



DOMÁCÍ ŘÁD VILY VANČUROVY O.P.S.

1. Domov pro seniory, Domov se zvláštním režimem, Odlehčovací služba

Domov pro seniory (55 lůžek), Domov se zvláštním režimem (8 lůžek) a Odlehčovací služba (2 lůžka) Vila Vančurova o.p.s. jsou registrované sociální služby v souladu se zákonem o sociálních službách č. 108/2006 Sb.

2. Poslání

Vila Vančurova o.p.s. 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 Domova pro seniory, Domova se zvláštním režimem a Odlehčovací služby Vila Vančurova o.p.s.

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

Vila Vančurova o.p.s. s celkovou kapacitou 65 lůžek je situována 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. Vícelůžkové ložnice 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.

Na 1. patře se nachází kancelář sociální pracovnice, recepce, společenská místnost s kuchyňským koutem pro návštěvy a denní aktivity klientů, která je také využívána na pravidelné mše. Na 2. patře je kancelář ředitele, pokladní a ekonoma. Na 3. patře se nachází prostorná JZ orientovaná denní místnost. Tato místnost má, díky unikátnímu architektonickému řešení, téměř atributy zimní zahrady a slouží jako jídelna. Na 3. patře je umístěno také balneo – lázně s dobovými prvky, které by měly klientům navodit prvorepublikovou atmosféru a sesterna. Na 4. patře je společenská místnost společně s kuchyňkou a sesterna.

5. Příjem klienta

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

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 sociální komise ve složení ředitele domova, vrchní sestry a sociální pracovnice. V případě nepřítomnosti člena komise je jmenován zástupce. S výsledkem jednání komise je seznámen žadatel či 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 sociální komisi vyřazeny.

Pokud je žadatel zařazen do evidence pro okamžité umístění, jakmile se uvolní místo je klient nebo rodinný příslušník telefonicky vyzván, zda má o volné místo zájem. U klientů nastupujících k pobytu provede sociální pracovnice sociální šetření v místě pobytu žadatele nebo se může žadatel dostavit osobně. Žadatel nebo jeho rodinný příslušník obdrží informace potřebné k přijetí do sociální služby (seznam věcí potřebných k sepsání smlouvy, k příjmu a pobytu klienta atd.).

6. Nástup

Pokud klient souhlasí s podmínkami přijetí, sociální pracovnice s ním sepíše Smlouvu o poskytnutí služby sociální péče ve Vile Vančurova

o.p.s. – Domově pro seniory, Domově se zvláštním režimem, Odlehčovací službě a případně s plátcem služeb smlouvu o spoluúčasti na úhradě nákladů v sociální službě.

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

Sociálním pracovníkem je klientovi založen sociální spis. Všichni pracovníci, kteří přijdou do styku s touto dokumentací, jsou vázáni mlčenlivostí.

Nástupy probíhají pouze v pracovní dny, mezi 9.00 – 10.00 hod.

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

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 Vily Vančurovy o.p.s., opět s vysvětlením, kde se nachází konkrétní prostory a jak je může využít. Klient je v pracovní dny navštíven aktivizační pracovníci,

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, či v akutních změnách je volána Rychlá Záchranná Pomoc (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 nebo personál.

Jakýkoliv úraz nebo náhlé zhoršení zdravotního stavu klienta je třeba neprodleně hlásit službu konající zdravotní sestře, která kontaktuje lékaře Rychlé Lékařské Pomoci nebo Rychlé Záchranné Pomoci.

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

Peníze a menší cennosti je možno uložit do trezoru v kanceláři ředitele. Uloženou hotovost si může klient vyzvednout během pobytu po dohodě s pokladní. Klientům se nedoporučuje mít u sebe větší hotovost a cenné věci. Proto doporučujeme, aby byl důchod vložen do pokladny. Klienti mají možnost nechat si zasílat důchod z ČSSZ hromadným seznamem na účet Vily Vančurovy o.p.s. **Za hotovost a cenné věci, které si klient ponechává u sebe, si ručí sám.**

