



DOMÁCÍ ŘÁD



Vila Vančurova o. p. s.

OBSAH

1. Domov pro seniory, Domov se zvláštním režimem, Odlehčovací služby	2
2. Poslání Domova	2
3. Filozofie Domova	2
4. Charakteristika Domova.....	2
5. Podání žádosti	3
6. Nástup nového klienta	4
7. Léky, léčebné prostředky a kompenzační pomůcky	4
8. Lékařská péče.....	5
9. Sociální péče	5
10. Poskytované služby	6
11. Ubytování	9
12. Úklid.....	10
13. Návštěvy	11
14. Platby za pobyt a služby	11
15. Pobyt mimo Domov.....	13
16. Kouření	13
17. Poslech rádia a televize	13
18. Bezpečnost	13
19. Připomínky a stížnosti	14
20. Úmrtí klienta.....	15
21. Ukončení pobytu	15
22. Nerespektování pravidel služby a její zneužívání.....	15
23. Závěrečná ustanovení	16

1. DOMOV PRO SENIORY, DOMOV SE ZVLÁŠTNÍM REŽIMEM, ODLEHČOVACÍ SLUŽBY

Domov pro seniory, Domov se zvláštním režimem a Odlehčovací služba Vila Vančurova o.p.s. jsou registrované sociální služby v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění.

2. POSLÁNÍ

Vila Vančurova nabízí svým klientům - seniorům laskavé a klidné prostředí, ve kterém jim poskytuje komplexní ošetrovatelskou a sociální péči. Péče respektuje jedinečnost každého klienta a napomáhá ke kvalitně prožitému seniorskému věku i závěru života.

3. FILOZOFIE

Každý klient je respektován jako jedinečná lidská bytost s právem na důstojnost, osobní autonomii, vlastní volbu a rozhodování, zvyky, hodnoty a vyznání. Je respektována potřeba soukromí a zachování intimity klientů. Komplex nabízených služeb přispívá ke kvalitně prožitému seniorskému věku i závěru života.

Poskytované služby a péče se zaměřují na podporu a zachování soběstačnosti klienta a je-li možno, i na zlepšení zbývajících schopností sebeobsluhy. Služby jsou poskytovány v přátelském prostředí i atmosféře. Ačkoliv pro některé klienty nemůžeme nahradit jejich vlastní domov, usilujeme o to, být alespoň „ten druhý nejlepší“.

4. CHARAKTERISTIKA

Domov s celkovou kapacitou 74 lůžek je situován v 1. až 4. patře budovy. Celý objekt je řešen důsledně bezbariérově. K dispozici jsou jednolůžkové a dvoulůžkové pokoje. Koupelna a WC jsou zpravidla jejich součástí, případně jsou v bezprostřední blízkosti pokoje. Dvoulůžkové pokoje mají pro zachování intimity u lůžek závěsy, či mobilní skládací paravány. Vybavení pokojů, koupelen a toalet podporují v maximální míře soběstačnost klienta (madla, polohovací stolky, polohovací lůžka, koupací křesla a lůžka apod.) a zároveň působí dojmem domácího prostředí.

V 1. patře se nachází recepce, společenská místnost s knihovnou a klavírem, určená pro denní aktivity klientů, pravidelné mše a k návštěvám. Návštěvy mohou také využít kuchyňku s kávovarem, která náleží ke společenské místnosti. Ve 2. patře najdete pracovnu ředitele, sociální pracovnice a pokladní. Ve 3. patře se nachází prostorná, jihozápadně orientovaná jídelna klientů. Tato místnost má, díky unikátnímu architektonickému řešení, téměř atributy zimní zahrady a slouží také jako denní místnost, kde můžete posedět s návštěvou. Ve 3. patře naleznete také pracovnu vrchní sestry, vedoucí péče, pracovnu zdravotních sester – sesternu a pracovnu pečovatelů. Ve 4. patře je společenská místnost společně s kuchyňkou.

5. PODÁNÍ ŽÁDOSTI

Klient je přijímán na základě dobrovolně vyplněné žádosti. Formulář žádosti je k dispozici na recepci i v pracovně sociální pracovnice a je umístěn na webových stránkách Vila Vančuova.

