DOMÁCÍ ŘÁD

Domov pro seniory "SKALKA" v Chebu,
příspěvková organizace
DOMOV SE ZVLÁŠTNÍM REŽIMEM

Název organizace: Domov pro seniory „Skalka“ v Chebu, příspěvková organizace
Sídlo organizace: Cheb, Americká 2176/52, 350 02
Právní forma: příspěvková organizace
Identifikační číslo: 71175245
Zřizovatel: Karlovarský kraj

Vydal: statutární orgán – ředitel Domova pro seniory „Skalka“ v Chebu, příspěvková organizace
Mgr. Alena Samuelová

Účinnost od 01.03.2023, 01.10.2024

Tento domácí řád je dokumentem Domova pro seniory „Skalka“ v Chebu, p. o. sociální služby Domov se zvláštním režimem (dále jen DZR). Je k dispozici každému zájemci o poskytnutí služby, uživatelům, všem pracovníkům domova i návštěvám v domově.
Domácí řád je vyvěšen na 2. a 8. patře DZR a na webových stránkách www.domovskalka.cz a dále je k dispozici u sociálních pracovníků, kteří podají na požádání informace.

Domácí řád je závazný pro všechny uživatele, pracovníky a další osoby, které navštíví DZR.

Zásady poskytování sociální služby

1) *Respektování individuality a důstojnosti* – zaměstnanci plně respektují přání a rozhodnutí uživatele, vždy se k uživateli chovají s úctou a respektem. Potřeby uživatele jsou uspokojovány individuálně, v návaznosti na individuální plánování.
2) *Bezpečné prostředí* – zajištění klidného, bezpečného a přátelské prostředí. Úcta k člověku a ochrana práv – jednání a zacházení s uživatelem, mlčenlivost personálu.
3) *Podpora soběstačnosti* – zaměstnanci organizace plně podporují soběstačnost každého uživatele.
4) *Posilování sociálního začleňování a kontakt s rodinou* – vytvoření možnosti zapojit se do společenského života a podpora kontaktů s osobami blízkými.
5) *Svobodné rozhodování* – uživatel si sám rozhoduje o využití služby, o změně služby, či o ukončení poskytování služby.
6) *Odbornost pracovníků* – vzdělaný, kvalifikovaný personál, doplňující si své znalosti, dodržující Etický kodex.

Cílová skupina

Dospělé osoby od 60 let a senioři od 65 let věku.

Osoby s chronickým duševním onemocněním. Služba je určena dospělým osobám se stařeckou demencí, Alzheimerovou demencí a jinými typy demence ve věku od 60ti let, jejichž stav odpovídá úplné nebo těžké závislosti na pomoci jiné fyzické osoby při zajištění péče o vlastní osobu a při zajištění soběstačnosti.

<u>Kapacita:</u>
22 lůžek.

<u>Služby se neposkytují osobám:</u>

- jejichž zdrav. stav vyžaduje poskytování ústavní péče ve zdrav. zařízení,
- které nejsou schopny pobytu v zařízení soc. služeb z důvodu akutní infekční choroby.

Rozsah základních činností (služeb) poskytovaných v domově

(*v souladu s § 16 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů*)

Poskytovatel se zavazuje uživateli v domově se zvláštním režimem zajistit sociální služby v tomto rozsahu, (níže je uveden maximální možný rozsah služeb, které poskytovatel poskytuje, a je na individuální potřebě uživatele, kterou z nabízených služeb využije).

I. poskytnutí ubytování:



a. služba je poskytována na adrese Americká 2176/52, Cheb, ubytování je poskytováno celoročně, včetně sobot, nedělí a svátků po celý kalendářní rok,
b. ubytování zahrnuje úklid, praní a drobné opravy ložního a osobního prádla a ošacení, žehlení, odvoz komunálního a nebezpečného (infekčního) odpadu,

II. poskytnutí stravy:

a. zajištění celodenní stravy odpovídající zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování, v rozsahu tří hlavních jídel denně (snídaně, oběd, večeře) včetně pitného režimu,



III. pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu:



a. pomoc při úkonech osobní hygieny,
b. pomoc při základní péči o vlasy a nehty,
c. pomoc při použití WC,

IV. pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu:



a. pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek
b. pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík
c. pomoc při vstávání z lůžka, uléhání, změna poloh
d. pomoc při podávání jídla nebo pití
e. pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním i vnějším prostoru,

V. zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:



a. podpora a pomoc při využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů
b. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podporu při dalších aktivitách podporujících sociální začlenění osob,

VI. Sociálně-terapeutické činnosti:

a. socio-terapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporující sociální začleňování osob,

VII. Aktivizační činnosti:



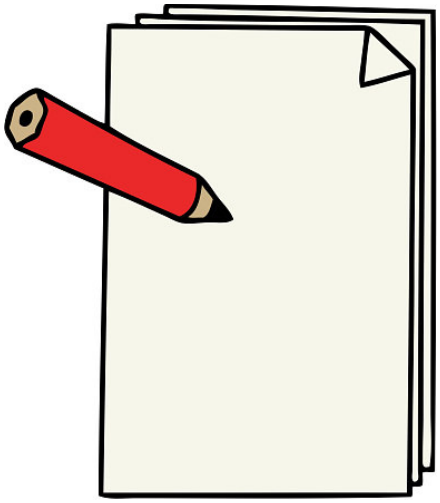
a. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím,
b. nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností,

VIII. ***Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:***

a. pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů.

Přijetí nového uživatele do zařízení

Uzavření smlouvy o poskytování sociální služby v domově pro seniory:



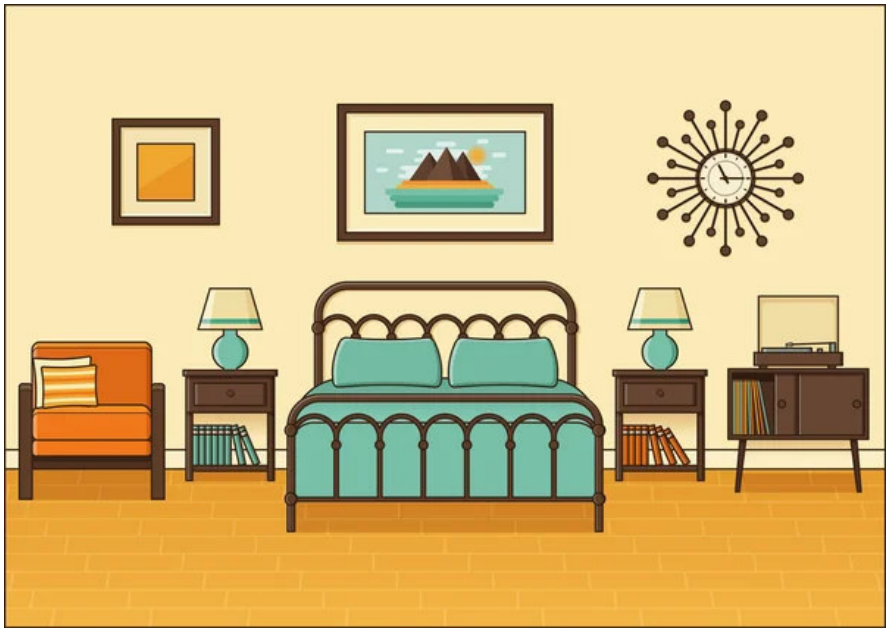
S novým uživatelem je v den přijetí podepsána ve dvou vyhotoveních smlouva o poskytování sociální služby.

Smlouva je na jedné straně podepsána statutárním zástupcem poskytovatele, na druhé straně je podepsána uživatelem, nebo jeho zákonným zástupcem (opatrovníkem). V případě, že uživatel není schopen podpisu smlouvy a nemá zákonného zástupce, uzavírá za něj smlouvu zástupce obce s rozšířenou působností. Každý dostane jedno vyhotovení smlouvy.

