Sociální služby pro osoby se zdravotním postižením, příspěvková organizace
Na Hrádku 100, 763 16 Fryšták
IČO: 708 509 17

DOMÁCÍ ŘÁD

Domov pro osoby se zdravotním postižením Zlín

Dolní dědina 2, Příluky
760 01 Zlín

aktualizováno k 18. 12. 2023

Adéla Štalmachová DiS., vedoucí domova

Bc. Kryštof Amcha, sociální pracovník

Základní kontaktní údaje:

název organizace:	**Sociální služby pro osoby se zdravotním postižením, příspěvková organizace**
zřizovatel:	Zlínský kraj, třída Tomáše Bati 21, 761 90 Zlín
IČO:	70850917
ID datové schránky:	bmcu95n
bankovní spojení:	27 - 1924690237 / 0100
ředitelka:	Mgr. Ing. Adéla Machalová, tel: 775 188 669, e-mail: reditelka@ssozp.cz
webová adresa:	https://www.ssozp.cz/
facebook:	facebook.com/hradekfrystak
úřední záležitosti:	podatelna@ssozp.cz
Vaše dotazy:	kancelar@ssozp.cz

Údaje o poskytované sociální službě:

Sociální služba podle zákona č. 108/2006 Sb.:	§ 48 Domovy pro osoby se zdravotním postižením
Identifikátor:	5277371
Forma poskytované služby:	pobytová
Místo poskytované služby:	Dolní Dědina 2, Příluky, 760 01 Zlín

vedoucí:
Adéla Štalmachová DiS.
tel: 731 697 608
e-mail: vedouciDOZP@ssozp.cz

sociální pracovník:
Bc. Kryštof Amcha
tel: 730 598 509
e-mail: socialniDOZP@ssozp.cz

kontaktní telefon: 736 611 576

Obsah:

1. Úvod
2. Poskytování sociální služby
    a. zázemí domova, ubytování klientů;
    b. stravování;
        - omlouvání nepřítomnosti
    c. úkony péče
    d. aktivity a sociální začleňování
        - návštěvy
    e. uplatňování práv a zájmů;
        - podněty a stížnosti
        - majetek
3. platba za poskytování sociální péče;
4. zdravotní péče;
5. nouzové a havarijní situace;

1. Úvod

Domácí řád je určený pro sociální službu Domov pro osoby se zdravotním postižením Zlín (dále jen Služba), která je poskytována příspěvkovou organizací Sociální služby pro osoby se zdravotním postižením (dále jen Poskytovatel).

Dokument Domácí řád vychází ze zákona č 108/2006 Sb., o sociálních službách (dále jen „zákon“) a vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách (dále jen „vyhláška“).

Dokument je dostupný na webových stránkách organizace.

Pravidla vychází ze zásad poskytování sociální služby vztahujících se k zajištění důstojnosti člověka, respektu k jeho názorům a rozhodnutím. Klade důraz na dodržování lidských a občanských práv a svobod. Každý klient má právo na individuální přístup. S jakýmkoliv dotazem či problémem se může obrátit na jakéhokoliv zaměstnance domova či ostatní zaměstnance organizace.

2. Poskytování sociální služby

Zahájení poskytování sociální služby probíhá na základě uzavřené Smlouvy mezi klientem (nebo jeho zástupcem) a poskytovatelem. Před zahájením poskytování služby je žadatel seznámen srozumitelným a prokazatelným způsobem sociálním pracovníkem s podmínkami poskytování služby prostřednictvím Domácího řádu.
Domácí řád, který je zpracován ve zjednodušené - obrázkové verzi, je určen především zájemcům/žadatelům o sociální službu a při jednání s nimi slouží k objasnění podmínek nabízené služby.