Pobyty jsou poskytovány osobám, které mají sníženou soběstačnost zejména z důvodu věku, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc druhé osoby a nacházejí se v obtížné zdravotní či sociální situaci.

O pobytech rozhoduje Komise pro přijímání nových klientů ve složení ředitele, vrchní sestry a sociální pracovnice. V případě nepřítomnosti člena komise je jmenován zástupce. S výsledkem jednání komise je seznámen žadatel příp. jeho rodina písemnou formou.

Veškeré žádosti jsou vyřizovány výše popsaným způsobem tak, aby se předešlo případnému střetu pracovních a osobních zájmů.

Žádosti, které nejsou kompletně vyplněny, mohou být z evidence po projednávání v Komisi pro přijímání nových klientů vyřazeny.

V případě, že je vhodné místo pro klienta volné, obdrží klient, příp. jeho rodinný příslušník, informaci k nástupu (seznam potřebných věcí k nástupu a pobytu atd.).

U klientů nastupujících k pobytu do Domova může, po předchozí domluvě, provést sociální pracovnice návštěvu - sociální šetření, z důvodu získání potřebných informací pro přípravu nástupu.

6. NÁSTUP NOVÉHO KLIENTA

Pokud klient souhlasí s podmínkami přijetí, sociální pracovnice s ním a případně s plátcem služeb sepíše Smlouvu o poskytnutí služby sociální péče ve Vila Vančurova – Domově pro seniory, Domově se zvláštním režimem, Odlehčovací službě.

Klient při sepsání smlouvy předloží Občanský průkaz (dále jen „OP“); kartičku pojišťovny; Rozhodnutí o přiznání příspěvku na péči; potvrzení o příjmu (např. důchodový výměr); OP osoby, která bude společně s klientem plátce služeb a lékařskou zprávu.

Sociální pracovník klientovi založí sociální spis. Všichni pracovníci, kteří přijdou do styku s touto dokumentací, jsou vázáni mlčenlivostí.

Klient je po příjezdu do Vily Vančurovy přivítán pracovníkem týmu v přímé péči a uveden do pokoje, který bude obývat. Pokud se jedná o dvoulůžkový pokoj, je klient představen spolubydlícímu. Pracovník dále klienta seznámí s obsluhou signalizačního zařízení, ukáže mu koupelnu a toaletu a úložné prostory. Klient je dále seznámen s obvyklým chodem života v Domově a proveden zařízením.

Samotné ubytování provede klient za pomoci buď rodinných příslušníků, nebo personálu oddělení.

Sestra vyplní s klientem, popř. jeho rodinou, vstupní ošetřovatelské vyšetření. Převezme léky v originálním balení (nikoliv vychystány v dávkovači) a kompenzační pomůcky (např. pomůcky pro inkontinenci, chodítko, invalidní vozík atd.).

Do tří dnů od nástupu je klient proveden objektem Vila Vančurova, opět s vysvětlením, kde se nachází konkrétní prostory a jak je může využít. Klient je v pracovní dny navštíven aktivizační pracovnící, která jej seznámí s aktivizačními programy a s dalšími možnostmi kulturních, společenských a zájmových aktivit. Na konkrétní aktivity je klient upozorňován pracovníkem přímé péče.

7. LÉKY, LÉČEBNÉ PROSTŘEDKY A KOMPENZAČNÍ POMŮCKY

Klientům přijatým k pobytu zajišťuje průběžné doplnění léků a kompenzačních pomůcek podle dohody vrchní sestra ve spolupráci s rodinou klienta.

Klienti nesou vlastní odpovědnost za léky, které si obstarávají a užívají bez doporučení lékaře a jsou odpovědni za následky vzniklé užíváním těchto léků.

8. LÉKAŘSKÁ PÉČE

Domov není zdravotnické zařízení. Lékařská péče je poskytována praktickým lékařem klienta nebo zajišťována prostřednictvím smluvního lékaře Domova 1x měsíčně vizitou, popřípadě při zhoršení zdravotního stavu je lékař k dispozici po telefonické domluvě nebo v akutních změnách je volána RZP. Odborná vyšetření jsou zajišťována po dohodě ve spolupráci s rodinou klienta, vrchní sestrou a lékařem klienta. Doprovod klienta na odborná vyšetření si zajišťuje rodina, výjimečně personál.

