

01D200

Domácí řád

HZ POHODA, s.r.o.

Kontaktní údaje:

Ruská 292/2a, Pozorka – Dubí 41703
IČO: 17440173

Sociální pracovník: **+420 775 665 586**

Email:
socialni@seniorcentrum-pohoda.cz
info@seniorcentrum-pohoda.cz

Web:
www.seniorcentrum-pohoda.cz

01D200

Obsah

1	ÚVOD	3
1.1	SLOVNÍČEK POJMŮ.....	3
2	PŘIJETÍ KLIENTA.....	4
2.1	JAK POŽÁDAT O REGISTRACI K POBYTU.....	4
2.2	CO KLIENT POTŘEBUJE PŘI NÁSTUPU DO SENIORCENTRA POHODA	4
2.2.1	Doklady.....	4
2.2.2	Oblečení.....	5
2.2.3	Ostatní.....	5
2.3	DŮVODY K ODMÍTNUTÍ UZAVŘENÍ SMLOUVY ZE STRANY POSKYTOVATELE	5
2.4	UKONČENÍ POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY	6
2.5	OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ A OSOBNÍ DOKUMENTACE	6
3	UBYTOVÁNÍ	6
3.1	ÚSCHOVA CENNÝCH VĚCÍ A DOKLADŮ	8
3.2	POŠTOVNÍ ZÁSILKY.....	8
3.3	STĚHOVÁNÍ.....	8
3.4	TRVALÝ POBYT	9
3.5	VYCHÁZKY MIMO SENIORCENTRUM POHODA.....	9
3.6	PŘECHODNÝ POBYT MIMO SENIORCENTRUM POHODA.....	9
3.7	POVINNOSTI KLIENTA	10
3.8	ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU.....	11
4	STRAVOVÁNÍ	11
5	SLUŽBY SENIORCENTRA POHODA.....	12
5.1	SOCIÁLNÍ PÉČE.....	12
5.2	ZDRAVOTNÍ A OŠETŘOVATELSKÁ PÉČE.....	13
5.3	FAKULTATIVNÍ SLUŽBY	14
5.4	VOLNOČASOVÉ A ZÁJMOVÉ AKTIVITY	14
6	ÚHRADA ZA SOCIÁLNÍ SLUŽBY	14
6.1	VÝŠE ÚHRADY ZA SOCIÁLNÍ SLUŽBY	14
6.2	PŘÍSPĚVEK NA PÉČI	15
7	VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ OSOB, KTERÝM POSKYTUJEME SOCIÁLNÍ SLUŽBY	15
8	NÁVŠTĚVNÍ ŘÁD	16
8.1	Kdy:	16
8.2	Kde:.....	16
8.3	Jak:	16
8.4	PRAVIDLA CHOVÁNÍ	17
8.5	CO JE ZAKÁZÁNO	17
8.6	NÁVŠTĚVY ZAMĚSTNANCŮ DOMOVA.....	17
8.7	VYLOUČENÍ NÁVŠTĚVY.....	17
9	KAMEROVÝ SYSTÉM A OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ	18
9.1	ÚČEL INSTALACE KAMEROVÉHO SYSTÉMU A POSOUZENÍ PŘÍMĚŘENOSTI	18
9.2	POPIS INSTALOVANÉHO KAMEROVÉHO SYSTÉMU	18
10	ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ A KONTAKTY.....	18

01D200

1 ÚVOD

Tento řád upravuje pravidla vnitřní pravidla Seniorcentra Pohoda v Dubí, poskytovatel HZ Pohoda s.r.o. (dále jen Seniorcentrum). Seniorcentrum Pohoda je pobytovým zařízením sociálních služeb, na základě registrace poskytuje sociální služby domov pro seniory a domov se zvláštním režimem.

Domácí řád obsahuje a definuje zásady pro zajištění důstojného života klientů a pořádku v Seniorcentru. Dokument je závazný pro všechny klienty, všechny zaměstnance Poskytovatele, a také pro další osoby přicházející do zařízení. Klient může kdykoliv nahlédnout na recepci v budově A nebo požádat sociální pracovníci či jiného zaměstnance o opakované přečtení a vysvětlení Domácího řádu. V případě požadavku klienta nebo osoby blízké, může být Domácí řád vytištěn ve větším formátu písma nebo poskytnut v obrázkové podobě.

Cíle poskytování sociální služby Seniorcentra:

- zajištění důstojného a bezpečného prostředí s kvalitně-ošetrovatelskou a sociální péčí
- zvyšování soběstačnosti klientů
- spokojenost klientů se sociálními službami
- motivace a zapojení klienta do aktivizačních činností

Poskytované sociální služby:

- domov pro seniory ve smyslu ustanovení § 49 Zákona o sociálních službách (kapacita 49 lůžek), (23 lůžek), (88 lůžek)
- domov se zvláštním režimem ve smyslu ustanovení §50 Zákona o sociálních službách (kapacita 28 lůžek)

1.1 Slovníček pojmů

- Klient – Osoba, která má s poskytovatelem podepsanou Smlouvu o poskytnutí sociální služby.
- Smlouva – Smlouva o sociálních službách uzavřena mezi poskytovatelem a klientem.
- Osobní cíl – Konkrétní potřeba klienta, jehož splnění je možné dosáhnout prostřednictvím individuálního plánování.
- Sociální pracovník – Pracovník Seniorcentra Pohoda, který vede sociální agendu. Provádí sociální šetření, sepisuje Smlouvy.
- Sociální šetření – Vede ho sociální pracovník ve spolupráci s vrchní sestrou, zjišťuje potřebné informace o žadateli, je prováděno v domácnosti zájemce o službu nebo v kanceláři sociálního pracovníka.
- Klíčový pracovník – Pracovník v sociálních službách, který je každému klientovi přidělen pro plánování průběhu poskytování sociální služby a hodnocení naplňování cílů klienta.
- Individuální plán – Je vytvářen na základě osobních cílů a potřeb klienta. Slouží k tomu, aby byl klient podporován v co největší možné míře v jeho samostatnosti a nezávislosti a aby mu byla poskytnuta odpovídající péče.
- Zákon o sociálních službách – Zákon 108/2006 Sb., základní právní předpis, který upravuje poskytování sociálních služeb v ČR.
- Fakultativní služba – služba nad rámec základních sociálních služeb hrazená z vlastních prostředků klienta.

01D200

2 PŘIJETÍ KLIENTA

2.1 Jak požádat o registraci k pobytu

Osoba mající zájem o poskytování služeb v Seniorcentru Pohoda požádá osobně, písemně, telefonicky, emailem nebo prostřednictvím jiné osoby. Osobně žádost může žadatel vyplnit a podat na adrese v kancelářích sociálních pracovníků na adrese:

Kolonie 337/ Ruská 292/2a, 417 03 Dubí, po předchozí telefonické domluvě.

Žádost je ke stažení na našich webových stránkách www.seniorcentrum-pohoda.cz, kde ji může žadatel také vyplnit online v sekci registrace-k-pobytu.

Sociální pracovník na základě vyplněné žádosti navštíví žadatele, projedná s ním jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, a podá žadateli informace o našich službách v takovém rozsahu, aby jim porozuměl a aby se mohl rozhodnout, zda chce služby využít či nikoliv.