Smlouva se s klientem uzavírá po vzájemné dohodě, nejpozději v den nástupu do domova. V rámci jednání se zájemcem/žadatelem o sociální službu jsou zjišťována očekávání, potřeby, přání a osobní cíle, na základě nichž sociální pracovník vytvoří klientovi tzv. Individuální plán a Plán péče, které jsou průběžně doplňovány tak, aby nejlépe vyhovovaly přiměřenému rozsahu individuální podpory a pomoci. Při poskytování sociální služby organizace vychází z individuálně určených potřeb klientů. Pomoc či podpora poskytnutá pracovníky domova je poskytována s cílem podpořit aktivitu klientů, rozvíjet jejich samostatnost, soběstačnost a motivovat je k činnostem, které nevedou k dlouhodobé závislosti na poskytované sociální službě.

Pobyt v zařízení může klient (nebo jeho zástupce) ukončit kdykoli, s ohledem na ustanovení ve Smlouvě, výpovědní důvody a výpovědní lhůty. Smlouva může být ukončena také uplynutím doby sjednané ve smlouvě (pokud nebyla písemně prodloužena). Dalším důvodem ukončení Smlouvy je úmrtí klienta nebo zánik poskytovatele. Ze strany poskytovatele může být rovněž Smlouva ukončena. Jeden z důvodů je nedodržování pravidel uvedených v tomto Domácím řádu.

Sociální služba zahrnuje základní činnosti poskytnutí ubytování, poskytnutí stravy a poskytnutí péče.

Klient se podílí na plánování služby a uplatňuje své připomínky k poskytování služby. Služba je pro každého klienta naplánovaná individuálně podle jeho potřeb a možností. Individuální plán a Plán péče je zaznamenaný v osobní dokumentaci klienta, klientovi je dokumentace individuálního plánování na požádání přístupná u sociálního pracovníka nebo vedoucí domova.

Každý klient má svého klíčového pracovníka, který mu pomáhá orientovat se v prostředí, zajímá se o jeho osobní cíle, přání a potřeby a pomáhá mu při jejich uskutečňování. Měl by být člověkem, na kterého se může klient kdykoli obrátit s žádostí o zprostředkování pomoci při zajišťování osobních záležitostí i řešení situací, které mohou nastat v rámci pobytu klienta v domově. Spolu s klíčovým pracovníkem klient dojednává individuální plán služby. Sestavený plán je pravidelně hodnocen a přehodnocován. Na přání klienta může dojít ke změně klíčového pracovníka (změna klíčového pracovníka je však vázána na personální možnosti poskytovatele). Klient se může obrátit i na kohokoliv z ostatních pracovníků dle své úvahy.

Pomoc a podpora je zaměřena na to, aby klient zvládal co nejvíce činností péče o svou vlastní osobu a na zvládnutí běžných činností. Individuální práce s klientem směřuje k poskytování nezbytné podpory v nácviku dovedností. Například v oblastech domácích prací typu úklidů, praní, žehlení, vaření, nákupů potravin, a v oblastech osobní hygieny, samostatného pohybu, cestování, hospodaření s financemi, využívání veřejných služeb, návštěv lékaře, v oblasti seberealizace a uplatňování práv a především udržování sociálních kontaktů s okolím.

a. zázemí domova, ubytování klientů

Služba domova pro osoby se zdravotním postižením je poskytována jako bydlení v bytě ve třípodlažním objektu. Ubytování poskytuje včetně dodávky elektrické energie, vody, zabezpečení optimálního tepelného režimu, údržby a oprav obývaného prostoru a jeho úklidu.

V 1. podlaží je umístěno zázemí pro zaměstnance.
Ve 2. podlaží a 3. podlaží se nachází celkem 4 byty (na podlaží dva byty – jeden pro 4 klienty a druhý pro 5 klientů) se společným hlavním vchodem, společným schodištěm a lůžkovým výtahem.

Všechny prostory bytů, objektu a jeho okolí jsou bezbariérově upraveny pro umožnění pohybu lidem s vysokou mírou podpory.

Každý byt pro 5 klientů se skládá z pěti jednolůžkových pokojů, předsíně s úložnými prostory, obývacího pokoje s kuchyňským koutem, místnosti určené pro domácí práce, bezbariérového WC, koupelny s bezbariérovým sprchovým koutem a bezbariérovým WC.

Byt pro 4 klienty má navíc šatnu a celý byt je pokryt stropním zvedacím systémem.

