

NADĚJE, POBOČKA ZLÍN  
OKRUŽNÍ 5550, 760 05 ZLÍN  
+420 575 758 131, ZLIN@NADEJE.CZ



# DOMÁCÍ ŘÁD

Dům pokojného stáří NADĚJE  
Okružní 5550  
Zlín





## 1. ZÁKLADNÍ USTANOVENÍ

1. NADĚJE je zapsaný spolek. Jeho cílem je vybudování a provozování sítě veřejně prospěšných služeb lidem na křesťanských principech. Dům pokojného stáří je součástí NADĚJE, oblasti Zlín.
2. Adresa: Dům pokojného stáří, Okružní 5550, 760 05 Zlín  
Telefon: 575 758 131, 773 766 820, e-mail: zaneta.zlamalova@nadeje.cz
3. Dům pokojného stáří poskytuje ve svých prostorách dvě sociální služby:
  - a) **Domov pro seniory:** jeho kapacita je 46 klientů
  - b) **Domov se zvláštním režimem:** jeho kapacita je 19 klientů
4. Provozní doba obou sociálních služeb je nepřetržitá.

## DOMOV PRO SENIORY

1. Posláním domova pro seniory je poskytovat nepřetržitou sociální, ošetrovatelskou a zdravotní péči lidem nad 65 let, kteří již nemohou žít samostatně ve své domácnosti. Ve službě mohou prožívat život ve vstřícném prostředí, podle své vůle, s odpovídající péčí a respektem k individuálním potřebám.
2. Cíle sociální služby  
Cílem sociální služby je spokojenost klienta.

### **Kroky, které činíme k naplňování cíle:**

- vytváříme podmínky pro život v příjemném, důstojném a bezpečném prostředí se zajištěním trvalé ošetrovatelské a zdravotní péče,
- máme profesionální a citlivý přístup kvalifikovaných zaměstnanců s ohledem na individuální potřeby,
- umožňujeme prosazování vlastní vůle vedoucí ke spokojenosti klienta,
- poskytujeme služby individuálně na základě osobních cílů a přání,
- motivujeme k prožívání aktivního života (např. trénink paměti, kulturní programy, výlety, skupinová cvičení),
- zprostředkováváme společenské kontakty s ohledem na možnosti zdravotního a duševního stavu klienta,
- prohlubujeme a udržujeme stávající duševní a fyzické schopnosti klienta,
- podporujeme rodinné a přátelské vazby klienta.



## DOMOV SE ZVLÁŠTNÍM REŽIMEM

1. Posláním domova se zvláštním režimem je poskytovat nepřetržitou sociální, ošetrovatelskou a zdravotní péči lidem žijícím s Alzheimerovou nemocí nebo jinými formami demence. Ve službě mohou prožívat život ve vstřícném prostředí, podle své vůle, s odpovídající péčí a s respektem k projevům závažné nemoci.
2. Cíle sociální služby  
Cílem sociální služby je spokojenost klienta.

### Kroky, které činíme k naplňování cíle:

- vytváříme podmínky pro život v příjemném, důstojném a bezpečném prostředí se zajištěním trvalé ošetrovatelské a zdravotní péče,
  - máme profesionální a citlivý přístup kvalifikovaných zaměstnanců s ohledem na možné projevy nemoci (neklid, poruchy chování, emoční labilita, např. pocit samoty a nejistoty),
  - umožňujeme prosazování vlastní vůle vedoucí ke spokojenosti klienta,
  - poskytujeme služby individuálně na základě osobních cílů a přání,
  - motivujeme k prožívání aktivního života (např. trénink paměti, kulturní programy, výlety, skupinová cvičení),
  - zprostředkováváme společenské kontakty s ohledem na možnosti zdravotního a duševního stavu klienta,
  - prohlubujeme a udržujeme stávající duševní a fyzické schopnosti klienta,
  - podporujeme rodinné a přátelské vazby klienta.
3. Cílová skupina  
Cílovou skupinou jsou osoby nad 55 let žijící s Alzheimerovou nemocí nebo jinou formou demence, kteří pro trvalé změny zdravotního stavu potřebují celodenní péči a nemohou žít samostatně ve svém přirozeném prostředí.

## 2. UBYTOVÁNÍ

1. Dům pokojného stáří se nachází v třípodlažní budově, která je projektována přímo pro potřeby domova pro seniory. Každé patro je rozděleno na obytnou část a technické zázemí.
2. Obytná část je na všech patrech shodná. Na každém patře je 12 pokojů pro klienty. Na pokojích jsou muži a ženy ubytováni zvlášť, pokud si nepřejí jinak. Ve službě domov pro seniory (1. a 2. patro) máme 22 dvoulůžkových a 2 jednolůžkové pokoje. Ve 3. patře je domov se zvláštním režimem, kde je 5 jednolůžkových a 7 dvoulůžkových pokojů. V jednolůžkových pokojích na



domově se zvláštním režimem jsou ubytováni klienti se specifickými projevy chování. Ke každému pokoji náleží sociální zázemí (WC a bezbariérový sprchový kout) a vestavěné skříňe s vlastním trezorem. Pokoje jsou vybaveny elektricky polohovatelnou postelí s pasivní antidekubitní matrací, nočním stolem, komodou, židlemi (nebo křeslem), poličkou a jídelním stolem. Klienti si mohou pokoje dle předchozí dohody dovybavit vlastním nábytkem (např. židlí, křeslem, stolem, poličkou), televizí, obrázky, květinami apod. tak, aby se v pokoji cítili příjemně.