Před podpisem smlouvy nový uživatel předkládá:

1) občanský průkaz,
2) kartičku pojištěnce zdravotní pojišťovny,
3) výpis ze zdravotní dokumentace od svého smluvního (ošetřujícího) lékaře,
4) rozhodnutí o výši přiznaného příspěvku na péči nebo doklad o tom, že již bylo o příspěvek na péči požádáno,
5) vyjádření lékaře o zdravotním stavu před přijetím

Ubytování



Ubytování je poskytováno výhradně na bezbariérových jednolůžkových pokojích.
Pokoje na 8. patře disponují tímto standardním vybabením:

- kuchyňský kout s vestavěnou chladničkou,
- kuchyňský stůl se 2 židlemi,
- šatní skříň,
- obývací stěna s poličkou a televizním přijímačem,
- seniorské křeslo,
- polohovatelné lůžko, s možností montáže hrazdy, která uživateli usnadní polohování a vstávání z lůžka a evakuační podložkou,
- signalizační zařízení, které slouží k přivolání pomoci a které je umístěno u lůžka uživatele, každý uživatel může mít dále k dispozici signalizační zařízení s páskem na ruku, které slouží rovněž k přivolání pomoci,
- noční stolek,
- předsíňová věšáková stěna s úložným drátěným programem na obuv,
- osvětlení pokoje.

Pokoje na 2. patře disponují tímto standardním vybavením:

- polohovatelné lůžko, s možností montáže hrazdy, která uživateli usnadní polohování a vstávání z lůžka a evakuační podložkou,
- šatní skříň,
- noční stolek
- umyvadlo se skříňkou a zrcadlem,
- polička,
- prosklená skříňka,
- kuchyňský stůl se dvěma židlemi,
- signalizační zařízení, které slouží k přivolání pomoci a které je umístěno u lůžka uživatele, každý uživatel může mít dále k dispozici signalizační zařízení s páskem na ruku, které slouží rovněž k přivolání pomoci,
- osvětlení pokoje.

Uživatel může po přijetí do DZR využívat všechny společné prostory domova (jídelnu, zimní zahradu, společenskou místnost na patře).

Ceny za ubytování jsou podrobně uvedeny ve vnitřní směrnici domova „Směrnice o poskytovaných službách domova včetně jejich úhrad“ jejíž výňatek je také přílohou smlouvy.

Uživatel si může do domova přinést:
Osobní věci (oblečení, obuv, oblíbené **drobné předměty** – vlastní hrneček, skleničku, talíř, misku, příbor, vázu, obrázky na zeď, hodiny **a vzpomínkové předměty** – fotoalba, oblíbené knihy). Kobereček kdekoliv v prostoru pokoje, a hlavně před postelí není doporučován z důvodu hygieny a zamezení rizika pádu z důvodu zakopnutí.

U veškerých vlastních elektrospotřebičů, musí být provedena výchozí revize odborným technikem nebo musí být doložen záruční list a poté musí být prováděna periodická revize v souladu s příslušnými platnými předpisy. Revizi zprostředkuje Domov, úhradu za revizi platí uživatel z vlastních prostředků. Uživatel je povinen hlásit jakoukoliv změnu počtu vlastních spotřebičů na pokoji.

V pokojích nelze svévolně upravovat a opravovat majetek domova, ani provádět jiné změny týkající se majetku poskytovatele.

Vybavení koupelny:

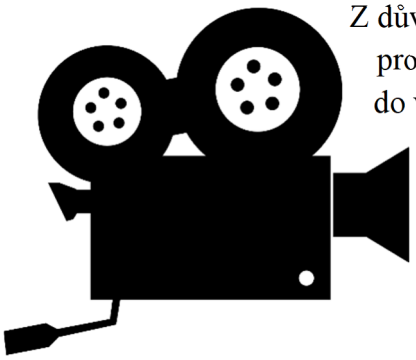
1) umyvadlo s polohovatelným zrcadlem,
2) bezbariérový sprchový kout s madly a sklápěcím sprchovým sedátkem,
3) bezbariérové WC s madly,
4) signalizační zařízení sestra-klient, které slouží k přivolání pomoci,
5) osvětlení koupelny.



Stěhování z pokoje na pokoj:

V případě, že v pokoji uživatele je třeba provést opravy nebo úpravy, kdy uživatel nemůže v pokoji zůstat, nebo z jiných vážných důvodů je potřeba, aby uživatel svůj pokoj uvolnil, Domov poskytne uživateli náhradní ubytování a prostřednictvím svých pracovníků zajistí přestěhování.

Zajištění bezpečnosti, soukromí a poledního a nočního klidu uživatelů domova pro seniory, kamerový systém:



Z důvodu zajištění bezpečnosti uživatelů jsou všechny společné prostory domova, jako jsou chodby, jídelny a prostory u vstupu do vestibulu monitorovány kamerovým systémem. Tyto záznamy nejsou uchovávány.