Pokoje, koupelny, záchody a obývací pokoj s kuchyňským koutem jsou vybaveny zařízením, které umožňuje přivolat zaměstnance v případě klientů, kteří si nemohou nebo neumí přivolat pomoc jiným způsobem.

Pokoje pro klienty jsou vybaveny postelí, matrací, přikrývkou, polštářem, skříní na ošacení, stolkem k lůžku nebo konferenčním stolkem s možností uzamknutí zásuvek, křeslem, židlí, psacím stolem. Pokoje jsou uzamykatelné a klienti mají k dispozici klíč.

Kuchyňský kout v bytech je vybaven lednicí, myčkou nádobí, rychlovarnou konvicí, mikrovlnnou troubou, varnou deskou a pečící troubou. Každý byt je vybavena televizí, počítačem s připojením k internetu, automatickou pračkou, sušičkou prádla a žehličkou.

Stěhování klienta je možné pouze s jeho souhlasem nebo na základě jeho požadavku. Výjimku tvoří provozní důvody na straně poskytovatele např. malování, rekonstrukce, epidemiologická situace nebo havarijní situace, a to pouze na dobu nezbytně nutnou. Pokud dojde ke stěhování z provozních důvodů nebo z důvodu havarijní situace, je klientovi přestěhování předem oznámeno (pokud klient není v době havárie v zařízení přítomný, sociální pracovník nebo vedoucí kontaktuje klienta a o situaci jej informuje).

Klient může používat vlastní elektrospotřebiče za podmínky, že budou splňovat ČSN, podrobí je pravidelné kontrole a jejich užíváním nebude rušit ostatní spolubydlící. Za vlastní rádio a televizi si hradí klient sám koncesionářské poplatky. Rovněž sám hradí pravidelnou kontrolu elektrospotřebičů.

Kouření je v areálu povoleno na k tomu určeném místě.

b. stravování

Poskytovatel zajišťuje celodenní stravování, které se skládá ze tří hlavních jídel (snídaně, oběd, večeře). Stravu dodává externí dodavatel. Klient nemá povinnost odebírat celodenní stravu (klient má možnost si vybrat, která jídla bude odebírat). Klienti mají ve všední dny možnost výběru ze dvou variant oběda. Podávání stravy je přizpůsobeno individuálním potřebám klientů.

V rámci jednotlivých jídel je zajišťován i pitný režim.

Ceny za stravování jsou určené Ceníkem. Aktuální ceník je zveřejněný na internetových stránkách organizace www.ssozp.cz.

- **omlouvání nepřítomnosti**

Plánované nevyužití služby (tj. nepřítomnost) oznámí klient (příp. jeho zástupce) těmito způsoby:

- telefonicky sociálnímu pracovníkovi, vedoucí nebo na kontaktní telefon
- zasláním e-mailu na adresu OznameniNepritomnosti@ssozp.cz

Při oznámení se nahlašují tyto údaje: jméno klienta, datum odchodu z domova – neodebraná strava, datum příchodu do domova – neodebraná strava.

V pracovní dny je oznámení nepřítomnosti klienta nutné provést nejpozději den předem do 11:00 hodin. Pokud je známa nepřítomnost na víkend nebo následující týden, je nutné se omluvit do čtvrtku do 11:00 hodin. Pokud je oznámení nahlášeno později není možné stravu odhlásit.

Stejný postup platí pro náhlé, neočekávané změny (např. nemoc v době pobytu mimo sociální službu, rodinné události, atp.). Změny v hlášeném nevyužití služby nelze zpětně (tj. po uvedeném termínu) opravovat. Pokud nastane nenadálá situace a klient potřebuje službu využít v době nahlášené nepřítomnosti, organizace mu z provozních důvodů není schopna v den příjezdu zajistit stravu. Stravování se v tomto případě řeší dohodou s rodinou (např. klient si vezme jídlo s sebou z rodiny), nebo nákupem stravy z prostředků klienta.

c. úkony péče

Pracovníci pomáhají klientům a podporují je v oblasti běžných úkonů péče o vlastní osobu, zahrnující pomoc při oblékání a svlékání (včetně speciálních pomůcek), pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík, změně polohy, pomoc při prostorové orientaci a samostatném pohybu ve vnitřním i vnějším prostoru a zajišťují pomoc a podporu při podávání jídla a pití. Rozsah poskytované pomoci se odvíjí od individuálních potřeb klienta.