3. Klienti si mohou vzít na pokoj vlastní televizi nebo rádio. Pro klienty 1. a 2. patra doporučujeme bezdrátová sluchátka, aby nerušili spolubydlící. Za vlastní televizi a rádio si musí klienti sami platit koncesionářské poplatky. S platbou jim může být nápomocna sociální pracovnice. V případě vybavení vlastní elektronikou je klient povinen zajistit pravidelné revize elektrických zařízení, toto lze po dohodě smluvních stran zajistit prostřednictvím správce budovy. Za užívání vlastního elektrozařízení mimo TV a rádio (notebook, PC, malá lednička) klient hradí poplatek za zvýšenou spotřebu elektrické energie formou fakultativní služby.
4. Klientům domova dále slouží na každém patře velká koupelna a jídelna s kuchyňskou linkou, varnou konvicí a mikrovlnnou troubou. V odpočinkové části každého patra je sedací souprava a televize.
5. Ve druhém patře je umístěna rehabilitační místnost. Je vybavena ribstoly, drobnými rehabilitačními pomůckami a polohovacím lůžkem. Místnost je využívána i k aktivizačním činnostem jako např. čtení s klienty a muzikoterapie. Rehabilitační místnost má vlastní sprchu a WC.
6. V kapli v druhém patře se koná jednou měsíčně katolická mše, jedenkrát měsíčně evangelická bohoslužba a jedenkrát měsíčně husitská bohoslužba. Klimatizovaná kaple je pro klienty kdykoliv přístupná k osobní návštěvě a klidnému posezení.
7. Technické zázemí tvoří na 1. patře recepce, vedle které je možnost posezení, jídelna (se sedacím koutem), kuchyně, úklidové místnosti a Kafe-pokoj, kde je k dispozici automat na kávu. Na 2. patře se nachází kancelář vrchní sestry, pokoj pro hosty, kanceláře administrativních pracovníků, pietní místnost a skladové prostory. V ubytovací části 2. patra se nachází kancelář aktivizačního pracovníka. Ve 3. patře se nachází šatny personálu, kancelář správce a údržbáře a kanceláře sociálních pracovníků, psychologa, vedoucího domova, oblastního ekonoma a oblastního ředitele. V ubytovací části 3. patra se nachází kancelář vedoucích přímé péče. V suterénu budovy jsou sklady, prádelna se sušárnou, výměníková stanice, dílna údržby, spisovna, garáže a otevřené stání pro služební automobil.





8. Všechny pokoje i místnosti technického zázemí mají bezbariérové přístupy. V budově jsou dva výtahy. Ve větším lze převážet ležící klienty i s lůžkem. Výtahy a schodiště se nacházejí u vstupu do obytné části domu. Na jejím konci je únikové požární schodiště.
9. Součástí domova je menší zahrada (vstup je přes Kafe-pokoj). Zahrada je vybavena lavičkami a markýzami proti slunci. Klientům a jejich návštěvám je také k dispozici zastřešená pergola. V letním období je klientům i návštěvám k dispozici zahradní houpačka. Zahrada má bezbariérový přístup.
10. V prostorách domova je zakázáno:
  - kouření. Pro klienty je místo ke kouření vyhrazeno na zahradě a před domovem,
  - chovat nebo vodit zvířata (zvířata mohou vodit pouze do vestibulu nebo do zahrady),
  - přechovávat zbraně,
  - používat vlastní elektrické spotřebiče (ponorné vařiče, žehličky, el. podušky, varné konvice, mikrovlnné trouby). Konvici můžete použít v kuchyňce na patře domova, kde si klienti i návštěvy mohou uvařit čaj nebo kávu. V kuchyňce je klientům k dispozici i mikrovlnná trouba,
  - manipulovat s otevřeným ohněm (zákaz zapalovat svíčky na pokoji).
  - umisťovat kamerové zařízení ke sledování osob a pořizovat zvukové nebo obrazové záznamy bez souhlasu snímaných osob.
11. V zařízení je zakázáno užívat omamné látky a konzumovat alkohol v takové míře, která by narušovala soužití s ostatními klienty a práci pečovatelek a ostatního personálu, a která by vedla k agresivitě (slovní nebo fyzické) vůči pracovníkům domova nebo spolubydlícím.
12. **Doba nočního klidu je od 22:00 do 06:00 hod.**

### **3. NÁSTUP DO DOMOVA**

Termín nástupu dohodne sociální pracovník s klientem nebo jím pověřenou kontaktní osobou osobně, telefonicky nebo písemně.

1. Každý klient uzavírá se zařízením **smlouvu o poskytování sociální služby**, kterou za Dům pokojného stáří podepisuje vedoucí domova. Smlouva upravuje konkrétní požadavky a potřeby klienta a způsob poskytování služby. Smlouva se vystavuje ve dvou vyhotoveních, v případě opatrovnictví pak ve třech vyhotoveních. Ve smlouvě jsou také popsány možnosti výpovědi, způsob úhrady atd. Způsob úhrad, vedení depozitního účtu, druh stravy je dohodnut během schůzky před nástupem.



