem. V tomto případě je správné užívání léků a jejich včasné zajištění na Vaší odpovědnosti. Recepty na léky a poukazy na inkontinenční a jiné pomůcky, předepsané Vaším praktickým lékařem, můžete předat zdravotnickému personálu Domova, zajistíme jejich vyzvednutí.

- Případný doplatek po dodání léků z lékárny Vám dodatečně vyúčtujeme.

Stravování

- Stravování probíhá v jídelně na Vašem patře nebo na pokoji, pokud Vám zdravotní stav nedovoluje stravovat se v jídelně.
- Jídelní lístek bývá předem zveřejněn na nástěnce na chodbě.
- Strava je podávána čtyřikrát denně formou snídaně, oběda, večeře a jedné svačiny, diabetická dieta – druhá večeře. K jídlu se, prosíme, dostavujte podle denního režimu.
- Pokud Váš zdravotní stav vyžaduje speciální dietu, předepíše Vám ji lékař Domova.
- Celodenní pitný režim je zajištěn termoskami s čajem na pokojích a místech k tomu určených.
- Prosíme, neodnášejte jídlo a nádobí z jídelny a neponechávejte na pokojích zbytky jídel.

Další služby

- **Sociálně-právní poradenství** Vám bude poskytovat sociální pracovnice, na kterou se můžete obrátit s problémy osobními i úředními. Sociální pracovníci můžete navštívit osobně v její kanceláři – na Vašem patře nebo si ji můžete nechat zavolat.
- **Rehabilitační péče** - Domov zajišťuje nezbytnou zdravotní, ošetrovatelskou a aktivizační péči a základní rehabilitaci.
- **Ergoterapie** je Vám k dispozici pět dní v týdnu, pokud o ni projevíte zájem. Je prováděna kondiční formou, aktivizuje, podporuje soběstačnost a rozvíjí jemnou motoriku a paměť.
- **Skupinové aktivity** Vám zprostředkují společenský kontakt s ostatními uživateli služby a pacienty LDN. Patří mezi ně přednes četby, zpěv, sledování televize, malování, ruční práce, procházky v zahradě či posezení v atriu apod.
- **Duchovní péče** Vám bude nabídnuta, pokud o ni projevíte zájem. Během pobytu Vás osloví naše asistentky, které Vás budou informovat o možnosti účasti na bohoslužbách v našem kostele či jejich sledování v televizi nebo pomocí sluchátek; o společné modlitbě růžence, možnosti rozhovoru s knězem apod.
- **Kulturní oblast** – Domov pořádá koncerty, výstavy a další společenské akce, o kterých informují plakáty vyvěšené v prostorách Domova. Pro pohybově handicapované uživatele máme k dispozici vozíky. V knihovně na patře si můžete zapůjčit knihy.

- **Sledování televize** je možné v pokojích a v jídelně, která je užívána také jako společenská místnost. Pokud máte zájem o umístění vlastního televizoru na pokoji, je třeba předchozí domluva, televizi sledovat s ohledem na spolubydlící.
- **Úklid pokojů a ostatních prostor Domova** je prováděn denně. Prosíme, dejte pozor na právě vytřené podlahy, aby nedošlo ke zbytečnému úrazu. Chodby jsou vytírány vždy jen podél z poloviny, je tak zajištěna stále suchá plocha pro bezpečnou chůzi.
- **Praní ložního prádla** je spojeno s dezinfekcí lůžek, prováděnou každý týden a dále dle potřeby.
- **Praní osobního prádla** zajišťujeme v centrální prádelně Domova, osobní prádlo je nutné vždy označit Vaším příjmením a číslem patra. Praní osobního prádla Vám může také zajišťovat rodina. Za řádně neoznačené prádlo Domov nenese odpovědnost.
- **Drobné nákupy** zajistí pověřený pracovník na požádání.
- **Kadeřníka a pedikúru** lze objednat u pracovníků přímé péče Domova.
- **Užívání lednice** na jídelně Vašeho patra předpokládá, že si potraviny označíte jménem.

