

### Vítejte v našem domově!

Žije zde společenství lidí, které přijalo za své pravidla umožňující všem důstojný život při respektování svobod každého z nich. Aby mohli uplatnit svá práva všichni, je nutné dobrovolně přijmout některá omezení osobních svobod. Tato pravidla jsou obsahem tohoto dokumentu.

#### Vaše základní povinnosti

- dbát na harmonické a klidné prostředí a zachovávání klidu zejména v nočních hodinách,
- platit úhradu za poskytované služby řádně a včas,
- respektovat ustanovení těchto Pravidel a obecná pravidla občanského soužití,
- užívat pokoj, zařízení, příslušenství a další prostory řádně a úmyslně je nepoškozovat,
- oznámit nejméně dva dny předem pobyt mimo zařízení,
- včas platit telekomunikační poplatky za vlastní přístroje (televize, rádio atd.),
- respektovat zákaz kouření v budovách Domova.

#### Z důvodu předcházení šíření infekčních chorob je nutné, abyste

- dbali na osobní hygienu, čistotu svého oblečení, prádla a obuvi, pořádek na svém pokoji, pokud to dovoluje Váš zdravotní stav,
- absolvovali vstupní lékařskou prohlídku, očkování proti chřipce, vyšetření a ošetření, v době nemoci nebo úrazu dodržovali léčebný režim doporučený lékařem.

#### Vaše základní práva

- být informován o vlastním zdravotním stavu a určit osoby, které mohou mít k těmto informacím přístup a v jakém rozsahu,
- pohybovat se ve všech prostorách Domova s výjimkou služebních prostor, podle vlastního uvážení odcházet z Domova a vracet se zpět,
- sdílet bydlení s manželem/kou, nebo partnerem, se kterým se sblížil v Domově a se kterým chce spolu žít v neformálním svazku,
- měnit nebo doplňovat dohodnuté osobní cíle v celém průběhu poskytování služby,
- odstoupit od souhlasu, který jste dal/a Domovu ke zpracovávání a uchovávání Vašich osobních údajů,
- užívat vybavení pokoje a společných prostor Domova, vybavit svůj pokoj vlastními předměty (obrazy, poličku, křeslo, lampu atd.), dle domluvy před příchodem do zařízení nebo během pobytu,
- užívat komplexní zdravotní a ošetrovatelskou péči včetně léčebné péče,

- mít a používat se souhlasem spolubydlících na pokoji televizi, rádio atd.; přihlášení přijímačů na poště (inkaso) Vám musí pomoci osoba, kterou tím pověříte, o pravidelné strhávání platby se postará finanční referentka; tyto přijímače musí mít potvrzení od odborníka, že jsou bez závady,
- vlastnit klíče od svého pokoje a od bezpečnostní skříňky na cennosti (např. šperky, občanský průkaz, rodný list, oddací list či úmrtní list manžela/lky aj.),
- samostatně se rozhodnout, zda bude odebírat lékařem stanovenou dietu,
- nebýt omezován v pohybu a aktivitách; omezení může být použito pouze, pokud je u klienta omezena způsobilost k právním úkonům, a to výhradně v případech ohrožujících jeho zdraví nebo život,
- právo na podporu ze strany Domova při řešení obtíží a konfliktů,
- mít přístup k informacím, které se týkají Vašich záležitostí,
- přizvat si ke kterémukoliv jednání blízkého člověka,
- stěžovat si na kvalitu a způsob poskytování sociálních služeb, aniž by to pro Vás znamenalo jakýkoliv postih, podávat připomínky a návrhy; o jejich řešení musíte být písemně vyrozuměn.

### **Pravidla užívání prostor Domova**

Váš pokoj je Vaše soukromá zóna, do které personál Domova vstupuje zásadně s Vaším svolením s výjimkou případů, kdy je ohroženo Vaše zdraví nebo život. Návštěvy můžete ve svém pokoji přijímat do 18:00 hod. v souladu s přáním ostatních uživatelů (většina se chystá k odpočinku). Svůj pokoj si můžete vybavit vlastními předměty, a to po dohodě se spolubydlícím a personálem oddělení, na kterém bydlíte.