Klíče od pokojů:



Pokud se uživatel s Domovem dohodne, obdrží jeden klíč od pokoje uživatel a 1 klíč obdrží rodina se souhlasem uživatele. Klíč je předán na základě podpisu o převzetí klíče. Svévolné předávání klíčů jiným osobám a přidělávání klíčů není povoleno. Případnou ztrátu klíče nahlásí uživatel neprodleně po zjištění pracovníkovi. Náklady spojené se zajištěním nového klíče z důvodu poškození či ztráty klíče hradí uživatel.

Vstup pracovníků do pokoje uživatele:

Uživatel je povinen umožnit vstup do svého pokoje pověřeným pracovníkům domova a jiným osobám i v době své nepřítomnosti, je-li jejich vstup do pokoje odůvodněn zejména zajištěním bezpečnosti uživatelů, potřebou ochrany zdraví uživatelů nebo v případě jiných nouzových a havarijních situací, které mohou nastat.

Uzamykání Domova:

Z důvodu bezpečnosti našich uživatelů je v době od 19,00 hod. do 7,00 hod objekt Domova uzamčen. V případě, že se některý uživatel nebo blízká osoba uživatele potřebuje v době uzamčení do Domova dostat, použije zvonek (kontaktní mobilní telefon obslužného personálu) u hlavního vchodu, jímž si přivolá pracovníka přímé obslužné péče, který uživateli případně osobě blízké hlavní vchod otevře, umožní jim vstoupit dovnitř a hlavní vchod zase uzamkne. Potřebuje-li se uživatel, případně osoba blízká uživateli dostat ven, přivolá si signalizačním tlačítkem u hlavních vchodových dveří personál, který mu otevře hlavní vchod, umožní jim odejít ven a zase vchod uzamkne.

Doba nočního klidu:

V době od 22,00 do 6,00 hodin je potřeba v domově udržovat klid. Abychom umožnili našim uživatelům nerušený odpočinek, jsou uživatelé, pracovníci i návštěvy žádáni, aby v této době nepouštěli hlasitě televizor nebo radiopřijímač, nehovořili hlasitě na chodbách a vědomě nevykonávali jakékoli činnosti, které by narušily klid při odpočinku uživatelů.

Základní povinnosti všech osob zdržujících se v domově:

Všichni uživatelé Domova a pracovníci tohoto zařízení dodržují zásady ohleduplnosti, pomoci a úcty, což jsou zásadní předpoklady pro pohodovou atmosféru. Nezbytné pro příjemné spolužití je tolerance k projevům ostatních uživatelů.
Již samotný název „domov“ by měl dát každému pocit bezpečí a všestranného zabezpečení, což je hlavním úkolem a předpokladem činnosti všech pracovníků.

Odchody ze zařízení:

Doporučujeme, aby uživatelé oznamovali pracovníkům přímé obslužné péče a zdravotním sestrám delší nepřítomnost během dne, např. z důvodu návštěvy rodiny atd. Tuto skutečnost

potřebujeme znát jednak z důvodů přesunu naplánované péče (poskytnutí stravy atd.), jednak také z důvodů neustálé informovanosti o aktuálním počtu uživatelů v objektu (nečekaná havarijní situace).

Pobyt uživatele mimo domov z důvodu umístění ve zdravotnickém zařízení se vždy považuje za předem oznámený pobyt mimo domov a odhlášení stravy se v tomto případě řídí rovněž vnitřními pravidly domova (směrnice domova „Směrnice o poskytovaných službách domova včetně jejich úhrad“).

Stravování:



V rámci domova se zvláštním režimem je zajištěna celodenní strava odpovídající věku, racionální výživě a potřebám dietního stravování v rozsahu minimálně 3 hlavních jídel denně včetně zajištění pitného režimu.

Stravu lze upravovat dle aktuálních potřeb uživatelů v mixované či mleté formě.

Uživatelé mají možnost se stravovat v denní místnosti s ostatními uživateli nebo na vlastních pokojích.

Výdej stravy uživatelům:

Snídaně: 07:30 – 9:00 hodin
Oběd: 11:30 – 13:00 hodin
Večeře: 17:00 – 18:00 hodin

Objednávání a odhlašování stravy se řídí pravidly, která jsou uvedena ve „Směrnici o poskytovaných službách domova včetně jejich úhrad“.