Klientům se zhoršenými orientačními a pohybovými schopnostmi je mimo areál zařízení poskytnutý doprovod. Pokud se klient pohybuje mimo areál zařízení sám, doporučuje se, aby při odchodu mimo prostory organizace sdělil svůj odchod pracovníkovi, který právě koná službu (aby pracovníci mohli případně podniknout nezbytné kroky k pomoci, pokud se klient nevrátí v plánované době).

Klienti dle svých možností pečují o osobní hygienu, čistotu prádla, o pořádek na pokojích, ve skříních, nočních stolcích apod. Pokud jim toto jejich zdravotní stav neumožňuje, péči zajišťují pracovníci (klient je vždy zapojován alespoň pasivně).

Pracovníci poskytují klientovi pomoc a podporu při úkonech osobní hygieny, které klient sám nezvládne. Osobní hygienické potřeby si zajišťuje klient, případně jeho zástupce. Klientovi mohou při zajištění hygienických potřeb pomoci pracovníci.

d. aktivity a sociální začleňování

Klienti jsou motivováni k podílení se na běžných domácích činnostech. Každodenně za podpory pracovníků zlepšují své dovednosti v domácích pracích (úklid, praní, vaření, nákup potravin, vyskládání myčky, zapnutí pračky apod.). Pokud není klient schopen se zapojit aktivně, je zapojován pasivně (je činnosti přítomen a informován o tom, co se právě děje).

Služby mimo prostory organizace klienti využívají dle svých možností, schopností a zájmu. Veškeré akce plánují společně s pracovníky.

Klienti jsou podporování ve využití služeb sociálně terapeutických dílen a jiných návazných služeb.

Klienti jsou podporováni ve využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů, při kontaktu s rodinou a dalšími blízkými osobami.

- **návštěvy**

Klienti mohou přijímat návštěvy denně bez omezení. Při mimořádných situacích a nepříznivé epidemiologické situaci mohou být návštěvy dočasně omezeny ředitelkou organizace.

Návštěvy nesmí rušit klid a pořádek v zařízení, nesmí se chovat hlučně nebo nevhodně nebo vstupovat bez klepání a svolení na cizí pokoje. Návštěvy nesmí znečišťovat prostory a ničit majetek poskytovatele, zasahovat do vybavení organizace (hlavně do elektroinstalace, audiosystémů, elektroniky).
Návštěvám není možné poskytnout stravu ani ubytování.
Pokud návštěvník narušuje chod organizace, jsou pracovníci povinni upozornit návštěvníka na nevhodné jednání a požádat jej o nápravu. Pokud návštěvník své chování nezmění a nadále narušuje

pravidla slušného chování a běžné společenské normy, vyhodnotí pracovníci situaci a návštěvníka z prostor domova vykážou, v nejzazším případě volají policii.

e. uplatňování práv a zájmů

Práva a povinnosti klientů i zaměstnanců sociální služby se řídí ustanoveními zákona 108/2006 sb., O sociálních službách v platném znění, uzavřenou Smlouvou o poskytování sociální služby Domov pro osoby se zdravotním postižením Zlín a vnitřními předpisy.

Klient má právo:

- ✓ na přiměřenou podporu ve všech oblastech života;
- ✓ na zachování důstojnosti;
- ✓ na volbu vhodné komunikační techniky;
- ✓ na respektování psychomotorického tempa;
- ✓ na důstojné oslovování ze strany zaměstnanců, praktikantů a stážistů;
- ✓ na spolupráci při tvorbě a přehodnocování plánu péče a individuálního plánu;
- ✓ rozhodovat o svém vzhledu;
- ✓ na soukromí;
- ✓ seznámit se přiměřenou formou s vnitřními předpisy týkajícími se poskytované služby;
- ✓ nahlížet do dokumentace, která je o něm vedena;
- ✓ stěžovat si na kvalitu a průběh poskytované služby.

