

Domácí řád

Článek I.

Úvodní ustanovení

- 1) Domov pro seniory SEN pro SEN s.r.o. (dále jen „Domov“) v souladu se zákonem č.108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění, vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádí některá ustanovení Zákona o sociálních službách v platném znění, Zřizovací listina Domova, platnými bezpečnostními, požárními a hygienickými předpisy a je v souladu se Smlouvou o poskytování sociálních služeb, kterou uzavírá Domov s klienty, vydává tento Domácí řád.
- 2) Domácí řád upravuje pravidla vzájemného soužití při poskytování a využívání sociální služby v Domově.
- 3) Pravidla vycházejí z principů zachování lidské důstojnosti, z respektu k jejich názorům a rozhodnutím, kladou důraz na dodržování lidských a občanských práv. Domácí řád je závazný pro všechny klienty, zaměstnance a návštěvníky Domova.

Článek II.

Poslání, zásady poskytování sociální služby a cílová skupina Domova

1) Poslání Domova

Posláním Domova pro seniory SEN pro SEN při celoročně poskytované pobytové službě je nabízet a zajistit takovou míru podpory seniorům v nepříznivé sociální a zdravotní situaci, kterou skutečně potřebují s ohledem na jejich individuální potřeby. Usilujeme o poskytování kvalitních služeb tak, abychom vytvořili podmínky pro klidný a důstojný život ve stáří a zajistili i důstojné doprovázení na sklonku života.

2) Cílová skupina „Domova pro seniory“ / Komu je sociální služba určena

- Domov poskytuje sociální služby seniorům se sníženou soběstačností z důvodu věku, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby
- Současně Domov poskytuje pomoc a podporu seniorům, kteří nejsou schopni, nebo již nemohou žít sami ve vlastním domácím prostředí, a to ani za pomoci svých blízkých, za pomoci terénních sociálních a zdravotních služeb
- Klíčovou cílovou skupinou jsou osoby starší 60 let, které jsou pro trvalé změny zdravotního stavu závislé na pomoci jiné fyzické osoby, přičemž do Domova nemohou být přijaty osoby, jejichž zdravotní stav vyžaduje poskytnutí péče ve zdravotnickém zařízení nebo osoby, které nejsou schopny pobytu v zařízení sociálních služeb z důvodu akutní infekční nemoci nebo osoby, jejichž chování by z důvodu duševní poruchy závažným způsobem narušovalo kolektivní soužití

1) Zásady poskytování sociální služby

1. Domov má zájem pomáhat a podporovat klienty a vycházet z jejich individuálních potřeb, kdy se jedná zejména o zajištění, udržení a zlepšení stávajících dovedností jako jsou hrubá a jemná motorika a další
2. Domov se pokouší eliminovat nežádoucí poruchy chování jako je deprese, neklid, bloudění a stavy úzkosti vč. vzniku rizika duševního onemocnění
3. Domov kladě důraz na poskytování sociální služby, která podporuje a pomáhá klientům Domova v přiměřené soběstačnosti a samostatnosti. Snahou je vytvářet a přibližovat službu a život v Domově co nejvíce životu v přirozeném prostředí
4. Domov má zájem o vytváření pozitivního vlivu na emoční stav klientů zvyšováním jejich sebevědomí, sebedůvěry a uplatnění v kolektivu, a to pravidelným režimem, tvorbou bezpečí a stability a kvalifikovanou verbální a neverbální komunikací s klienty
5. Domov se snaží v maximální možné míře respektovat a zachovávat důstojnost klientů a dodržovat jejich základní lidská práva s respektem k jejich individuálním potřebám
6. Domov má zájem poskytovat bezpečné a odborné služby, které respektují důstojnost klientů a jsou založeny na principech Etického kodexu
7. Domov zajišťuje služby kvalifikovaným personálem, který zná teoretické postupy i jejich praktické využití k tomu, jak předejít, zmírnit či odstranit nepříznivou sociální situaci, ve které se klient nachází nebo může nacházet
8. Personál Domova si průběžně doplňuje či rozšiřuje vzdělání a kvalifikaci a při komunikaci s klientem uplatňuje profesionální přístup, kdy zejména ovládá pravidla při řešení určitých nouzových situací a postupuje podle nich a volí takové prostředky k naplnění poskytované služby, aby klient získal pocit, že je v řešené situaci partnerem Domova a jeho pracovníků a může se na řešení také sám aktivně podílet

1) Sociální služba Domova nemůže být poskytována

- a) osobám, jež nespádají do cílové skupiny sociální služby „Domov pro seniory“
- b) osobám, jejichž zdravotní stav vyžaduje poskytnutí ústavní péče ve zdravotnickém zařízení
- c) osobám, které mají akutní infekční onemocnění
- d) osobám s demencí (vč. Alzheimerovy choroby), jejichž stav vyžaduje pobyt v Domově se zvláštním režimem
- e) osobám, jejichž chování by závažným způsobem narušovalo kolektivní soužití, či jsou sociálně nepřizpůsobiví
- f) osobám, které potřebují specializovanou psychiatrickou péči, mají psychiatrické onemocnění nebo trpí chronickým duševním onemocněním
- g) osobám s mentálním nebo kombinovaným postižením,
- h) osobám, jejichž smyslové postižení je ve formě úplné ztráty zraku nebo sluchu

Článek III.