Společné prostory pro všechny uživatele – jídelna, hala, kaple, kuchyňka, kuřárna v parku, zahradní altán, park, terapeutická zahrada, prostory kolem Domova, tedy prostory, ve kterých musíte brát ohled na ostatní klienty našeho Domova a užívat je v souladu s pravidly vzájemné tolerance.

Hlavní vchod v budově A otevírá v 5:30 hodin personál I. oddělení a zavírá ji v zimních měsících v 18:30 hodin pracovnice recepce, v letních měsících ve 20:00 hodin ošetřující personál. Tyto doby jsou dohodnutým kompromisem mezi přáním klientů a obecnými požadavky na bezpečnost. Klientovi, který po této době zůstává mimo Domov, odemkne při příchodu personál I. oddělení.

Provoz recepce je zajištěn od 07:00 do 18:30 hodin. Zde je možné si zakoupit drobné toaletní potřeby, sladkosti, nápoje, alkohol, nechat si uvařit kávu nebo čaj. Nákup je možný pouze za platbu v hotovosti. U uživatelů, kteří mají hotovost uloženou na depozitním účtu u finanční referentky, se tato úhrada provádí 1x týdně na základě soupisu odebraného zboží srážkou z depozitního účtu.

Noční klid je od 22:00 do 7:00 hodin.

Vstupní halu je možno využívat bez omezení. Ta slouží i jako kavárna obsluhovaná z recepce a jako místo k setkávání klientů s návštěvami, klientů navzájem, nebo jen k posezení. Ve vstupní hale je přístupná bezplatná WI-FI síť.

### Kadeřnictví a pedikúra

Jednou za dva týdny (vždy v pondělí) poskytuje své služby kadeřnice. Objednat se můžete u pracovnice na recepci, nebo u sestry na svém oddělení. Jednou týdně nebo dle domluvy dochází do našeho zařízení dvě pedikérky. Objednat k ní se můžete u sestry na svém oddělení nebo přímo u pedikérky.

Kaple v přízemí budovy A. Jednou za týden ve středu se konají bohoslužby. Kněz nebo jáhen dle zájmu navštěvují i pokoje klientů.

Další využití prostor Domova. Je možné u sociálních pracovníků domluvit i použití některé z místností na konání rodinné oslavy.

### **Provoz na oddělení**

Pokoje klientů se uklízejí denně navlhko, vždy za přítomnosti uživatele po domluvě s pracovníci úklidu.

Ranní provoz na oddělení začíná v 7:00 hodin, doba vstávání je s klientem individuálně naplánovaná.

Den i dobu koupání si stanoví uživatel po domluvě se svým klíčovým pracovníkem.

Lůžkoviny se vyměňují 1x měsíčně, nebo aktuálně dle potřeby. Osobní prádlo se pere v prádelně Domova. Pro svoji kontrolu si uživatel sepíše prádlo, které dává na vyprání na lístek – počet kusů a druh prádla.

### **Stravování**

V Domově je zajištěno celodenní stravování. Během celého pracovního týdne máte u oběda možnost výběru ze dvou hlavních jídel (kromě sobot a nedělí, letních prázdnin a Vánoc).

Připravuje se strava základní a šetřící, diabetická a diabetická šetřící a strava výživná. Jakoukoliv změnu v dietě doporučuje lékař. Jídelní lístek je vyvěšen v jídelně, v přízemí budovy A na nástěnce a na jednotlivých poschodích. Na základě domluvy s Vaším klíčovým pracovníkem můžete kopii aktuálního jídelního lístku obdržet každý pátek na další týden a mít ho u sebe.

K dispozici je Vám i nutriční terapeutka, která Vás v případě neznalosti dodržování dietního režimu a správné životosprávy bude informovat o možných problémech. Nutriční terapeutka je Vám k dispozici denně, mimo soboty a neděle, od 7:00 – do 14:00 v kanceláři u kuchyně a na požádání přijde za Vámi na pokoj.

Strava se podává v hlavní jídelně umístěné v přízemí budovy A, pro klienty částečně nebo zcela imobilní v jídelnách na odděleních nebo přímo na pokoji.