Jakýkoliv úraz nebo náhlé zhoršení zdravotního stavu klienta je třeba neprodleně hlásit službu konající zdravotní sestře, která kontaktuje lékaře RLP nebo RZP.

Veškerá poskytovaná léčba je stanovena lékařem, s výjimkou neodkladné první pomoci, která je poskytnuta okamžitě, ještě před příchodem lékaře.

O zhoršení stavu či úrazu je informována rodina klienta telefonicky. O předání informace je učiněn záznam v dokumentaci klienta s uvedením data, času a jména osoby blízké, které byla předána.

9. SOCIÁLNÍ PÉČE

Domov nabízí svým klientům - seniorům laskavé a klidné prostředí, ve kterém jim poskytuje komplexní ošetrovatelskou a sociální péči. Každý klient je respektován jako jedinečná lidská bytost s právem na důstojnost, osobní autonomii, vlastní volbu a rozhodování, zvyky, hodnoty a vyznání. Je respektována potřeba soukromí a zachování intimity klientů.

Depozita klientů

Klientům se nedoporučujeme mít u sebe větší hotovost a cenné věci. Peníze a cennosti je možno uložit do trezoru v pracovně sociální pracovnice, které si mohou následně kdykoliv vyzvednout. **Za hotovost a cenné věci, které má klient u sebe, si ručí sám.**

Doporučujeme, aby byl důchod vložen do pokladny na depozitní účet klienta. Klienti, kterým je důchod zasílán poštovní poukázkou nebo na poštu, doporučujeme zprvu zřízení dosílky důchodu do Vily, následně si nechat zasílat důchod z ČSSZ hromadným seznamem na účet Vila Vančurova.

Sociální dokumentace

Do sociální dokumentace klient uvádí veškeré údaje rozhodné pro posouzení sociální situace. Je zde také uveden kontakt na příbuzné v případě náhlého zhoršení stavu nebo úmrtí klienta. Dokumentace je vedena sociálním pracovníkem Vila Vančurova. Do dokumentace může nahlédnout jen osoba povoláná (sociální pracovnice, vrchní sestra, ředitel nebo osoba, které dá klient souhlas). Pracovníci přicházející do styku s dokumentací jsou vázáni mlčenlivostí.

Poradenství a pomoc při úředních úkonech

Klientovi je sociální pracovníci poskytováno poradenství a pomoc při styku s úřady. Jedná se například o podávání žádosti o příspěvky a dávky, vyřízení příspěvku na péči nebo zprostředkování sepsání poslední vůle. Zaměstnanci Domova nesmí sepsovat poslední vůli klienta. Konkrétní pomoc při styku s úřady je poskytována osamělým klientům nebo těm, kde rodina ze závažných důvodů není schopna pomoc zajistit.

10. POSKYTOVANÉ SLUŽBY

V souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění, jsou klientům poskytovány tyto základní služby:

a) Poskytnutí ubytování; zahrnuje pravidelný úklid a praní prádla.

b) Poskytnutí stravy; zajištěním celodenní stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování, minimálně v rozsahu 3 hlavních jídel. Z dietní stravy poskytujeme dietu racionální, diabetickou, šetřící, nízkocholesterovou.

Jídlo je podáváno na jídelnách či podle stavu klienta je doneseno na pokoj. Jídlo je obvykle podáváno v těchto časech:

SNÍDANĚ: (+ DOPOLEDNÍ SVAČINA PRO DIABETIKY)	08:00 – 09:00
OBĚD:	12:00 – 13:00
ODPOLEDNÍ SVAČINA:	15:00 – 15:30
VEČEŘE:	17:00 – 18:00
II. VEČEŘE (PRO DIABETIKY):	19:30 - 20:00 – individuálně

V jednotlivých případech lze stravu podat i mimo čas pravidelných jídel.