Pracovníci vstupují do pokoje klienta pouze v jeho přítomnosti a s jeho souhlasem. Výjimku tvoří situace, kdy mohou pracovníci vstupovat do pokoje i bez přítomnosti klienta, např. odvrácení havarijní situace nebo v případě hospitalizace klienta. Bez souhlasu klienta mohou pracovníci vstoupit na jeho pokoj také v případě, pokud mají důvodné obavy o zdraví či život klienta.

Omezení pohybu mimo domov je dáno pouze a jen v souvislosti se zdravotními riziky a omezeními klienta, je posuzováno individuálně a je popsáno v osobní dokumentaci klienta.

Klienti mají právo na projevení vážně míněného nesouhlasu s poskytováním služby. Projev vážně míněného nesouhlasu se vztahuje na klienty, kteří sami nejsou schopni vypovědět Smlouvu. Jsou to klienti omezení ve svéprávnosti, které v úkonech stanovených soudem zastupuje opatrovník pro dané právní jednání. Projev nesouhlasu může být vyjádřený slovně, ale také například faktickým jednáním (sbalení si věcí a připravenost k odchodu ze zařízení, odmítání potravy a tekutin, odmítání podání léků či jiných zdravotnických úkonů, odmítání nabízených služeb či pomoci, sebevražedné projevy, agresivita, náhlá výrazná změna v chování a jednání, snaha opustit zařízení).

- **podněty a stížnosti**

Velmi si ceníme zpětné vazby, ať už se jedná o podnět, stížnost či ocenění. Podněty a stížnosti organizace chápe jako důležitý zdroj možností, jak poskytovanou službu zlepšit.

Podat stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování služeb je oprávněný nejenom klient, ale kterákoli osoba. Stížnost může být podána ústně (osobně či telefonicky), písemně (osobně, poštou, e-mailem) nebo do schránky, která je umístěna v chodbě u vstupu do budovy.

Postup řešení stížnosti, včetně podrobnějších informací, týkajících se jejich podání, je uvedený v Pravidlech pro podávání stížností, která jsou taktéž umístěna v chodbě u vstupu do budovy nebo na požádání k nahlédnutí u sociálního pracovníka nebo vedoucí domova.

- **majetek**

Věci, které si klient do domova přinese, zůstávají jeho majetkem. Věci přidělené domovem, zůstávají majetkem domova.

U klientů, kteří nejsou schopni sami hospodařit s penězi, se jejich finanční hotovost eviduje na depozitních účtech. Hospodaření s finančními prostředky se děje na základě souhlasu klientů nebo jejich zástupců (pokud jsou určeni).

Finanční prostředky se evidují jednotlivým klientům v jejich osobní kartě jako finanční depozita, která jsou vedena v programu Cygnus 2. Hmotný majetek klienta v hodnotě vyšší než 500 Kč, je evidován v osobní dokumentaci klienta.

Cenné předměty si klienti mohou dát do úschovy domova. Věci převzaté do úschovy jsou zaevidovány a uloženy do trezoru.

Organizace neodpovídá za cennosti a peněžní hotovost, kterou nepřevzala do správy nebo úschovy.

3. Platba za poskytované sociální služby

Úhrada nákladů za poskytování sociální služby zahrnuje částku za poskytnutí ubytování, stravy a poskytovanou péči. Ceny za poskytované služby jsou uvedeny v Ceníku. Aktuální Ceník je zveřejněný na stránkách poskytovatele www.ssozp.cz. Výše měsíční úhrady za stravu je násobkem jednotkové ceny uvedené v ceníku za jídlo a počtem odebraných jídel v kalendářním měsíci. Výše úhrady za ubytování za kalendářní měsíc je násobkem denní výše úhrady za ubytování a počtem dnů pro daný kalendářní měsíc. Dle zákona o sociálních službách je klient povinný hradit měsíčně celou přiznanou výši příspěvku na péči.
Úhrada za poskytnutou péči se poměrně krátí v případě změny místa pobytu klienta po celý den (od 0:00 hod. do 24:00 hod.) a pokud péči o klienta nezajišťují zaměstnanci poskytovatele.