- **Vaření kávy, čaje nebo ohřívání pokrmů** je možné v kuchyňském koutku vedle jídelny, kde je k dispozici rychlovarná konvice a mikrovlnná trouba.
- Pokud užíváte vlastní mobilní telefon, nenechávejte jej, prosím, hlasitě vyzvánět nebo bez dozoru.

VI. **Úhrady**

- Smlouvu o úhradě sociální služby s Vámi (popř. se spoluúčastníkem na úhradě) sepíše sociální pracovnice. Služby hradí osoba, která se k tomu zaváže ve Smlouvě o úhradě sociální služby.
- Služby je možné uhradit buď bankovním převodem na účet Domova, popř. v hotovosti v účtárně Domova nebo složenkou. Způsob úhrady si dohodnete s účetní Domova, která má kancelář v přízemí budovy.

VII.

Cennosti a finanční hotovost

- Vyšší finanční částky je možno uschovat v trezoru v ekonomickém úseku Domova.
- Při přijetí Vás personál poučí o úschově cenností a finančních prostředků.
- Vyzvednutí Vašich uložených vkladů v pokladně Domova jinou osobou je možné pouze na základě Vašeho písemného souhlasu nebo zplnomocnění.
- Domov neodpovídá za ztrátu finanční hotovosti a cenností, neuložených v depozitu Domova.

VIII.

Informace o zdravotním stavu

- Informace o Vašem zdravotním stavu Vám sdělí lékař Domova.
- Informace Vaším rodinným příslušníkům či jiným osobám podá lékař Domova výhradně s Vaším souhlasem. Informace není možné podávat telefonicky.

IX. **Stížnosti**

Stížnosti jsou pro Domov informacemi o spokojenosti s poskytovanou službou a obranou proti neoprávněnému zásahu do Vašich práv a chráněných zájmů. Jsou též podnětem pro zlepšení kvality služeb a kontrolou nad službou, která je Vám poskytována.

• **Zásady vyřizování stížnosti:**

1. Šetření stížností v celém jejich rozsahu probíhá bez průtahů, objektivně a v zákonné lhůtě.
2. Stížnost a veškeré skutečnosti, které se k ní vztahují, prošetří pracovník, který je nadřízený tomu, proti kterému stížnost směřuje.
3. Stěžovatel nemá nárok na to, aby na základě jeho stížnosti byly provedeny jím určené úkony, nebo aby byla stížnost prověřována jím stanoveným způsobem.
4. Směřuje-li stížnost k určité osobě, je tato osoba oprávněna podat ke stížnosti své písemné vyjádření a stanovisko.
5. Stížnost nikdy nevyřizuje pracovník, proti kterému stížnost směřuje, nebo jeho podřízený.
6. Pracovník, pověřený prošetřováním stížnosti podle její povahy a cíle, vychází pouze z jejího obsahu bez zřetele na to, kdo ji podal a proti komu směřuje.
7. Stěžovatel nesmí být poškozen na svých právech a právech chráněných zájmech na základě skutečnosti, že stížnost podal, a to ani v případě, že se stížnost ukáže jako nedůvodná.
8. Veškeré údaje, informace a skutečnosti uvedené ve stížnosti, nebo které vyjdou najevo v průběhu jejího šetření, jsou důvěrné a je s nimi nakládáno dle platné legislativy.

- **Formy podání stížnosti:**

1. Písemné podání

Toto podání lze učinit přímým předáním písemné stížnosti pověřenému pracovníkovi Domova nebo zaslat poštou na sekretariát Domova.

2. Ústní podání

Pracovník, u něhož je stížnost podána, sepíše se stěžovatelem zápis. Ústní podání stížnosti je možné učinit pouze v prostorách Domova. Má-li stěžovatel obtíže při komunikaci, je stížnost pověřeným pracovníkem Domova zaznamenána tak, aby odpovídala tomu, co chce stěžovatel říci v přítomnosti svědka.

