

# DOMÁCÍ ŘÁD PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

## DOMOVA SE ZVLÁŠTNÍM REŽIMEM

### SANATORIUM LOTOS s.r.o.



*Vítáme Vás v sanatoriu LOTOS s.r.o. a děkujeme za důvěru, kterou jste nám projevili tím, že jste se svěřili do péče našeho pobytového sociálního zařízení.*

*Snahou všech našich zaměstnanců je, aby jste svůj čas prožívali v co nejpříjemnějším prostředí.*

*V této snaze nám můžete pomoci i Vy sami, zejména pozitivním přístupem k dodržování pravidel domácího řádu, která jsou závazná pro všechny naše uživatele.*

# OBSAH

I.	Cíl a poslání sanatoria .....	3
II.	Přijetí do zařízení .....	3
III.	Ubytovací a stravovací služby .....	4
	1. Ubytování .....	4
	2. Úklid a údržba .....	6
	3. Praní, ošacení a žehlení.....	7
	4. Stravování .....	7
IV.	Základní služby sociální pomoci a podpory .....	8
V.	Fakultativní a další služby .....	9
VI.	Úhrada za pobyt .....	9
VII.	Poštovní zásilky .....	9
VIII.	Úschova cenných věcí a peněžních hotovostí .....	9
IX.	Návštěvy a spolupráce s blízkými uživateli.....	10
X.	Pobyt uživatelů mimo domov .....	11
XI.	Ukončení pobytu v sanatoriu .....	11
XII.	Stížnosti, podnět, připomínky .....	12
XIII.	Hygienicko – epidemiologický režim, protipožární a bezpečnostní předpisy .....	13
XIV.	Závěrečná ustanovení .....	13

# **I. Cíl a poslání sanatoria**

Posláním je zajistit svými službami uživatelům bezpečné zázemí, poskytovat jim důstojnou náhradu za domácí prostředí, podporovat zachování soběstačnosti a udržování sociálních vazeb uživatelů mimo sanatorium i vytváření nových uvnitř sanatoria a zajistit svým uživatelům podmínky pro důstojné dožití.

Naším cílem je zabezpečit klientům základní životní potřeby v oblastech stravování a bydlení, zajistit tělesný komfort klienta, podporovat klienty v udržování osobních kontaktů s okolím a zajistit klientům pomoc s vyřízením osobních záležitostí. Poskytovat služby občanům, kteří mají sníženou soběstačnost, zejména z důvodu chronického a duševního onemocnění, osobám s Alzheimerovou chorobou a ostatními typy demencí, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby.

Domácí řád upravuje základní rámec práv a povinností uživatelů sanatoria, základní normy kolektivního soužití s cílem vytvářet příznivé podmínky pro zajištění rozsahu sociální a zdravotně ošetrovatelské péče uživatelům a působit na duchovní seberealizaci, kulturní a společenské potřeby a vztahy vzájemné úcty, pomoci a spolupráce.

## **II. Přijetí do zařízení**

Uživatel je do sanatoria přijímán dle pořadníku. Před nástupem je seznámen s chodem oddělení, Domácím řádem. Je mu předložen orientační seznam věcí a dokumentů důležitých při přijetí. Smlouva o poskytování soc. služeb je vyhotovena ve dvou exemplářích v písemné formě, jeden je pro uživatele a jeden pro poskytovatele.

Smlouva obsahuje označení smluvních stran, tzn. Název a adresu zařízení sociálních služeb, jméno, příjmení a adresu uživatele.

Ve smlouvě je vymezen druh a rozsah poskytované sociální služby, způsob úhrady za poskytovanou službu, místo a čas jejího poskytování.

Ujednání o dodržování vnitřních pravidel stanovených poskytovatelem sociálních služeb, výpovědní důvody a výpovědní lhůty a dobu platnosti smlouvy.

Jakákoliv změna ve smlouvě či odstoupení od ní musí být provedena písemnou formou. Uživatelé, kteří jsou částečně nebo plně zbaveni svéprávnosti, tuto dohodu nepodepisují, ale musí být s jejím obsahem přiměřeně srozuměni.

Souhlas se všemi údaji, které jsou uvedeny ve smlouvě, je stvrzen podpisem ředitele nebo jinou pověřenou osobou a uživatelem. Pokud má uživatel omezenou svéprávnost, podepisuje tuto smlouvu zákonný zástupce.