Uživatelé či jejich zástupci se mohou vyjadřovat ke kvalitě, složení a způsobu podávání stravy zaměstnancům, kteří podněty dále předají vedoucí úseku přímé péče a ten vedoucí stravovacího úseku. Jednou ročně uživatelé nebo jejich zástupci vyplňují dotazník spokojenosti se stravováním, který slouží jako podnět ke zkvalitnění služby.

Hlášení pobytu uživatele mimo domov pro seniory (přesahující 24 hodin):

Pobyt uživatele mimo domov po dobu minimálně 24 hodin se oznamuje předem z důvodu včasného odhlášení stravy.

Podrobný postup je uveden ve vnitřní směrnici domova „Směrnice o poskytovaných službách domova včetně jejich úhrad“, se kterou je uživatel již před uzavíráním smlouvy o poskytnutí

služby vždy seznámen a tato je k dispozici u sociálních pracovnic a dále uložena k nahlédnutí u ekonoma domova.

Úklid:



Každý uživatel musí s ohledem na svůj zdravotní stav a schopnosti udržovat pořádek a čistotu ve svém pokoji, včetně kuchyňského koutu a koupelny. Pokud je zapotřebí provést úklid skříně s osobními věcmi a uživatel není schopen to provést sám, provádí je pracovník přímé péče za přítomnosti uživatele a dle jeho přání.

Uživatel je povinen udržovat čistotu chladničky, která mu byla svěřena do užívání. Pokud uživatel již není schopen sám udržovat čistotu, provádí je pracovník přímé péče za přítomnosti uživatele a dle jeho přání, nebo po domluvě jinak.

Pravidelnou kontrolu uskladněných potravin v chladničce provádí pracovníci přímé obslužné péče. Z hygienických důvodů nesmí být uživatelem do pokoje vnášeny ani přijímány žádné zbytky potravin ani zbytky z kontejnerů, na pokoji nesmí být sušeny zbytky pečiva.

Úklid pokoje je prováděn zaměstnanci domova každý pracovní den nebo v rámci potřeby uživatele.

Úhrady za poskytnutí sociální služby:



Stanovení úhrady za služby poskytované v Domově pro seniory „SKALKA“ v Chebu, se řídí zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a vyhláškou č 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Úhrady za ubytování, stravu a péči se řídí „Směrnicí domova o poskytovaných službách včetně jejich úhrad“. Směrnice stanovuje výše, termín a způsob úhrad.

Úschova finančních prostředků a cenností:

Uživatel může požádat pracovníka ekonomického úseku – pokladníka o uschování finančních prostředků do úschovy domova (depozitum v trezoru) po domluvě s vedením domova, pouze ve výjimečných případech, a to na dobu nezbytně nutnou, do vyřešení možnosti uložení jinde. S uživatelem je uzavřena příkazní smlouva, která upravuje podmínky hospodaření s těmito finančními prostředky; podklady připravuje sociální pracovník. Domov přijme do úschovy finanční prostředky jednoho uživatele maximálně do výše 20 000 Kč.

Odpovědnost za škodu:

Škodu na majetku domova nebo ztrátu vybavení v majetku uživatele nebo majetku domova je povinen každý uživatel či jeho zástupce neprodleně oznámit jakémukoli pracovníkovi, jenž informaci neprodleně předá svému nadřízenému, který situaci dále prošetří a provede zápis.

Dobrovolníci:

Domov spolupracuje s dobrovolnickým centrem Farní charity v Chebu. Četnost setkání s dobrovolníky je limitována aktuálním počtem aktivních dobrovolníků a jejich časovými možnostmi.

Dobrovolníci se vždy při výkonu dobrovolnictví řídí Etickým kodexem domova, domácím řádem a dalšími vnitřními předpisy.

Požární ochrana:



Domov se řídí „Požární poplachovou směrnicí“ a „Požárním řádem domova“. Všechny pokoje a chodby jsou vybaveny požárním hlásičem. Na každém patře jsou na chodbách vyvěšeny: Požární poplachová směrnice, Požární řád domova a evakuační plány. Chodby jsou vybaveny hasícími přístroji. Každý uživatel je v době požáru povinen dbát příkazů zaměstnanců domova.

Na pokojích a v prostorách Domova je zakázáno kouření.