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

- 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:

- pomoc při úkonech osobní hygieny
- pomoc při základní péči o vlasy a nehty
- pomoc při použití WC

e) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:

- podpora a pomoc při využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů,
- pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob,

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

g) Aktivizační činnosti

- volnočasové a zájmové aktivity,
- pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím
- nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností

Klient sám určuje, jak naloží se svým volným časem. O konaných akcích ve Vila Vančurova jsou klienti informováni prostřednictvím informačních nástěnek na patrech a pracovníků v přímé péči.

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

pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů.

Klientům je dále poskytována:

ch) Ošetřovatelská péče

Ošetřovatelská péče se soustředí na uspokojování biologických, psychických, sociálních potřeb klienta. Zahrnuje podávání medikace dle ordinací lékaře, sledování fyziologických funkcí a zdravotního stavu klienta, plánování a hodnocení poskytované péče, péči o vyprazdňování, péči o kožní defekty, o katetry a stomie, nácvik sebeobsluhy a chůze. Podporuje a přispívá k zachování soběstačnosti. Individuální plán ošetřovatelské péče je zpracován po přijetí klienta. Plán je uložen v ošetřovatelské dokumentaci a na vyžádání je pro klienta či jím pověřenu osobu k nahlédnutí.

Klienti jsou povinni se minimálně 1x týdně sprchovat nebo dle potřeby i častěji. Klienti jsou vedeni k dodržování hygienických návyků a jsou povinni se řídit pokyny personálu. Nedodržování hygienických návyků, které opakovaně narušuje kolektivní soužití je považováno za nerespektování pravidel služby.

i) Duchovní péče

Duchovní jednotlivých denominací navštěvují klienty dle jejich přání. Možnost zpovědi je dle domluvy s farářem.

j) Fakultativní služby

Podle zájmu a přání mohou být klientovi poskytovány další služby dle ceníku Fakultativních služeb.

k) Další služby

Do našeho zařízení pravidelně dochází pedikérka a kadeřnice. O jejich návštěvě informuje klienty personál. Platby za tyto služby klienti hradí přímo pracovníci, která je provádí nebo úhradu zajišťuje pokladní z depozitního účtu ve Vila Vančurova, na kterém má klient uloženy finance.

INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ SLUŽBY A STANOVENÍ OSOBNÍHO CÍLE KLIENTA

Každý uživatel má sestaven svůj Individuální plán péče, který se vypracuje na základě prověření sociální situace a seznámení se s uživatelem. Individuální plán péče popisuje sociální situaci uživatele v jeho širších souvislostech, směřuje k podpoře a pomoci a postupné nezávislosti uživatele na službě.

Základem individuálního plánování je pojmenování osobního cíle uživatele, při kterém je respektována v první řadě svobodná vůle uživatele, jeho základní lidská práva a individuální potřeby. Poskytovaná služba je poskytována na základě osobních cílů, životních potřeb a plánů uživatele. Je to zejména nutnost dokázat odlišit individualitu každého uživatele a přesně stanovit jen takovou míru podpory a služeb, které nezbytně potřebuje.

Největším úkolem při plánování péče o uživatele je samotné aktivní zapojení samotného uživatele, jeho rodinných příslušníků a celého odborného týmu (klíčový pracovník, sociální pracovník, zaměstnanci). Společně s uživatelem je hodnoceno naplňování těchto cílů a stanovování dalších cílů dle aktuálního stavu uživatele.

Každý uživatel po uzavření Smlouvy s organizací dostává svého klíčového pracovníka, který má za úkol být obhájcem uživatele a jeho IP plánu, dohlíží na kvalitu a poskytování sjednané podpory a pomoci, odhaluje případné nedostatky a přichází s podněty. Zpravidla se jím stává pečovatelka (PSS). Uživatel je s klíčovým pracovníkem seznámen v krátkém časovém úseku od uzavření smlouvy s organizací. Informaci o klíčovém pracovníkovi (jméno, kontakt) obdrží uživatel při sjednávání smlouvy a určuje ho vrchní sestra.

11. UBYTOVÁNÍ

V 1., 2. a 3. patře jsou ubytováni klienti Domova pro seniory a 2 místa jsou určena pro Odlehčovací služby. Ve 4. patře poskytujeme služby péče klientům Domova se zvláštním režimem. Jedná se především o klienty se středně těžkou až těžkou demencí, oddělení je proto polouzavřené.