Při jednání zjišťuje sociální pracovník sociální situaci žadatele a poskytuje se základní sociální poradenství pro řešení nepříznivé sociální situace. Jednání se mohou účastnit také rodinní příslušníci nebo osoby blízké. Za žadatele, který je omezen v příslušných právních úkonech, sjednává službu opatrovník. V případě, že sociální pracovník potvrdí, že žadatel patří do cílové skupiny, požádá ho o vyplnění písemné žádosti, pokud tak žadatel ještě neučinil. Žadatel v žádosti poskytne kontakty na osoby blízké a svého obvodního lékaře, a to z důvodu zajištění pomoci při řešení nouzové nebo havarijní situace.

Smlouva o poskytnutí sociální služby (dále jen „Smlouva“) se vždy uzavírá v písemné podobě, nejčastěji v den přijetí klienta do zařízení. Před uzavřením Smlouvy je klient a osoba blízká nebo zákonný zástupce seznámen s rozsahem poskytované péče, tímto domácím řádem, nástupními informacemi a obdrží písemné materiály specifikované ve Smlouvě k tomu, aby se s nimi mohl předem v dostatečném předstihu seznámit.

Při uzavření smlouvy je klient opětovně seznámen s tímto Domácím řádem, a to včetně způsobu úhrady za poskytovanou službu, a to způsobem pro klienta srozumitelným vzhledem k jeho zdravotnímu a psychickému stavu. V případě uzavření Smlouvy se počíná dnem přijetí do sociální služby stávají všechna tato pravidla pro klienta závaznými.

2.2 Co klient potřebuje při nástupu do Seniorcentra Pohoda

2.2.1 Doklady

- občanský průkaz (platný)
- průkaz pojištěnce (platný),
tyto doklady máte možnost odevzdat do úschovy na sociální úsek v našem zařízení (doporučujeme)

01D200

2.2.2 Oblečení

Oblečení, které si klient do domova přinese by mělo být hlavně pohodlné a příjemné. Je vhodné poradit se s personálem a průběžně konzultovat, zda je zapotřebí něco dokoupit či v opačném případě zredukovat dle ročního období, či jiných změn – změny v konfekční velikosti aj.

Oblečení a ostatní prádlo, které si s sebou má klient v úmyslu přivést, předá s předstihem nejméně 1 týden do zařízení (pracovníku v sociálních službách).

- Veškeré oblečení musí být označeno jmenovkou klienta, tak aby po vyprání jmenovka nevybledla. Poskytovatel může v případě zájmu a po předchozí domluvě zajistit označení neoznačeného prádla nažehlovací jmenovkou prostřednictvím externí společnosti (jednorázový poplatek 1200 Kč do 100ks). Dané jmenovky poskytovatel dále bezúplatně našije.
- Označení prádla je nutné z důvodu zamezení záměny oblečení s jiným klientem (např. při praní).

Pokud si klient v průběhu služby nakoupí nebo mu rodinní příslušníci přinesou nové oblečení či prádlo, je povinen předat tyto věci pracovníkovi/pracovnicím v sociálních službách (pečovatelům), kteří zajistí jeho označení. Zařízení nenese odpovědnost za oblečení a osobní věci klienta, které jsou doneseny nebo odneseny ze zařízení bez vědomí pracovníků.

Seznam oblečení: viz. 04D600 – Nástupní informace pro nové klienty.

2.2.3 Ostatní

Klient by si neměl zapomenout vzít s sebou kompenzační pomůcky, jako jsou hole, berle, chodítko, brýle, lupu, zubní náhrady aj. vše klient musí označit jménem.

- Z důvodu možné záměny a ztráty kompenzačních pomůcek je nutné provést označení, a to před nástupem do zařízení, aby nedocházelo k záměně (např. zubní protéza – označení, které označí zubní laboratoř). Dále pak transportní vozíky, berle, chodítka musí být řádně označena z důvodu prevence ztráty, záměny kompenzační pomůcky. Oblečení, elektronika – mobilní telefon, nabíječka, vše musí být označené.
- Klient by si neměl zapomenout vzít dále krabičku na zubní protézu (označenou jménem), zubní kartáček (i v případě zubní protézy), nůžky na stříhání nehtů

Osobní věci – veškeré osobní věci, které příbuzní klientovi do zařízení zakoupí a donesou či naopak odnesou pryč, je nutné nahlásit sociálnímu pracovníkovi. Cenné věci a peníze v hoto-
vosti lze uschovat u sociálního pracovníka v kanceláři. Za ztrátu či poškození cenností pone-
chaných na pokoji Seniorcentrum Pohoda neručí.

2.3 Důvody k odmítnutí uzavření smlouvy ze strany poskytovatele

Poskytovatel sociálních služeb může odmítnout uzavřít smlouvu o poskytování sociálních služeb pouze, pokud:

- a) neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb,
- b) nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá
- c) zdravotní stav osoby, která žádá o poskytnutí pobytové sociální služby, vylučuje poskytnutí takové sociální služby; tyto zdravotní stavy stanoví prováděcí právní předpis
- d) osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděl v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.

01D200

2.4 Ukončení poskytování sociální služby

K ukončení poskytování sociální služby dochází:

- ukončením platnosti smlouvy o poskytnutí sociální služby
- dohodou smluvních stran
- vypovězením smlouvy

Vypovězení smlouvy musí být vždy provedeno písemnou formou.

Klient může tuto smlouvu vypovědět bez udání důvodu, výpovědní lhůta pro jeho výpověď se řídí smluvním ujednáním uvedeným ve smlouvě o poskytnutí sociální služby a počíná běžet první pracovní den následující po dni doručení výpovědi poskytovateli. S žádostí o pomoc se sepsáním výpovědi se klient může obrátit osobně, telefonicky, písemně nebo prostřednictvím jiné osoby na sociálního pracovníka, který se sepsáním výpovědi klientovi vypomůže.

Poskytovatel může smlouvu vypovědět pouze z důvodů uvedených ve smlouvě o poskytnutí sociální služby a výpovědní lhůta pro výpověď danou poskytovatelem se také řídí smluvním ujednáním uvedeným ve smlouvě o poskytnutí sociální služby.

Pokud došlo ke změně poměrů klienta, zejména jeho zdravotního stavu a poskytovatel nemá možnosti či není oprávněn poskytovat sociální služby, které v důsledku této změny klient potřebuje, případně požaduje a pokud klient neplatí za poskytované služby dohodnuté ve smlouvě o poskytnutí sociální služby a nejsou k tomu vážné důvody, může poskytovatel s klientem smlouvu ukončit.

Smlouvu lze ukončit také tehdy, pokud klient hrubě a/nebo opakovaně poruší pravidla sjednané ve smlouvě o poskytování sociální služby, zejména Domácí řád. Při výše zmíněných situacích ředitelka klientovi předá písemné upozornění na porušování pravidel, vč. uvedení následků další takové situace (výpověď); opakovaným porušením vnitřních předpisů poskytovatele se rozumí skutečnost, že byl klient na porušení vnitřních předpisů písemně upozorněn, a to v průběhu třech měsíců předcházejících tomuto porušení, vč. výstrahy před možností ukončení smluvního vztahu výpovědí ze strany poskytovatele.