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 Vily Vančurovy o.p.s. Do dokumentace může nahlédnout jen osoba povoláná (sociální pracovnice, administrativní pracovnice, vrchní sestra, ředitel domova pro seniory 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 sepsávat 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 108/2006 Sb. o sociálních službách 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, v rozsahu 3 hlavních jídel a odpolední svačinky. 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) 7:30 – 9:00

oběd: 11:30 – 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 (pomoc při seznámení s klienty, obnovení kontaktu s rodinou)

- nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností

Klient sám určuje, jak naloží se svým volným časem. O konaných akcích ve Vile Vančurově o.p.s. jsou klienti informováni prostřednictvím informačních nástěnek na oddělení 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 upozornění personálu 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) Rehabilitační péče

Podle možností a potřeby klienta je poskytována rehabilitační péče v minimálním rozsahu jedné individuální rehabilitace týdně, s možností pravidelného kondičního skupinového cvičení.

j) Duchovní péče

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

k) Fakultativní služby

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

Jde především o čas, který můžeme každému klientovi věnovat a respektovat jeho individuální přání a potřeby.

l) Další služby

Do Vily Vančurovy o.p.s. dochází pedikérka a kadeřnice. O jejich návštěvě informuje klienty personál. Platby za tyto služby klienti hradí přímo pracovníci, která je provádí nebo úhradu zajišťuje sociální pracovníce z depozitního účtu ve Vile, na kterém má klient uloženo kapesné.

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 vedoucí přímé péče.

11. Ubytování

V Domově jsou 2 místa pro odlehčovací službu a několik rezidenčních bytů, které se v průběhu roku přeregistrovávají na pobytovou sociální službu. Na 1. až 3. patře jsou situováni klienti Domova pro seniory a část 4. patra je určena pro klienty Domova pro seniory vyžadující

zvýšený dohled. Druhá část 4. patra je polouzavřené oddělení pro klienty se středně těžkou až těžkou demencí pro klienty Domova se zvláštním režimem.

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. Vícelůžkové ložnice 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. Ošetřovatelský 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.**

Na přání je klientovi předán klíč od pokoje. Vzhledem k možnosti náhlého zhoršení zdravotního stavu není klientům doporučováno uzamykat se v ložnicích.

Změna pokoje v rámci Vily je možná, pokud to vyžadují a umožňují 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, či 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 ošetřovatelském oddělení se provádí v pokojích, v chodbách a společných prostorách **1x denně** (vytírání). Podrobný rozpis úklidu je v pracovních sester.

Generální úklid a mytí oken se provádí 2x ročně.

13. Návštěvy

Hlavní dveře jsou otevřeny pouze do 15. hod. Od 7.hod. do 19.hod. můžete používat boční bezbariérový vchod nebo bezbariérový vchod ze strany parkoviště, který vede přímo do výtahu.

Dveře vám otevře do 15. hod. personál na recepci, po 15. hod. personál Sesterny. Pokud zůstáváte na návštěvě do 19. hod. ohlaste se vždy službu konajícímu personálu.

Na oddělení v 1. až 3. patře jsou návštěvy možné **od 9. hod do 19. hod.**

Na oddělení ve 4. patře mohou návštěvy přicházet za klienty ve vymezených návštěvních hodinách dopoledne **od 10.00 - 11.30 hod.** a odpoledne **od 15.00 – 17.00 hod.**

Pokud návštěva probíhá ve vícelůžkové ložnici, je možná jen se souhlasem spolubydlícího klienta na pokoji, nebo může proběhnout ve společenských prostorách, pokud v nich neprobíhá aktivita s klienty. Návštěvy jsou povinny dbát na to, aby svou přítomností nerušily ostatní klienty.

Dodržujte prosím uvedené návštěvní hodiny na odd. 4. patra a to s ohledem na klienty, u kterých se projevuje středně těžká až těžká demence a tito klienti potřebují mít stálý denní režim. Při příchodu na oddělení se ohlaste službu konajícímu personálu, který kontaktujte také při odchodu, aby vám otevřel dveře od výtahu. Oddělení je polouzavřené, klienti ho mohou opustit jen v doprovodu jiné osoby.

