

DOMÁCÍ ŘÁD
DOMOV DŮCHODCŮ LIBOCHOVICE
Domov pro seniory
9/2023



TELEFON
416 535 075

FAX
416 731 091

IČO (CSP)
00080195

E- MAIL/WEB
csp.litomerice@csplitomerice.cz
www.csplitomerice.cz

Popis sociální služby CSP Litoměřice, p. o.- Domov důchodců Libochovice

Název zařízení: Domov důchodců Libochovice
Adresa zařízení: Vrchlického 574, 411 17 Libochovice
Poskytovatel: Centrum sociální pomoci Litoměřice, příspěvková organizace
Dlouhá 75, 410 22 Lovosice

Druh poskytované sociální služby: **domov pro seniory**
Forma poskytované soc. služby: pobytová
Cílová skupina: Senioři od 65 let věku, kteří mají sníženou soběstačnost, zejména z důvodu věku nebo zdravotního stavu a jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc druhé fyzické osoby seniory
Věková struktura: od 65 let věku
Kapacita poskytované soc. služby: **29 lůžek (od 1.1.2023)**

Druh poskytované sociální služby: **domov se zvláštním režimem**
Forma poskytované soc. služby: pobytová
Cílová skupina: osoby se stařeckou, Alzheimerovou demencí a ostatními typy demence
Věková struktura: od 65 let věku
Kapacita poskytované soc. služby: **124 lůžek (od 1.1.2023)**

Článek 1.

Úvodní ustanovení

Domácí řád obsahuje zásady pro zajištění klidného a spokojeného života v Domově důchodců Libochovice /dále jen Domov/. Upravuje normy soužití uživatelů, jejich práva a povinnosti. Popisuje rozsah poskytovaných služeb, s cílem vytvářet příznivé podmínky pro zabezpečení potřeb uživatelů, jejich seberealizaci, kulturní a společenské vyžití.

Vychází ze zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a vyhlášky 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, dále ze Zřizovací listiny, Organizačního řádu a dalších vnitřních předpisů Domova.

Domácí řád je závazný pro uživatele, návštěvníky i zaměstnance Domova.

Článek 2.

Popis Domova

Domov důchodců se nachází v malebném městečku Libochovice, v okrese Litoměřice, vzdáleném 15 km od Lovosic, v okrajové části směrem na obec Dubany. Domov důchodců je umístěn v klidném prostředí, obklopen zelení, sadem a parkem. V dosahu je autobusová a vlaková zastávka. V areálu domova se nachází veřejný krytý bazén s celoročním provozem. Přístup do domova je bezbariérový.

Celková kapacita Domova důchodců je celkem 153 lůžek má dvě části:

- Budovu č. 1, kde je poskytována sociální služba Domovy se zvláštním režimem – DZR s kapacitou 44 lůžek - 10 dvoulůžkových a 8 třílůžkových pokojů.
- Budovu č. 2., kde je poskytována sociální služba Domovy pro seniory – DPS, která (od 1.1.2023) má sníženou kapacitu na 29 lůžek a sociální služba Domov se zvláštním režimem – DZR, která (od 1.1.2023) má zvýšenou kapacitu 80 lůžek – 53 jednolůžkových a 28 dvoulůžkových pokojů s vlastním sociálním zařízením.

Budova č. 1 je spojena s budovou č. 2 a s dalšími společnými prostorami. Obě budovy jsou bezbariérové a k dispozici jsou výtahy. Uživatelé, návštěvníci mohou využívat jídelny, kantýnu, či kapli. V kapli se koná každý týden římskokatolická mše.

Uživatelům jsou k dispozici další prostory – společenské místnosti, čítárna, tělocvična, aktivizační dílna. Velký společenský sál slouží k pořádání koncertů, zábav, výstav, přednášek, besed. Malý sál slouží pro zájmovou činnost a aktivity.

Zaměstnanci mají k dispozici šatny a vlastní sociální zařízení.

Článek 3.

Rozsah poskytovaných služeb

Uživatelům je poskytováno dle vyhlášky č. 505/2006 Sb. v platném znění:

a) poskytnutí ubytování:

Ubytování je umožněno na budově č. 1 ve dvoulůžkových a třílůžkových pokojích se společným sociálním zařízením dále na budově č. 2 na jednolůžkových a dvoulůžkových pokojích s vlastním sociálním zařízením. Všechny pokoje jsou vybaveny standardním nábytkem, včetně lůžkovin. Do služby ubytování je zahrnuto poskytování energií, tepla a vody.

Uživatel si může po dohodě přinést vlastní televizor, rádio, obrázky a drobné předměty k výzdobě pokoje.

V rámci ubytování je poskytován úklid, praní a drobné opravy ložního a osobního prádla a ošacení, i žehlení prádla ve vlastní prádelně.

b) poskytnutí stravy

Domov má vlastní kuchyň, která zajišťuje celodenní stravu včetně diet, které sestavuje nutriční terapeutka. Uživatel má možnost výběru ze dvou hlavních jídel. Strava je rozdělena do 5-ti denních dávek

V kantýně domova lze zakoupit základní potraviny, nápoje, lahůdky a drogistické zboží.

c) pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu:

Uživatelům jsou poskytovány sociální služby v rozsahu základních činností dle vyhlášky č. 505/2006 Sb., v platném znění, kterou se provádí některá ustanovení zákona o sociálních službách, a to v rozsahu těchto úkonů: pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek, pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík, pomoc při vstávání z lůžka, uléhání, změna poloh, pomoc při podávání jídla a pití, pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním i vnějším prostoru.

d) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu:

Uživatelům jsou poskytovány sociální služby v rozsahu základních činností dle vyhlášky č. 505/2006 Sb., v platném znění, kterou se provádí některá ustanovení zákona o sociálních službách, a to v rozsahu těchto úkonů: pomoc při úkonech osobní hygieny, pomoc při základní péči o vlasy a nehty, pomoc při použití WC.

e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:

Uživateli je možné zprostředkovat návštěvu některého zařízení CSP Litoměřice, p. o., i jiného zařízení, obce či města, kulturních zařízení (kino, divadlo, výstavy apod.), Zúčastnit se některé společenské akce mimo zařízení (návštěvy, rekreace), pravidelných akcí v domově (Dny otevřených dveří, akce pro širokou veřejnost). Využívat služby internetu (lze přímo v domově).