Celý objekt je řešen důsledně bezbariérově. K dispozici jsou jednolůžkové a dvoulůžkové pokoje. Koupelna a WC jsou zpravidla jejich součástí, případně jsou v bezprostřední blízkosti

pokoje. Dvoulůžkové pokoje mají pro zachování intimity u lůžek závěsy, či mobilní skládací paravány.

Vybavení pokojů, koupelen a toalet podporují v maximální míře soběstačnost (madla, polohovací stolky, polohovací lůžka, apod.) a zároveň působí domácím dojmem. Klient si může s sebou přinést vlastní, menší vybavení a dekoraci (např. poličky, obrázky, křeslo, komodu) a po dohodě s vrchní sestrou je umístit ve svém pokoji.

Klient obdrží bezpečnostní tlačítko (náramkové), kterým si může přivolat personál v případě nutné potřeby. Pokud nedokáže bezpečnostní tlačítko obsluhovat, nebude mu předáno. Jak používat bezpečnostní tlačítko je klient seznámen, v případě, že bezpečnostní tlačítko ztratí nebo úmyslně poškodí, bude mu předloženo k úhradě.

Výměna ložního prádla se provádí nejméně 1 týdně. Ošetrovatelský personál ložní prádlo denně kontroluje při stlaní lůžek a podle potřeby jej převléká. Sběr prádla se provádí obvykle při ranní úpravě postelí. Pokud si klient přeje praní osobního prádla ve Vile, je potřeba mít prádlo diskrétně označeno min. nevypratelným fixem.

Vzhledem k možnosti náhlého zhoršení zdravotního stavu není klientům doporučováno uzamykat se v pokojích.

Změna pokoje v rámci Vily je možná, pokud to vyžaduje a umožňuje zdravotní stav klienta a provozní podmínky nebo v případě přání klienta (opět za předpokladu, že změna je možná z provozních podmínek i vzhledem ke zdravotnímu stavu). Klient a jeho rodina jsou s tímto záměrem včas seznámeni.

Klient či jeho rodina nahlásí každou závadu, kterou objeví na instalaci či jakémkoliv jiném zařízení a vybavení personálu ve službě.

12. ÚKLID

Klienti udržují v pokojích i ve společných prostorách podle svých možností pořádek a čistotu. Úklid na ošetrovatelském oddělení se provádí v pokojích, v chodbách a společných prostorách 1x denně. Podrobný rozpis úklidu je v pracovně sester.

Generální úklid a mytí oken se provádí 2x ročně.

13. NÁVŠTĚVY

Návštěvy vstupují hlavním vchodem, který v pracovní dny do 15:30 hodin obsluhuje recepční. Následně je možné zvonit na sesternu, ti umožní vstup do Vily. Bezbariérový přístup je možný bočním vchodem.

Na oddělení 1., 2. a 3. patra **Domova pro seniory**, jsou návštěvy možné **od 9 do 19 hodin**.

Na oddělení 4. patra – **Domova se zvláštním režimem**, mohou návštěvy přicházet dopoledne **od 10 do 12 hodin** a odpoledne **od 15 do 17 hodin**. Stanovené časy jsou určeny s ohledem na klienty, jelikož jim vyhovuje stálý denní režim. Při příchodu na 4. patro se prosím ohlaste personálu, který kontaktujte také při odchodu, aby vám otevřel dveře od výtahu. Oddělení je polouzavřené, klienti ho mohou opustit jen v doprovodu jiné osoby.

Pokud návštěva probíhá ve dvoulůžkovém pokoji, je možná jen se souhlasem spolubydlícího na pokoji nebo ve společenských prostorách. Prosíme, dbejte, abyste svou přítomností nerušily ostatní klienty.

14. PLATBY ZA POBYT A SLUŽBY

Cena za den/měsíc pobytu klienta je vypočtena dle ceníku schváleného Správní radou Vily Vančurové o.p.s. Cena se skládá z částky za ubytování, stravu, péči a fakultativní služby. Všem nastupujícím klientům je poskytována péče v dohodnutém rozsahu odpovídajícímu stupni závislosti na péči druhé osoby. S rodinným příslušníkem je dohodnut smluvní doplatek do plné výše stanovené ceny v případě, že klient nedisponuje dostatečnými příjmy.