Návštěvy v domově:

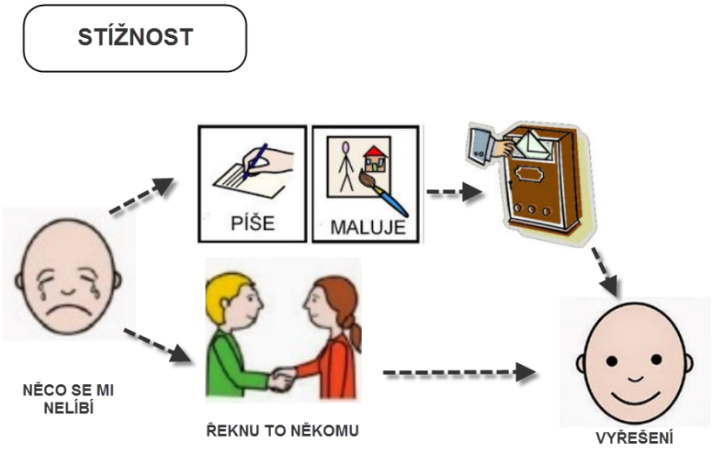
Uživatelé mohou přijímat návštěvy neomezeně, pokud tím nebude rušen chod oddělení a samotní uživatelé. Návštěvy mohou využít společenskou místnost, zimní zahradu, okolí domova (pergola) nebo pokoj uživatele. Uživatelé se mohou navzájem neomezeně na pokojích navštěvovat.



Pokud návštěvníci narušují svých chováním klid v domově nebo ohrožují ostatní uživatele, a to i přes žádost personálu o nápravu, má personál právo návštěvu z prostor domova vykázat.

Při mimořádných událostech a opatřeních hygienicko-epidemiologické povahy může ředitelka zařízení návštěvy omezit, popř. zakázat na dobu nezbytně nutnou, zejména na doporučení KHS.

Stížnosti na kvalitu



Kdo:

- kdokoli z uživatelů domova (stěžovatel má právo zvolit si jakéhokoli nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování zastupovat),
- kdokoli z pracovníků,
- kdokoli z jiných osob (např. rodinní příslušníci, blízké osoby uživatelů).

Komu:

Stěžovatel může svou stížnost podat jakémukoliv zaměstnanci, který je pak povinen hlásit tuto skutečnost svému nadřízenému, který situaci vyřeší. Pokud není v jeho silách situaci dořešit, předá informaci ředitelce domova, v nepřítomnosti ředitelky (zástupkyni ředitelky).

Pokud pracovník domova zachytí u uživatele podnět či stížnost, snaží se situaci společně probrat. Pokud se situace vyřešila, pracovník zapíše do programové aplikace e-Quip danou situaci a vedoucí pracovník situaci posoudí.

Pokud má stěžovatel přání, aby toto vyřídil sociální pracovník jeho jménem nebo anonymně, pracovník toto učiní. V opačném případě se stěžovatel osobně sám dostaví za sociálním pracovníkem či ředitelkou.

Jakou formou:

- **ústně (osobně či prostřednictvím jiné osoby – rodina, blízcí…)**

Pokud si chce uživatel sociální služby stěžovat osobně, stížnost může sdělit jakémukoliv pracovníkovi, který má povinnost tuto stížnost předat svému nadřízenému, nebo přímo navštíví sociální pracovnici či ředitelku domova. Stížnost bude vyřízena písemně ve stanovené lhůtě 30 dní nebo ve zkrácené lhůtě 7 dnů.

- **telefonicky**

Pokud si chce uživatel sociální služby stěžovat telefonicky, stížnost může zatelefonovat jakémukoliv pracovníkovi, který má povinnost tuto stížnost předat svému nadřízenému, nebo může přímo zatelefonovat sociální pracovnici nebo ředitelce domova. Jejich telefonní čísla jsou 734 237 879, 724 989 891. Stížnost bude vyřízena písemně ve stanovené lhůtě 30 dní nebo ve zkrácené lhůtě 7 dnů.

- **písemně**
    - **do schránky domova –** umístěné ve vestibulu domova v přízemí naproti recepci (schránka Karlovarského kraje) či v kuchyňkách na patrech, vybírá se každé pondělí sociálním pracovníkem,
    - **dopisem –** na adresu Domov pro seniory „SKALKA“ v Chebu, Americká 52, Cheb, 350 02,
    - **elektronickou poštou** – reditel@domovskalka.cz.