2. Při nástupu do domova je klient uveden na pokoj vedoucím přímé péče nebo sociálním pracovníkem. Na pokoji je seznámen se spolubydlícím, s vybavením pokoje, se signalizačním zařízením. Pracovník mu může po vzájemné dohodě s ním a s rodinou pomoci při vybalování věcí apod. V průběhu prvních dní se klient seznamuje s prostředím a chodem domova.
3. Vrchní sestra nebo zdravotní sestra ve službě se s klientem domluví na zdravotních záležitostech, převezme si potřebné dokumenty a léky. Vrchní sestra se s klientem domluví na způsobu poskytování zdravotní péče, na případné přeregistraci k lékaři docházejícímu do zařízení a na dalších souvisejících záležitostech.
4. Vedoucí přímé péče v průběhu prvních dní s klientem sepíše sociální anamnézu, která slouží zároveň také jako podklad pro individuální plánování sociální služby. Klient je také seznámen se svým klíčovým pracovníkem a s nabídkou aktivit a navazujících služeb, které jsou na domově k dispozici.

#### **4. PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE SLUŽBY A KLIENTA**

##### **POSKYTOVATEL:**

###### **Má právo**

- na zdvořilé jednání ze strany klientů i jejich blízkých k pracovníkům zařízení,
- při opravách nebo rekonstrukcích částečně omezit provoz nebo klienty na nezbytně nutnou dobu přestěhovat tak, aby bylo zajištěno poskytování základních služeb.

###### **Zavazuje se:**

- plnit závazky, které plynou z uzavřených smluv,
- pomáhat klientům chránit jejich práva a oprávněné zájmy,
- udržovat prostory domovy ve stavu způsobilém k jejich užívání,
- při poskytování služby zachovávat rovný přístup ke všem klientům,
- zajišťovat ochranu osobních a citlivých údajů.

##### **KLIENT:**

###### **Má právo:**

- na zdvořilé jednání (vlídný přístup) ze strany pracovníků,
- na ochranu osobnosti a zachování osobní svobody,
- na respektování přání klienta, ochranu práv a oprávněných zájmů, na ochranu před diskriminací,
- na ochranu osobních a citlivých údajů,
- odmítnout nabízenou účast na aktivitě,



- klienti mají možnost svobodně se rozhodnout, jak chtějí trávit svůj volný čas,
- podat ústní nebo písemnou stížnost,
- přijímat návštěvy (při respektování zákazu návštěv vyhlášeném v odůvodněných případech vedoucím domova),
- požádat o přestěhování na jiný pokoj v případě, že dochází mezi klienty ke konfliktům. Stěhování je možné jen se souhlasem všech zúčastněných klientů,
- na přiměřené riziko – např. manipulovat s varnou konvicí, pracovními nástroji (nůžky, nůž). Pokud pracovník shledá, že manipulace může být pro klienta nebezpečná, je mu nápomocen,
- na volný pohyb, klient má právo opustit zařízení. Pokud klient chce opustit domov a pracovníci identifikují situaci jako pro něj ohrožující vzhledem k jeho postižení a orientačním schopnostem, snaží se ho doprovodit nebo nabídnout jinou formu aktivity. Cílem je zajistit bezpečí bez snižování klientovy důstojnosti a bez jakýchkoli forem nátlaku.
- nahlížet do své osobní dokumentace, která je v zařízení vedena,
- kdykoliv ukončit smlouvu o poskytování sociální služby bez udání důvodu.

#### **Zavazuje se:**

- plnit smluvní závazky,
- platit úhradu za poskytované služby ve sjednané výši a v dohodnutém termínu,
- dodržovat tento domácí řád,
- dodržovat pravidla slušného chování,
- zachovávat hygienické zásady a pravidla společného soužití,
- užívat veškeré vybavení pokojů a celého zařízení tak, aby nedocházelo k úmyslnému poškození, zničení nebo ztrátě. V případě ztráty nebo poškození věcí svěřených k užívání je klient povinen zaplatit náklady na opravu nebo koupí těchto věcí,
- neprovádět v prostorách žádné změny bez souhlasu poskytovatele (např. vrtání do zdi, zásahy do elektrického vedení),
- ukládat potraviny podléhající zkáze v lednici, nikoliv volně v pokoji. Tyto potraviny mohou být uloženy v lednici pro klienty na společné jídelně. Potraviny, které jsou uloženy do lednice na etáži, je nutno označit jménem klienta a datem úschovy.

#### **5. SOCIÁLNÍ SLUŽBY**

1. Sociální pracovník zastupuje klienta domova nebo mu pomáhá ve vyřizování soukromých záležitostí a při uplatňování jeho práv. Podporuje klienta při vytváření vazeb s blízkými osobami klienta podle jeho přání a zájmu.
2. Každý klient má svého klíčového pracovníka, který mu pomáhá orientovat se v prostředí, zajímá se o jeho osobní cíle, přání a potřeby a pomáhá mu při jejich uskutečňování. Dále se podílí na sestavování jeho individuálního plánu a jeho



hodnocení. Na přání klienta nebo z provozních důvodů může dojít ke změně klíčového pracovníka.