### **III. Ubytovací a stravovací služby**

#### **1. Ubytování**

- a) Sanatorium disponuje dvou-, tří- a čtyřlůžkovými pokoji.
- b) Pokoje jsou vybaveny účelným nábytkem. Po dohodě je možné dovybavit pokoj vlastním nábytkem.
- c) Uživatelé si mohou pokoj v rozumné míře vyzdobit osobními věcmi a doplňky. Zásahy do stěn a zařízení pokoje za tímto účelem (např. zatlukání, vrtání apod.) může se souhlasem sanatoria provádět rodina uživatele nebo pracovník tohoto zařízení.
- d) Ve standardně vybaveném pokoji je lůžko, skříň, noční stolek, židle, stůl, polička. V budově je 10 pokojů, které jsou vybaveny vlastním sociálním zařízením. Ostatní pokoje mají sociální zařízení společná vždy pro dva pokoje jedno. Každá koupelna je vybavena sprchovým koutem, umyvadlem a WC. Jedna společná koupelna má sprchový kout i vanu. Dvě koupelny u pokojů jsou vybaveny bezbariérovým sprchovým koutem. Jedna koupelna na chodbě je též bezbariérová.
- e) Na pokojích je zakázáno používat varné konvice, ponorné vařiče, plotýnkové elektrické vařiče, přímotopy, apod. Užívání ostatních elektrických spotřebičů (např. fén, holicí strojek) je věcí individuální dohody.
- f) Televizní přijímač si na pokoj může uživatel umístit za

podmínky, že s jeho užíváním souhlasí ostatní spolubydlíci. Používání televize na pokoji upravuje samostatná dohoda, kterou v případě zájmu uzavírá uživatel se sociální pracovníci.

- g) Rádio i televize smějí být zapnuty na takovou hlasitost, aby neobtěžovaly ostatní uživatele. V době poledního a nočního klidu nesmí být ostatní uživatelé provozem rádia či televize rušeni.
- h) Na pokojích je zakázáno kouřit, přechovávat nebezpečné předměty, chovat domácí zvířata a shromažďovat a skladovat odpadky včetně starých potravin.
- i) Je zakázáno vynášet majetek sanatoria z areálu sanatoria.
- j) Volně přístupnými společnými prostorami jsou vstupní hala, chodby a včetně posezení na společenské místnosti, jídelna, zahrada, společná WC a koupelny.
- k) Dalšími prostorami, které mohou uživatelé využívat za přítomnosti oprávněného zaměstnance sanatoria mají stejné právo na užívání výše uvedených prostor a jejich vybavení, tzn. aniž by užíváním porušovali práva ostatních uživatelů.
- l) Všichni uživatelé sanatoria mají stejné právo na užívání výše uvedených prostor a jejich vybavení, tzn. aniž by užíváním porušovali práva ostatních uživatelů.
- m) Uživatelé jsou povinni se k těmto prostorám a jejich vybavení chovat šetrně.
- n) O případné změně ubytování (pokoje nebo lůžka na přání uživatele, nebo z jiných důvodů) společně rozhodují po předchozím projednání s uživatelem, případně rodinou či opatrovníkem, sociální pracovníce a vrchní sestra.
- o) Noční klid je v sanatoriu stanoven od 22 do 6 hodin. V době nočního klidu nesmí být uživatelé rušeni s výjimkou podávání léků nebo poskytnutí nutné lékařské či ošetrovatelské péče.
- p) Pro polední klid je vyhrazena doba mezi 12. a 14. hodinou. Také v této době je zachovávan maximální možný klid (návštěvy na pokoji mohou uživatelé přijímat pouze se souhlasem spolubydlíčích). I v tomto čase – pokud se sami uživatelé nerozhodnou jinak – mohou být rušeni pouze činnostmi uvedenými u doby nočního klidu.