Uživatel může využít doprovodu, či dopravy v rámci fakultativních služeb.

f) sociálně terapeutické činnosti

Sociálně terapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob.

Uživatele podporujeme např. při: vyhledávání členů rodiny, kontaktů, využití telefonu, při zavolání rodině, příbuzným a známým, napsání dopisu či e-mailu, přijímání návštěv, navštěvování rodiny, příbuzných a známých, poradenská činnost sociální pracovnice domova a vedení domova.

g) aktivizační činnosti:

Uživatelé využívají aktivity, které jsou poskytovány individuálně i skupinově. Vychází se z potřeb a přání uživatelů, individuálního plánování a možností domova.

Jedná se např. o: trénování paměti, terapeutické techniky na procvičování jemné motoriky, sportovní činnost, kulturní program, poslech reprodukované hudby se zpěvem, vzdělávací programy, duchovní péče, práce s počítačem, zprostředkování kontaktu s okolím, canisterapie atd.

h) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

Tuto službu zajišťují především sociální pracovnice, které zastupují a hájí práva uživatelů zejména v oblastech občansko-právních, sociálně-právních a majetkových, např.: Individuální plánování, plány péče, pomoc se zajištěním osobních záležitostí, poskytnutí základního sociálního poradenství, jednání s úřady a dalšími institucemi atp.

Při případném podání stížnosti, podnětů a připomínek na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby se postupuje dle platných pravidel – Pokyny pro řešení stížností, připomínek a podnětů na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby v DD Libochovice

Dále domov uživatelům zajišťuje:

Domov zajišťuje uživatelům citlivé a kompetentní sociální poradenství, podporu a pomoc v mezilidské komunikaci uvnitř Domova i s původním sociálním prostředím.

Domov dbá na dostupnost lékařské péče pro uživatele.

Domov zajišťuje uživatelům maximálně dosažitelné soukromí, ochranu osobních věcí a pocit osobního prostoru.

Domov podporuje návštěvy příbuzných a známých, vytváří pro ně vstřícné prostředí. Domov disponuje recepcí.

Domov dbá na bezbariérovost a funkčnost zařízení, vybavení a výzdoby vůči různorodým individuálním a sociálním aktivitám, příjemnému, podporujícímu vztahu uživatele k Domovu a orientaci v něm.

Domov podporuje uživatele v kontaktu s místním společenstvím.

Všem uživatelům jsou zaručena lidská práva a základní svobody, zahrnující plný respekt k jejich důstojnosti, náboženství, potřebám, soukromí a právu rozhodovat o zdravotní péči a kvalitě života.

Článek 4.

Ubytování

1. Domov poskytuje uživatelům ubytování v Budově č. 1, kde je poskytována sociální služba Domov se zvláštním režimem a Budově č. 2, zde je poskytována sociální služba Domov pro seniory a sociální služba Domov se zvláštním režimem. V Budově č. 1 jsou uživatelé ubytováni ve dvoulůžkových a třílůžkových pokojích, které mají společná sociální zařízení na každém patře. V budově č. 2 je ubytování poskytováno na jednolůžkových a dvoulůžkových pokojích s vlastním sociálním zařízením.

2. Uživatel se v den nástupu do Domova ubytuje v předem domluveném pokoji, který je mu předán spolu s klíči od pokoje.

3. Každý pokoj je standardně vybaven nábytkem a lůžkovinami. Bez předchozího souhlasu vedoucí domova jej nelze přemísťovat do jiných prostor, skladovat na balkoně a využívat jiným způsobem, než k jakému je určeno, aby nedošlo k jeho poškození nebo ztrátě.

4. Vlastní nábytek a věci, které neslouží k bezprostřední osobní potřebě uživatele, do Domova nelze přinášet. Výjimky může povolit v odůvodněných případech vedoucí Domova. Např. elektrické vozíky, elektro kola a tříkolky. Pro tyto účely jsou, po domluvě s vedením Domova, vyhrazená místa v Domově / kolárna Domova. Klíče jsou předány vždy proti podpisu uživatele provozářem Domova.

5. Při nástupu uživatele do Domova se provede soupis věcí a ošacení, vč. označení, které si uživatel přinesl s sebou.

6. Za ubytování hradí uživatel dle platného sazebníku služeb.

7. Zažádá-li uživatel /zvláště v případě zhoršení zdravotního stavu uživatele, dále pro neslučitelnost soužití se spolubydlícím apod./ může mu být umožněno ubytování v jiném pokoji. Případné změny jsou řešeny dodatkem ke Smlouvě o poskytnutí služby. Přestěhování uživatele uvnitř Domova musí být vždy řádně zdůvodněno a podloženo jeho žádostí, jeho souhlasem, souhlasem ředitele CSP Litoměřice, p. o. a vedoucí domova.

8. V případě navázání bližších partnerských vztahů je dvojici uživatelů umožněno společné bydlení.

9. Ve vícelůžkovém pokoji dbá Domov na zajištění základního soukromí uživatele, důstojnosti při běžných úkonech /toaleta/, a harmonizaci vztahů mezi spolubydlícími.

10. Připevňovat jakékoliv předměty na zeď smí pouze osoba k tomu určená – údržbář Domova. Připevňovat předměty a zařízení na plášť budovy a balkony je zakázáno.