3. Sociální pracovník pomáhá klientům ve vyřizování běžných záležitostí na úřadech a je nápomocen při soukromých nákupech, pokud toto nemůže ze závažných důvodů poskytnout rodina.
4. Úhradu za ubytování a stravu hradí klient ze svého příjmu (většinou starobního důchodu). Přesná výše úhrad je stanovena Sazebníkem úhrad, který je přílohou smlouvy o poskytování služby. Informace o úhradách jsou také na webových stránkách a na stojanu v recepci domova, případně je poskytne sociální pracovník nebo vedoucí domova.
5. Po zaplacení úhrady za ubytování a stravu musí klientovi zůstat minimálně 15% jeho příjmu. Tento zůstatek zůstává klientovi pro jeho osobní potřeby, mimo jiné na úhradu doplateků za léky, nákup hygienických potřeb, případný doplatek za inkontinenční pomůcky, nákup oblečení a na zaplacení fakultativních služeb.
6. Způsob nakládání s příjmem (důchodem) klienta je dohodnut při schůzce před nástupem a zapsán ve smlouvě. V případě zájmu klienta se může v průběhu pobytu změnit.
7. Pokud je ve smlouvě dohodnuto, že se bude o finanční záležitosti starat klientovi poskytovatel, ten v tomto případě povede klientovi „depozitní účet“ v programu Cygnus a provádí úhradu klienta za ubytování a stravu. Zůstatek jeho příjmu je veden v depozitní pokladně. Z tohoto účtu jsou potom hrazeny i další osobní potřeby klienta – viz bod 5. Zůstatek nebo jeho část může být také vyplacen klientovi, případně jeho opatrovníkovi.
8. Z depozitního účtu vytiskne sociální pracovník klientovi na požádání souhrn příjmů a výdajů za dané období.
9. Klient sám rozhoduje, jak bude nakládáno s jeho finančním zůstatkem. Na jeho přání mu může sociální pracovník pomoci založit také bankovní účet, kam zůstatek uloží.
10. O nakládání s financemi jedná sociální pracovník vždy přímo s klientem. Klient si k jednání může přizvat blízkého člověka, který mu pomáhá s rozhodováním. Pokud má klient ustanoven opatrovníka, dle rozhodnutí soudu řeší osobní záležitosti (včetně finančních) opatrovník, nicméně je-li to ze zdravotních důvodů možné, je klient o průběhu informován.
11. V případě předem ohlášené nepřítomnosti klienta v domově a předem ohlášené stravy se klientovi vrací poměrná část úhrady za stravu. Úhrada za





ubytování se nevrací. Náhlý odjezd do nemocnice je vždy považován za předem ohlášenou nepřítomnost. Úhrada za ubytování se vrací pouze v případě ukončení smlouvy, popř. úmrtí klienta, a to za nevyužité kalendářní dny v daném měsíci.

12. Péče poskytovaná našim klientům je hrazena z příspěvku na péči, který mají klienti přiznán. Na míře pomoci a podpory se klient domluví se svým klíčovým pracovníkem. Příspěvek na péči se nepočítá do příjmu klienta a náleží v plné výši poskytovateli služeb. V případě nepřítomnosti klienta se příspěvek na péči nevrací.
13. Sociální pracovník je klientům a jejich rodinným příslušníkům k dispozici ve všední dny od 7 do 15.30, ve středu do 17 hodin, v pátek do 14 hodin, pokud nevyřizuje sociální záležitosti mimo zařízení. V případě nepřítomnosti jej zastupuje druhý sociální pracovník nebo vedoucí domova.
14. Klient má možnost uložení cenných věcí a osobních dokladů do trezoru. Pokud klient tuto možnost využije, sociální pracovník zaeviduje cennosti do hmotných depozit v programu Cygnus, kde je popsána uložená věc, např. náušnice, prsteny, hodinky. Na žádost klienta jsou mu uložené věci opět vydány. V případě úmrtí před vyzvednutím cenností spadají do pozůstalosti, stejně tak i zůstatek na depozitním účtu.
15. Z bezpečnostních důvodů ukládá NADĚJE, pobočka Zlín část depozitní hotovosti na zvláštní bankovní účet.

## **6. ZDRAVOTNÍ A OŠETŘOVATELSKÁ PÉČE**

1. V Domě pokojného stáří je poskytována nepřetržitá ošetrovatelská péče na základě ordinace praktického lékaře. Tato služba je poskytována na základě individuálních potřeb klientů v multidisciplinárním týmu všeobecných sester, sestry určené pro rehabilitační ošetřování, nutričního terapeuta, psychologa.
2. S osobními a zdravotními údaji klientů se nakládá jako s citlivými údaji a tyto jsou chráněny před třetími osobami a jiným zneužitím.
3. Informace o zdravotním stavu příbuzným a osobám blízkým podává praktický lékař na základě předchozího písemného souhlasu klienta.
4. Informace o náhlých změnách zdravotního stavu, o poskytovaném rozsahu ošetrovatelské péče, o plánovaných odborných vyšetření podává vrchní nebo přítomná zdravotní sestra.