## 2. Úklid a údržba

- a) Ve všech prostorách sanatoria je pravidelně udržován pořádek a čistota.
- b) Úklid pokojů uživatelů a ostatních prostor je prováděn v souladu s provozním řádem, který je k nahlédnutí na sesterně nebo u vrchní sestry.
- c) Uživatel je povinen dodržovat pořádek a čistotu v rozsahu jeho schopností.
- d) Úklid osobních věcí a předmětů zajišťuje personál v přítomnosti uživatele.
- e) Úklid skříní, stolků, osobních předmětů a věcí je prováděn personálem.
- f) Potraviny podléhající zkáze ve skříních a nočních stolcích nelze skladovat, ošetřující personál je oprávněn zbytky jídla a předměty odporující zásadám hygieny odejmout a pokud je to možné, označit je jménem klienta a uložit je do lednic k tomu určených, případně potraviny, kterým prošla expirační lhůta či jsou nepoživatelné, zlikvidovat.
- g) Úklid pokojů se provádí vytřením podlah a umytím WC a umyvadla jednou denně nebo na požádání při mimořádném znečištění, denní vynesení košů, denní vytření podlah ve společných prostorách, umytí nábytku jednou týdně, čtvrtletní mytí oken, radiátorů.
- h) Sanatorium neručí za věci uživatelů.
- i) Údržbové práce na pokojích jsou prováděny:
  - Bez prodlení jde-li o havárii
  - Vyjma dnů pracovního klidu do 24 hodin jde-li o drobné závady, které lze odstranit nenáročným zásahem pracovníka údržby (výměna háčku na ručník, výměna žárovky apod.), drobné opravy (výměna těsnění vodovodní baterie, pročištění ucpaného odpadu), opravy invalidních vozíků, které vzhledem k charakteru závady údržba zvládne – např. zalepení duše od kola, opravy chodítek a dalších pomůcek a oprava zámků u dveří, skříní a nočních stolků.

- Vyjma dnů pracovního klidu do 48 hodin jde-li o opravy nábytku.
- Dle termínu dodavatele jde-li o opravy prováděné dodavatelským způsobem (signalizace, topení, zasklívání oken, elektrorozvody, opadaná omítka apod.)

### 3. Praní, ošacení a žehlení

- a) Praní (výměna) ložního prádla se provádí denně nebo podle potřeby.
- b) Osobní prádlo a ošacení uživatele je označeno při nástupu a vždy při jakékoliv obměně. Pro předcházení záměny osobního prádla a ošacení je uživatel povinen nahlásit jakékoliv změny staniční sestře.
- c) Případné reklamace, které se týkají prádla (ať už poškození nebo ztráta), vyřizuje vrchní sestra, příp. sociální pracovnice.

### 4. Stravování

V rámci služeb je poskytnuto celodenní stravování což zahrnuje snídani, svačinu, oběd, svačinu, večeři a druhou večeři pro diabetiky. V zařízení se nevaří, celodenní strava je dovážena. Při určení diet lékařem je uživateli doporučeno dietu dodržet. V případě, že uživatel dietu odmítá, je seznámen s následky nedodržování diety a rozhodnutí je ponecháno na uživateli. Strava je podávána po domluvě s uživateli ve společenské místnosti nebo na pokojích uživatelů v těchto časech.

Snídaně 8:30 – 9:30

Svačina 10:00 – 10:30

Oběd 11:30 – 12:30

Odpolední svačina 15:00

Večeře 17:00 – 18:00

Druhá večeře se podává ve 21.00 - pro diabetiky.

Kdykoliv během dne může uživatel požádat o nápoj – čaj, vodu, kávu apod. a personál mu je připraví.

## **IV. Základní služby sociální pomoci a podpory**

Jsou v souladu s § 50 zákona 108/2006 Sb. Zákon o sociálních službách – poskytnutí ubytování - pobytové služby se poskytují osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu chronického duševního onemocnění nebo závislosti na návykových látkách, a osobám se stařeckou, Alzheimerovou demencí a ostatními typy demencí, které mají sníženou soběstačnost z důvodu těchto onemocnění, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby. Režim při poskytování sociálních služeb je přizpůsoben specifickým potřebám uživatelů (včetně dodávky teplé a studené vody, elektrické energie, tepla a praní prádla)

- poskytování ubytování
- poskytování stravy
- pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu
- pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
- pomoci při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- aktivizační činnost
- sociálně terapeutická činnost

Fakultativně je možné při poskytování sociálních služeb nabídnout i další činnosti

- kadeřnice
- pedikúra
- masáže
- osobní doprava
- individuální nákupy
- individuální cesty za kulturou



## **V. Fakultativní a další služby**

Fakultativní činnosti jsou uživatelem vyžádané služby, poskytované sanatoriem nad základní rozsah služeb. Sanatorium vytváří podmínky pro další poskytovatele služeb: odborné lékaře, pedikúra, fyzioterapie, kadeřnictví, zajištění dopravy.

## **VI. Úhrada za pobyt**

Úhrada musí být připsána na účet poskytovatele nebo zaplacená nejpozději do posledního kalendářního dne v měsíci, za který má být zaplacená. Částku je možné bezhotovostní poukázat na účet zařízení, poslat složenkou, případně zaplatit v kanceláři sociální pracovnice nebo vrchní sestry v hotovosti. Způsob platby se domlouvá již při nástupu. Změnu způsobu platby je třeba oznámit minimálně jeden měsíc dopředu.