V případě **ohlášeného** pobytu mimo Vilu Vančurovu o.p.s. (1 pracovní den předem do 10:00 hod. a na víkend do 14 hod. ve čtvrtek) hradí klient sníženou cenu za stravu, cena za ubytování zůstává v plné výši. V případě hospitalizace klienta je účtována snížená cena za stravu, a to ode dne následujícího po dni hospitalizace. Dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a dle vyhlášky č. 505/2006 Sb. je stanovena max. částka za stravování 170,- Kč/den. Klientovi je vrácena částka odpovídající ceně potravin jednotlivých jídel, režijní náklady jsou hrazeny Domovu.

Částka na stravování se skládá z následujících položek:

Položka	Potraviny	Režie	Celkem Kč
Snídaně	16,- Kč	18,- Kč	34,- Kč
Oběd	33,- Kč	42,- Kč	75,- Kč
Svačina	8,- Kč	9,- Kč	17,- Kč
Večeře	<u>20,- Kč</u>	<u>24,- Kč</u>	<u>44,- Kč</u>
	77,- Kč	93,- Kč	170,- Kč

Částka pouze za oběd činí 75,- Kč v případě stravování rodinného příslušníka.

V případě **neohlášeného** pobytu mimo Vila Vančurova hradí klient plnou cenu po celou dobu nepřítomnosti.

Klienti dlouhodobého pobytu, kteří se rozhodli pobyt v sociální službě ukončit, hradí ubytování po dobu výpovědní lhůty 1 kalendářní měsíc, blíže stanoví Smlouva s klientem.

V případě úmrtí klienta je případný přeplatek za služby a zůstatek na depozitu klienta zahrnut do pozůstalosti a může být vyplacen pouze na základě pravomocného rozhodnutí soudu v záležitosti dědictví. Sociální pracovnice odesílá hlášení Okresnímu soudu o přeplatcích/nedoplatcích klienta. Pokud se společně s klientem podílel na platbě Plátce služby, má Vila Vančurova za to, že přeplatek vznikl z prostředků hrazených Plátcem. Případný přeplatek je vyplácen Plátci, pokud si o něj požádá u sociální pracovnice před podáním hlášení Okresnímu soudu.

Ostatní úhrady

Klient sám uhradí lékařem předepsané léky, které nehradí zdravotní pojišťovna, nákup kompenzačních pomůcek nad limit stanovený pojišťovnou a další výdaje, které nesouvisí s poskytovanou péčí, či nejsou obsaženy v rozpisu o úhradě (pedikúra, kadeřník, hygienické potřeby, nákupy apod.).

15. POBYT MIMO DOMOV

Rodinný příslušník je povinen informovat o pobytu mimo soc. službu a sdělit předpokládanou dobu návratu ošetřovatelskému personálu. Doprovod klienta, vždy informuje sestru při odchodu i návratu, dodržujte však návštěvní hodiny.

16. KOUŘENÍ

Domov je nekuřácký. Domov je vybaven elektronickou požární signalizací s čidly, která indikují každý kouř a hlásí požární poplach. Je zakázáno kouřit jak na pokojích, tak na chodbách, či jídelnách. Kuřákům z řad klientů a návštěv je vyhrazen prostor vedle vchodu do budovy, kde je dovoleno kouřit.

17. POSLECH RÁDIA A TELEVIZE

Klienti mohou poslouchat rádio a další zvukové přenašeče či sledovat televizi na pokojích nebo ve společenské místnosti. Na dvoulůžkových pokojích je to však možné pouze s použitím vlastních sluchátek či se souhlasem spolubydlících. Souhlas je potřeba získat na každý poslech zvlášť (tedy nikoliv „univerzálně“).

18. BEZPEČNOST

V případě, že hrozí klientům jakékoliv nebezpečí, zajistí personál v první řadě bezpečnost klientů, pak teprve přistupuje k likvidaci zdroje nebezpečí. Každý pracovník je seznámen se směrnicemi BOZP a PO a s poplachovými směrnicemi a je povinen je dodržovat.