11. Domov zajišťuje uživateli v denních hodinách dostupnost kuchyňky pro vlastní přípravu jídel a nápojů. Kuchyňka se z bezpečnostních důvodů na noc zamyká. Domov poskytuje lednici pro uschování potravin.

12. Uživateli je k dispozici jídelna, kaple, společenská místnost a zahrada, stejně tak i ostatní vnější prostory jsou navrženy tak, aby byly bezpečné, a podporovaly mobilitu.

13. Údržba a drobné opravy osobního šatstva se hradí z režie Domova. Větší opravy hradí uživatel, dle ceníku úhrad za fakultativní služby, který je součástí domácího řádu. Domov šatstvo neposkytuje.

14. Vlastní prádlo a oděvy, které si dává uživatel prát do prádelny Domova, musí být označeno značkou uživatele tak, aby při praní nedošlo k záměně. Domov nezodpovídá za ztrátu neoznačeného prádla.

15. Uživatel může na pokoji používat elektrické spotřebiče – televizi, PC, video, DVD, lednici (pouze malou), lampičku, holicí strojek, varnou konvici. Všechny elektrospotřebiče musí být v bezvadném stavu. Za tento stav zodpovídá uživatel. Revize v zákonných lhůtách zprostředkuje Domov a jsou hrazeny uživatelem dle aktuálních cen.

16. V případě používání televize a rozhlasu je nutné platit koncesionářský poplatek, není-li již placen v místě trvalého pobytu.

17. Ledničku je uživatel povinen udržovat v hygienicky nezávadném stavu. V lednici, ani na pokoji ani na balkoně nesmí uživatel skladovat žádné potraviny podléhající rychlé zkáze.

18. Uživatel je, v rámci svých možností, povinen udržovat pokoj i ostatní prostory Domova v čistotě a pořádku. Odpadky se vyhazují zásadně a pouze do nádob k tomu určených.

19. Uživatelům není dovoleno schraňovat v Domově věci v nadměrném množství /noviny, lahve, sklenice, suché pečivo apod./.

20. Ubytování cizí osoby na svém pokoji je uživateli zakázáno.

21. Uživatel je povinen šetřit náklady na energie a vodu.

22. Uživatel má možnost vlastnit klíč od pokoje. Při odjezdu domů, do nemocnice nebo na dovolenou, je uživateli doporučeno klíč z bezpečnostních důvodů odevzdat na pracovně personálu k úschově. V případě ztráty, či zlomení předaného klíče uživatelem, je uhrazena částka na pořízení nového klíče uživatelem.

23. V případě ztráty, či zničení klíče od své osobní skříně, či trezorku si pořízení nového klíče, či zámku hradí náklady s pořízením sám uživatel.

24. Uživatel na pokoji nekouří a nepoužívá otevřený oheň. Kouření je povoleno na vyhrazených místech, tj. u altánu před Domovem, pergolou.

Článek 5.

Stravování

1. Domov má vlastní kuchyň, která zajišťuje celodenní stravu včetně diet, každý den v týdnu včetně sobot, nedělí a svátků.

2. Strava je rozdělena do 5-ti, eventuálně 6-ti denních dávek. Podávání druhých večeří se u uživatelů provádí pouze ze zdravotních důvodů na doporučení lékaře.

3. Celodenní stravování zahrnuje snídani, svačinu, oběd, odpolední svačinu a večeři. Obědy a večeře jsou teplé. Ve středu, čtvrtek, sobotu, neděli a ve dnech

TELEFON	FAX	IČO (CSP)	E- MAIL/WEB
416 535 075	416 731 091	00080195	csp.litomerice@csplitomerice.cz www.csplitomerice.cz

pracovního volna se k večeři připravuje studená strava, popř. je změna dle provozních podmínek kuchyně. Uživatelům je bez omezení dostupný čaj.

4. Stravování se v Domově poskytuje v souladu se zásadami zdravé výživy, s ohledem na věk a zdravotní stav uživatelů, podle stanovené stravovací jednotky.

5. V den narozenin si může uživatel – oslavenec vybrat oběd z pěti jídel.

6. Domov usiluje o pružnost a individuální vstřícnost stravovacího režimu /např. uživatel má možnost požádat o náhradní stravu v balíčku, o ohřátí jídla v mikrovlnné troubě, pokud nedodrží dobu podávání jídla/.

7. Jídelní lístek sestavuje nutriční terapeutka ve spolupráci s uživateli. Je schvalován lékařem a vedoucí Domova. Jídelní lístek je vyvěšován na místě uživatelům přístupném, tj. na budově č.1 c kuchyňkách, na budově č. 2 před jídelnou.

8. Dietní strava se podává pouze na předpis lékaře.

9. Strava je podávána v následujících časech:

Budova č. 1

Snídaně: 7.45 – 8.15 hod.

Přesnídávka je podávána při snídani

Oběd: 11:00 – 11:45 hod.

Svačina je podávána při obědě

Večeře: 17:00 – 17:30 hod.

Budova č. 2

Snídaně: 1. směna 7.30 – 8.00 hod.
2. směna 8:00 – 8:30 hod.

Přesnídávka je podávána při snídani

Oběd: 1. směna 11:15 – 12:00 hod.
2. směna 12:00 – 12:45 hod.

Svačina je podávána při obědě

Večeře: 1. směna 17:00 – 17:30 hod.
2. směna 17:30 – 18:00 hod.

10. Vzhledem ke kapacitě jídelny na budově č. 2 je nutné dodržování rozdělení směn na jídlo ze stravy uživatelů.

11. Svačina se vydává mobilním uživatelům při obědě, imobilním na pokoj.

12. Jídlo uživatel může dostat i mimo výdejní dobu, a to na základě včasného nahlášení svého požadavku.

13. Strava se podává zásadně v místnostech k tomu určených. Na budově č. 1 na jídelně a na budově č. 2 v jídelně na červeném patře. Na pokoji se podává pouze nemocným nebo ležícím uživatelům, a to na doporučení lékaře.