14. **Platby za pobyt a služby**

Úhrada za pobyt v Domově pro seniory Vila Vančurova o.p.s. je stanovena na základě zákona č. 108/2006 Sb. a vyhlášky č. 505/2006 Sb. v platném znění. Úhrada za ubytování a stravu činí max. 11.560 Kč/měsíčně, cena zahrnuje ubytování včetně úklidu, praní a žehlení prádla a stravu 4x denně (v případě diety DIA je strava přizpůsobena potřebám klienta 6x denně). Úhrada péče je stanovena dle přiznaného příspěvku na péči (1.st. 880 Kč, 2.st. 4.400 Kč, 3.st. 8.800 Kč, 4.st. 13.200 Kč), který náleží celý zařízení.

Dle § 71 odst.3 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, poskytovatel sociální služby se může dohodnout na spoluúčasti na úhradě nákladů s osobou blízkou osobě, které je sociální služba poskytována, popřípadě s jinou fyzickou osobou nebo s právnickou osobou, pokud osoba, které je sociální služba poskytována, nemá vlastní příjem nebo její příjem nepostačuje na úhradu nákladů.

Vzhledem k tomu, že klientovi musí po úhradě ubytování a stravy zůstat alespoň 15% jeho příjmu, uzavírá Vila Vančurova o.p.s. smlouvu o spoluúčasti na úhradě doplatku za poskytování služeb do výše 11.560 Kč s osobou blízkou, popřípadě s jinou fyzickou osobou nebo právnickou osobou.

Cena za den/měsíc pobytu klienta (je vypočtena koeficientem 30,42) dle ceníku schváleného Správní radou Vily Vančurové o.p.s. **Cena se skládá z částky za ubytování 210 Kč/den, stravu 170 Kč/den, péči z příspěvku na péči a fakultativní služby dle ceníku.** Všem nastupujícím klientům je poskytována péče v dohodnutém rozsahu odpovídajícímu stupni závislosti na péči druhé osoby.

V případě **ohlášeného** pobytu mimo Vily 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 zůstávají domovu.

Tato částka 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 Vančurovu o.p.s. 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 přeplacích/nedoplatcích klienta. Pokud se společně s klientem podílel na platbě Plátce služby, má Vila Vančurova o.p.s. 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 nesouvisejí s poskytovanou péčí, či nejsou obsažené v rozpisu o úhradě (pedikúra, kadeřník, hygienické potřeby, nákupy, fakultativní služby apod.).

Vzhledem k tomu, že úhrady nejsou dostatečné k pokrytí celkových nákladů na péči o klienta, uzavírá Vila Vančurova o.p.s. smlouvu o spoluúčasti na úhradě nákladů s osobou blízkou, popřípadě s jinou fyzickou osobou nebo právnickou osobou. Do nákladů je také

zahrnuta nadstandardní spotřeba elektrické energie spotřebovaná vlastními spotřebiči klienta (po revizi daného spotřebiče), poskytnutí televize na pokoji klienta.

Spoluúčast plátce na úhradě nákladů:

- Jednolůžkový pokoj 5 500,-
Kč/měsíc
- Dvoulůžkový pokoj 4 400,-
Kč/měsíc

15. Pobyť mimo Domov pro seniory, Domov se zvláštním režimem, Odlehčovací službu

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 vícelůžkových 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 službu konající 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 a rodiny se s nimi mohou seznámit na chodbách.**

V budově je nainstalována Elektrická požární signalizace (EPS). EPS je vyhrazené požárně bezpečnostní zařízení, které zajišťuje pomocí hlásičů včasnou signalizaci požáru. **V každé místnosti jsou umístěny kouřová čidla.** Signály z hlásičů požáru jsou přijímány ústřednou EPS. U ústředny (v recepci budovy) bývá v režimu recepce zajištěna stálá obsluha, která v případě signálu požáru má určitou dobu na prověření skutečného požáru a odvolání planého poplachu. Stálá obsluha je zajištěna přímo na recepci nebo mimo úřední hodiny recepce službou konajícími pracovníky. **V případě nebezpečí požáru je jednotka požární ochrany (hasiči) přivolána personálem neprodleně.**

Budova má instalováno zařízení pro odvod kouře a tepla, umožňující automaticky otevřít střešní okno na chodbě 4. patra, které plní funkci kouřové klapky a odvést tak mimo prostory kouř, plyny a teplo

vznikající při požáru. Systémy požárního větrání jsou napojeny na ústřednu EPS.

