

Denní stacionář seniorů U Antonína, Markova 6 Liberec 14

Ruprechtický farní spolek,

IČO: 27916781

Domácí řád

Denní stacionář pro seniory U Antonína a všichni jeho pracovníci usilují o to, aby služby a péče, které poskytují, byly kvalitní a odpovídaly potřebám i představám uživatelů.

Tento Domácí řád slouží k vytyčení podmínek poskytování služby v denním stacionáři a udává pravidla pro klidné soužití všech uživatelů.

Cílová skupina

Senioři a osoby s jiným zdravotním postižením, kteří mají sníženou soběstačnost z důvodu věku nebo zdravotního stavu a o které je jinak pečováno v jejich přirozeném sociálním prostředí.

- Senioři, kteří potřebují určitou pomoc nebo podporu v běžných životních podmínkách v denní době.
- Senioři se syndromy demence, poruchou paměti a sníženou orientací.
- Senioři, o které se po přechodnou dobu nemohou starat jejich pečovatelé. Rodina nebo pečovatelé, kterým poskytneme jistotu zajištění péče o seniora po dobu jejich nepřítomnosti.
- Služba je poskytována osobám od 50 let věku.

Termíny používané v textu

Poskytovatel – Ruprechtický farní spolek - denní stacionář U Antonína

Uživatel – ten, kdo služby využívá; uživatel jedná s poskytovatelem sám, osobně, nebo v zastoupení objednavatele

Objednavatel – ten, kdo pečuje o uživatele v domácnosti, objednává pro uživatele služby

Práva a povinnosti

Základními dokumenty týkající se práv jsou Listiny základních práv a svobod, Evropská charta pacientů postižených demencí a těch, kteří o ně pečují, Charta práv a svobod starších občanů, kteří potřebují péči a pomoc druhé osoby, Evropská charta pacientů seniorů

Objednavatel a uživatel

- zajistí vhodné podmínky uživateli pro poskytnutí péče v denním stacionáři, je povinen informovat pracovníky denního stacionáře o všech důležitých okolnostech, změnách zdravotního stavu, bezpečnostních rizicích a všech dalších aspektech, které mohou poskytování služeb ovlivnit
- seznámit se s *Domácím řádem* a v případě nejasností ho konzultovat se zaměstnanci
- zajistit uživateli náhradní oblečení a dále veškeré potřebné individuální pomůcky, zejména ty, které jsou hrazeny ze zdravotního pojištění (pomůcky pro inkontinenci) a léky, které uživatel užívá
- zajistit péči o uživatele v době jeho nemoci

- platit za poskytované služby
- v prvních dnech pobytu uživatele být v pravidelném kontaktu s pracovníky, aby mohli konzultovat případné nejasnosti

Objednavatel a uživatel mají právo

- mít stížnosti, připomínky a podněty k poskytovaným službám
- žádat pracovníky o vyjádření o způsobu a postupu péče o uživatele
- ukončit službu po vzájemné dohodě s uživatelem

Uživatel je povinen

- seznámit se s *Domácím řádem* a v případě nejasností ho konzultovat se zaměstnanci
- dodržovat Domácí řád a tak nenarušovat klidné soužití uživatelů denního stacionáře

Uživatel má právo

- využívat všech nabízených standardních i nadstandardních služeb
- ukončit službu
- mít stížnosti, připomínky a podněty k poskytovaným službám

Poskytovatel má povinnost

- zachovávat zásadu mlčenlivosti o všech zjištěných skutečnostech, které se týkají uživatele i objednavatele
- dodržovat ujednání o rozsahu poskytovaných služeb
- informovat objednavatele o změně zdravotního stavu uživatele nebo jeho stanoviska k poskytování služeb
- pracovníci jsou povinni při přijímání uživatele sledovat, zda na něj není činěn jakýkoliv nátlak ze strany doprovázejících rodinných příslušníků, zda uživatel vstupuje skutečně dobrovolně a projevuje to svým chováním
- pracovníci jsou povinni informovat soud v případech, kdy uživatel vykazuje při přijetí nebo kdykoliv během pobytu v denním stacionáři objektivní známky špatného zacházení

Poskytovatel má právo

- ukončit službu v případech daných Domácím řádem
- konzultovat práci s uživatelem při supervizích (porady odborníků a kolegů)