14. Nápoje jsou podávány u každého hlavního jídla – snídaně, oběd a večeře. Nápoje pro denní popíjení jsou k dispozici po celý den v kuchyňkách Ostatní nápoje si mohou uživatelé koupit v kantýně domova.

15. Z jídelny není dovoleno vynášet žádné nádobí, které patří Domovu.

16. Do ledniček, které se nachází v kuchyňkách budovy č. 1 a budovy č. 2, mají uživatelé možnost uložit si jídlo, které obdrží od návštěvy, nebo které si koupili. Toto jídlo musí být viditelně označené.

17. Jídlo podléhající zkáze nesmí být ukládáno v nočních stolcích, skříních, ani jinde po pokoji.

18. Potřeby uživatelů a jejich spokojenost se stravováním jsou pravidelně řešeny na Výboru obyvatel (stravovací komise) a hodnoceny, na základě dotazníků spokojenosti. Dotazníky spokojenosti jsou uživatelům předloženy k vyplnění jedenkrát ročně. Dotazníky jsou následně vyhodnoceny, na základě vyhodnocení jsou učiněny potřebné změny.

19. Vyhazování zbytků jídel ven z oken a balkonů, nebo do umyvadel a WC je zakázáno.

20. Personál Domova si vyhrazuje právo upozornit uživatele na nevhodné a dlouhé skladování potravin, event. s vědomím uživatele provést jejich likvidaci.

Článek 6.

Zdravotní a sociální péče

1. Domov zajišťuje uživatelům zdravotní, sociální a aktivizační péči dle Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění.

2. Domov poskytuje uživatelům zdravotní a sociální péči, odpovídající jejich zdravotnímu stavu, dle rozsahu sjednaného ve Smlouvě, nepřetržitě 24 hodin denně.

3. Lékařská péče je zajišťována lékařem Domova, který poskytuje základní preventivní a léčebnou péči. Také dohlíží na hygienickou a protiepidemickou péči v Domově včetně osobní hygieny a stravování uživatelů. Odborná a speciální vyšetření na základě doporučení lékaře Domova jsou zajišťována na odborných zdravotnických pracovištích.

4. Uživatel má právo volby lékaře, který bude pečovat o jeho zdraví. Nemusí se jednat pouze o lékaře Domova. Stejně tak má uživatel právo volby zdravotní pojišťovny.

5. Zůstane-li uživatel registrován u jiného lékaře než v Domově, je třeba aby s ním dojednal způsob, jak mu bude péče poskytována. Lékařské vyšetření, ošetření si uživatel zajišťuje sám nebo s pomocí rodiny. Jen ve výjimečných případech s pomocí pracovníků zařízení. Uživatel je povinen předat personálu výpis ze své zdravotní dokumentace, včetně přehledu užívaných léků.

6. Pokud si uživatel nebo jeho příbuzný z vlastní iniciativy vyjedná lékařské vyšetření mimo Domov, zajišťuje si rovněž sám dopravu a doprovod.
7. Lékař Domova ordinuje v Domově pravidelně, dle stanovených ordinačních hodin. Provádí lékařské prohlídky při nástupu do Domova. Mimo to nejméně 1 x za 2 roky pravidelné preventivní lékařské prohlídky všech uživatelů.
8. V době nepřítomnosti lékaře Domova, provádí nutná ošetření lékař pohotovostní služby.
9. Uživatel se může rozhodnout, zda předepsaný recept vyzvedne sám, nebo zda využije službu Domova.
10. Léky podávají službu konající všeobecné sestry. V případě, že si uživatel přeje užívat své léky samostatně, sám si plně zodpovídá za správnost dodržování léčebného režimu.
11. Každý uživatel se ve vlastním zájmu podrobuje vyšetřením a ošetřením lékaře, dodržuje jeho pokyny. Personál citlivě dohlíží na dodržování těchto pokynů. Ve vlastním zájmu uživatel neužívá bez souhlasu event. konzultace s lékařem léky, které si sám zakoupil.
12. Uživatel je považován lékařem i personálem za partnera, který se podílí na všech rozhodováních, která se týkají jeho zdraví a péče o ně.
13. Uživatel je povinen se podrobit hospitalizaci při podezření na infekční chorobu nebo nemoc, která by mohla způsobit epidemii v Domově. Současně je povinen dodržovat veškerá protiepidemiologická opatření. To platí také o očkování, která jsou nařízena vyhláškou nebo zákonem.
14. Je-li uživatel poslán k hospitalizaci do nemocnice, je neprodleně podána zpráva kontaktní osobě, kterou uživatel určil.
15. Inkontinentní pomůcky předepisuje dle stupně inkontinence lékař Domova na základě doporučení odborného lékaře.
16. Poskytované služby jsou vždy přizpůsobeny individuálním potřebám uživatele.
17. Pomoc a péči uživatelům zajišťují pracovníci sociálních služeb. Každý uživatel má svého klíčového pracovníka, který napomáhá k naplnění jeho individuálních potřeb a cílů a sestavuje plán péče.

Článek 7.