3. Anonymní podání

Pro anonymní podávání stížností jsou na chodbách jednotlivých pater umístěny schránky důvěry.

Schránky důvěry jsou vybírány 2x za kalendářní měsíc.

- **Náležitosti stížnosti**

1. Datum události, označení konkrétních osob, které se dle stěžovatele chybného nebo protiprávního jednání dopustili.
2. Konkrétní popis události.
3. Datum sepsání stížnosti, jméno, adresa, telefon a podpis stěžovatele, popř. osoby, která stížnost sepsala (u ústního podání).
4. Datum převzetí stížnosti pověřeným pracovníkem, jméno, funkce a podpis tohoto pracovníka.

- **Pověření pracovníci v řízení o stížnosti**

1. Ředitelka Domova
2. Asistentky ředitelky Domova
3. Vedoucí přímé péče/staniční sestry
4. Sociální pracovnice
5. Pracovnice sekretariátu
6. Pracovníci pověřeni výběrem Schránek důvěry

- **Kdo je stížnost oprávněn podat**

Uživatel služby Domova, osoby jemu blízké či o něj pečující a další osoby službou nějak dotčené.

Instituce a organizace, které se podle zvláštních předpisů zabývají ochranou lidských práv, občanských svobod a oprávněných zájmů občanů obecně, nebo svých členů a klientů.

- **Stížnost v zastoupení**

Stěžovatel má právo zvolit si pro podání a vyřizování stížnosti osobu blízkou nebo nezávislého zástupce zplnomocněním.

Pokud osoba, která podává stížnost v zájmu uživatele služby nemá jeho plnou moc, pracovník, u kterého je stížnost podávána, o této skutečnosti bezodkladně dotčeného uživatele uvědomí.

- **Lhůty pro vyřízení stížností**

Lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dní ode dne jejího podání, případně od doby, kdy se o ní organizace dozvěděla. Pokud tuto lhůtu nebude možno ze závažných důvodů dodržet, bude o této skutečnosti a důvodu stěžovatel včas a písemně informován.

- **Tlumočník**

Uživatel má právo podat stížnost s asistencí nezaujatého tlumočníka. Seznam tlumočnicků a organizací nabízející tyto služby jsou k dispozici u ředitelky Domova, sekretariátu a sociálních pracovníků. Domov zprostředkuje tlumočnický cizích jazyků a znakové řeči, ale na Vaše náklady.

- **Odvolání**

Pokud stěžovatel není spokojen s vyřízením stížnosti, může podat stížnost nadřízenému orgánu Domova nebo nezávislému orgánu s podnětem k prošetření vyřízení stížnosti.

Zákon č. 381/2005 Sb., o ochránci veřejných práv (v platném znění)

X.

Návštěvy

- Vaši blízcí Vás mohou navštívit téměř v průběhu celého dne. Prosíme omezit návštěvy v době hygieny. V době oběda a večere je vhodné návštěvy omezit nebo je uskutečnit mimo pokoj.
- Prosíme, aby se návštěvy hlásily v pracovně sester.
- Výjimečně, po dohodě s personálem, se mohou návštěvy uskutečnit i v pozdních večerních hodinách. Podmínkou je dodržení nočního klidu.
- Návštěvníci by hlučným chováním neměli rušit klid a odpočinek ostatních uživatelů služby.

- Při mimořádných událostech (vážné technické a bezpečnostní důvody, epidemie apod.) mohou být návštěvní hodiny omezeny či zakázány. **Poskytovatel může omezit návštěvy po dobu trvání pandemie i v případech, kdy zákaz návštěv není stanoven rozhodnutím státních orgánů, ale kdy s ohledem na konkrétní podmínky zařízení nelze zajistit umožnění návštěv, aniž by došlo k nebezpečí přenosu nákazy.**
- Návštěvníci nemohou vstupovat bez vyzvání do provozních prostor pro zaměstnance, např. do kuchyňky na stanici, kuchyně, suterénu.