Smlouvu poskytovatel vypoví i v případě, kdy klient svým chováním opakovaně ohrožuje ostatní klienty Domova, a poskytovatel není běžnými a přípustnými prostředky schopný tomuto stavu zabránit.

Smlouva o poskytování sociální služby končí také úmrtím klienta.

2.5 Ochrana osobních údajů a osobní dokumentace

Během poskytování sociálních služeb Poskytovatel shromažďuje o klientovi jeho osobní a citlivé údaje.

Seniorcentra Pohoda vede o klientovi **osobní dokumentaci**. Seniorcentrum zajišťuje důslednou ochranu osobních údajů klientů i osob jim blízkých, které je sociální služba povinna za účelem plnění svých úkolů evidovat a zpracovávat. Do vlastní osobní dokumentace může každý klient nahlížet po předchozí dohodě, a to v kanceláři sociálního pracovníka na adrese Kolonie 337, 41703 Dubí (klienti budovy C) a v kanceláři sociálního pracovníka na adrese Ruská 292/2a, 417 03 Dubí (klienti budovy A a B)

3 UBYTOVÁNÍ

Jedná se o jednolůžkové a dvoulůžkové pokoje se sociálním zařízením (WC, sprchový kout, umyvadlo). Klienti bydlí v pokojích s vybavením Seniorcentra. K základnímu vybavení patří především, nikoli však výhradně polohovací lůžko se signalizační technikou pro okamžité přivolání odborného ošetrovatelského týmu, noční stolek, šatní skříň, nižší skříňka

01D200

se šuplíky a policemi, stůl, židle, televize a internetové připojení. Pokoje jsou převážně s lodžii a výhledem na přírodní panoramata.

Seniorcentrum poskytuje klientům k používání: ložní povlečení, deky, polštáře, drobné předměty denní potřeby (antidekubitní podložky, hygienické pomůcky atd.).

Na dvoulůžkovém pokoji má klient pro osobní užívání vybranou šatní skříň, noční stolek, polohovatelné lůžko vybavené signalizačním zařízením pro přivolání pomoci. Ostatní vybavení pokoje je určeno ke společnému užívání klientů na daném pokoji (křeslo, stolek atd.). Jednotlivé dvoulůžkové pokoje jsou obývány klienty stejného pohlaví. Toto neplatí v případě manželů, sourozenců, vztahu druh-družka. Při provádění úkonů, které vyžadují zachování intimity klienta, jsou na vícelůžkové pokoje přivázeny mobilní zástěny a/nebo je využito závěsů/vestavěných zástěn.

Osobní věci, které si klient přinese z domova, jsou uloženy na místa k tomu určená (skříň, noční stolek atd.). Vybavení pokoje si může klient po dohodě se sociálním pracovníkem doplnit vlastními drobnými předměty, jako jsou např. obrazy, sošky, fotografie, hrníčky, lampička, květiny apod. Na pokoji **není** dovoleno používat vařiče, žehličky a varné konvice z důvodu bezpečnosti klientů. Se souhlasem vedení Seniorcentra lze vybavit pokoj i vlastním drobným nábytkem (např. křeslo, stolek, skříňka) a vhodnými elektrospotřebiči s platnou revizí

Elektrospotřebiče (např. rádio, radiobudík, lednička) si může klient donést pouze s písemným souhlasem vedení seniorcentra. Tento spotřebič, který si klient donese, musí být zánovní nebo mu za poplatek bude zajištěna revize. Návod na použití spotřebiče je podmínkou pro udělení souhlasu.

Soupis všech osobních věcí (oblečení, vybavení, cennosti, zdravotní pomůcky) je zaznamenán v dokumentu Soupis hmotného majetku v osobní složce, která je uložena v kanceláři sociálního pracovníka.

Klient je oprávněn užívat společné prostory Seniorcentra. Společnými prostory Seniorcentra rozumíme prostory, které využívají klienti společně. Je to především, nikoli však výhradně:

- Společná jídelna
- Společenská hala
- Společenská místnost, jídelními stoly s křesly, televizorem, DVD přehrávačem
- Relaxační wellness centrum (s bazénem v budově A)
- Tělocvična
- Terapeutická místnost
- Společenské místnosti na patrech (budova A i C)
- Kavárna v budově C či kavárna v Altánu s velkou terasou
- Venkovní zahrada s jezírkem, terasou, altán s výhledem na oboru s daňky

Ubytování zahrnuje především, nikoli však výhradně: úklid pokoje, úklid společných prostor, praní a žehlení osobního a ložního prádla včetně drobných oprav poškozeného prádla, režijní náklady na elektrickou energii, vodné a stočné, topení apod.

01D200

Nově nastupující klient je ubytován na typu pokoje, který byl předem domluven při jednání se zájemcem o službu.

3.1 Úschova cenných věcí a dokladů

Na žádost klienta převezme zařízení prostřednictvím sociální pracovnice do úschovy jeho cenné věci, peněžní hotovost, popř. vkladní knížky nebo jiné cenné dokumenty (např. rodný list, usnesení soudu). O jejich zpětné převzetí může požádat kdykoliv, k samotnému předání dochází v pracovní době sociálních pracovníků (Po – Pá od 7:30 – 15:30 hod.). Uložené věci musí být řádně označeny. Klient může peníze z hotovosti či vkladů vybírat nebo je naopak ukládat na základě podpisu příjmového, resp. výdajového pokladního dokladu.

Občanský průkaz, průkaz zdravotní či jiný osobní doklad klienta může být na základě žádosti klienta, nebo na základě vyhodnocení rizik poskytovatelem, uschován u sociálního pracovníka (doklady jsou uzamčené v kovové skříni). Klient je povinen při vstupní prohlídce předat vrchní sestře výpis ze své zdravotní dokumentace včetně medikace a zajistit průběžné informování o změně svého zdravotního stavu či medikace.

Klient má možnost uzavřít smlouvu o vedení depozitního účtu. Depozitní účet neslouží jako náhrada běžného bankovního účtu, slouží k vedení virtuální pokladny.

Klient má možnost také požádat bezúplatně o uzamykatelný trezor na pokoj pro ochranu svých osobních věcí.

Seniorcentrum neodpovídá za věci, vkladní knížky, peněžní hotovost a další cennosti, kterou nepřevzala do úschovy.

Hrozí-li nebezpečí poškození, zničení nebo ztráty cenností, které má klient u sebe (např. z důvodu dlouhodobé hospitalizace, zhoršení psychického stavu klienta apod.), převezme sociální pracovnice, po schválení ředitelky SeniorCentra se souhlasem klienta, tyto věci do úschovy. Pominou-li důvody takového převzetí, sociální pracovnice klientovi tyto cennosti vrátí.

3.2 Poštovní zásilky

Poštovní zásilky pro klienty jsou doručovány každý všední den. Zásilky přejímá sociální pracovník, který je předává klientům. Balíky, doporučené dopisy či peněžní poukázky přejímají klienti sami od poštovní doručovatelky. Poštovní zásilky k odeslání mohou klienti předat sociálnímu pracovníkovi.