Pokud si chce uživatel sociální služby stěžovat **písemně**, napsanou stížnost vhodí do schránky na Přání a stížnosti, které jsou umístěné na každém poschodí v kuchyňkách. Stížnost může uživatel poslat také elektronicky na adresu sociálních pracovníků socialni@domovskalka.cz nebo ředitelky domova reditel@domovskalka.cz.

Stížnost bude vyřízena písemně ve stanovené lhůtě 30 dní nebo ve zkrácené lhůtě 7 dnů.

<u>Postup při podávání stížností na kvalitu poskytování sociální služby jinou osobou:</u>

- pokud si chce jiná osoba než uživatel sociální služby stěžovat **osobně**, stížnost může sdělit jakémukoliv pracovníkovi, který má povinnost tuto stížnost předat sociální pracovnici, nebo přímo navštíví sociální pracovnici nebo ředitelku domova. Stížnost bude vyřízena písemně ve stanovené lhůtě 30 dní nebo ve zkrácené lhůtě 7 dnů.

- pokud si chce jiná osoba než uživatel sociální služby stěžovat **písemně**, napsaný dopis zašle na adresu Domov pro seniory „SKALKA“ v Chebu, Americká 2176/52, 350 02

Cheb, nebo napsanou stížnost může jiná osoba než uživatel sociální služby vhodit do schránky na Přání a stížnosti, která je umístěná ve vestibulu hlavní budovy a je označena nápisem *Přání a stížnosti* (schránka karlovarského kraje) nebo na všech patrech v kuchyňkách nebo stížnost může jiná osoba než uživatel sociální služby poslat také elektronicky na adresu sociálních pracovnic socialni@domovskalka.cz nebo ředitelky domova reditel@domovskalka.cz. Stížnost bude vyřízena písemně ve stanovené lhůtě 30 dní nebo ve zkrácené lhůtě 7 dnů.

EVIDENCE STÍŽNOSTÍ

Evidence stížností

- Písemné stížnosti se evidují v podacím deníku, ústní v e-Quipu.
- Stížnost může být podána anonymně (bez uvedení jména).
- Stěžovatel má právo zvolit si nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat.
- Pokud se provádí zápis stížnosti stěžovatele, který má potíže v komunikaci, musí pracovník, který zápis provádí, projevit dostatečnou snahu porozumět podstatě problému. Musí být zaznamenány konkrétní výroky stěžovatele, nikoliv interpretace zapisovatele.

Podání stížnosti jiné instituci

Stěžovatel, tj. uživatel nebo zaměstnanec domova nebo jiná osoba, která se ústní nebo písemnou formou domáhá svých oprávněných zájmů souvisejících s účelem zřízení a činností domova, se může obrátit na instituce, které jsou na domovu nezávislé.

Předchozí podání, evidence a vyřízení stížnosti stěžovatele domovem není pro podání stížnosti k takové instituci podmínkou.
Nezávislými institucemi uvedenými níže tohoto článku jsou například (pouze demonstrativní výčet):

odbor sociálních věcí Krajského úřadu Karlovarského kraje
(Karlovarský kraj je zřizovatelem Domova),
adresa: Závodní 353/88, 360 06 Karlovy Vary
web.adresa: www.kr-karlovarsky.cz
DS (datová schránka): siqbxt2
tel: 354 222 300

Český helsinský výbor, z.s.
adresa: Štefánikova 216/21, 150 00 Praha 5
e-mail: info@helcom.cz
web. adresa:www.helcom.cz

Veřejný ochránce práv (tzv. ombudsman)

adresa: Údolní 658/39, 602 00 Brno – město
e-mail pro podávání podnětů veřejnému ochránci práv a jejich doplnění:podatelna@ochrance.cz
web. adresa: www.ochrance.cz
tel.: 542 542 888

DS: jz5adky

Ministerstvo práce a sociálních věcí (Inspekce poskytování sociálních služeb)
adresa: MPSV ČR, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2
e-mail: posta@mpsv.cz
web. adresa: www.mpsv.cz
DS: sc9aavg
tel.: 221 921 111

Vyřízení stížností:

Ředitelka domova rozhodne, kdo bude odpovědný za řešení stížnosti a v jakém období na stížnost bude odpovězeno (max. 30 dní).
Stížnost nemůže řešit pracovník, na kterého je podána.