### Výdej stravy

Snídaně se vydává	od	7:30	do 8:30 hod
Oběd se vydává	od	12:00	do 13:00 hod
Večeře se vydává	od	17:30	do 18:00 hod

Vaše připomínky ke stravování máte možnost zaznamenat do sešitu na jídelně, nebo na příslušném oddělení. Připomínky pak řeší stravovací komise, která se schází dvakrát

za měsíc vždy (druhou a čtvrtou středu v měsíci v 10:00 hodin). Z jídelny není přípustné odnášet příbory, nádobí a jídlo.

#### Odhlašování ze stravy

Během týdne se můžete ze stravy odhlásit den předem do 8:00 hodin ráno, a to u sestry svého oddělení.

Sobotní stravu lze odhlásit ve čtvrtek do 8:00 hodin, nedělní a pondělní pak v pátek do 8:00 hodin.

Pobyť ve zdravotnickém zařízení je vždy ohlášeným pobytem mimo zařízení.

V případě neohlášeného pobytu mimo zařízení Vám nenáleží vratka za neodebranou stravu.

Budete-li pobývat mimo zařízení méně jak 24 hodin, obdržíte náhradu za neodebranou stravu formou potravinového balíčku.

Počet dnů strávených na tzv. dovolenkách by neměl přesáhnout dobu 40 kalendářních dnů v průběhu jednoho roku. Překročení počtu dnů mimo zařízení může být i důvodem k ukončení pobytu v domově. Do této doby se nezapočítávají dny, kdy se jedná o pobyt mimo zařízení z důvodu pobytu ve zdravotnickém, případně lázeňském zařízení.

#### **Zdravotní péče**

Zdravotní péči zajišťuje praktický lékař, který má každé úterý v Domově ordinaci den.

Respektujeme Vaši svobodnou volbu lékaře. Zůstane-li klient registrován u svého praktického lékaře, zajišťujete si lékařské ošetření, vyšetření, medikaci, léky, sanitní lístky sám nebo s pomocí svých blízkých.

Na odborná vyšetření Vás náš smluvní lékař bude posílat k odborníkům dle spádové oblasti. Je zavedeno povinné očkování klientů proti pneumokokovým nákazám a proti virové hepatitidě B. Komplexní individuální ošetrovatelskou péči zajišťuje v nepřetržitém provozu ošetrojící personál.

Každý klient má svého klíčového pracovníka, tj. důvěrníka, se kterým plánuje individuální průběh sociální služby. Tento klíčový pracovník klientovi rovněž pomáhá řešit jeho osobní problémy.

Ošetrovny s přítomností sester během dne jsou na poschodích I., III. a V. v budově A a ve druhém podlaží budovy B. Lékařskou pomoc v odpoledních hodinách, tj. od 16:00 hod zajišťuje Lékařská služba první pomoci (LSPP) nemocnice Ivančice, tel. 546 439 630.

Ve všední dny je ordinace LSPP pouze od 17:00 do 22:00 hodin

sobotu a neděli pak od 10:00 do 22:00 hodin

V případě jakýchkoliv zdravotních potíží se obraťte na ošetrojící personál příslušného oddělení.

#### **Návštěvy**

Návštěvy můžete přijímat na svém pokoji se souhlasem svých spolubydlících. Nedoporučujeme návštěvy na společné jídelně v době výdeje jídla. Po 18:00 hodině není návštěva na pokojích povolena na přání ostatních uživatelů (většina se chystá k odpočinku). V této době je vhodné k návštěvě využít odpočinkové kouty na chodbách, vstupní halu a další společné prostory.

Pro návštěvy jsou zavedena následující omezení:

- povinnost zapsat se do knihy návštěv,

- neprovádět na pokojích žádné úpravy,
- nevjíždět autem před hlavní vchod do Domova,
- je nepřípustné po Domově nechat volně a bez náhubku pobíhat psy (pokud si je návštěvník vezme s sebou do Domova), na pokoj má tento návštěvník přístup pouze se svolením spolubydlících klienta.

Zákaz návštěv v Domově může vydat pouze ředitel na základě doporučení KHS při hrozící epidemii chřipky, nebo jiného epidemiologicky závažného onemocnění, nebo na příkaz zřizovatele.