Klienti jsou seznámeni s dodržováním zásad BOZP a PO a jsou rovněž povinni je dodržovat. Ve Vila Vančurova je zakázáno přechovávat jakékoliv nebezpečné látky a střelné a jiné zbraně. Přístupy do objektu jsou střeženy bezpečnostními kamerami. Přístupy na požární schodiště jsou trvale uzamčeny. V době nočního klidu jsou pracovníci Vily povinni obchůzkami kontrolovat stav bezpečnosti v celém areálu.

19. PŘIPOMÍNKY A STÍŽNOSTI

Vila Vančurova o.p.s. chápe připomínky a stížnosti jako podnět pro rozvoj a zlepšování kvality svých služeb.

Stížnosti, podněty a připomínky jsou přijímány pozitivně, jako nástroje k sebereflexi a zlepšování kvality služeb, které Vila poskytuje. Podání stížnosti je legitimním právem každého klienta služby; za podání stížnosti nesmí být klient vystaven jakékoliv formě diskriminace. Stížnosti mohou být vznášeny na cokoliv, co se týká poskytování služby, např. na kvalitu, jednání pracovníků atd. Klienti mohou být při podání a řešení stížnosti zastoupeni jinou osobou (např. příbuzným, zaměstnancem Vila Vančurova, nezávislou osobou), která jedná v jejich zájmu.

Transparentní řešení stížností je také ochranou pro jednotlivé pracovníky i zařízení v případě stížností, které se nezakládají na skutečnosti nebo jsou jinak neopodstatněné.

Stížnosti, podněty a připomínky je možné podat ústně, písemně, elektronicky. Prostřednictvím Schránky důvěry umístěné v Domově na 2., 3. a 4. patře nebo prostřednictvím přenosné Schránky důvěry, která je umístěna u vrchní sestry a na požádání přinesena na pokoj klienta. Stížnost lze podat i anonymní formou. Kontakty na odpovědné vedoucí pracovníky jsou umístěny na nástěnkách na jednotlivých odděleních.

K podání stížnosti je oprávněn kdokoliv, nejen klient. Stížnost může sdělit (předat) kterémukoliv zaměstnanci, který vždy dále informuje nadřízeného pracovníka.

O stížnostech podaných ústně učiní vedoucí pracovník, jehož služby se stížnost týká, zápis. Obsah stížnosti je formulován spolu s klientem či jím pověřenou osobou; pokud si to klient přeje, obdrží kopii stížnosti. Vedoucí pracovník, který žádost přijímá, předá informaci o podané stížnosti svému nadřízenému.

Klienti mají právo dozvědět se o způsobu řešení jejich stížnosti do 30 dnů od jejího podání. Pokud je ze závažných důvodů nezbytný delší čas pro vyřízení stížnosti, je ten, kdo stížnost podával, informován a stanoví se nový datum dořešení stížnosti.

V případě, že je klient nespokojený se způsobem vyřízení žádosti, má právo odvolat se na jiný nezávislý orgán (např. ředitele Vily Vančurovy o.p.s., Správní radu Vily Vančurovy o.p.s., kancelář ombudsmana), kontakty jsou u sociální pracovnice a ředitele Domova.

20. ÚMRTÍ KLIENTA

V případě úmrtí klienta je tato skutečnost neprodleně oznámena blízkým osobám dle přání klienta, uvedených v sociálním spise. Dále je postupováno podle domluvy s rodinou či přáteli. Je potřebné vystěhovat osobní věci klienta nejlépe do 3 dnů po úmrtí, příp. dle domluvy. V případě, že klient žádné příbuzné nemá, zajišťuje všechny potřebné záležitosti Vila Vančurova. Vždy kontaktujte sociální pracovníci, která Vám předá potřebné informace o dalším postupu.

21. UKONČENÍ POBYTU

Pobyt klienta v soc. službě končí datem sjednaným ve Smlouvě. Každá změna ve Smlouvě musí být provedena písemně. V případě dřívějšího ukončení poskytované služby je nutno podat písemnou výpověď.

