

Vnitřní pravidla Charitního domu Vlčnov

Charitní dům Vlčnov je registrovaná sociální služba Domov pro seniory poskytovaná dle § 49 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Posláním Charitního domu Vlčnov je individuálně zajistit podporu, pomoc a péči osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, tělesného, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby.

Naší snahou je, aby klienti prožili svůj život v klidném, příjemném prostředí, a to způsobem, který bude co nejvíce odpovídat jejich potřebám a přáním. Charitní dům Vlčnov je domov pro seniory, poskytující pobytovou službu v nepřetržitém provozu.

Cílovou skupinou jsou senioři od 65 let s těžkou či úplnou závislostí na pomoci druhé osoby, bez které nejsou schopni vést samostatný život ve svém domácím prostředí a terénní služby jsou pro ně již nedostačující.

Základní zásady poskytování služby:

Lidská důstojnost

- Respektujeme soukromí a intimitu člověka. V případě, že klient už není sám schopen svou situaci posoudit, dbají na zachování jeho důstojnosti všichni pracovníci (např. výměna inko pomůcek, koupání, podávání jídla).
- Respektujeme osobnost a jedinečnost každého klienta. Prokazujeme si vzájemnou úctu, nepodceňujeme druhého člověka, ani se nad ním nepovyšujeme. Při práci dbáme na rovnocenné partnerství a individuální přístup.
- Řídíme se zásadami slušného chování – klientům zásadně vykáme. O klientech a jejich rodinných příslušnících se vyjadřujeme s úctou a respektem. Stejný přístup očekáváme od klientů a jejich rodinných příslušníků.
- Svým jednáním se snažíme předcházet stigmatizaci, která by mohla vznikat v důsledku využívání služby.

Podpora soběstačnosti

- Při poskytování služby podporujeme soběstačnost klientů, v těch oblastech, které sami zvládají.
- Za klienty neděláme nic, co zvládnou sami, vždy je motivujeme k samostatnosti a vysvětlíme jim, proč to děláme.
- Dopřejeme jim dostatek času k tomu, aby to zvládli sami, nikam je nehoníme a nevyvíjíme na ně tlak.

Bezpečí

- Nové klienty vybíráme s ohledem na stávající obyvatele domova a s ohledem na personální obsazení.

- Dbáme na bezkonfliktní soužití všech obyvatel, aby dožili svůj život bez obav.
- Během poskytování služby se snažíme vytvářet vztah s klienty založený na důvěře. Svým přístupem dáváme klientům najevo, že se nemusí bát říct si o pomoc v oblasti, kterou nevládají.
- Bezpečí nabízíme také bezbariérovým prostředím – výtah, postranice, madla, dostatek potřebných kompenzačních pomůcek – chodítka, invalidní vozíky. Pokoje jsou vybaveny a uspořádány nábytkem tak, aby poskytovali dostatek prostoru pro vykonávání péče a umožňovali klientovi bezpečný pohyb.
- Dům i pokoje, jsou vybaveny zámky, pokoje si klienti mohou kdykoliv zamknout.
- Dbáme na dostatek ochranných pomůcek pro pracovníky – rukavice, obuv, oděv, ... Slouží jako prevence nebo ochrana před šířením infekce.
- Naše služby jsou poskytovány 24 hodin. Denně je zde zdravotnický personál, lékařka dochází podle potřeby a jeho časových možností.
- Dbáme na dostatek všech zaměstnanců, aby mohla služba probíhat nepřetržitě. Práci zde vykonává kvalifikovaný personál, který je pravidelně doškolován.

Respekt a svoboda

- Respektujeme vlastní rozhodnutí každého člověka dožít svůj život, kde chce, v úzké spolupráci s rodinou.
- Klienti mají možnost volby – volba aktivity, jídla, možnost péče a další aspekty každodenního života. Personál respektuje jejich rozhodnutí.
- Ke klientům přistupujeme individuálně a péči přizpůsobujeme dle jejich potřeb a přání tak, aby byl zajištěn plynulý provoz služby.
- Každý klient má v rámci poskytování služby volný pohyb po zařízení (společné prostory) i mimo něj, sám nebo s doprovodem, dle svých schopností – klienti a personál nenarušují osobní prostor ostatních. Při vstupu do pokoje klienta se vždy nejprve zaklepe a poté vstoupí.
- Klienty motivujeme a podporujeme v aktivním zapojení se do společnosti prostřednictvím pořádaných akcí. Respektujeme i jeho nezájem zúčastnit se nabízených aktivit. Respektujeme způsob trávení volného času klientů.