3.3 Stěhování

Klient musí se stěhováním souhlasit. Klienta je možné s jeho souhlasem stěhovat v nezbytně nutných situacích, a to zejména s ohledem na jeho zdravotní stav nebo na jeho adaptabilitu ve vztahu k ostatním klientům.

Klient může být s jeho souhlasem v rámci Seniorcentra přestěhován také z těchto důvodů:

- z technických důvodů, např. malování, havarijní stavy např. prasklé topení, opravy, zdí, podlah).
- z důvodu zhoršení zdravotního stavu a změny diagnózy a po dohodě s lékařem pak může být klient přestěhován i z podlaží do podlaží na jiné lůžko se zvýšenou obslužnou péčí.

Při nevyhovujícím soužití klientů na dvoulůžkovém pokoji lze na základě jejich žádosti, popř. z provozních důvodů (a za souhlasu klienta) přestěhovat po uvolnění jiného vhodného

01D200

pokoje klienta na jiný pokoj. O přestěhování rozhoduje ředitelka na základě žádosti klienta či doporučení vrchní sestry a sociální pracovnice. Zápis o požadavku na změnu pokoje je uložen ve složce klienta u sociálního pracovníka.

3.4 Trvalý pobyt

Pokud klient projeví zájem, je možné jej přihlásit/může se přihlásit k trvalému pobytu v zařízení. Žádost je možné podat po adaptačním období (3 měsíce od nástupu). Tato žádost se podává na místní Městský úřad. Při vyřízení klientovi pomáhá sociální pracovník.

3.5 Vycházky mimo Seniorcentrum Pohoda

Seniorcentrum je otevřeným domovem, tzn., že vycházky klientů nejsou omezeny. Klienti pobytových služeb mohou volně vycházet a pobývat mimo Seniorcentrum dle svého uvážení a potřeb.

V zájmu vlastní bezpečnosti je klientům Seniorcentra doporučeno sdělit personálu svůj odchod ze Seniorcentra, cíl a předpokládanou dobu návratu. Lékař nebo zdravotní sestra mohou doporučit omezení vycházek (např. ze zdravotních důvodů, v době chřipkové epidemie, při nepříznivém počasí apod.). Klientům, kterým je poskytována sociální služba – domov se zvláštním režimem mohou být dle zdravotního stavu zajišťovány doprovody pracovníky přímé obslužné péče mimo areál Seniorcentra.

Doprovod k lékaři nebo do zdravotnického zařízení není automaticky zajišťován všem klientům, ale pouze klientům, kteří jej vzhledem ke svému zdravotnímu a funkčnímu stavu skutečně potřebují.

Toto se nevztahuje na případy ohrožení života nebo akutního zhoršení zdravotního stavu, kdy je klient odvezen zdravotnickou záchrannou službou (ZZS). V takovém případě poskytovatel sociální služby **nezajišťuje automaticky doprovod zaměstnancem zařízení**. Zaměstnanec poskytne posádce ZZS potřebnou součinnost a předá dostupné informace o klientovi.

Pokud je klient odvezen ZZS do zdravotnického zařízení, zařízení neprodleně informuje telefonicky, případně písemnou formou, kontaktní osobu klienta.

Pokud si přejete klienta doprovodit sami, nebo si doprovod zajistit v rámci fakultativní služby, je to samozřejmě možné. Pro poskytnutí individuálního doprovodu je důležité nahlásit termín doprovodu vedoucí ambulance (na tel. 774 424 273 po-pá 7.00-15.00), pokud možno vždy s dostatečným časovým předstihem. Cena doprovodu se odvíjí od doby strávené s klientem (cena dle platného Sazebníku fakultativních služeb).

3.6 Přechodný pobyt mimo Seniorcentrum Pohoda

Klient může pobývat mimo Seniorcentrum. Za den pobytu mimo Seniorcentrum se považuje nepřerušovaný úsek 24 hodin, kdy klient pobývá mimo Seniorcentrum a neodebral žádné jídlo.

Pobyt klienta mimo Seniorcentrum je oznámen klientem, rodinnými příslušníky, přáteli nebo zákonnými zástupci nejpozději 2 pracovní dny předem, a to ošetřujícímu personálu nebo sociálnímu pracovníkovi. Před odchodem budou klientovi předány jeho léky a doklady, popř. kompenzační pomůcky. Odhlášení stravy musí být provedeno taktéž 2 pracovní dny předem. Klientovi bude při přechodném pobytu mimo domov na základě vyúčtování vrácena odpovídající částka za stravu. Tato částka se vypočítá na základě druhu odebírané stravy a

01D200

vynásobí se počtem dní nepřítomnosti klienta a z této částky bude klientovi vráceno 60 %. Na pozdější odhlášení nebude brán zřetel.

Poskytovateli v případě pobytu klienta mimo Seniorcentrum náleží celá částka za pobyt. Výše úhrady za sociální služby je stanovena ve smlouvě o poskytování sociální služby.

Klient dále nahlásí předpokládaný návrat, a to z důvodu nahlášení stravy. Pokud si pobyt mimo Seniorcentrum prodlouží, je třeba tuto skutečnost včas nahlásit telefonicky ošetřujícímu personálu. Pobyt mimo Seniorcentrum z důvodu umístění ve zdravotnickém zařízení se považuje vždy za předem oznámený pobyt.

3.7 Povinnosti klienta

Klient má především, nikoli však pouze, povinnost:

- slušného a důstojného chování k pracovníkům Poskytovatele (např. vyká pracovníkům, nejedná s pracovníky agresivně, nemluví s nimi vulgárně), přičemž je zohledněn aktuální zdravotní a psychický stav klienta;
- informovat pracovníky Poskytovatele o změně svého zdravotního stavu v případě infekčního onemocnění, které by mohlo ohrozit jeho zdraví nebo zdraví jiných klientů a zaměstnanců Poskytovatele;
- v případě diagnostikované infekční choroby dodržovat režimová opatření Poskytovatele, nebo příslušné Hygienické stanice a je povinen dodržovat léčebný režim, kdy v případě, že uložená opatření nedodržuje, může se takové jednání stát důvodem pro ukončení smluvního vztahu ze strany Poskytovatele;
- podrobit se vyšetření v případě podezření na infekční onemocnění;
- včas informovat pracovníky služby o změnách, které by mohly ovlivnit průběh poskytování služby.

Klient je povinen dodržovat klid a pořádek, nesmí rušit či obtěžovat své sousedy a spolubydlící. Doba nočního klidu je stanovena od 20.00 do 6.00 hodin. V tuto dobu se provádějí kontroly za účelem prevence náhlého akutního zdravotního stavu, který může ohrozit život klienta, nebo se v případě potřeby podávají léky, či se v případě nutnosti poskytuje ošetrovatelská a lékařská péče. Pokud si klient nepřeje být v době nočního klidu kontrolován, podá písemný požadavek u sociálních pracovníků.

Klienti jsou povinni pečovat dle svých možností o osobní hygienu, čistotu šatstva, prádla a obuvi. Klienti také dle svých možností udržují pořádek ve svém pokoji, skříních a nočních stolcích. Pořádek udržují také ve všech dalších prostorách, které užívají.

Pokud klient i přes opakované upozorňování odmítá dodržovat osobní hygienu a tím způsobuje nepříjemnosti ostatním klientům, může mu být písemně uděleno napomenutí ředitelky Seniorcentra.