## **VII. Poštovní zásilky**

Doporučené poštovní zásilky pro uživatele, kteří si je nejsou vzhledem ke svému zdravotnímu stavu schopni sami vyzvednout na poště, jsou těmto uživatelům doručovány každý pracovní den v týdnu pracovníkem pošty. Zásilky určené uživatelům jsou předávány uživatelům na sesterně osobně pracovníky České pošty. V případě, že je uživatel zbaven svéprávnosti k právním úkonům je vyzooměn opatrovník, zástupce uživatele.

## **VIII. Úschova cenných věcí a peněžních hotovostí**

Při nástupu do zařízení a kdykoliv během pobytu je možné požádat sociální pracovníci či vrchní sestru o uschování drobných cenných

věcí, které budou uschovány v trezoru zařízení. Při předání bude sepsán protokol o převzetí věcí do úschovy – jeden výtisk pro uživatele a jeden výtisk pro poskytovatele.

## **IX. Návštěvy a spolupráce s blízkými uživatele**

1. Uživatelé mohou přijímat návštěvy každý den v týdnu od 8:30 do 17 hodin na pokojích či prostorách k tomu určených, pokud nebudou rušit či jinak omezovat ostatní uživatele. Návštěvy mohou uživatelé přijímat v místnostech a prostorách tomu určených, tzn. ve všech společných prostorách, chodbách, zahradě a ve vstupní hale sanatoria. Návštěvy na pokojích přijímají zejména uživatelé upoutaní na lůžko. Ostatní návštěvy respektují vzájemnou dohodu dalších spolubydlících a jejich práva na soukromí. V době nočního klidu může povolit návštěvu službu konající personál.
2. Uživatelé se mohou navštěvovat navzájem na pokojích, pokud tím není porušováno právo na soukromí ostatních spolubydlících.
3. Návštěvy nesmí rušit klid v hodinách vyhrazených pro odpočinek uživatelů (polední klid, noční doba) nebo narušovat léčebný režim uživatele.
4. Osobám, které jsou zjevně podnapilé, vulgární, porušují práva uživatelů či domácí řád sanatoria, je vstup do sanatoria zakázán. Vstup je zakázán osobám, které např. nevedou na vyzvání pracovníka sanatoria své jméno či vztah k uživateli.
5. Vstup do provozních místností sanatoria je návštěvám zakázán.
6. Při mimořádných událostech a opatřeních hygienicko-epidemiologické povahy může ředitel sanatoria návštěvy omezit, popř. na přechodnou dobu zakázat.
7. Sanatorium podporuje udržování a rozvíjení rodinných a dalších důležitých osobních vazeb uživatele v prostředí i mimo prostory sanatoria, včetně pobytu uživatelů mimo zařízení (např. doma s blízkými uživateli, na chatě apod.) a případné účasti blízkých

na osobní péči (např. doprovod k lékaři, pomoc při podávání stravy apod.).

8. Se záležitostmi týkajícími se zdravotní, stravovací a hygienické stránky pobytu uživatele v sanatoriu se mohou blízcí uživatelů obracet na sociální pracovníci a zdravotně-ošetrovatelský personál (tzn. také na vrchní sestru, staniční sestry a lékaře, kteří ošetřují uživatele v sanatoriu).

## **X. Pobyt uživatelů mimo domov**

Pobyt uživatele mimo sanatorium je možný. V tomto případě se vrací uživateli odpovídající částka, pokud to bylo oznámeno nejméně 5 kalendářních dnů před tím, než tato skutečnost nastala. Za dobu přerušení pobytu může uživateli na jeho žádost poskytovatel vrátit částku, odpovídající 2/3 z ceny stravy a pobytu za každý den, kdy byl mimo sanatorium. Pobyt mimo zařízení poskytovatele z důvodu vyšetření nebo umístění uživatele ve zdravotnickém zařízení, se považuje za předem oznámený pobyt mimo sanatorium.

Vycházky nebo propustky může ze zdravotních důvodů omezit lékař. Pro opuštění prostor zařízení sanatoria uživatelem, který je zbaven způsobilosti k právním úkonům, musí být dán souhlas opatrovníka. Pro bezpečí uživatele je v jeho zájmu oznámit odchod na vycházku mimo areál sanatoria službu konající sestře.