Společenská místnost v 1. patře a jídelna ve 3. patře má protipožární únikové dveře, které jsou vyráběny ze speciálních dveřních profilů s utěsněním proti prachu, hluku a úniku tepla. Dveře jsou napojeny na EPS, při nebezpečí požáru se samy zavřou.

Pokud uslyšíte v budově sirénu (hlásič požáru) setrvejte na svém pokoji. Dveře pokoje jsou protipožární a zamezí vniknutí kouře. Personál v první řadě zajišťuje bezpečnost klientů. Nejedná-li se o planý poplach, personál přivolá hasiče, kteří zajistí likvidaci požáru. Jsou-li přivoláni hasiči, přebírají řízení výtahu a případnou evakuaci.

Z praktické zkušenosti se nám již opakovaně stalo, že klient kouřil na pokoji nebo při vaření zapomněl hrnec na plotně. Vzniklým kouřem se v budově spustil alarm. Personál díky zařízení EPS ověřil zdroj nebezpečí, zajistil bezpečnost klienta, zlikvidoval zdroj nebezpečí vlastními silami a vypnul alarm. V těchto případech nemuseli být přivoláni hasiči. O planém poplachu byl proveden zápis do provozní knihy na recepci.

Klienti jsou tímto seznámeni s dodržováním zásad BOZP a PO a jsou rovněž povinni je dodržovat. Ve Vile Vančurově o.p.s. je zakázáno přechovávat jakékoliv nebezpečné látky a střelné a jiné zbraně. **Přístupy do objektu jsou střeženy bezpečnostními kamerami, které jsou rozmístěny na chodbách.** V době nočního klidu jsou pracovníci zařízení, konající službu, povinni obchůzkami kontrolovat stav bezpečnosti v celém areálu. V době, kdy je na recepci zajištěna obsluha v pracovních dnech od 7.00 – 15.00 Hod. jsou otevřeny dveře

hlavního vchodu. Pro vaši bezpečnost se do objektu po 15. hod. mohou dostat cizí osoby pouze ohlášením návštěvy na zvonku Sesterna. Až po té je jim umožněn vstup do objektu.

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 Vily Vančurovy o.p.s., 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.,4. patře před vchodem do jídelny nebo prostřednictvím přenosné Schránky důvěry, která bude na přání 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, ředitele Domova a na nástěnkách.

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. Zpravidla je pozůstalým umožněno **vystěhovat osobní věci po klientovi do 3 dnů po úmrtí.** Po 3 dnech mohou být věci umístěny v náhradních prostorách Vily, aby se mohl do pokoje nastěhovat nový zájemce. V případě, že klient žádné příbuzné nemá, zajišťuje všechny potřebné záležitosti Vila Vančurova o.p.s. **Vždy kontaktujte sociální pracovníci, která Vám předá potřebné informace o dalším postupu.**

Případný přeplatek za služby a zůstatek na depozitu klienta bude 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 o.p.s. 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.**

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. **Po podání písemné výpovědi běží od následujícího měsíce měsíční výpovědní lhůta.**

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 Vily Vančurovy o.p.s. 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 Vily Vančurovy o.p.s. je poskytovatel oprávněn vypovědět smlouvu.

23. Závěrečná ustanovení

a) Domácí řád je k dispozici v kanceláři sociální pracovnice, ředitele domova pro seniory, dále je viditelně umístěn na chodbách a sesternách jednotlivých oddělení Vily Vančurovy o.p.s. a zveřejněn na www.vilavancurova.cz

b) Klient či jeho rodina jsou při nástupu vyzváni, aby se s Domácím řádem seznámili. Klient při podpisu smlouvy svým podpisem stvrzuje, že se s domácím řádem seznámil.

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

d) Při stanovení pravidel Domácího řádu Vily Vančurovy o.p.s. se vychází zejména ze:

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

Ředitel Vila Vančurova o.p.s