Osobní prádlo si klienti vyměňují nebo je jim měněno podle potřeby, nejméně 1x denně, popř. častěji na doporučení personálu. Na noc se převlékají klienti do prádla na spaní. Ložní prádlo je klientům vyměňováno dle potřeby, nejméně 1x za 7 dní.

Odpadky se ukládají do zvláštních nádob a o jejich likvidaci rozhodují příslušní odpovědní zaměstnanci. V domově jsou rozmístěny nádoby na třídění odpadu.

Klienti jsou povinni při porušení hygienických předpisů na požádání personálu otevřít skříně a ostatní vybavení. Zdravotní pracovníci mohou odstranit z pokojů, skříní, stolků apod. věci včetně potravin, pokud by tyto svou kvalitou, množstvím nebo technickým stavem odporovaly hygienickým požadavkům, technickým normám či skladovacím a ubytovacím možnostem, nebo pokud by ohrožovaly zdraví a kvalitu života v domově.

01D200

V prostorách Seniorcentra je zakázáno kouřit a používat otevřeného ohně. Kouření je povoleno pouze na vyhrazeném místě, před hlavním vchodem.

Klientům není dovoleno přechovávat v Seniorcentru zvířata, nebezpečné chemikálie a zbraně, hygienicky závadné předměty a potraviny, narkotika.

3.8 Odpovědnost za škodu

Věci přidělené k používání klientům zůstávají majetkem Seniorcentra. Klient odpovídá za škodu, kterou způsobil na majetku Seniorcentra nebo na zdraví ostatních klientů, personálu či jiných osob. Při odchodu z domova jsou klienti povinni vrátit majetek ve stavu, který odpovídá délce jejich použití. Klient odpovídá za ztrátu věcí, které mu byly propůjčeny do užívání (např. kompenzační pomůcky).

V případě úmyslného poškození z nedbalosti, je klient povinen uhradit náklady související s opravou nebo jeho náhradou.

Klient je povinen upozornit kteréhokoliv pracovníka na škodu, která vznikla nebo by mohla vzniknout Seniorcentru nebo ostatním klientům, aby mohly být učiněny kroky k jejímu odstranění či odvrácení.

4 STRAVOVÁNÍ

Stravování v Seniorcentru se poskytuje v souladu se zásadami zdravé výživy, s ohledem na věk a zdravotní stav (dietu) klienta a je nedílnou součástí poskytovaných služeb. Strava se připravuje ve vlastní kuchyni a jídlo se podává pětkrát (popř. šestkrát) denně. Naše vlastní moderní kuchyně zajišťuje celodenně chutné a rozmanité pokrmy. Poskytujeme stravování pod odborným dohledem nutričního terapeuta a umíme upravit a uvařit stravu dle individuálního zdravotního stavu klienta.

Zapojili jsme se do programu Bon Appetit, který přináší klientům větší radost z jídla. Vaříme bez dochucovadel a snižujeme spotřebu soli.

Klienti se stravují na jednotlivých jídelnách (na budově A, na budově C + jednotlivé jídelničky na patrech). Akutně nemocným klientům v závislosti na potřebnosti je strava podávána na pokojích. Na jednotlivých jídelnách a společných jídelničkách jsou klientům po celý den k dispozici nápoje (šťáva, domácí limonáda, káva, mléko atd.) a nádoby s čajem. Odnášet přístroje a nádobí z jídelny je zakázáno. Respektuje se úprava některých pokrmů u jednotlivých klientů s možností náhradního jídla či přílohy.

O dietním stravování rozhoduje ošetřující lékař. Nedodržením dietního stravování porušuje klient léčebný režim nařízený lékařem. Za případné zdravotní komplikace spojené s nedodržením dietního stravování si nese odpovědnost sám klient.

Stravování zahrnuje: náklady na potraviny (snídaně, svačina, oběd, svačina, večeře a druhá večeře) a režijní náklady za elektrickou energii, vodné a stočné, plyn, mzda apod.

Klienti mají mimo jídelní lístek k dispozici výběr z pečiva, marmelád, paštik, sýrů, uzenin apod. („švédský stůl“).

Možnosti stravy: strava racionální, diabetická, mletá, mixovaná, šetřící.

Strava se podává 5x (6x) denně v následujícím časovém rozmezí:

- snídaně od 8:00 – 9:00
- dopolední svačina od 10:00

01D200

- oběd od 12:00 – 13:30, od 11:30 na každém patře
- odpolední svačina od 15:00
- večeře od 17:00 – 18:00
- druhá večeře od 21:00

Pitný režim je zajištěn čajem nebo ovocnou šťávou po celý den. Klient si může objednat v kavárně a na výdejně dané budovy chlazené nápoje např. limonády, džus, pivo nebo si může nechat cokoliv nakoupit. Na stravu vzniká klientům nárok dnem nástupu.

Odhlásit se z celodenního stravování musí klienti **dva pracovní dny** předem do 8:00 hodin.

Chlazené potraviny musí klienti ukládat jen na místa k tomu určená (společné lednice na patře, popřípadě lednice na pokoji klienta). Potraviny musí být hygienicky nezávadné, řádně zabalené, označené jménem a datumem uložení do společné lednice klientů. Nepoživatelné zbytky jídla nesmí být ponechány na pokojích, chodbách, vyhazovány z oken, ani se jimi nesmí krmit zvířata. Neoznačené a prošlé potraviny jsou bez náhrady likvidovány.

Jídelní lístek sestavuje stravovací komise ve složení: vrchní sestra ve spolupráci s vedoucí stravování. Jídelní lístek se sestavuje předem na dobu jednoho týdne. Jídelní lístky najdete na každém stole v jídelně a na nástěnce v každém patře či na našich webových stránkách (www.seniorcentrum-pohoda.cz).

Klienti mohou k sestavování jídelníčku vznést své připomínky a požadavky. Klienti se mohou vyjadřovat ke kvalitě, složení a způsobu podávání jídla. Své připomínky mohou vyjádřit přímo obsluhujícímu personálu, šéfkuchaři, popř. klíčovému pracovníkovi. Své náměty, připomínky nebo stížnosti mohou klienti (nebo jejich rodiny či známí) vyjádřit i písemně (popř. anonymně) a vložit je do schránky na stížnosti.

5 SLUŽBY SENIORCENTRA POHODA

5.1 Sociální péče

Seniorcentrum Pohoda poskytuje sociální služby na základě individuálních přání a potřeb, a proto je individuální plánování nezbytnou součástí kvalitní sociální služby. Po uzavření smlouvy o poskytnutí sociální služby je každému klientovi v den přijetí určen tzv. klíčový pracovník, který se stává jeho důvěrníkem a zároveň prostředníkem mezi ním a pracovním týmem.

Klient si již při nástupu určí své prvotní osobní cíle, na kterých v průběhu služby s přiděleným klíčovým pracovníkem spolupracuje. Klíčový pracovník spoluzodpovídá za naplňování osobních cílů klienta, zjišťování nových osobních cílů a jejich evidenci. Klíčový pracovník pomáhá klientovi v době adaptace, zajímá se o jeho osobní přání, cíle, potřeby a pomáhá v jeho uskutečňování pomocí nastavení a plnění individuálního plánu. Klíčový pracovník zároveň provádí hodnocení individuálního plánu a to v souvislosti s osobními cíli klienta a na základě hodnocení navrhuje případnou změnu plánu s ohledem na osobní cíle, potřeby, schopnosti a zdravotní stav klienta. Klíčový pracovník vede písemné záznamy o průběhu pobytu klienta a poskytování péče. Pokud si to klient přeje, je možné sjednat změnu klíčového pracovníka.