5. Našim klientům je k dispozici návštěvní služba lékařů – praktický lékař dochází do domova 1 x týdně, kožní lékař 1 x měsíčně a psychiatr 1 x měsíčně.
6. V Domě pokojného stáří je zaveden ošetrovatelský systém primárních sester – péče se poskytuje formou ošetrovatelského procesu.
7. Zdravotničtí pracovníci v domově vykonávají tyto činnosti:
  - provádějí ošetrovatelské úkony, podávají léky podle ordinace ošetřujícího lékaře,
  - vyhodnocují potřeby a úroveň soběstačnosti klientů, projevů jejich onemocnění, rizikové faktory a to za použití měřicích technik,
  - sledují a orientačně hodnotí fyziologické funkce,
  - pozorují, hodnotí a zaznamenávají zdravotní a psychický stav klienta,
  - zajišťují a provádějí orientační vyšetření biologického materiálu,
  - hodnotí a ošetřují poruchy celistvosti kůže a chronické rány,
  - ošetřují stomie, žilní vstupy, PEG (včetně podání stravy),
  - zajišťují oxygenoterapii,
  - provádějí rehabilitační ošetřování, zejména polohování, posazování, dechová cvičení, využívají prvky bazální stimulace s ohledem na prevenci a nápravu hybných a tonusových odchylek, prevenci dalších poruch mobility. K dispozici jsou také aktivní antidekubitní matrace.
  - provádějí nácvik sebeobsluhy s cílem zvyšování soběstačnosti,
  - provádějí edukaci klientů a rodinných příslušníků,
  - zajišťují činnosti spojené s přijetím, překladem do zdravotnického zařízení a propuštěním klientů,
  - provádějí psychickou podporu umírajících a jejich blízkých; po stanovení smrti lékařem zajišťují péči o tělo zemřelého a činnosti spojené s úmrtím klienta,
  - přejímají, kontrolují a ukládají léčivé přípravky, včetně návykových látek, manipulují s nimi, zajišťují jejich dostatečnou zásobu,
  - přejímají, kontrolují a ukládají zdravotnické prostředky, manipulují s nimi, zajišťují jejich dezinfekci, sterilizaci a dostatečnou zásobu.
8. Vrchní sestra zajišťuje veškerá odborná vyšetření na základě rozhodnutí lékaře. Převoz na tato vyšetření je zajišťován sanitkou, dle potřeby s doprovodem personálu nebo rodiny. Vyšetření, která nejsou ordinována ošetřujícím lékařem a klient si je vyžaduje sám (např. zubní nebo oční lékař) nezajišťuje naše zařízení. Je zapotřebí pomoc rodinných příslušníků. Pokud rodinní příslušníci nemohou nebo nejsou, dopravu na vyšetření zajistí NADĚJE služebním automobilem jako fakultativní službu, hrazenou klientem podle platného ceníku.
9. Ošetrovatelská péče zahrnuje pomoc při zvládnutí běžných úkonů o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně – péče o chrup, stříhání nehtů rukou, dopomoc s jídlem, případně úplné podávání stravy, doprovod ke stolu, na skupinové terapie, rozdělování a ukládání prádla, úklid skříní a nočního stolku (jen se souhlasem klienta). Ošetrovatelská péče komplexně a odborně zajišťuje



veškeré potřeby klientů tak, aby přispívala k jejich tělesné a duševní pohodě i přes zdravotní handicap. Množství poskytnuté péče závisí na stupni závislosti klienta.

## **7. AKTIVIZAČNÍ A TERAPEUTICKÉ ČINNOSTI**

1. Tyto služby jsou v zařízení poskytovány skupinově i individuálně podle přání a výběru jednotlivých klientů. Obojí poskytuje aktivizační nebo sociální pracovník, některé aktivizační činnosti poskytují také pracovníci v sociálních službách. Skupinové terapie (tzv. skupinky), jsou zaměřeny na tvořivé činnosti, rukodělné práce, paměťový trénink, hudbu, četbu atd. Skupinky probíhají až na výjimky (nemoc, dovolená, nebo jiné provozní důvody) každý pracovní den v dopoledních hodinách. V dopoledních, ale převážně v odpoledních hodinách probíhají individuální aktivizace, procházky do zahrady, do okolí a různé další aktivity.
2. Účast klientů na aktivizačních programech je dobrovolná. Aktivizační nebo sociální pracovník klientům nabízí účast na terapiích, výletech i dalších aktivitách, představuje jim program apod.
3. Programy aktivit na daný měsíc jsou vyvěšeny na všech nástěnkách a také na webových stránkách. Aktivity jsou otevřené také pro rodiny a blízké osoby klientů.
4. Aktivizační nebo sociální pracovník zajišťuje duchovní program. V jednom měsíci mají klienti možnost zúčastnit se katolické, evangelické i husitské bohoslužby. V neděli do domova přichází jáhen z římsko-katolické farnosti na Jižních Svazích a dle přání navštěvuje klienty v pokojích a patrech. Je také možné domluvit individuální návštěvu duchovního z různých církví.
5. Klientům je nabízena canisterapie, muzikoterapie a jednou měsíčně odpolední zpívání s husitským farářem. Organizují se výlety do okolí Zlína.
6. Kulturní program zajišťuje aktivizační pracovník ve spolupráci se sociálním pracovníkem, příp. vedoucím domova a rehabilitační sestrou. Jedná se o vystoupení dětských souborů, koncerty, prodejní a předváděcí akce sociálně terapeutických dílen NADĚJE Zlín, posezení s harmonikou, grilování na zahradě domova, společenské hry a další akce.

## **8. STRAVOVÁNÍ**

1. Klientům domova je zajištěno celodenní stravování, které je připravováno v kuchyni domova v souladu se zásadami zdravé výživy, s ohledem na věk a



zdravotní stav uživatelů. Nabízíme tyto diety: č. 3 racionální, č. 9 diabetická, č. 4 (v případě potřeby šetřící úpravu stravy).

Racionální strava se skládá ze 4 jídel (snídaně, oběd, svačina, večeře).

Diabetická strava se skládá z 6 jídel (snídaně, svačina, oběd, svačina, večeře, 2.večeře). Diety mohou být upraveny do krájené, mleté nebo mixované formy.

Do jídelníčku jsou v rámci možností zařazována také jídla na přání klientů.