Hygiena

1. Pracovníci v sociálních službách poskytují uživatelům pomoc a podporu při osobní hygieně, zajišťují podmínky pro osobní hygienu. Vždy se vychází z individuálních potřeb uživatele, z plánu péče. K dodržování osobní čistoty patří také stříhání vlasů, holení a pedikúra. Proto dochází do Domova pravidelně kadeřnice a pedikérka. Úhrady za tyto služby hradí každý uživatel sám. Uživatel může, dle svého uvážení, využívat nabídku těchto sužeb ve městě, jejichž seznam je k dispozici ve vestibulu Domova.
2. **Uživatelům je doporučeno** převlékat se na noc do nočního prádla, které se vyměňuje každý týden, nebo dle potřeby. Ložní prádlo se mění po 3 týdnech nebo dle potřeby, osobní prádlo a ošacení každý týden. Je-li potřeba, provádí se výměna i několikrát denně.
3. Uživatelé se koupou podle potřeby, nejméně však 1 x týdně. Koupou se sami, nebo vyžaduje-li to jejich zdravotní stav, za přítomnosti pracovnice k tomu určené, a to podle rozvrhu, stanoveného pro každé oddělení nebo dle potřeby či vlastního uvážení a volby. Rozsah pomoci a podpory při provádění osobní hygieny se dojednává individuálně.
4. Uživatelé se denně myjí. Personál posiluje a upevňuje tyto aktivity, a u uživatelů dbají na dodržování hygienických zásad a čistotu oblečení.
5. Znečištěné prádlo je předáváno pracovníkům v sociálních službách, kteří vedou evidenci o množství předaného prádla do prádelny. Praní, žehlení a drobné opravy jsou součástí úhrady za pobyt. Čištění oděvů, speciálních dek, které nelze prát v automatické pračce, si uživatel hradí a zajišťuje sám, prostřednictvím rodiny, nebo na základě domluvy s personálem Domova.
6. Není dovoleno praní, sušení, nebo žehlení prádla na pokojích.
7. Z hygienických a epidemiologických důvodů má personál povinnost dbát na dodržování hygieny na pokojích. Vždy ve spolupráci s uživatelem.
8. Všechny pokoje i ostatní místnosti Domova se pravidelně uklízí, dle denního měsíčního a čtvrtletního harmonogramu. Uživatelé se mohou domluvit s pracovníci pověřenými úklidem, do jaké míry se chtějí sami na úklidu podílet.

9. V obývacích místnostech, jídelnách, na chodbách a ostatních prostorách Domova se udržuje pořádek a čistota. Zbytky jídel nebo odpadky se odkládají do nádob nebo košů k tomu určených.

10. Z hygienických důvodů nedoporučujeme sušení kapesníků a osobního prádla na radiátorech ústředního topení.

11. V Domově není povoleno chovat psy, kočky apod.

Článek 8.

Kulturní a aktivizační činnosti

1. Domov zajišťuje uživatelům příležitost ke kulturnímu životu, aktivizačním činnostem. Za tímto účelem se ve spolupráci s výborem obyvatel pořádají kulturní akce, sledování filmů, výstavy, přednášky, besedy, taneční zábavy a koncerty.

2. Nabídka aktivit je zveřejňována každý den rozhlasem, na nástěnkách na obou odděleních, a na každý měsíc také v časopise, který Domov vydává.

3. Aktivity jsou nabízeny všem uživatelům, a záleží na volbě každého uživatele, zda se jich zúčastní.

4. Součástí Domova je kaple a čítárna, kde si může každý uživatel půjčit, dle vlastního výběru a zájmu knihy, časopisy, audiokazety, CD a DVD nosiče.

5. Uživatel může používat vlastní televizní a rozhlasový přijímač, dle své volby a zájmu, musí, ovšem respektovat souseda sdílí-li s ním pokoj. V tomto případě doporučujeme sluchátka k přístroji. Kdo nemá televizi, může sledovat vysílání na kulturní místnosti.

6. Uživatelům jsou nabízeny také sportovní aktivity jako např. kuželky, šipky, cvrnkaná, šule vždy za odborného dohledu a pomoci.

7. V Domově se nachází kantýna, otevírací doba a nabídka je uvedena na vývěsce přímo u kantýny.

Článek 9.

Doba nočního klidu

1. Noční klid se v Domově důchodců stanovuje po celý rok **od 22.00 hod. do 6.00 hod.**
2. V době nočního klidu se předpokládá dodržování základních principů tolerance, vzájemné ohleduplnosti a klidu pro ostatní uživatele.
3. V době nočního klidu nesmějí být uživatelé na pokojích rušeni, s výjimkou nutnosti podání léků, kontroly nebo poskytnutí nutné péče.
4. V době nočního klidu mohou uživatelé ve společných prostorách i na pokojích poslouchat rádio, sledovat televizi, nebo vykonávat i jinou činnost. Nesmí však touto činností rušit ostatní uživatele.
5. V odůvodněných případech může vedoucí domova po dohodě s výborem obyvatel stanovit dobu nočního klidu jinak, než je uvedeno.
6. V době nočního klidu jsou z důvodu bezpečnosti osvětleny tlumenými světly chodby, schodiště a záchody na Budově č. 1, které se automaticky rozsvěčují. Na Budově č. 2 jsou osvětleny nočními světly chodby.

Článek 10.

Vycházky uživatelů, přechodný pobyt mimo zařízení

1. Pobyt mimo Domov z důvodu hospitalizace je považován za předem oznámený a lůžko je uživateli zachováno.
2. Uživatelé mohou volně a bez omezení pobývat mimo areál Domova. Odchod a příchod je z bezpečnostních důvodů vždy nutné hlásit personálu ve službě.
3. Omezení vycházek může doporučit lékař, v zájmu zdraví jednotlivých uživatelů, nebo všeobecně vedoucí domova při nepříznivém počasí a hrozící epidemii, kdy by vycházky ohrožovaly zdraví uživatelů.

4. Pobyt mimo Domov do pozdních večerních hodin a pobyt mimo území města, doporučujeme uživatelům v zájmu vlastní bezpečnosti, nahlásit personálu na recepci do 19.00 hodin, nebo službě mající zdravotní sestře. U uživatelů, kteří jsou omezeni ve svéprávnosti, je pobyt mimo domov povolen po domluvě s opatrovníkem jen se souhlasem vedoucí Domova.

5. Uživatel může pobývat mimo Domov po předchozím oznámení službukonající všeobecné sestře. Jde-li o uživatele, který je omezen ve svéprávnosti, je třeba k pobytu mimo Domov povolení opatrovníka. Je vhodné, aby uživatel oznámil, kde bude pobývat, u koho, a jak dlouho.