## **XI. Ukončení pobytu v sanatoriu**

1. Pobyt v sanatoriu končí na základě:
  - a) písemného oznámení uživatele nebo jeho zákonného zástupce
  - b) úmrtí uživatele
2. Uživatel může být ze sanatoria propuštěn, jestliže:
  - a) se po dobu delší než 120 kalendářních dnů v průběhu jednoho roku zdržuje mimo zařízení sanatoria z jiných důvodů, než je pobyt v lůžkovém zdravotnickém zařízení,

b) jestliže uživatel hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze smlouvy o poskytnutí služby sociální péče (dále jen smlouvy). Za hrubé porušení smlouvy se považuje zejména:

1. zamlčení výše příjmu nebo jeho změn, pokud byla úhrada za poskytované služby snížena ve smyslu § 73 odst. 3 až 5 zákona o sociálních službách nebo pokud uživatel úhradu za ubytování a stravu neplatil podle odst. 3 čl. VII. Smlouvy,
2. nezaplacení úhrady, byl-li uživatel povinen platit úhradu podle čl. VII. Smlouvy.

c) jestliže uživatel i po opětovném písemném upozornění hrubě a opakovaně poruší povinnosti, které mu vyplývají z Domácího řádu poskytovatele.

d) jestliže došlo ke změně poměrů uživatele, zejména jeho zdravotního stavu a poskytovatel nemá možnosti či není oprávněn poskytovat sociální služby, které v důsledku této změny uživatel potřebuje, příp. požaduje.

e) jestliže poskytovatel na základě svého organizačního rozhodnutí ukončí nebo omezí poskytování služeb, které jsou předmětem smlouvy.

f) uživatel nepřistoupí na poskytovatelem navržené změny smlouvy, ačkoliv poskytovatelem navrhované změny byly přiměřené a opodstatněné změnou okolností a byly v souladu s příslušnými právními předpisy.

## **XII. Stížnosti, podněty, připomínky**

Všichni ubytovaní mají možnost se vyjadřovat ke kvalitě a způsobu poskytovaných služeb. Stížnosti a připomínky slouží ke zlepšení kvality služeb. Stížnosti může podávat uživatel služeb, jeho zákonný zástupce a jeho rodinní příslušníci. Stížnost může být podána písemně – doručena na adresu poskytovatele služby, předána sociální pracovníci, vrchní sestře nebo řediteli zařízení. Schránka určená pro stížnosti a připomínky je umístěna ve vstupní místnosti, v přízemí – u jídelny uživatelů, ve výtahu nebo elektronickým formulářem na webových stránkách sanatoria - písemně.

Je možné podat stížnost uživatele ústně. Stížnost je možné přijmout i telefonicky. Schránku vybírá jednou týdně sociální pracovnice nebo vrchní sestra. Poskytovatel služby je povinen veškeré stížnosti evidovat, v případě ústního sdělení si před jejich zaevidováním ověřit, zda stížnosti dobře porozuměl. Poskytovatel je povinen na stížnosti a připomínky odpovědět vždy písemně do 30 dnů od jejich zaevidování.

### **XIII. Hygienicko-epidemiologický režim, protipožární a bezpečnostní předpisy**

Hygienicko-epidemiologický režim je schválen Krajskou hygienickou stanicí středočeského kraje se sídlem v Praze – územní pracoviště Benešov. Je společně s protipožárními a bezpečnostními předpisy uložen v kanceláři vrchní sestry.

### **XIV. Závěrečná ustanovení**

Při nástupu obyvatele do sanatoria je sociální pracovnice / vrchní sestra povinna upozornit obyvatele na existenci Domácího řádu a seznámit jej s ním. Tento Domácí řád je kdykoliv uložen k nahlédnutí v kanceláři sociální pracovnice/vrchní sestry, dále je vyvěšen ve společných prostorách sanatoria. Vedení sanatoria si vyhrazuje právo na průběžné opravy Domácího řádu podle aktuální situace, především v oblastech hájících zájmy obyvatel. Při nástupu se nový obyvatel zavazuje respektovat tento Domácí řád. Vydáním tohoto Domácího řádu pozbývají platnost všechny směrnice a pokyny vydané přede dnem účinnosti této směrnice. Za realizaci směrnice a její seznámení se zaměstnanci a uživateli odpovídá sociální pracovnice/vrchní sestra sanatoria LOTOS s.r.o.

Třetí verze Domácího řádu nabývá účinnosti 1. 1. 2019