Stížnosti, které nelze vyřídit neprodleně ode dne jejich zapsání do evidence stížností, musí být vyřízeny (prošetřeny) nejdéle do 30 kalendářních dnů ode dne, kdy byly zapsány do evidence stížností. Tuto lhůtu lze překročit jen ve výjimečných případech a o důvodech překročení lhůty pro vyřízení musí být stěžovatel informován.
Sociální pracovníci sledují, zda byla dodržena lhůta pro vyřízení stížností.

Stěžovatel je vždy informován o tom, s jakým výsledkem byla jeho stížnost vyřízena.

U anonymních stížností se výsledek vyvěšuje na nástěnce v hale domova.

Odvolání:

V případě, že není stěžovatel spokojen s tím, jak byla jeho stížnost vyřízena, může se odvolat na:

- **odbor kontroly Krajského úřadu v Karlových Varech, Závodní 353/88, 360 21 Karlovy Vary** sám nebo prostřednictvím domova pro seniory ve dvojím vyhotovení.
- ombudsmanovi – Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, Brno 602 00.

Pokud by chtěl uživatel pomoci s vyřízením odvolání, vedení domova zajistí podporu při vyřizování.

Poskytování zdravotní a ošetřovatelské péče



V našem domově je uživatelům poskytována zdravotní a ošetřovatelská péče v souladu s ustanovením § 22 písm. d) a e) zákona č. 48/1997 o veřejném zdravotním pojištění. Zdravotní a ošetřovatelská péče je v našem domově poskytována pomocí nelékařského zdravotního personálu – všeobecných sester způsobilých k výkonu povolání bez odborného dohledu a zdravotnických pracovníků způsobilých k výkonu povolání pod odborným dohledem. Zdravotnický personál poskytuje zdravotní výkony, které jsou indikovány smluvními lékaři uživatelů a které jsou nasmlouvány s příslušnými zdravotními pojišťovnami.

Vyžaduje-li zdravotní stav uživatele vyšetření ve zdravotnickém zařízení, je nejdříve kontaktován smluvní lékař uživatele, teprve poté, na základě doporučení lékaře je uživatel přepraven do zdravotnického zařízení. Je-li již po pracovní době lékaře, je uživateli zajištěn převoz do zdravotnického zařízení rychlou záchrannou službou.

Vyzvedávání léků předepsaných lékařem je možno provádět zdravotnickým personálem na základě domluvy s uživatelem.

Uživatelé si hradí z vlastních finančních prostředků tzv. doplatky za léky. Z tohoto důvodu je nezbytně nutné, aby si uživatelé ponechávali dostatečnou finanční rezervu na doplatky léků a dalších zdravotních pomůcek.

Vyzvedávání léků předepsaných lékařem je možno provádět zdravotnickým personálem na základě domluvy s uživatelem.

ZA PORUŠENÍ POVINNOSTÍ VYPLÝVAJÍCÍCH Z DOMÁCÍHO ŘÁDU, SE POVAŽUJE

- neplacení úhrad za poskytnuté služby a odmítnutí sepsání dohody o uznání dluhu, který vznikl v důsledku neplacení úhrad za poskytnuté služby (ubytování a stravu). Toto odmítnutí sepsání dohody o uznání dluhu je na základě Směrnice o poskytovaných službách včetně jejich úhrad důvodem k vypovězení smlouvy o poskytování sociální služby
- kouření v nevyhrazených prostorách domova z důvodu zajištění bezpečností a požární ochrany v domově

Každé porušení domácího řádu bude osobně projednáno s uživatelem, nebo jeho zákonným zástupcem.

O každém porušení povinností vyplývajících z domácího řádu bude proveden zápis. Tento zápis bude podepsán uživatelem na straně jedné a poskytovatelem na straně druhé. Tento zápis bude uložen v sociální dokumentaci uživatele.

Dojde-li opakovaně, maximálně 3 x k porušení různých povinností vyplývajících z domovního řádu, bude uživateli vypovězena smlouva o poskytování sociální služby.

Závěrečná ustanovení

Dodržování tohoto Domácího řádu je závazné pro uživatele, opatrovníky a zaměstnance domova.

Zpracoval:
kolektiv zaměstnanců

schválila:
Mgr. Alena Samuelová
ředitelka domova