Příjem do stacionáře

- a) Každý žadatel musí řádně vyplnit Dotazník denního stacionáře.
- b) Do stacionáře jsou uživatelé přijati na základě rozhodnutí vedoucí péče.
- c) Před nástupem je nutné, aby uživatel s objednavatelem zcela nezávisle po dohodě s personálem navštívil denní stacionář a seznámil se s jeho provozem.
- d) Pokud je zřejmé, že pečující rodina nečiní na uživatele denního stacionáře nátlak, ale ten se brání pouze proto, že se bojí neznámého, je vhodné, aby uživatel v prvních dnech netrval v stacionáři celý den, ale aby se délka pobytu prodlužovala postupně (jako „zvykání“ dětí ve školce) případně, aby ho doprovázel rodinný příslušník, pečující.
- e) První dny pobytu ve stacionáři by měl uživatel svůj pobyt postupně prodlužovat. Není vhodné, aby hned první den pobýval ve stacionáři celý den. Důvodem je psychická pohoda nového uživatele, který si na novou situaci zvyká, ale i ostatních uživatelů (nový uživatel je vnímám jako mimořádná situace přinášející sebou různé stresové faktory – personál se novému uživateli více věnuje.
- f) Znaky chování, které poukazují na to, že uživatel se zavedením služby souhlasí:
 - ✓ uživatel s personálem komunikuje pozitivně, těší se na něj, nebrání se kontaktu s personálem

- ✓ přes případný slovní odpor se účastní aktivit, neprojevuje u nich známky neklidu, stresu, není plačtivý, agresivní tzn., i když se slovně brání, jeho činy se dají považovat za souhlas
- ✓ služba zásadním způsobem nemění zvyklosti a návyky uživatele
- g) Nejpozději v den nástupu musí uživatel podepsat Smlouvu o poskytování služeb DS U Antonína
- h) Do stacionáře by měl uživatel mít přezůvky, pohodlné oblečení, brýle, na každý den léky, které užívá, inkontinenční pomůcky apod.
- ch) Každý uživatel by měl mít osobní oblečení, boty, hole, bačkory apod. podepsané

Náplň činnosti denního stacionáře

- Denní stacionář poskytuje podle zákona 108/2006 Sb. O sociálních službách standardně tyto služby:
 - ✓ pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu - *pomoc s oblékáním, pomoc v orientaci, pomoc při jídle*
 - ✓ pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
 - ✓ výchovné a vzdělávací a aktivizační činnosti - *skupinové cvičení, trénink paměti, výtvarné činnosti*
 - ✓ zprostředkování kontaktu se společenským prostředím – *kontakt s vrstevníky*
 - ✓ sociálně terapeutické činnosti - *ergoterapie, muzikoterapie, reminiscenční terapie, taneční terapie,*
 - ✓ pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí
- Další nadstandardní (fakultativní) služby jsou
 - ✓ pedikúra – platba přímo pedikérce
 - ✓ doprovod ke kadeřníkovi
 - ✓ popř. vstupné do různých objektů při výletech pořádaných poskytovatelem
- Bližší ujednání o náplni denního stacionáře pro uživatele je předmětem individuálních plánů uživatele, které sepisují pracovníci stacionáře s uživatelem nebo s uživatelem a objednavatelem tak, aby uživatel a objednavatel mohli využít služeb co nejefektivněji ke splnění svých cílů. Cíle jsou zaznamenávány do Smlouvy o poskytování služeb.
- Stacionář není vhodný pro uživatele, které každodenní dojíždění nadměrně fyzicky vyčerpává.

Stravování

- Je zajištěn oběd podle výběru z aktuálního jídelníčku z několika možností. Během pobytu je dbáno na pitný režim. Jídla se podávají v prostorách denního stacionáře. Oběd můžeme přizpůsobit uživateli (pomoc s výběrem oběda, nakrájet, asistovat při jídle apod.)
- Veškeré důsledky vlastního rozhodnutí ve věci dietní stravy nese uživatel sám za sebe.

Prostory pro uživatele

- Uživatelé obývají přízemí budovy stacionáře, společenský sál, dvě ložnice. K hygienickému zázemí patří 3 WC pro klienty – 1 bezbariérové a koupelna s vanou a sprchou.
- Místnosti jsou vybaveny na náklady Ruprechtického farního spolku - sedacími soupravami, polohovacími křesly, židlemi, jedna místnost má zabudovanou kuchyňskou linku se sporákem (pro vaření či pečení v rámci aktivizačních programů)
- Do stacionáře si uživatelé mohou přinést vlastní polštářek, deku, hrneček apod.