V rámci sociální služby zajišťujeme následující činnosti dle potřeby jednotlivých klientů:

Poskytnutí ubytování – ubytovací kapacita je 15 lůžek. Klienti jsou ubytováni buď v jednolůžkových pokojích s vlastním sociálním zařízením, nebo v jednolůžkových pokojích se společným sociálním zařízením. Pokoje si klienti mohou dovybavit po domluvě drobným nábytkem. V případě pobytu mimo Domov se náklady na ubytování nevracejí.

Poskytnutí stravy – klientům jsou podávány 3 hlavní jídla denně (snídaně, oběd, večeře). Obědy jsou dováženy z Kuchyně Charity Uh. Brod. Během dne je dále k dispozici pečivo a čaj. Strava je podávána v jídelně, nebo na přání klientů na pokoji. Nezkonzumované zbytky obědů klientů domova pro seniory nelze skladovat v centrálním chladicím zařízení. Zbytky pokrmů si mohou klienti uchovávat pouze ve svých vlastních lednicích, umístěných na pokojích.

Pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu – dle individuálních potřeb klienta pomáhá personál při zvládání běžných úkonů (oblékání a svlékání, vstávání či přesun z lůžka, přesunu na vozík, polohování, podávání jídla a pití, podávání léků, pomoc při chůzi apod.)

Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu – personál zajišťuje osobám, které vzhledem ke svému zdravotnímu stavu potřebují pomoc při osobní hygieně, pomoc při umývání, použití WC apod. U klientů soběstačnějších zajišťují dle potřeby dopomoc či dohled.

Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím – klienty mohou jejich rodiny, blízcí a přátelé navštěvovat dle Práv a povinností popsanych níže, mají možnost se účastnit společenských akcí pořádaných v našem zařízení. Dále mají klienti možnost účastnit se různých společenských akcí pořádaných v rámci Charity, farnosti, obce apod. Na požádání objednáme, případně doprovodíme klienta ke kadeřnici, na pedikúru...

Sociálně terapeutické činnosti, aktivizační činnosti – personál provádí s klienty individuální i skupinové aktivity zaměřené na rozvoj motorických schopností, procvičování paměti, prvky bazální stimulace. Nabízíme účast na bohoslužbách a svátostech. Činnosti vybíráme individuálně na základě schopnosti a zájmu klientů.

Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí – personál a sociální pracovníci pomáhají v případě potřeby při vyřizování běžných záležitostí (např. na úřadech, poště...)

Stížnost

Můžete si stěžovat osobě, které důvěřujete – vedoucí služby, klíčovému pracovníkovi, sociální pracovníci, panu řediteli (při pravidelných návštěvách v Domu). Stěžovat si můžete Vy nebo si zvolit tlumočníka z řad svých blízkých nebo zaměstnance Charitního domu Vlčnov nebo v budově sídla Charity Uherský Brod.

Stížnost může být formou:

PÍSEMNOU – dopisem do schránky pro Přání a stížnosti nebo do Knihy přání a stížností umístěných u hlavního vchodu do CHD, emailem.

ÚSTNÍ – telefonicky, osobně.

Stížnost může být podepsaná, či anonymní. Řeší ji ti, kterým jsou adresovány např. vedoucí služby, sociální pracovníci, pan ředitel.

Stížnosti budou řešeny a odpověď se dozvíte písemnou či osobní odpovědí, u stížností anonymních bude odpověď zprostředkována každému z klientů. Dle závažnosti bezodkladně nebo nejpozději do 30 dnů.

Pokud nejste s vyřízením stížnosti spokojeni, můžete se odvolat na následující místa.