### **Aktivizace a využití volného času**

V zájmu co největší možné míry zachování soběstačnosti klientů organizujeme aktivizační činnosti, kterých se klienti účastní na základě vlastního zájmu. Jedná se o

- denní cvičení v tělocvičně od 9:30 hod.,
- jednou za 14 dní se koná canisterapie
- jednou týdně se koná taneční terapie,
- jednou týdně ve středu dochází do místní kaple farář nebo jáhen,
- tematické výlety do blízkého okolí,
- různé kulturní akce přímo v Domově (hudební, taneční a estrádní vystoupení),
- denně je možné navštěvovat terapeutickou zahradu za účelem procházky, posezení apod.
- grilování v zahradě Domova od jara do podzimu,
- zahradní práce na speciálně upravených záhonech nebo mobilních zahrádkách přímo na oddělení,
- jednou týdně v pátek promítání filmů.

Na nástěnce v přízemí a na všech podlažích je uveden aktuální seznam pravidelných i nepravidelných kulturních a sportovních akcí pořádaných Domovem. Konkrétní aktuální akce je velkým písmem vypsána samostatně. Ve vstupní hale na nástěnce najdete také seznam služeb v obci Zastávka (včetně kontaktů), kterými si můžete zajistit běžné služby mimo Domov.

### **Podávání stížností a vyřizování se řídí následujícími zásadami**

1. Klient v našem Domově má možnost podat své připomínky, stížnosti, návrhy, ale i pochvalu písemně, ústně, a to i anonymně.
2. Připomínkou nebo návrhem se rozumí skutečnosti, které nevyžadují prošetření a zpravidla upozorňují na stav, který je možno změnit k lepšímu. Tyto náměty se předají řediteli Domova, který je projedná na poradě vedení a rozhodne o tom, jak s nimi bude naloženo. O rozhodnutí se provede záznam v Zápisu z porady vedení.
3. K tomuto účelu jsou určeny schránky umístěné v přízemí budovy A u výtahu č. 1 a v budově B u výtahu ve vstupní hale 2. podlaží.
4. Stížnost může klient podat i ústně kterémukoliv zaměstnanci Domova. Zaměstnanec ji písemně zaznamená, uživatel potvrdí svým podpisem věcnou správnost obsahu. Zaměstnanec pak žádost zaeviduje do knihy Evidence stížností v kanceláři sociálních pracovníků.

5. Vždy dva členové Výboru obyvatel společně s jednou sociální pracovnící vybírají schránku na stížnosti, a to každé pondělí. Pokud jsou ve schránce stížnosti, provede se záznam do knihy Evidence stížností v kanceláři sociálních pracovníků a informuje se o této skutečnosti ředitel Domova, který rozhodne o dalším postupu v souladu s tímto standardem kvality sociální služby.
6. Výsledky řešení stížnosti se stěžovateli sdělují zásadně písemně.
7. Výsledky řešení anonymní stížnosti jsou v písemné formě vyvěšeny na nástěnce v přízemí budovy A. Každá stížnost musí být písemně vyřízena do 30 dní, a pokud je oprávněná, musí obsahovat přijatá opatření, která povedou k odstranění nedostatků.
8. Pokud vyřizování stížnosti překročí stanovenou dobu 30 dnů, musí být klient písemně informován o důvodech, které vedly ke zpoždění při vyřízení.
9. Klient má právo proti výsledku řešení své stížnosti se písemně odvolat do 15 dnů. Odvolání postoupí k sociální pracovníci, která je předá k dalšímu řešení.
10. Stěžovatel má možnost si zvolit k vyřizování své stížnosti nezávislého zástupce.
11. V nepřítomnosti ředitele přejímá zodpovědnost za vyřízení stížností jeho statutární zástupce.
12. Právo klientů na podávání stížností a připomínek je zakotveno ve Smlouvě o poskytování sociální služby.
13. Klíčový pracovník připomíná uživatelům, jakým způsobem mohou podat své stížnosti nebo připomínky a jak postupovat. Připomíná, že mají možnost nahlédnout do informačních složek na chodbách, i to, že postup podávání stížností je vyvěšen u výtahu a na chodbách.
14. Obdobným způsobem mohou podávat stížnosti i zaměstnanci.
15. Analýzu stížností s účinností přijatých opatření provádí sociální pracovníce vždy na začátku nového roku za rok minulý (nejpozději do 15. 1.), a předá ji řediteli Domova.