01D200

V případě, kdy klient není schopen se dorozumět běžnou formou komunikace, využíváme prvky alternativní komunikace.

5.2 Zdravotní a ošetrovatelská péče

Seniorcentrum Pohoda poskytuje zdravotní a ošetrovatelskou péči odpovídající zdravotnímu stavu klienta 24 hodin denně. Zdravotní péče je zajištěna praktickým lékařem, který ordinuje na ambulanci Seniorcentra Pohoda. Praktický lékař domova dochází do zařízení pravidelně jedenkrát za 14 dní. Do zařízení mohou docházet i další odborní lékaři z oborů neurologie, urologie, gynekologie, stomatologie, psychiatrie, diabetologie a endokrinologie...

Po přijetí do Seniorcentra má klient možnost registrace u praktického lékaře i u ostatních lékařů docházejících do Seniorcentra. Klient má právo zůstat v péči svého praktického lékaře, avšak v takovém případě je nutné, aby si jeho návštěvy, předpisy léků, pomůcek a ostatní náležitosti spojené se zdravotní péčí praktického lékaře, včetně indikace péče, zajišťoval sám.

Praktickým lékařem jsou zajišťována i patřičná protiepidemická opatření. Klienti, u nichž vznikne podezření z infekční nemoci, jsou povinni respektovat opatření nařazená lékařem (pobyt na izolačním pokoji po dobu infekce), v případě prokázání nemoci je nutná hospitalizace v lékařském zařízení.

Zdravotní sestry zajišťují odbornou kvalifikovanou ošetrovatelskou péči. Zdravotní sestry klientům vydávají také léky a dohlížejí na řádné užívání léků a dodržování pokynů lékaře.

Pracovníci poskytovatele zajišťují jak ošetrovatelskou rehabilitaci, tak fyzioterapii. Fyzioterapeuti zajišťují odbornou rehabilitační péči a rychlejší rekonvalescenci po úrazech.

Seniorcentrum nabízí využití rehabilitace klientům služby i bez lékařského doporučení. Rehabilitaci v zařízení zajišťuje odborný personál.

Klienti jsou povinni se při nástupu podrobit vstupní lékařské prohlídce spojené s odběrem biologického materiálu a v průběhu pobytu preventivním kontrolám. Klient je povinen předat vrchní sestře výpis ze své zdravotní dokumentace včetně medikace a zajistit průběžné informování o změně svého zdravotního stavu či medikace.

V odpoledních, nočních hodinách a o víkendech je dle potřeby zajištěna lékařská péče formou lékařské služby první pomoci či zdravotnickou záchrannou službou. Vyžaduje-li to zdravotní stav klienta, je převezen do nemocnice nebo do odborného zdravotnického zařízení. V takovém případě je rodina klienta okamžitě informována. Klientům hospitalizovaným ve zdravotnickém zařízení zůstává zachováno lůžko v Seniorcentru.

V zájmu klientů je žádoucí, aby dodržovali léčebný režim, pokyny lékaře i zdravotnických pracovníků a užívali předepsané léky. Pokud klient užívá léky, které si sám koupil nebo jinak získal, je žádoucí, aby o tom informoval zdravotnické pracovníky. Léky předepsané ošetřujícím lékařem a inkontinentní pomůcky jsou klientům hromadně zajišťovány prostřednictvím Seniorcentra. Pokud si klient zvolí jiný způsob obstarávání léků, budou jim recepty předány a vyzvednutí léků si zajišťují samostatně. Doplatky za léky si hradí klient každý měsíc dle vyúčtování, které je součástí faktury.

V zájmu bezpečnosti všech klientů je každý klient povinen chovat se tak, aby neohrožoval své zdraví ani zdraví ostatních osob. Klient je povinen zdržet se jakéhokoli jednání, které by mohlo vést k sebeohrožení nebo sebepoškození, a je povinen dodržovat léčebný režim, pokyny lékaře a veškerá opatření stanovená zdravotnickým a pečovatelským personálem zařízení. Zdravotnický personál domova pro seniory není určen ani odborně vybaven k zajištění nepřetržitého zdravotního dohledu či specializované péče o klienty s vysokým rizikem sebepoškození nebo vyžadujícími trvalou přítomnost zdravotníka. V

01D200

případě, že se u klienta projeví chování směřující k ohrožení jeho zdraví nebo života, je zařízení oprávněno okamžitě přivolat zdravotnickou záchrannou službu a zvážit nezbytnost hospitalizace klienta ve zdravotnickém zařízení poskytujícím odpovídající úroveň péče.

Pokud klient opakovaně porušuje své povinnosti uvedené výše, nedodržuje pokyny zdravotnického personálu nebo se úmyslně či opakovaně sebepoškozuje, může být jeho chování vyhodnoceno jako změna zdravotního stavu či chování, která přesahuje rámec poskytovaných sociálních služeb. V takovém případě je poskytovatel oprávněn vypovědět smlouvu o poskytování sociální služby podle příslušných ustanovení smlouvy a zákona o sociálních službách.

5.3 Fakultativní služby

Seniorcentrum Pohoda nabízí širokou škálu fakultativních služeb, které jsou uvedeny v aktuálním Sazebníku fakultativních služeb, který je součástí dokumentace, kterou obdrží každý nově nastupující klient. Veškeré fakultativní služby jsou také uvedeny na našich webových stránkách (www.seniorcentrum-pohoda.cz).

5.4 Volnočasové a zájmové aktivity

Při plánování volnočasových aktivit v Seniorcentru vycházíme z individuálních potřeb klientů. Snažíme se o zachování soběstačnosti klientů v co možné nejvyšší míře, podporujeme vztahy a spolupráci s rodinou a blízkými lidmi klientů. Poskytovatel má samostatný plán pravidelných a nepravidelných aktivit.

Klienti mají možnost účastnit se volnočasových a zájmových aktivit. Zaměstnanci Seniorcentra zajišťují společenské aktivity, sportovní akce, zájezdy, besedy, procházky, kulturní akce, terapie, rehabilitace apod.

Kulturní a zájmové činnosti jsou poskytovány pouze na základě dobrovolné účasti a jsou závislé na věku, zdravotním stavu a schopnostech klientů. Plakát s aktivitami na daný měsíc je vždy na začátku měsíce vyvěšen na všech patrech.

Klienti se mohou věnovat své vlastní zájmové činnosti, pokud tato činnost neohrožuje jejich zdraví nebo zdraví ostatních klientů či zaměstnanců a jsou-li k tomu v zařízení příslušné podmínky. V objektu Seniorcentra mají klienti k dispozici kulturně společenskou a relaxační místnost, tělocvičnu, terasy, jídelnu, denní místnosti s kuchyňskou linkou. Součástí venkovního areálu Seniorcentra je i velká zahrada, rybník s kachnami a obora s daňky.