Řediteli Charity Uh. Brod
Řediteli arcidiecézní charity
Biskupovi

Krajskému úřadu Zlín
Ombudsmance

Pravidla úhrad za služby a Ceník za služby jsou klientům předána při podpisu Smlouvy dle aktuálních pravidel. Se změnami je klient seznámen dle pravidel uvedených ve Smlouvě.

Pravidla:

1. Ubytování/ pobyt

- 1.1. Klienti Charitního domu Vlčnov (dále jen „CHD“) jsou povinni chovat se k sobě ohleduplně a dodržovat pravidla slušného občanského soužití.
- 1.2. **Doba nočního klidu je určena od 22:00 hod. do 6:00 hod.** V případě sledování televize, poslouchání rádia je zapotřebí ztlumit přijímač nebo použít sluchátka, tak aby nebyli rušeni ostatní klienti.
- 1.3. Na pokojích smí být uloženy jen trvanlivé potraviny. Potraviny určené k rychlé spotřebě musí být uloženy v lednici. Staré, zkažené či jinak znehodnocené potraviny, může personál s vědomím klienta vyhodit.
- 1.4. V prostorách pokoje se mohou připravovat teplé pokrmy pouze s použitím vlastní rychlovarné konvice a mikrovlnné trouby. Klient je povinen dbát při manipulaci s těmito spotřebiči zásad požární bezpečnosti. Při odchodu mimo pokoj je povinen všechny spotřebiče vypnout. Rychlovarné konvice je z důvodu rizika vzniku požáru nutné před odchodem vypojit z elektrické sítě, či ponechat mimo odnímatelný podstavec konvice. Při déle trvající nepřítomnosti je klient povinen přírodní šňůry spotřebičů vytáhnout ze zásuvek, při akutní hospitalizaci toto provedou pracovníci CHD.
- 1.5. Klienti mohou mimo svůj pokoj využívat běžným způsobem další prostory domova jako jídelnu, kapli, zahradu, prostory chodeb apod. s výjimkou kuchyně CHD a zázemí personálu.
- 1.6. Na pokojích je zákaz manipulace s otevřeným ohněm a hořlavými látkami. Rovněž je zakázán neodborný zásah do elektrických spotřebičů a jiného vybavení pokoje a uchovávání látek umožňujících rychlé hoření.
- 1.7. Na pokojích, včetně vybavení pokoje (skříně, stoly, šuplíky), je možné uchovávat věci sloužící výhradně klientovi. Je povinností klienta udržovat na pokoji pořádek a volný prostor pro přímou péči personálu (provádění hygieny, stravování aj.)

2. Návštěvy

- 2.1. Obvyklé časy návratu klientů z návštěv od rodin apod. jsou nejpozději do 17:00 hod., v jiném případě je potřeba předchozí domluvy s personálem.
- 2.2. Návštěvy v CHD jsou umožněny od 8:00 do 18:00 hodin. Mimo návštěvní hodiny jsou umožněny ve výjimečných případech a po předchozí domluvě s vedoucí CHD nebo jejím zástupcem. V 18:00 hod. personál budovu uzamyká a nesmí vpustit do domu žádnou osobu, vyjma zaměstnavatele, zaměstnanců a posádek složek záchranného systému (Policie, Hasičský záchranný sbor, Zdravotnická záchranná služba).

- 2.3. Návštěva je povinná po vstupu do budovy vždy použít ochranné návleky na obuv.
- 2.4. Klient i návštěva dbají o to, aby jejich zaviněním nevznikla škoda na vybavení CHD nebo na majetku ostatních klientů. Případné, takto vzniklé škody, by byli povinni v plné výši uhradit.
- 2.5. Návštěvám není dovoleno užívání zařízení v tomto CHD (sprch aj.) vyjma toalet. V případě společných sociálních zařízení klientů, požádá návštěva personál o umožnění přístupu.
- 2.6. Návštěvy zde **nemohou nocovat**.
- 2.7. Návštěvy jsou povinny **respektovat soukromí** ostatních klientů, nenarušovat osobní prostor dalších ubytovaných a dbát pokynů personálu.
- 2.8. Z návštěvy mohou být personálem **vykázány** osoby hrubé, podnapilé, agresivní či úmyslně narušující soukromí ostatních klientů.
- 2.9. V případě agresivního a nepřiměřeného chování bude přivolána Policie ČR a osoba bude vykázána z budovy CHD. V tomto případě budou další návštěvy této osoby v CHD zakázány nebo omezeny časově a budou umožněny jen mimo vnitřní prostory budovy.