**V případě nespokojenosti s postupem při vyřizování stížností mají uživatelé možnost se obrátit k nezávislému orgánu.**

Důležité telefonní kontakty

Krajský úřad Jihomoravského kraje, vedoucí sociálního odboru

Žerotínovo náměstí 3/5 601 82 Brno,

tel. 541 651 131, 541 652 185

Kancelář Veřejného ochránce práv

Údolní 39, Brno

tel. 542 542 888

e-mail: [kancelar@ochrance.cz](mailto:kancelar@ochrance.cz)

Občanské poradny:

Brno, Orlí 20, tel.: 542 221 499

Brno, Anenská 10, tel.: 542 241 828

Ředitel Domova

tel.: 546 418 815

mobil: 739 573 300

Vedoucí provozu Domova

tel.: 546 418 814

mobil: 602 726 440

Vedoucí Přímé obslužné péče

tel.: 546 418 820

mobil: 725 051 955

Sociální pracovnice

tel.: 546 418 827

mobil: 728 533 357

Recepce

tel.: 546 418 811

Znalost a dodržování těchto zásad Vám pomůže žít u nás v klidu a spolehnout se na to, že Vaše práva budou respektována jak ze strany ostatních klientů, tak ze strany personálu Domova.

**Zaměstnanci Domova Vám přejí příjemný pobyt a těší se na spolupráci s Vámi**

V Zastávce dne 1. 9. 2023

Schválil: Mgr. et Mgr. Tomáš Kratochvíl, ředitel

Příloha: Povinnosti klientů pro dodržování bezpečnosti při pobytu v Domově.

## **POVINNOSTI KLIENTŮ PRO DODRŽOVÁNÍ BEZPEČNOSTI PŘI POBYTU V DOMOVĚ.**

**Příloha Pravidel života v Domově pro seniory Zastávka**

V zájmu ochrany životů a zdraví jsou klienti povinni dodržovat níže uvedené zásady.

### **1. Prevence úrazu elektrickým proudem**

Všechny elektrické spotřebiče přinesené klientem do Domova musí být nahlášeny vedoucímu sekce Provoz a zkontrolovány z hlediska jejich bezpečného provozu. Spotřebiče podléhají pravidelné revizi na náklady klienta. Jakoukoliv závadu na spotřebiči, nebo na elektrické šňůře nebo zásuvce je nutné neprodleně nahlásit personálu oddělení. Platí přísný zákaz používání elektrických spirál za účelem vaření nápojů.

### **2. Nebezpečí vzniku požáru**

Nelze používat otevřený oheň, jako například zapalování svíček na pokoji a v ostatních prostorách budov Domova. Platí zákaz kouření ve všech prostorách budov Domova včetně pokojů. Kouřit lze mimo budovy v areálu Domova na místě k tomu označeném nebo v určené kuřárně.

### **3. Protékající voda na WC a v koupelně**

Závadu je nutné neprodleně nahlásit personálu oddělení.

### **4. Zablokování výtahu**

Při zablokování výtahu je nutné použít symbol se zvonkem pro přivolání pomoci. Ihned se ozve údržba a následně dojde v co nejkratší době k vyproštění. Důležitá je komunikace s personálem ve službě i přes zavřené dveře výtahu. O používání výtahu proškolí klienta jeho klíčový pracovník.

### **5. Prevence pádu na mokré podlaze**

Na vlhkou nebo mokrou podlahu upozorňuje umístění žlutých výstražných stojanů. Na takovou podlahu je možno vstupovat jen v nejnnutnějších případech, a to se zvýšenou opatrností. Nejlepším řešením v takové situaci je vyžádat si asistenci personálu ve službě.

### **6. Mimořádná situace na pokoji**

K rychlému přivolání personálu oddělení slouží nouzová signalizace na pokoji. O používání nouzové signalizace proškolí klienta jeho klíčový pracovník.

### **7. Nouzové a havarijní situace v Domově**

V případech, kdy nastane nouzová nebo havarijní situace v Domově, jsou klienti povinni řídit se pokyny personálu Domova.