6 ÚHRADA ZA SOCIÁLNÍ SLUŽBY

6.1 Výše úhrady za sociální služby

Úhrada za poskytovanou sociální službu se sjednává v souladu s příslušnými ustanoveními Zákona o sociálních službách ve znění platných prováděcích právních předpisů. Způsob placení a způsob vyúčtování za poskytované sociální služby je uveden ve smlouvě o poskytování sociální služby. Klient se zavazuje platit úhradu za veškeré poskytované služby ve sjednané výši a v dohodnutém termínu.

V případě, že klient nastoupí do zařízení v průběhu kalendářního měsíce (tzn. ne od prvního dne v měsíci), stanoví se úhrada jako poměrná část z celkové úhrady stanovená podle počtu dnů, po které byla sociální služba klientovi poskytována. Pro případ ukončení smlouvy (odchod klienta ze zařízení, úmrtí klienta) Poskytovateli náleží úhrada v poměrné části úhrady, a to ve výši součinu částky připadající na jeden kalendářní den a počtu dnů, po které byla klientovi služba poskytována.

01D200

6.2 Příspěvek na péči

Příspěvek na péči je součástí úhrady za péči a náleží poskytovateli – tj. Seniorcentru Pohoda. Žádost o příspěvek nebo změnu výši příspěvku na péči vyřizuje sociální pracovník ve spolupráci s vrchní sestrou dle zdravotního stavu klienta. Úřad práce dle trvalého pobytu klienta provede sociální šetření. Posuzující lékař posoudí stupeň závislosti na základě doloženého nálezu ošetřujícího lékaře, popřípadě z vlastního šetření. Žadatel o příspěvek na péči je povinen podrobit se sociálnímu šetření a vyšetření zdravotního stavu lékařem.

Výše příspěvku na péči se rozděluje do čtyř stupňů:

- I. stupeň – lehká závislost
- II. stupeň – středně těžká závislost
- III. stupeň – těžká závislost
- IV. stupeň – úplná závislost

V případě hospitalizace klienta se pobírajícího příspěvek za jeho nepřítomnost hlásí do 8 dnů na Úřad práce, který dle délky hospitalizace rozhodne o případném pozastavení příspěvku.

V případě úmrtí klienta před výplatním termínem náleží celá výše příspěvku na péči Seniorcentru za celý kalendářní měsíc.

7 VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ OSOB, KTERÝM POSKYTUJEME SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Podání stížnosti nesmí být na újmu tomu, kdo ji podal. Náměty, připomínky, stížnosti nebo pochvaly týkající se poskytované sociální služby může podat kdokoli: klient, pracovník zařízení, opatrovník, rodinný příslušník či blízká osoba klienta.

Stížnost může podat písemně, anonymně, osobně nebo telefonicky na kontaktech, které jsou uvedeny na poslední stránce tohoto dokumentu. Dále můžete stížnosti sdělit kterémukoli pracovníkovi Seniorcentra.

V rámci možností jsou prošetřeny a řešeny i anonymní stížnosti.

Přijímání a vyřizování stížností

Stížnost je sdělení, které upozorňuje konkrétním způsobem:

- na nekvalitní nebo nevhodný způsob poskytnutí poskytované sociální služby
- na nevhodné jednání zaměstnanců seniorcentra
- na skutečnosti, které nastaly v souvislosti s poskytovanou sociální službou a v jejichž důsledku došlo k újmě na zdraví, majetku nebo osobní cti klienta služby nebo i jiné osoby.

Pro důkladné vyřízení stížnosti je nutné, aby podaná stížnost obsahovala:

- konkrétní popis události, okolností nebo jednání, které stěžovatel svým podáním napadá
- datum, případně bližší upřesnění či označení události
- označení konkrétních osob, které se podle mínění stěžovatele dopustily chybného, nesprávného nebo protiprávního jednání, jímž klientovi vznikla škoda nebo jiná újma.

Stížnosti jsou vyřizovány bez zbytečných průtahů, co nejdříve, **celková lhůta pro písemné vyřízení nepřekročí 30 kalendářních dnů**. Pokud není klient s vyřízením stížnosti spokojen, může požádat o **prošetření**. Není-li ani po prošetření stížnosti klient spokojen, může se dále obrátit například:

- **Zřizovatele HZ POHODA, s.r.o.:** Ruská 292/2a, 417 03 Dubí
- **Magistrát města Teplice:** nám. Svobody 2/2, 415 95 Teplice 1

01D200

- **Krajský úřad Ústeckého kraje:** Velká Hradební 3118/48, 400 02 Ústí nad Labem,
- www.kr-ustecky.cz
- **Veřejný ochránce lidských práv, Kancelář veřejného ochránce práv:** Údolní 39, 602 00 Brno
- kancelar@ochrance.cz
- **Český Helsinský výbor:** Štefánikova 21, 150 00 Praha 5, (budova Úřadu práce MČ Praha 5, 1. patro)

8 NÁVŠTĚVNÍ ŘÁD

8.1 Kdy:

Doporučená doba pro návštěvy ve všední dny včetně sobot, nedělí a svátků je od 9:00 hod. do 19:00 hod., pokud neruší režim a chod domova.

Prosíme respektování času kdy je u nás prováděna hygiena klientů, kdy se může čas čekání na klienta prodloužit a to je v časech od 8-10 dopoledne a v časech 16-18.

V případě plánované návštěvy v tento čas doporučujeme dohodnout si návštěvu předem se sociálním pracovníkem, popřípadě se domluvit s pečovatelkou na oddělení.

Doba **nočního klidu** je od 20:00 do 6:00 hod. ráno. Noční klid je třeba dodržovat nejen v bytech, pokojích, ale i ve společných prostorách zařízení.

8.2 Kde:

Návštěvy klientů by měli využívat společné prostory vyhrazené pro setkávání jako je např. kavárna. K dispozici máme dvě. Jedna je samostatná uprostřed areálu tzv. Altán a druhou najdete v 1. p v budově C. Návštěvy mohou také pobývat v halách v jednotlivých patrech zařízení na budově A, vždy však za předpokladu, že nebude narušeno soukromí ostatních klientů. V průběhu konání návštěvy by měli navštívení ve vyšší míře dbát na zachování klidu a soukromí svých spolubydlících.

8.3 Jak:

Při příjezdu k areálu Seniorcentra návštěva zazvoní u hlavní brány a nahlásí se na recepci. Parkování automobilu v areálu zařízení pro účel návštěvy není dovoleno. Zaparkujte, proto prosím mimo na místech, která jsou k parkování vyznačena.

Zastavení v areálu je povoleno pouze na nezbytně nutnou dobu, a to v případech: kdy klient odjíždí či se vrací do Seniorcentra a to na dobu nutnou k nastoupení či vystoupení klienta z vozidla, nebo v případě, že rodina klientům veze věci (př. vyprané prádlo)

Při vpuštění do areálu prosíme návštěvu o setrvání na recepci na budově A a vyčkání na svého rodinného příslušníka, kterého pečující doprovodí za vámi, na odděleních probíhají hygieny (koupání klientů) rádi bychom tímto předešli narušení soukromí a intimity klientů. Na oddělení mohou rodiny klientů, kteří ze zdravotního hlediska nemohou přijít na recepci. Pokud se jedná o klienty z budovy C, tak je třeba dostavit se na recepci budovy A, kde vám recepční vystaví číselný kód, který má platnost 5 hod. Pomocí tohoto kódu se dostanete do budovy C, tak, že na klávesnici u hlavního vchodu naťukáte číselný kód a zmáčknete enter. Dále pokračujete ke klientovi již sami.