#### **Jídla se vydávají v době:**

<b>Snídaně</b>	<b>od 8:00 hod.</b>
<b>Dopolední svačina</b>	<b>od 10:00 hod.</b>
<b>Oběd</b>	<b>od 12:00 hod.</b>
<b>Odpolední svačina</b>	<b>od 15:00 hod.</b>
<b>Večeře</b>	<b>od 17:30 hod.</b>
<b>II. večeře</b>	<b>od 19:30 hod.</b>

2. Jídelníček sestavuje nutriční terapeut ve spolupráci s vedoucím kuchyně. V případě potřeby je jídelníček konzultován s vedoucím domova a vrchní sestrou. Nutnost dietního omezení indikuje ošetřující nebo odborný lékař. Specifické dietní požadavky řešíme individuálně.
3. Je žádoucí, aby příbuzní a další návštěvy našich klientů respektovali indikované diety, podporovali dietní omezení (nejen při onemocnění cukrovkou) vhodně zvolenými donášenými potravinami. Konzumace nevhodných pokrmů může mít za následek zhoršení zdravotního stavu.
4. Pro podávání jídla slouží hlavní jídelna v prvním patře domova a jídelny na jednotlivých patrech. Jídlo je na patra přiváženo v uzavřených ohřívacích lázních. Pracovníci kuchyně je vydávají v předepsané teplotě přímo před klienty. Dle potřeby pracovníci jednotlivým klientům s jídlem pomáhají.
5. Klienti mohou konzumovat vlastní potraviny. Měli by však dbát na svůj zdravotní stav a nařízenou dietu. Klienti si mohou potraviny podléhající zkáze uložit do společné ledničky, která je k dispozici na každém patře na společné jídelně. Jídlo musí být označeno zřetelně jménem a datem uložení. Pracovníci přímé péče potraviny kontrolují, aby nedošlo ke konzumaci zkaženého jídla. Pokud musí některou potravinu vyhodit, upozorní na to klienta a vysvětlí mu, proč k tomu dojde.
6. Při odchodu klienta na návštěvu k rodině, musí být minimálně jeden den předem odhlášena strava. V případě takto odhlášené stravy se vrací klientovi pouze finanční hodnota potravin. V případě neodhlášené stravy není možné vrátit klientovi tuto část úhrady za stravu.



## **9. PRANÍ PRÁDLA**

1. Veškeré osobní prádlo klientů pereme v naší prádelně. Všechno, i drobné osobní prádlo, musí být diskrétně označeno nažehlovacím nebo našitým číslem, které sociální pracovník stanovuje před nástupem do domova. Pokud je prádlo označeno fixem na textil, je zapotřebí pravidelně kontrolovat čitelnost. Při nástupu do domova je každému klientovi zaveden jeho seznam osobních věcí, do kterého je zapisováno všechno oblečení a ostatní věci osobní potřeby (např. TV, rádio, šperky). Nové oblečení, které rodina svému příbuznému přinese v průběhu jeho pobytu, musí být opět označeno nažehleným nebo našitým číslem a zapsáno do seznamu osobních věcí.
2. Pracovníci prádelny po vyžehlení prádlo roztřídí a rozvezou na jednotlivé etáže. Zde je pracovníci v sociálních službách rozdělí podle čísel jednotlivých klientů a uloží do jejich skříní na pokojích. Pokud neumožňuje klientův zdravotní stav udržovat ve svých skříních pořádek, zajišťuje ho ošetřovatelský personál. Oděvy neoznačené nebo s vypraným označením, jsou soustřeďovány v prádelně, kde klienti a jejich příbuzní mají možnost si je dohledat.

## **10. ÚKLID**

1. Úklid všech prostor domova provádí pracovníci úklidu podle harmonogramu úklidových prací. Součástí úklidu je také pravidelná dezinfekce, která je podrobně popsána v Provozním řádu domova. Ten schvaluje a jeho dodržování kontroluje Krajská hygienická stanice.

## **11. DALŠÍ DOSTUPNÉ SLUŽBY**

1. Pro klienty jsou dále k dispozici služby kadeřnice, kosmetičky, masérky, pedikérky.
2. Tyto služby si klienti domlouvají prostřednictvím vedoucích přímé péče a hradí je ze svých prostředků přímo poskytovatelům služeb.
3. Nabídka služeb a ceník jsou klientům k dispozici na nástěnkách.

## **12. NÁVŠTĚVY KLIENTŮ V DOMOVĚ**

1. Rodiny a přátelé našich klientů mohou své blízké kdykoli navštívit. Musí však respektovat zákaz návštěvy, případně omezení času návštěvy, vyhlášené v odůvodněných případech vedoucím domova nebo oblastním ředitelem. V případě návštěvy v ranních a večerních hodinách je třeba brát ohled na ostatní klienty, aby nebyli rušeni při spánku nebo při provádění osobní hygieny. Recepce domova je otevřena ve všední dny od 7:00 do 18:00 hod, o víkendech





a svátcích od 9:00 do 18:00 hodin. V případě příchodu mimo tuto dobu si musí návštěvníci zazvonit na zvonek „sesterna“ a vyčkat příchodu pracovníka, neboť domov je z důvodu bezpečnosti uzamčen.

2. V případě zhoršení zdravotního stavu klienta anebo v terminálním stadiu života s ním mohou jeho blízcí zůstat po neomezenou dobu, s přihlédnutím k potřebám a s ohledem na spolubydlícího. K přespání je možné bezplatně využít pokoj pro hosty ve 2. patře. Zájem o nocleh je potřeba domluvit se sociálním pracovníkem, vrchní sestrou nebo vedoucím domova, pokud možno předem.
3. Všechny návštěvy klientů i zaměstnanců, zapisuje pracovník recepce domova do knihy návštěv. Zapisuje čas příchodu, jméno návštěvníka, jméno navštíveného a čas odchodu.
4. Pro návštěvníky platí v celém domově zákaz kouření a manipulace s otevřeným ohněm.
5. Do domova je přísný zákaz donášení drog, zbraní a nebezpečných látek. Prosíme návštěvy, aby zvážily vhodnost donášení alkoholických nápojů. Návštěvy se psy jsou povoleny jen na zahradu, a to v případě, že je pes zdravý, na vodítku a s náhubkem a nevykazuje žádné známky agresivního chování. Výjimkou je pes vodící nebo pes v doprovodu canisterapeuta. V obou případech psi musí mít příslušné zkoušky a veterinární osvědčení. V takovém případě může být pes v doprovodu majitele vpuštěn do pobytového zařízení.
6. V Domově je zakázáno umístování kamerových zařízení ke sledování osob a pořizovat zvukové nebo obrazové záznamy bez souhlasu snímaných osob.
7. Kompletní Návštěvní řád je k dispozici na webových stránkách domova, na patrech domova a na recepci.