- Z prostor je volný přístup na terasu a oplocenou zahradu.

Zdravotní péče

- Stacionář není zdravotnickým zařízením. Uživatelé stacionáře zůstávají nadále v péči svých lékařů (praktických i odborných), kteří předepisuje léky popř. inkontinenční pomůcky a kontrolují jeho stav
- Při akutním zhoršení zdravotního stavu uživatele je volána záchranná služba liberecké nemocnice.
- V případě nemoci uživatele si objednavatel nebo uživatel sám zajišťuje ošetření a péči popř. ve spolupráci s rodinou.
- Uživatelé si léky, které pravidelně užívají, donášejí v dávkovačích ze svého domova. Personál léky nepřipravuje, neshromažďuje, nepodává, pouze uživatelům připomíná jejich užívání.
- V případě infekční nemoci (průjem, chřipka) uživatele, nemůže uživatel do stacionáře docházet, ošetření a péči musí zajistit pečující. Pracovníci si vyhrazují právo žádat okamžité vyzvednutí uživatele pečujícím, pokud vyžaduje známky takového onemocnění. Při opakovaném nedodržení této zásady může Denní stacionář dát uživateli výpověď pro hrubé porušení soužití šířením nakažlivé choroby.

Adaptační doba

- Adaptační doba je v denním stacionáři stanovena na 2 kalendářní týdny (pokud uživatel nechodí každý den, přiměřeně dlouhou dobu cca 1 měsíc). Pokud se během této doby prokáže, že uživatel narušuje chod stacionáře tím, že je agresivní, nepřizpůsobil se dennímu režimu nebo že vyjadřuje nesouhlas s poskytováním služby, který se projevuje agresivitou, apatií apod., může poskytovatel ukončit službu okamžitě.
- Dále může poskytovatel ukončit službu, pokud uživatel hrubě porušuje soužití (viz níže)

Dokumentace uživatelů

- Každému uživateli je vedena osobní dokumentace s osobními údaji, které organizaci předal uživatel a objednavatel na předepsaných formulářích a souhlas shromáždění těchto dokumentů stvrdil svým podpisem. Výjimku tvoří aktualizace kontaktních adres, které jsou v písemné formě zaznamenávány do osobní dokumentace uživatelů. Dokumentace je uživateli k nahlédnutí.
- Pracovníci jsou povinni zachovávat mlčenlivost k veškerým údajům týkajících se uživatelů. (nevztahuje se na týmové porady a supervize pracovního týmu denního stacionáře)
- S každým uživatelem je společně vytvořen individuální plán (cíl hledáme postupně společně s uživatelem – první tři měsíce je adaptační doba a poté hledáme cíl a plánujeme). Vyhodnocení a posouzení 1 x za půl roku.

Platba za služby

- Úhrada za služby je splatná do 14 dnů po vystavení vyúčtování-faktury za předešlý měsíc nebo podle dohody s vedoucí stacionáře. Poskytovatel upřednostňuje platbu na účet
- Platba za základní služby se řídí aktuálním Ceníkem.

Pobyt mimo denní stacionář

- Odhlašování uživatele z pobytu je nutné učinit telefonicky nejpozději do 8.00 hodin téhož dne.
- Pracovníci denního stacionáře upřednostňují pravidelné docházení uživatelů do stacionáře (pravidelně každý den, pravidelně určité dny v týdnu)
- Pokud se jedná o jednorázové mimořádné pobyty z důvodů poskytnutí péče v době, kdy si pečující musí vyřídit nezbytně nutné záležitosti (lékař, úřední jednání apod.), musí být toto předmětem Smlouvy. Nahlášení tohoto mimořádného pobytu je nutné provést minimálně 1 den předem.
- Pokud uživatelé bezdůvodně stacionář nenavštěvují (vážným a omluvitelným důvodem je nemoc, pobyt v nemocnici, lázních, plánovaná dovolená s rodinou např. v době prázdnin) a blokují místo ve stacionáři jinému žadateli, pracovníci stacionáře ho vyzvou, aby odůvodnil svou nepřítomnost, případně se s ním domluví na přerušování služby nebo její ukončení.