6. Oznámení pobytu mimo Domov je nutné provést včas, a to vždy 3 dny /pracovní/ předem, do 7.00 hod u vedoucí oddělení péče a služeb. Pobyt mimo Domov přes sobotu a neděli je třeba hlásit ve středu do 7.00 hod. Uživatel, následující měsíc, obdrží poměrnou část úhrady formou vratky, vychází se ze Smlouvy o poskytnutí služby sociální péče.

7. Není povoleno, aby se uživatel z Domova odhlásil, ale ve skutečnosti dále v Domově pobýval.

Článek 11.

Návštěvy

1. Návštěvy mohou uživatelé přijímat každý den. **Každá návštěva se hlásí a zapisuje do návštěvní knihy na recepci** (která je v provozu denně od 6.30 hod – 19.00 ho) **a to z důvodu bezpečnosti uživatelů i zaměstnanců Domova.**

2. Návštěvami nesmí být rušen klid a pořádek v ranních a pozdních večerních hodinách.

3. Uživatelé se mohou vzájemně navštěvovat na pokojích, pokud to neruší spolubydlícího.

4. Prohlídka Domova

Vstup do provozních místností /kuchyně, prádelny/, a do místností vyhrazených pro zaměstnance, je uživatelům dovoleno jen se souhlasem vedoucí domova. Vstup do kuchyně pouze tomu, kdo vlastní zdravotní průkaz.

Prohlídka Domova cizím osobám, bez souhlasu vedoucí domova není dovolena. Uživatelé podle svých schopností a možností dbají a hlídají, aby cizí osoby se po budově Domova nepohybovaly, a každého podezřelého hlásí všeobecné sestře ve směně.

Článek 12.

Úschova cenných věcí

Domov doporučuje každému uživateli již při nástupu využívat možnosti uložit si cennosti, vkladní knížky a peníze do trezoru v kanceláři. Uložené cenné věci jsou uživateli na požádání kdykoliv vydány. O úschově cenných věcí je vedena pověřenou pracovnící řádná evidence.

Článek 13.

Výplata důchodů

1. Uživatelům, kterým je důchod vyplácen hromadným seznamem, je vyplácen zůstatek z důchodu pravidelně každý měsíc ve stanovém dni /15./ depozitní účetní, která je pověřena touto agendou. Spolu s penězi každý uživatel obdrží doklad, kde je uvedena výše důchodu, výše úhrady za služby, úhrada za poskytnuté fakultativní služby včetně vyznačení zůstatku, který uživatel obdrží. Pokud je uživatel omezen ve svéprávnosti, jedná se s opatrovníkem, a to vždy dle rozhodnutí soudu.

2. Výplatu důchodu je možné provádět hromadným seznamem. U uživatelů, kteří do Domova nastupují a mají zájem o vyplácení důchodu hromadným seznamem, zasílá Česká správa sociálního zabezpečení důchod do 2 až 3 měsíců samostatně.

3. V případě, že je důchod uživateli zasílán na účet, je uživatel, nebo jeho opatrovník, povinen provést úhradu způsobem, který je uveden ve Smlouvě o poskytování služby sociální péče, sepsané mezi uživatelem a poskytovatelem.

TELEFON	FAX	IČO (CSP)	E- MAIL/WEB
416 535 075	416 731 091	00080195	csp.litomerice@csplitomerice.cz www.csplitomerice.cz

4. Postup vracení přeplatků za pobyt mimo Domov je rovněž řešen ve Smlouvě o poskytování služby sociální péče.

Článek 14.

Poštovní zásilky, telekomunikační služby

1. Poštovní zásilky včetně peněžních pro uživatele dodává pošta hromadně tomu, kdo má za Domov pověření zásilky přejímat. Veškerá pošta přichází do kanceláře, kde jsou doporučené dopisy, balíky, poukázky řádně zapsány v knize došlé pošty, a proti podpisu vydány adresátovi. Veškerá došlá pošta je neprodleně vydána adresátovi.
2. Soukromé telefonní hovory z pevné linky Domova důchodců Libochovice nejsou povoleny.
3. Poštovní zásilky k odeslání může uživatel vhodit do poštovní schránky, která je umístěna u vchodu do areálu, nebo odevzdat sociální pracovníci. Jiné obstarávání osobních záležitostí na poště lze provádět prostřednictvím sociální pracovnice.

Článek 15.

Výbor obyvatel (VO)

1. Uživatel Domova se může zúčastňovat organizování a přípravy společného života v Domově prostřednictvím VO, který pomáhá vedení Domova při plnění úkolů a cílů, vedoucích ke spokojenosti uživatelů. Jeden z členů VO je současně členem stravovací komise.
2. Výbor obyvatel má minimálně 6 členů. Členem může být každý aktivní uživatel Domova – z řad uživatelů poskytované sociální služby, který má zájem o život a dění v Domově, a těší se důvěry ostatních uživatelů. Seznam členů VO je přístupný všem uživatelům na informační tabuli ve vestibulu a na nástěnkách.
3. Úkolem VO je prohlubovat vztah uživatelů k Domovu, dbát, aby se s majetkem a zařízením Domova, jakož i prádlem, jídlem bylo šetrně zacházeno. Pomáhat vedoucí domova při zlepšování životních a hygienických poměrů Domova, podávat návrhy a připomínky na uspořádání života v Domově a pomáhat při provozu Domova. Upozorňovat na nedostatky a přednášet stížnosti ostatních uživatelů.

4. Veškerá rozhodnutí, která jsou nad rámec domácího řádu, a která se týkají uživatelů, projednává vedoucí domova s výborem obyvatel.

Článek 16.

Pojištění věcí a majetku

Převzaté cenné věci, vkladní knížky do úschovy Domova jsou řádně pojištěny.

Článek 17.