Klienti přijímají návštěvy za podmínky, že tím nebude rušen chod domova, klid a pořádek, popř. léčebný režim ostatních klientů. Ředitelka může v odůvodněných

01D200

případech jednotlivým návštěvníkům zakázat vstup do budovy, pokud došlo při jejich předchozí návštěvě k nevhodnému chování a oprávněným stížnostem.

V případě návštěv na pokojích žádáme o ohleduplnost k ostatním klientům. Vhodnější je přijmout návštěvu ve společenských prostorách Seniorcentra. Klienti se mohou navzájem navštěvovat na pokojích při respektování soukromí ostatních klientů.

Při mimořádných událostech a opatřeních hygienicko-epidemiologické povahy mohou být návštěvy dočasně zakázány. Zakaz návštěv oznámí ředitelka vyvěšením na vstupních dveřích do budovy, na informačních nástěnkách a na webových stránkách Seniorcentra.

8.4 Pravidla chování

Domov neumožňuje návštěvníkům na pokojích přespávat z důvodu ochrany bezpečí a zachování soukromí všech klientů. Výjimku může po předchozí domluvě udělit domov rodinným příslušníkům, kteří chtějí být součástí procesu paliace.

Domácí mazlíčci v doprovodu návštěvy klienta mohou jít do Seniorcentra. Pokud se jedná o psa nebo kočku, musí být na vodítku, musí mít košík a po svém mazlíčkovi si rodiny uklízí exkrementy.

V případě vzniku nouzových nebo havarijních situací je návštěvník povinen řídit se pokyny pracovníků.

Každý klient je poučen o tom, že návštěva, kterou přijímá, by měla být pro něj známá a důvěryhodná.

Osobám, které jsou zjevně pod vlivem alkoholu, či jiných omamných látek bude pracovníkem zařízení přístup do pokoje odepřen.

8.5 Co je zakázáno

- Bez svolení ostatních klientů vstupovat do jejich pokojů.
- Přinášet do pokojů věci nebezpečné a zdravotně závadné.
- Drobné elektrické spotřebiče je povoleno vnášet a užívat po předchozí telefonické domluvě, neboť všechny elektrické spotřebiče podléhají revizi, kterou zprostředkuje poskytovatel za úplatu.
- Odnášet z pokojů věci, které jsou majetkem zařízení domova.
- Provádět jakékoliv zásahy do zařízení bytu, zejména elektroinstalace, ale i do jiných systémů a ostatního vybavení.
- Znečišťovat prostory pokojů a společné a venkovní prostory areálu Seniorcentra.
- Ničit zařízení Seniorcentra a vybavení pokojů.

8.6 Návštěvy zaměstnanců Domova

Soukromé návštěvy zaměstnanců domova jsou povoleny v době pracovní přestávky mimo ubytovacích a společných prostor využívaných klienty domova. V době mimo pracovní přestávku, po konzultaci s nadřízeným pracovníkem, je zaměstnanec povinen dobu návštěvy zaznamenat do Knihy příchodů a odchodů jako přerušení pracovní doby. V době noční směny nejsou návštěvy zaměstnanců povoleny.

Návštěvy podomních obchodníků a dealerů povoluje pouze vedoucí zařízení.

8.7 Vyloučení návštěvy

- Osoby pod vlivem alkoholu či jiných omamných látek.
- Osoby postižené chorobou ohrožující zdraví klientů a zaměstnanců.
- Osoby jejichž přítomnost by mohla mít rušivý vliv na pořádek a chod zařízení.
- Osoby s agresivním chováním, nevhodně či vulgárně se vyjadřující o klientech nebo zaměstnancích.

01D200

- Osoby, které nedodržují tento návštěvní řád.

9 KAMEROVÝ SYSTÉM A OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

9.1 Účel instalace kamerového systému a posouzení přiměřenosti

Účelem instalovaného kamerového systému je ochrana života, zdraví zaměstnanců a klientů Organizace, ochrana majetku organizace a majetku klientů, a ochrana dalších osob pohybujících se v prostorách organizace, a předcházení výskytu rizikového chování. Naplňování tohoto účelu je v oprávněném zájmu správce a představuje tedy právní základ pro zpracování osobních údajů.

Veškeré kamery byly instalovány v souladu se zásadou minimalizace zpracování tak, aby zasahovaly do soukromí fyzických osob pouze v rozsahu nezbytně nutném pro naplnění stanoveného účelu. Vzhledem k tomu, že alternativní (méně invazivní) způsoby z důvodu nedostatečné komplexnosti v minulosti nezajišťovaly naplnění sledovaného účelu dostatečně účinně, bylo nezbytné přistoupit k instalaci kamer. Vzhledem k výše uvedenému a k tomu, že instalace kamer má vesměs pozitivní důsledky i pro samotné klienty, jelikož jejich instalací jsou chráněny i jejich soukromé zájmy, převažuje zájem na instalaci kamer nad zájmem příslušných fyzických osob na tom, aby nebyly monitorovány.

Kamerový systém snímá pouze veřejně přístupné prostory ve vlastnictví organizace a nezasahuje nepřiměřeně do soukromí subjektů údajů, tedy klientů, zaměstnanců, ani jiných návštěvníků organizace – v žádném případě nejsou monitorovány vnitřní prostory (toalet, šaten, pracovní místa zaměstnanců, pokoje klientů a místa určená pro odpočinek nebo trávení volného času).

9.2 Popis instalovaného kamerového systému

Správcem kamerového systému nainstalovaného u Organizace je sama Organizace. Zpracovatelem kamerového systému je Radek Chalupa, IČ: 47304804. Kamerový systém je provozován v režimu se záznamem bez snímání zvuku, přičemž záznam je pořizován nepřetržitě. Záznamy jsou uloženy na serveru Organizace. V současnosti zabírá kamerový systém následující prostory:

- Budova A
 - Recepce, Jídelna, Kancelář, Terasa, Společné prostory
- Budova C
 - Recepce, Jídelna, Kancelář, Terasa, Společné chodby
- Venkovní prostory areálu

Podrobnější informace ke kamerovému systému a ochraně osobních údajů uvádíme ve směrnici (SQ Pravidla provozování kamerového systému).

10 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ A KONTAKTY

Domácí řád je závazný pro všechny klienty, zaměstnance i návštěvy Seniorcentra Pohoda, všichni jsou povinni jej dodržovat. Domácí řád je k dispozici ve fyzické podobě na recepci a na odděleních. V elektronické podobě je dostupný na webových stránkách Seniorcentra.

01D200

Kontakty Seniorcentra Pohoda

viz. 01B101 Telefonní seznam HZ Pohoda

Platné s účinností od: 01.01.2024

Datum poslední aktualizace: 06.10.2026

Schválila: Ředitelka HZ Pohoda s.r.o.

Hana Zeithammerová

.....
podpis