### **13. FAKULTATIVNÍ ČINNOSTI**

Dle zákona o sociálních službách klient může využívat další služby nad rámec základních činností – fakultativní služby. Fakultativní služby si hradí klient z vlastních prostředků.

Poskytované fakultativní činnosti:

- Doprava osobním automobilem
- Používání vlastních elektrospotřebičů trvale instalovaných v pokoji klienta mimo televizor a rádio (zvýšené náklady na odběr el. energie)
- Zavedení internetového připojení do pokoje klienta (jednorázový poplatek)



- Využití nadstandardního vybavení jednolůžkového pokoje (TV, lednice, rychlovarná konvice)

Cena za využití fakultativní služby je uvedena v Sazebníku úhrad, který je nedílnou součástí smlouvy.

## **14. STÍŽNOST NEBO PODNĚT**

Klienti domova a jejich rodinní příslušníci mají právo si stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytovaných služeb, aniž by tím byli jakkoli ohroženi.

**Stížností** se rozumí jakékoli ústní nebo písemné podání, ve kterém je vyjádřena nespokojenost s kvalitou, způsobem poskytování služeb, s organizací a řízením práce na domově, případně se jedná o věc, týkající se ochrany práv a zájmů klienta.

**Připomínka** (podnět) může být podána k jakékoli oblasti života v Domě pokojného stáří. Připomínky (podněty, návrhy) se týkají věcí, které by chtěl pisatel zlepšit, ale nejsou příliš závažné a není požadováno formální řešení.

### **Jak stížnost (i připomínku) podat?**

- **Ústně** – osobním sdělením komukoliv z personálu nebo přímo vedoucí domova (3.patro dveře č. 302) ve všední dny od 8:00 do 15:00 hod.
- **Písemně** (i anonymně) – vhodit do schránek důvěry nebo poslat poštou (NADĚJE, Okružní 5550, Zlín, 76005)
- **Telefonicky** (575758131, 773766820)
- **E-mailem**: [zaneta.zlamalova@nadeje.cz](mailto:zaneta.zlamalova@nadeje.cz).
- **Datovou schránkou**: eyi9aqn

Schránky jsou umístěny v každém patře u východu (vedle výtahu), v přízemí před vstupem do Kafe-pokoje (směr zahrada), před hlavním vchodem do budovy (poštovní schránka). U každé najdete psací potřeby, formulář pro podání stížnosti a čistý papír.

### **Kdo může stížnost podat?**

- Klient, jeho rodinní příslušníci i další osoby.
- Zaměstnanci domova.
- Nezávislý zástupce, kterého si klient zvolil.
- Instituce nebo organizace zabývající se ochranou lidských práv.

### **Kdo se stížností zabývá?**

- Vedoucí Domu pokojného stáří, Mgr. Ž. Zlámalová
- Ředitelka NADĚJE, oblast Zlín, Mgr. R. Gabrhelíková, Okružní 5550, Zlín, 760 05 – vyřizuje také stížnosti na vedoucí domova
- Ústřední ředitel NADĚJE, Mgr. Jan Vaněček, K Brance 1/19e, Praha 5, 155 00
- Krajský úřad Zlínského kraje, odbor sociálních věcí, tř. T. Bati 21, Zlín, 761 90
- Ministerstvo práce a sociálních věcí, Na Poříčním právu 1/376, Praha 2, 128 01



- Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, Brno, 602-00

### **Lhůta pro vyřízení stížnosti**

- Stížnosti, které mají obsah trestného činu jsou prošetřovány bezodkladně.
- Pokud není třeba stížnost podrobně prošetřovat, trvá vyřízení **10 dní**.
- Pokud je nutné podrobnější šetření, trvá vyřízení stížnosti nejdéle **30 dní**.

S výsledkem stížnosti je klient služby v domově vždy seznámen písemně a výsledek je sdělen také všem ostatním zúčastněným osobám. O vyřízení stížnosti je proveden zápis. Odpověď na anonymní stížnost je uveřejněna na nástěnce vedle schránky na stížnosti ve vestibulu domova nebo na patře, kde byla stížnost podána.

## **15. UKONČENÍ POBYTU**

Pobyt v zařízení je ukončen:

1. na základě žádosti klienta (nebo jeho zástupce) bez udání důvodu podle ustanovení článku 6 Výpovědní důvody a výpovědní lhůty, bodu 2 Smlouvy o poskytování sociální služby,
2. úmrtím klienta. Klient nebo jeho rodinný příslušník mohou předem stanovit, kterou pohřební službu si přejí kontaktovat v případě této události,
3. ze strany poskytovatele z těchto důvodů:
  - jestliže klient hrubě porušuje své povinnosti vyplývající z uzavřené smlouvy, za které se považuje:
    - nezaplacení příspěvku na péči ve stanovené lhůtě, neoznámení nové výše příspěvku nebo opakované nezaplacení za poskytnuté služby (úhrady za dobu přesahující 2 měsíce),
    - neoznámení nové výše příjmu, a to v případě, že klientovi byla stanovena snížená úhrada za bydlení,
    - klient i po opětovném napomenutí hrubě porušuje povinnosti, které mu vyplývají z Domácího řádu (např. vědomé opakované slovní a fyzické napadání, opakované nedodržování bezpečnostních a protipožárních předpisů, opakované nadměrné užívání alkoholických nebo jiných návykových látek).