Odpovědnost uživatele za způsobené škody

1. Uživatel je odpovědný za věci, které se nacházejí na pokoji, kde bydlí. Veškeré poškození nebo ztrátu vlastních věcí, jakož i věcí na pokoji, musí uživatel neprodleně hlásit vedoucí domova.

2. Uživatel zodpovídá za škody, které vznikly jeho úmyslným zaviněním na majetku Domova.

Článek 18.

Dodržování bezpečnostních opatření

1. Uživatel je povinen dodržovat všechny bezpečnostní předpisy a při mimořádných událostech se řídit pokyny příslušných orgánů.

2. Uživatel nesmí v Domově zacházet s otevřeným ohněm. Vařiče, žehličky se smějí používat pouze v určených místnostech. Používat elektrických topných těles a vařičů na přitápění na pokojích je přísně zakázáno.

3. Uživatelům není v Domově povoleno přechovávat zbraně, hygienicky závadné předměty a potraviny.

4. Při vypnutí elektrického proudu a zhasnutí světel jsou zaměstnanci povinni dbát na bezpečný provoz náhradního zdroje.

5. Kouření je povoleno v Domově pouze na vyhrazených místech v areálu Domova pod pergolou.

Článek 19.

Ukončení pobytu

1. Uživatel musí Smlouvu vypovědět pouze písemně, a to i bez udání důvodu. Výpovědní lhůta pro výpověď činí kalendářní měsíc a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, v němž byla tato výpověď Poskytovateli doručena, nebo dle dohody.
2. Výpověď smlouvy ze strany Poskytovatele musí být písemná. Důvody výpovědi ze strany Poskytovateli jsou uvedeny ve Smlouvě.
3. Poskytovatel může vypovědět Smlouvu za hrubé porušování povinností, vyplývajících ze Smlouvy. Za hrubé porušování Smlouvy se považuje zejména:
 - nezaplacení úhrady po dobu tří měsíců, byl-li uživatel povinen platit úhradu podle podmínek, které jsou uvedeny ve Smlouvě o poskytnutí služby sociální péče v domově pro seniory.
 - opilství
 - hádky
 - hrubé chování
 - zakázané hry
 - projevy nedůstojného chování

Výpovědní lhůta pro výpověď danou Poskytovatelem činí 1 kalendářní měsíc, počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, v němž byla tato výpověď uživateli doručena.

3. Ú m r t í m, kdy veškerý majetek zemřelého je okamžitě sepsán za přítomnosti svědků z řad personálu (min. dvou) a předán do úschovy Domova. Ošacení je předáno příbuzným pozůstalým, ostatní majetek je nahlášen do dědického řízení a následně vydán na základě rozhodnutí soudu určeným dědicům.

Článek 20.

Práva a povinnosti uživatelů

Uživatel má právo na vlastní rozhodování, na uplatňování vlastní vůle.

Uživatel má právo na ochranu osobních a citlivých údajů.

Uživatel má právo na soukromí, nedotknutelnost obydlí.

Uživatel má právo na osobní svobodu, svobodu pohybu.

Uživatel má právo na zachování lidské důstojnosti.

Uživatel má právo na kvalifikovanou zdravotní péči (ošetřovatelskou péči).

Uživatel má právo na vyjádření svých názorů, podání stížnosti a připomínek ke službě.

Uživatel má právo na osobní a rodinný život.

Uživatel má povinnost dodržovat domácí řád Domova.

Článek 21.

Řešení námětů, připomínek a stížností

Podnětem se rozumí podání uživatele nebo jiné osoby ke zlepšení kvality služeb nebo života uživatelů. Podávající má důvěru v postupy Domova, nepotřebuje další kroky formalizovat, důvěřuje, že i ústní podání povede k vyřešení situace. Podnět neobsahuje informace o důležitém porušení práv uživatele či povinností poskytovatele.

Připomínkou se rozumí žádost o odstranění nedostatků, drobná kritika, pojmenování nedostatků či dílčí nespokojenost. Připomínka neobsahuje informace o důležitém porušení práv uživatele či povinnosti poskytovatele.

Zodpovědné osoby pro evidenci a vyřizování podnětů, připomínek jsou:

- Vedení evidence – vedoucí domova
- Vyřizování podnětu, připomínky – všichni zaměstnanci Domova, pokud mohou provést okamžitou nápravu, jinak vedoucí domova společně s vedoucími pracovníky domova (provozář, sociální pracovníce domova, vrchní všeobecná sestra, nutriční terapeut) - dle oblasti, které se podnět, připomínka či stížnost týká.

Stížností se rozumí projev nespokojenosti uživatele nebo jiné osoby s poskytovanou službou, nebo způsobem jejího poskytování, s porušením práv uživatele, jejichž zajištění je přímo spojeno s odpovědností či povinností Domova. Stěžující má potřebu dosáhnout nápravy kritizovaného stavu, ztrácí důvěru v postupy Domova, projevuje hněv, očekává zápis o svém podání, zápis o prověření svého podání, informaci o prověření situace a případně o přijatých nápravných opatřeních.

Opakované stížnosti, které již byly v minulosti prošetřovány, a kde podání neobsahuje žádné nové skutečnosti, se opětovně neprošetřují.

Zodpovědné osoby pro evidenci stížností jsou:

- Vedení evidence – vedoucí domova
- Vyřizování podnětu, připomínky či stížnosti – vedoucí domova se sociální pracovníci domova ve spolupráci s vedoucími pracovníky Domova (provozář, vrchní všeobecná sestra, nutriční terapeut) - dle oblasti, které se podnět, připomínka či stížnost týká.

Podněty, připomínky a stížnosti lze podat:

- Ústně – kterémukoli zaměstnanci Domova
- Písemně – osobní předání či vhození do schránky
- Anonymně – vhození do schránky

Schránka na podněty, připomínky a stížnosti je umístěna u hlavního vchodu ve vestibulu. Schránka je vybírána 1 x týdně vedoucí sociální pracovníci, popř. vedoucí domova (přítomni jsou vždy dva zaměstnanci Domova).