Pokud by klientovi po zaplacení úhrady za ubytování a stravu za kalendářní měsíc nezůstala částka ve výši alespoň 15 % jeho měsíčního příjmu, sníží se částky úhrady za ubytování a stravu tak, aby mu tato částka zůstala. Příjmy klienta se posuzuje v souladu § 7 zákona o životním a existenčním minimu.

Poskytovatel vystaví klientovi (nebo jeho zástupci) měsíční vyúčtování za stravu, ubytování a poskytnuté služby k 15. dni následujícího měsíce. Klient (nebo jeho zástupce) si vyúčtování převezme v kanceláři domova, nebo mu bude zaslána na e-mail, nebo do datové schránky. Způsob převzetí vyúčtování je nastavený ve smlouvě, dohodnutý způsob převzetí vyúčtování lze po vzájemné dohodě změnit.

Platbu provádí klient až na základě vystaveného vyúčtování. Ve vyúčtování už je zohledněno případné nevyužití služeb.

Úhradu za poskytované služby může klient (příp. jeho zástupce) provádět inkasem z účtu nebo bankovním převodem, forma úhrady je upřesněna ve smlouvě. Klient uhradí platby za poskytované služby nejpozději do 25. dne kalendářního měsíce, následujícího po měsíci, za který je předloženo vyúčtování. Platbu bankovním převodem nebo inkasem z účtu provede klient (nebo jeho zástupce) s dostatečným předstihem tak, aby v uvedený den byla platba připsána na účet organizace. Platba v hotovosti je možná v mimořádných případech a po předchozí individuální domluvě.

4. Zdravotní péče

Zdravotní péči zajišťují všeobecné sestry na základě ordinace praktického lékaře, u kterého jsou klienti služeb registrovaní. Klienti se registrují u svého praktického lékaře i u odborných lékařů sami, lékaře si vybírají dle svých preferencí. Do zařízení pravidelně dochází psychiatr.

Pokud se s klientem nedohodneme jinak a je to z provozních důvodů možné, zprostředkovává dopravu k lékaři organizace. Doprovod pracovníka je poskytován jen klientům, kteří při návštěvě lékaře a předání informací u lékaře doprovod potřebují, tj. nejsou schopni tuto situaci zvládnout sami.

V případě známek zhoršení zdravotního stavu klienta pracovníci informují sloužícího zdravotníka, který dle svého vyhodnocení kontaktuje ošetřujícího lékaře, popř. přivolá rychlou zdravotnickou pomoc.
Je-li klient hospitalizován ve zdravotnickém zařízení, zdravotník o tomto informuje zástupce nebo rodinného příslušníka klienta.

5. Nouzové a havarijní situace

Nouzové či havarijní situace jsou mimořádnými událostmi, které nastávají náhle, nepředvídatelně a zásadně vybočují z běžného provozu a činnosti domova (jedná se například o závadu na vnitřních instalacích, požár, úraz, verbální či fyzické napadení aj.). Takové situace musí být okamžitě řešeny. Všichni jsou povinni jednat a chovat se tak, aby nezapříčinili vznik mimořádné události. Každá mimořádná situace, a to i s menší závažností, je zaznamenána do formuláře o nouzové a havarijní situaci.
Klienti nesmí nijak zasahovat do elektrických rozvodů, strojů a přístrojů z důvodu vysokého nebezpečí úrazu.

- **odpovědnost za škody**

Organizace odpovídá klientům za škody na zdraví a majetku způsobené při poskytování sociálních služeb v rozsahu povinně uzavřené pojistné smlouvy. Klient odpovídá za škodu, kterou způsobil na majetku organizace, na majetku nebo zdraví ostatních klientů, zaměstnanců a dalších osob přicházejících do domova. Způsobí-li škodu více klientů, odpovídají za ni poměrně podle své účasti. O míře zavinění a eventuální náhradě škody ze strany klienta rozhodne komise sestavená ředitelkou organizace.