XI.

Hygiena

- V celém areálu Domova je třeba udržovat pořádek, pečovat o osobní hygienu, čistotu šatstva a osobních věcí, ve skříních a nočních stolcích.
- K zajištění hygieny je vhodné mít své vlastní hygienické potřeby.
- Na pokoji v nočním stolku a ve skříni lze přechovávat pouze trvanlivé, hygienicky nezávadné potraviny. Méně trvanlivé potraviny doporučujeme označit a uložit v lednici pro pacienty.
- V prostorách Domova nemohou být chována jakákoliv zvířata, vyjma těch, která jsou majetkem Domova. Z hygienických i zdravotních důvodů je zakázáno krmit ptáky a rybičky.

XII.

Bezpečnost

- Na pokojích nelze přechovávat chemikálie, hygienicky závadné věci a předměty, které by mohly někomu způsobit úraz nebo poškodit majetek Domova.
- Nutností je dodržovat protipožární a bezpečnostní opatření, užívat prostory Domova a jejich vybavení řádně a dle jejich určení. Požární evakuační plán a Požární poplachové směrnice jsou vyvěšeny na všech chodbách Domova. Pokud máte nejasnosti v jejich obsahu, máte právo požádat o seznámení s těmito směrnicemi.
- Na pokojích je zakázáno používat elektrické spotřebiče k vytápění, mikrovlnné trouby, případně používat otevřený oheň, pálit svíčky nebo kouřit.
- V případě nebezpečí dodržujte, prosíme, přesně pokyny personálu.
- Pro chůzi v areálu Domova obouvejte vhodnou pevnou protiskluzovou obuv.

XIII.

Konzumace alkoholu a užívání omamných a psychotropních látek

- Během pobytu v Domově je nežádoucí konzumace alkoholických nápojů.
- V Domově je striktní zákaz užívání nenaordinovaných omamných a psychotropních látek.
- Konzumace alkoholu, užívání omamných a psychotropních látek je hodnoceno jako hrubé porušení Vnitřního řádu a zároveň důvodem k ukončení pobytu ze strany Domova.

XIV.

Odpovědnost za škodu

Jako uživatel služby odpovídáte za zaviněné škody na majetku Domova, majetku či zdraví spolubydlících a zaměstnanců.

Za úmyslně zaviněnou škodu je považována ta, kterou způsobíte nedodržením Vnitřního řádu a je důvodem k ukončení pobytu.

XV.

Důvody k ukončení pobytu

- Uplynutí doby, na kterou je pobyt sjednán.
- Vaše vlastní rozhodnutí i bez udání důvodu.
- Ze strany Domova při neplnění Smlouvou stanovených podmínek či opakované hrubé porušování tohoto Vnitřního řádu z Vaší strany.
- V případě, že nastanou důvody k nutné hospitalizaci na delší dobu.
- Ze strany Domova při provozní, odborné či mimořádné finanční události.

XVI.

Závěrečná ustanovení

- S tímto Vnitřním řádem Vás seznámíme před podpisem Smlouvy o poskytování sociálních služeb. Vnitřní řád je pro Vás závazný a je nutné se jím řídit během celého pobytu.
- Hrubé nebo opakované porušování tohoto řádu je zároveň důvodem k předčasnému ukončení pobytu ze strany Domova.

- Vnitřní řád je umístěn na přístupném místě a je Vám k dispozici, kdykoliv budete mít zájem do něj nahlédnout. Je možné si jej přečíst i na internetových stránkách Domova www.domovrepy.cz
- O opatřeních, která vedou k dodržování předpisů Vnitřního řádu Domova, rozhoduje statutární orgán, který může Vnitřní řád dle potřeby měnit a doplňovat.

Tento Vnitřní řád Domova byl schválen dne 1.1.2008
Poslední aktualizace 1.4.2022

.....
S.M.Konsoláta Mgr.Miroslava Frýdecká
ředitelka Domova sv. Karla Boromejského