Právo na stížnost, připomínku a podnět

- ✓ **Každý uživatel i objednavatel služby má právo podávat stížnosti, připomínky a podněty** Stížnosti, připomínky a podněty jsou chápány jako nástroj zvyšování kvality poskytovaných služeb v organizaci, proto budeme rádi, když nám své připomínky, náměty či stížnosti budete sdělovat. Organizace se zavazuje, že stížnosti a připomínky nebudou na újmu tomu, kdo je podal, ani proti tomu, v jehož zájmu byly podány. Vůči stěžovatelům nebudou činěny sankce ani žádná restriktivní opatření za to, že podali stížnost.
- ✓ Stížnosti, připomínky a podněty může podávat kdokoliv ústně či písemně, mohou být podány poštou, do schránky podnětů u vchodu do zařízení, mailem, telefonicky, mohou být anonymní. Všechny mají stejnou váhu. Pracovníci jsou povinni zachovat mlčenlivost o totožnosti. Uživatel má právo si pro vyřizování stížností přizvat nezávislého zástupce či blízkou osobu či tlumočníka.
- ✓ **Způsob vyřizování** - Veškeré náměty, připomínky, a veškeré stížnosti eviduje vedoucí péče a jsou nejbližším termínu projednány na poradě týmu (každý den) či provozní poradě (jednou týdně). S vyřízením a postupem stížnosti bude stěžovatel písemně nebo při osobním jednání seznámen a to ve lhůtě nejvýše 28 dní ode dne podání. Způsob vyřízení stížností je písemně evidován. Pokud jde o stížnost anonymní, je organizace povinna písemnou formou informovat všechny uživatele na příslušném pracovišti s vyřízením stížnosti (nástěnka)
- ✓ **Odvolání** - V případě, že nebude připomínka nebo stížnost vyřízena uspokojivým způsobem, je možné se proti vyřízení odvolat na Krajský úřad Libereckého kraje, sociální odbor nebo u nezávislých orgánů
občanské poradny
veřejný ochránce práv (Údolní 39, 602 00 Brno),
Český helsinský výbor (Jelení 5, 118 00 Praha1) apod.
 K výše zmíněným institucím může každý stěžovatel přímo adresovat své stížnosti a připomínky na Ruprechtický farní spolek.

Omezovací prostředky

- Denní stacionář nepoužívá vůči uživatelům omezovacích prostředků. Pokud se vyskytnou situace, že uživatel svým chováním ohrožuje sebe nebo své okolí, je tato situace neprodleně konzultována s vedoucí péče. Pokud vedoucí péče po poradě s ostatními pracovníky usoudí, že již byly vyčerpány veškeré možnosti (nefarmakologické terapeutické přístupy) a jediným řešením je určité mechanické

omezení uživatele, je toto omezení aplikováno, a to po nejkratší možnou dobu a za nepřetržitého dohledu pověřeného pracovníka a je volána zdravotní nebo jiná pomoc o celém postupu je informována rodina a veden záznam v dokumentaci.

- Denní stacionář není uzavřeným oddělením. Přestože se pracovníci velice snaží všemi možnými prostředky zabránit útekům některých uživatelů, vzhledem k charakteru zařízení to nelze zcela vyloučit.

Návštěvy

- Návštěvy uživatelů nejsou omezeny, vzhledem k charakteru služeb a komfortu ostatních uživatelů jsou doporučeny spíše na odpolední hodiny. Pokud je to však vzhledem ke stavu uživatele vhodné a potřebné, je možné se naprosto přizpůsobit jeho potřebám.

Vycházky

- **Denní stacionář** vytváří pro uživatele s poruchami v orientaci bezpečné prostředí tak, aby nebyli omezeni v pohybu a zároveň nedošlo újmy na zdraví a životě. Proto jsou vycházky možné pouze v doprovodu personálu vždy, kdy o to uživatel projeví zájem
- Personál je přitom povinen vnímat potřeby uživatelů a pacientů a reagovat na ně tak, aby uživatel omezení v pohybu bez doprovodu vnímal co nejméně. O všech možných rizikových situacích a jejich předcházení je veden záznam v individuálním plánu uživatele.