Výpovědní lhůty ze strany klienta nebo poskytovatele jsou uvedeny ve smlouvě. Poskytovatel může smlouvu vypovědět pouze ze zákonných důvodů:

- a) jestliže klient hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze Smlouvy.
- b) jestliže klient i po opětovném napomenutí hrubě poruší povinnosti, které mu vyplývají z vnitřních pravidel soc. služby
- c) jestliže zdravotní stav klienta se změní do té míry, že poskytovatel není schopen poskytovat odpovídající péči
- d) jestliže klient uzavře smlouvu s jiným poskytovatelem pobytových soc. služeb
- e) jestliže klient neuhradí cenu poskytnutých služeb ani do konce daného měsíce.

22. NERESPEKTOVÁNÍ PRAVIDEL SLUŽBY A JEJÍ ZNEUŽÍVÁNÍ

Jestliže klient hrubě porušuje povinnosti vyplývající z vnitřních pravidel Vila Vančurova, může poskytovatel Smlouvu vypovědět. Za **hrubé porušování povinnosti** se považuje zejména: hrubé a nezdvořilé chování vůči pracovníkovi, jednání klienta pod vlivem návykových látek, nerespektování vnitřních pravidel a zneužívání služby, narušování kolektivního soužití. Za **nerespektování pravidel služby** a její zneužívání se považuje mj. situace, jestliže klient opakovaně nedodrží domluvený postup řešení jeho situace. Poskytování služby je pak neefektivní, narušuje kolektivní soužití. Pokud pracovník takovou situaci vyhodnotí jako závažnou předloží ji na poradě pracovníků k projednání. První napomenutí klienta je

provedeno ústně. Jestliže klient i po opětovném napomenutí, které je mu předáno písemně, hrubě poruší povinnosti, které mu vyplývají z vnitřních pravidel Vila Vančurova je poskytovatel oprávněn vypovědět smlouvu.

23. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

a) Domácí řád je k dispozici v pracovně sociální pracovnice, ředitele, dále je viditelně umístěn na chodbách a sesternách jednotlivých oddělení Vila Vančurova a zveřejněn na www.vilavancurova.cz.

b) Klient či jeho rodina jsou při nástupu vyzváni, aby se s Domácím řádem seznámili. Toto je stvrzeno na oddělení podpisem.

c) Změny a doplňky budou realizovány vždy pouze písemnou formou. Se změnami budou seznámeni zaměstnanci i klienti, popř. jejich rodiny.

d) Při stanovení pravidel Domácího řádu Vila Vančurova se vychází zejména ze:

- Zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění
- Standardů kvality sociálních služeb Vila Vančurova
- Smlouvy o poskytnutí služby sociální péče ve Vila Vančurova – domově pro seniory, domově se zvláštním režimem, odlehčovací službě

Aktualizováno dne: 1. 4. 2021

Miroslav Glos, MBA

ředitel

Příloha 1.

POTŘEBNÉ KONTAKTY:

Miroslav Glos, MBA ředitel	tel.: 602 540 755 e-mail: reditel@vilavancurova.cz
Mgr. Pavlína Víchová recepce, administrativa	tel.: 737 273 243 e-mail: recepce@vilavancurova.cz
Michaela Bůžková vrchní sestra	tel.: 733 628 914 e-mail: vrchnisestra@vilavancurova.cz
Bc. Zdeňka Kordulová, DiS. sociální pracovnice	tel.: 731 152 926 e-mail: socialni.pracovnice@vilavancurova.cz
Michaela Mašlanová vedoucí péče	tel.: 730 563 035 e-mail: vedoucipecce@vilavancurova.cz
Klaudie Buriánová, DiS. depozita, vyúčtování	tel.: 734 359 352 e-mail: pokladni@vilavancurova.cz
Veronika Chmelová, DiS. aktivizační pracovnice	tel.: 733 628 912 e-mail: aktivizace@vilavancurova.cz
SESTERNA	tel.: 733 628 915

SLEDUJTE NÁS NA:

www.vilavancurova.cz

<https://www.facebook.com/domovvilavancurova>

ČÍSLO BĚŽNÉHO ÚČTU (pro platby úhrady) 1030808953/6100

ČÍSLO DEPOZITNÍHO ÚČTU 103111525/6100