3. Bezpečnost

- 3.1. Všechny elektrické spotřebiče musí odpovídat příslušným bezpečnostním normám, CHD zajišťuje jejich pravidelné kontroly, které si klient sám hradí. Záruku pro používání vydává revizní pracovník označením spotřebiče. Veškeré závady a nedostatky, které by mohly ohrozit bezpečnost nebo zdraví, musí klient neprodleně nahlásit službě.
- 3.2. Klienti jsou povinni umožnit pracovníkům CHD vstup do pokoje v případě nouzové nebo havarijní situace. Havarijní situací je myšlena – náhlá událost, u které hrozí újma na lidském zdraví, životě, majetku. K předcházení těchto situací je důležité dodržovat ze strany pracovníků i klientů pravidla protipožární ochrany a bezpečnost ochrany zdraví. Např. může jít o požár, havárii vody, úraz pracovníka apod.
- 3.3. V případě nouzových a havarijních situací, klient dle situace využije útěku, volá „Pomoc!“, využije signalizace nainstalované na pokojích nebo zatuká na trubky radiátorů. Popř. využije telefonní linku č. 112.
- 3.4. Klienti nesmí chovat na pokojích zvířata, pokud již není schopen se o ně sám starat.
- 3.5. Klient není oprávněn provádět jakékoliv zásahy do vybavení společných prostor (regulace topení, nastavení televize apod.)
- 3.6. Odchází-li klient mimo budovu CHD, doporučuje se v rámci bezpečnosti, svůj odchod a příchod nahlásit službě.
- 3.7. V případě podezření na nedodržení hygienických pravidel, hrozícího vzniku zdravotních a hygienických rizik pro klienty či personál (např. zápach za skříně, poletující hmyz zevnitř nábytku apod., tlející potraviny), je nutností, aby klienti umožnili personálu vstup do pokoje, kontrolu vybavení a likvidaci těchto rizik.

Nouzové a havarijní situace = mimořádné události

Vznikají náhle, nepředvídatelně, zásadně vybočují z běžné provozu.

1. Zachovejte klid.
2. Nezůstávejte v místě bezprostředního nebezpečí.

3. Nesnažte se sami situaci vyřešit.
4. Ihned tuto událost nahlase personálu.
5. Vyčkejte dalších pokynů personálu.

V případě ohrožení života či zdraví volejte:

150 – Hasičský záchranný sbor ČR

155 – Zdravotnická záchranná služba

158 – Policie ČR

112 – Jednotné evropské číslo tísňového volání

4. Úhrady

- 4.1. Klient si ze svých finančních prostředků zajišťuje ošacení, obuv, hygienické potřeby, ložní prádlo, toaletní potřeby, léky apod.

5. Porušení pravidel

- 5.1. V případě, že dochází u klienta nebo návštěv k pravidelnému porušování povinností vyplývajících z Vnitřních pravidel učiní vedoucí tyto kroky:

- Slovní upozornění klienta/návštěvy
- Písemné upozornění klienta/návštěvy
- Návrh na ukončení smlouvy klienta

- 5.2. V případě hrubého porušení práv a povinností, může vedoucí CHD klientovi vypovědět smlouvu již jeden den od doručení výpovědi. Jedná se zpravidla o prodlení zaplacení úhrad delší než 30 dnů (vedoucí služby může zvážit okolnosti nemožnosti zaplacení a umožnit jiné podmínky k doplacení), zamlčení skutečného příjmu nebo změny výše příjmu pro uplatnění zákonné slevy na 15% zůstatek příjmu, v případě opakovaného narušování soužití nebo v případě mimořádně hrubého narušení soužití (vyhrožování, vydírání, ublížení na zdraví, fyzické napadení/pokus o ně, slovní agresivita, krádež apod.)

Platnost Vnitřních pravidel CHD je od 1.3.2024

Štěpán Čech
vedoucí služby