Poskytovatel v těchto případech postupuje následovně:

- na porušení bude klient upozorněn ústně pracovníkem,
- při opakovaném porušení klient dostane písemné upozornění od sociálního pracovníka,
- pokud klient stále porušuje domácí řád, dostane písemné upozornění od vedoucího domova,
- v případě, že domácí řád porušuje klient i nadále, dostane písemnou výtku od oblastního ředitele,
- pokud i přes trojí písemné upozornění klient porušuje domácí řád, bude s ním ukončena smlouva a tím ukončen jeho pobyt v zařízení.



V případě vypovězení smlouvy poskytovatelem končí výpovědní lhůta uplynutím 60 dnů od posledního dne kalendářního měsíce, v němž byla výpověď klientovi doručena. Poskytovatel může pomoci klientovi se zajištěním náhradní sociální služby. Klient může být ze sociální služby propuštěn pouze v případě, že je zajištěné adekvátní ubytování a péče.

## **16. MIMOŘÁDNÉ SITUACE**

Mimořádné situace jsou zejména situace, které mohou ohrozit něčí bezpečí, zdraví nebo život (požár, rozbité okno, prasklé topení, zablokované dveře). Tyto situace musí klient nahlásit personálu osobně nebo přivolat personál prostřednictvím signalizačního zařízení.

1. Poškození majetku klienta - vznikne-li klientovi škoda, která je způsobena zaviněním ze strany organizace, ať již z nedbalosti nebo úmyslně, zavazuje se NADĚJE, uhradit vzniklou škodu v plné výši. Zavinění však musí být prokazatelné. O každé takové události je nutné informovat vedoucí domova, která zajistí opravu nebo náhradu poškozeného majetku.
2. Poškození majetku zařízení - vznikne-li škoda zařízení, která je způsobena klientem, ať již z nedbalosti či úmyslně, bude uhrazena klientem. Zavinění musí být ale prokazatelné. O každé takové události je nutné informovat vedoucí domova, která zajistí opravu nebo náhradu poškozeného majetku.
3. Zjištění krádeže, ztráta finanční hotovosti nebo cenných věcí - preventivním opatřením je úschova cenných věcí a finanční hotovosti v trezoru domova. O této možnosti informuje klienta sociální pracovnice při nástupu do domova. Pokud klient nevyužije možnosti uložení do trezoru, nese za tyto věci odpovědnost. Při zjištění ztráty nejprve pomůže klientovi ošetřující personál nebo sociální pracovnice prohledat pokoj a jeho věci. Pokud se hledanou věc nepodaří najít, sepíše pracovník „Hlášení ztráty finanční hotovosti a cenných věcí,“ informuje vedoucí zařízení a sociální pracovníci, které zajistí informování Policie ČR.
4. Nehlášený odchod klienta - klienti domova nejsou pobytem v domově nijak omezováni ve volnosti pohybu. Pokud jim to zdravotní stav dovolí, mohou se pohybovat mimo domov podle vlastního uvážení. Zařízení není uzavřené a jeho obyvatelé mají právo opustit domov. Z důvodu vlastní bezpečnosti ale klientům doporučujeme, aby svůj (i krátkodobý) odchod z domova nahlásili pracovníkům přímé péče na patře. Při zjištění nenahlášeného odchodu klienta, službu konající sestra prohledá celou budovu, zahradu a přilehlé okolí. V odůvodněných případech vznesse telefonický dotaz na rodinu, zda se u nich klient nenachází. Zjistí, co měl klient na sobě, kdy byl naposled viděn, zapíše



čas, v kolik byla nepřítomnost klienta zjištěna a informuje vedoucí domova. Ta situaci zváží, a pokud vznikne obava o zdraví a bezpečnost klienta, skutečnost dále nahlásí událost Policii ČR.

5. Nouzové stěhování klienta - přestěhování klienta na jiný pokoj se děje jen výjimečně. Důvodem ke stěhování mohou být provozní důvody: výskyt nakažlivé nemoci, vznik karanténního oddělení, havárie, opravy nebo uvolnění pokoje pro manželskou dvojici. Mimořádnou situací je přestěhování klienta z důvodu nesnášenlivosti se spolubydlícím, napadení jiným klientem nebo pro nevhodné chování k ostatním obyvatelům či pracovníkům. Stěhování se podle možností také provádí na přání klientů.
6. Při uzavření domova z důvodu epidemie se chod domova řídí aktuálními nařízeními vlády ČR, MZDR, KHSZK a nařízením oblastního ředitele, případně vedoucího domova.

## **17. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

1. Každý klient je povinen se seznámit s Domácím řádem. Domácí řád je kdykoliv k dispozici na každém patře, případně u vedoucích pracovníků.
2. Domácí řád nabývá účinnosti dnem: 1. 7. 2023.
3. Vedení domova si vyhrazuje právo na průběžné úpravy Domácí řádu podle aktuální situace. O těchto změnách budou klienti vždy předem informováni.

Mgr. Žaneta Zlámalová  
vedoucí domova