Prošetření stížnosti a následné vyřízení stížnosti je v maximální lhůtě do 28 dnů.

Více o postupu podání podnětu, připomínky či stížnosti a jejich řešení viz Pokyny pro řešení stížností, připomínek a podnětů na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, které jsou dostupná a vyvěšena u hlavního vchodu, ve vestibulu Domova.

Ke komu se odvolat v případě nespokojenosti s vyřízením podnětů, připomínky či stížnosti?

Pokud je osoba podávající podnět, připomínku či stížnost nespokojen s vyřízením může se obrátit k nadřízené organizaci, jíž je:

Centrum sociální pomoci Litoměřice, příspěvková organizace, Dlouhá 75, 41022 Lovosice, tel. č. 416 535 047, e-mail: csp.litomerice@csplitomerice.cz, případně zřizovateli, jímž je:

<u>TELEFON</u>	<u>FAX</u>	<u>IČO (CSP)</u>	<u>E- MAIL/WEB</u>
416 535 075	416 731 091	00080195	csp.litomerice@csplitomerice.cz www.csplitomerice.cz

Ústecký kraj, Velká Hradební 3118/48, 40002 Ústí nad Labem, Odbor sociálních věcí,
tel. č. 475 657 111, e- mail: urad@kr-ustecky.cz

Nezávislémi orgány, k nimž se stěžovatel může obrátit v případě nespokojenosti s
vyřízením své stížnosti jsou:

Občanské poradny – Asociace občanských poraden, Senovážné náměstí 24, 11647
Praha 1

Český helsinský výbor – Český helsinský výbor, Jelení 5, 11800 Praha 1, tel. č.
257 221 142, e-mail: info@helcom.cz

Veřejný ochránce práv – Kancelář Veřejného ochránce práv, Údolní 39, 60200 Brno,
tel. č. 542 542 888 e-mail: podatelna@ochrance.cz

Které připomínky, podněty a stížnosti tyto Pokyny pro řešení stížností, připomínek a podnětů na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby přímo neřeší?

Přímo neřeší podněty a stížnosti, které se přímo nevztahují k zodpovědnosti domova,
tedy podání jako je např.: špatná lékařská péče, vysoké ceny léků, nízké příjmy,
vztahy atp.

Jsme tedy schopni osobě podávající podání tohoto charakteru poskytnout podporu,
formou konzultace, zajištění setkání s dotčenými osobami, nebo komunikaci
s institucemi, hledáme nejvíce vyhovující řešení pro uživatele. atp.

Např.:

- Podání na špatnou lékařskou péči – řešeno je s ošetřujícím lékařem, vrchní všeobecnou sestrou, staniční sestrou, popř. s vedoucí domova
- Podání směřující k vysoké ceně léků – řešeno je s ošetřujícím lékařem, který předepisuje léky, popř. dodavatelem léků - lékárnou, vrchní všeobecnou sestrou, staniční sestrou, popř. vedoucí domova
- Nízké příjmy řešeno se sociální pracovníci domova, depozitní účetní, popř. vedoucí domova
- Vztahy: dle konkrétního problému jakého okruhu osob se tento problém týká (spolubydlící, rodiny, návštěvy, jiných osob...) - pravděpodobné řešení komunikace se sociální pracovníci domova, popř. vedoucí domova či další zaměstnanec domova

Podněty, připomínky i stížnosti přijímáme jako možný podnět ke zlepšení činnosti a kvality služeb a poučení se z vlastních chyb.

Článek 22.

Vztahy s příbuznými, opatrovníky a zákonnými zástupci

1. Domov udržuje a posiluje kontakty uživatele s rodinou, jeho bývalým bydlištěm i zaměstnáním.
2. V případě problému, který se týká uživatele a jehož řešení je nad rámec možností Domova, se vedení domova spojí s rodinou a hledá společná řešení.
3. V případě zhoršení zdravotního stavu uživatele, nebo jeho přeložení do nemocnice, informuje všeobecné sestry ve směně sociální pracovníci, která telefonicky vyrozumí kontaktní osobu, která je pro tyto případy uvedena v žádosti uživatele o umístění. Stane-li se tak v sobotu, neděli, nebo v době svátků, informaci rodině předá přímo všeobecná sestra ve směně.
4. Bližší informace o skutečném zdravotním stavu uživatele příbuzným, podává pouze lékař Domova.
5. S opatrovníkem uživatele spolupracuje sociální pracovníce ve všech případech, tak jak je uvedeno v rozhodnutí (rozsudku) soudu.

Článek 23.

Opatření proti porušování kázně a pořádku

1. Všichni uživatelé i zaměstnanci se snaží vytvářet v Domově atmosféru klidu a pohody, a podle svých sil a schopností pečují o dobré soužití, a vystríhají se všeho, co jej narušuje. Chovají se k sobě navzájem snášenlivě, vlídně, přívětivě a podle svých sil si vzájemně a nezištně pomáhají.
2. Uživatelé i zaměstnanci dbají cti, vážnosti a dobré pověsti své i Domova a svým jednáním směřují k prospěchu všech uživatelů.

TELEFON
416 535 075

FAX
416 731 091

IČO (CSP)
00080195

E- MAIL/WEB
csp.litomerice@csplitomerice.cz
www.csplitomerice.cz

3. Uživatel je povinen šetřit majetek Domova a dbát, aby majetek nebyl odcizen či poškozován cizími osobami.

4. Jde-li o chování nebo jednání, jejichž posouzení a vyšetření spadá do kompetence přestupkové komise města nebo do pravomoci policie, či orgánů činných v trestním řízení, učiní vedoucí Domova neodkladné oznámení.

Aktualizováno splatností od 1.9.2023