Ukončení služeb

- Služby denního stacionáře lze ukončit
 - ✓ dohodou mezi objednavatelem, uživatelem a poskytovatelem tak, aby uživateli byla i po skončení služeb zajištěna dostačující péče
 - ✓ úmrtím uživatele
 - ✓ Písemnou výpovědí, ze strany uživatele a objednavatele
- Denní stacionář si vyhrazuje právo písemné výpovědi pokud
 - ✓ objednavatel řádně a včas za službu neplatí
 - ✓ objednavatel nedodržuje své povinnosti
 - ✓ zdravotní stav uživatele se zhorší tak, že není schopen ani chůze na krátkou vzdálenost nebo se v průběhu služby stane uživatel verbálně nebo brachiálně agresivní
- Při nedodržení podmínek poskytování služby se nápravu snaží zajistit pracovníci stacionáře, pokud se situace nevyřeší, postupují záležitost vedoucí stacionáře a může dojít k výpovědi ze strany poskytovatele. Nedodržení podmínek ze strany poskytovatele má objednavatel a uživatel možnost řešit stížností podle pravidel daných v této smlouvě.
- Výpovědní doba ze strany uživatele je okamžitá s možností bez uvedení důvodu, ze strany objednavatele po vzájemné dohodě s uživatelem a ze strany poskytovatele 1 měsíc. V takovémto případě poskytovatel spolupracuje s objednavatelem na hledání jiné vhodné pomoci

Hrubé porušení soužití

- Jestliže uživatel hrubě narušuje soužití v denním stacionáři a pracovníkům se nepodařilo zjednat nápravu, ukončí po předchozím projednání s vedoucím stacionáře poskytování služby
- Za hrubé porušení společenství se považuje zejména:
 - ✓ odmítání lékařského ošetření (popř. domácího ošetřování – pobyt doma) v případě, že hrozí šíření nakažlivé nemoci
 - ✓ soustavné, opakované vyvolávání hádek, které se opakovaně nedaří řešit
 - ✓ agresivní chování

- ✓ nadměrné požívání alkoholu a omamných látek, především když má používání alkoholu a omamných látek za následek nevhodné a hrubé chování uživatele
- ✓ výrazné narušení chodu stacionáře z důvodu neklidu apod.

Úklid a sanitární dny

- Úklid prostor denního stacionáře zajišťuje poskytovatel. Úklid se provádí každý všední den v ranních a ve večerních hodinách tak, aby nebyl narušen chod denního stacionáře. Úklid zahrnuje vyčištění podlah ve všech místnostech (s důrazem na důkladné vyčištění a dezinfekci podlah všech WC), vyčištění a dezinfekce umyvadel a záchodových mís apod. Čištění ostatních povrchů zajišťují pracovníci denního stacionáře a je prováděno podle potřeby.
- Mimo to ještě pracovníci denního stacionáře provádějí dvakrát ročně generální úklid všech prostor a sjednaná firma provede umytí všech oken a lustrů v denním stacionáři a přilehlých místnostech. Tento generální úklid probíhá vždy o víkendech tak, aby nebyl narušen provoz denního stacionáře, a jeho datum je stanoven po domluvě s vedoucí péče
- Pokud by bylo nutno denní stacionář uzavřít z jiných provozních důvodů, je poskytovatel povinen tuto skutečnost oznámit objednavateli i uživateli nejméně 1 měsíc předem.

Nouzové a havarijní situace

- Havarijními a nouzovými situacemi se míní především požár, vytopení vodou nebo jiné situace, které mohou ohrozit uživatele služeb.
- Uživatelé jsou povinni se v takových případech řídit pokyny pracovníků stacionáře nebo jiné osoby velící záchranným akcím (hasič apod.)

Kouření

- V celém areálu denního stacionáře je přísný zákaz kouření z bezpečnostních důvodů!!!

Časový harmonogram dne (přibližně, přizpůsobený vždy potřebám uživatelů)

7:30 – 9:15	individuální příjezd do stacionáře, četba aktualit a tisku, novinky, zajímavosti, diskuze, vzpomínání, oslavy atd.
9:15 – 9:45	svačina
10:00 – 10:50	protahovací cvičení
11:00 – 11:45	trénink paměti
12:00	oběd
12:30 – 13:30	polední klid
14:30	svačina, káva
13:30 – 16:00	procházky, výtvarné činnosti, společenské hry, zpěv, četba, individuální odjezdy ze stacionáře

Vypracoval:

Pavel Eliáš, vedoucí DS U Antonína

1. 1. 2016