Základní lidská práva a svobody klientů

12. Podporujeme zachování přirozených vztahů, ochrany lidských práv a občanských svobod. Základní lidská práva a svobody se zaručují všem lidem bez rozdílu. Klienti mají právo na:

- a) zachování lidské důstojnosti
- b) neporušení listovního tajemství
- c) soukromí
- d) na vzdělání
- e) ochranu před jakýmkoli formami zneužívání, nucenými pracemi, diskriminací
- f) svobodu pohybu
- g) svobodu myšlení
- h) náboženské vyznání
- i) ochranu osobních a citlivých údajů (podle zák. č. 101/2000 Sb.)
- j) podávání stížností nebo připomínek na poskytované služby
- k) aktivní spoluúčast při rozhodování o své osobě
- l) přijímání návštěvy

Zaměstnanci, který by se dopustil jakýchkoliv forem zneužívání klienta nebo jeho majetku, hrozí postih např. v oblasti:

- správně-právní – finanční sankce
- občansko-právní – možnost vymáhání satisfakce ze strany klienta
- pracovně-právní – zrušení pracovního poměru

Článek IV.

Základní povinnosti klientů

- 1) Klienti dodržují pravidla slušného chování k ostatním obyvatelům, k personálu a na veřejnosti
- 2) Klienti dodržují podle svých schopností a možností základní pravidla hygieny a bezpečnosti, nevstupují do provozních místností (kuchyně, sklady, garáže, kotelna, dílna)
- 3) Klienti se podřídí na hospodaření s vodou a energiemi Domova, udržují čistotu v budově i jejím okolí
- 4) Kouření je v Domově povoleno na terase před hlavním vchodem do Domova. **V jiných místnostech, na pokojích, chodbách a WC, je kouřit přísně zakázáno.**
- 5) S majetkem Domova zachází podle jeho určení bez úmyslného poškozování a ničení. Přemisťování nábytku je možné pouze s vědomím a svolením personálu Domova. Škodu způsobenou úmyslně, případně v podnapilém stavu, klient uhradí sám
- 6) Do cizího pokoje klienti mimo závažných důvodů nevstupují a ctí nedotknutelnost osobního vlastnictví a soukromí ostatních
- 7) Klienti umožní zaměstnancům Domova provedení úklidu v potřebném rozsahu jak na pokoji, tak ve skříni a nočním stolku. Skříň a noční stolek se uklízí vždy za přítomnosti klienta
- 8) Klientům se doporučuje respektovat pokyny zaměstnanců Domova a dodržovat opatření doporučená lékařem
- 9) Požívání alkoholu není výslovně zakázáno, pokud jde o osobní potřebu v míře společensky únosné a tolerovatelné. Tedy do míry, kdy není klient ohrožen úrazem a zdravotními komplikacemi v podnapilosti. Nedoporučuje se obstarávat, donášet a nabízet alkohol klientům užívajícím léky
- 10) Na pokojích není dovoleno chovat jakákoliv zvířata. Případně individuální požadavky klientů je možno řešit v rámci areálu Domova. Návštěvy nesmějí do objektu vést zvířata. Výjimka je možná pouze po projednání se sloužícím personálem

- 11) Každý klient poslechne pokynů personálu ve výjimečných krizových situacích, při kterých hrozí ohrožení života a zdraví

Článek V.

Základní práva a povinnosti zaměstnanců

- 1) Zaměstnanec má právo na:
 - zajištění bezpečnosti a ochrany zdraví při práci
 - informace o rizicích jeho práce
 - informace o opatřeních na ochranu před jejich působením
 - má právo odmítnout výkon práce, u které má odůvodněné obavy, že bezprostředně a závažným způsobem ohrožuje jeho život nebo zdraví, popř. život nebo zdraví jiných fyzických osob. Takové odmítnutí není možno posuzovat jako nesplnění povinnosti zaměstnance
 - má právo a povinnost podílet se na vytváření bezpečného a zdraví neohrožujícího pracovního prostředí, a to zejména uplatňováním stanovených a zaměstnavatelem přijatých opatření a svou účastí na řešení otázek bezpečnosti a ochrany zdraví při práci
- 1) Povinnosti zaměstnanců vyjadřuje „Etický kodex“ viz Směrnice č. 22.

Článek VI.

Přijetí do Domova a přidělení klíčového pracovníka

- 1) Přijetí do Domova se uskutečňuje na základě vzájemné dohody mezi žadatelem a Domovem, stvrzené podpisem smlouvy, která musí být podepsána nejpozději v den nástupu žadatele do Domova
- 2) Před přijetím do Domova se zájemce o službu seznámí s Domácím řádem Domova a individuálně vypracovanou Smlouvou o poskytování sociální služby, která specifikuje práva i povinnosti žadatele a poskytovatele (osobním kontaktem, návštěvou soc. pracovníce, e-mailem, doporučeným dopisem)
- 3) Žadatel musí mít možnost Smlouvu předem prostudovat a seznámit se s ní (e-mail, doporučeným dopisem, osobním kontaktem, návštěvou soc. pracovníce)
- 4) Proces uzavírání Smlouvy za Domov organizuje sociální pracovníce, Smlouvu podepisuje ředitel Domova nebo jeho zástupce
- 5) Smlouva se uzavírá podle § 88 odst. 1) Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění a Občanského zákoníku v platném znění, všechny povinnosti z ní vyplývající jsou pro obě zúčastněné strany právně vymahatelné, při uzavírání Smlouvy o poskytování sociální služby seznámí sociální pracovníce žadatele o službu s obsahem a účelem Smlouvy
- 6) Domov má stanovena vnitřní pravidla pro plánování a průběh služby. Plán služby zahrnuje detailní popis postupu zaměstnanců při poskytování péče, aby bylo zajištěno, že bude vyhověno všem aspektům poskytování zdravotní, osobní a sociální péče jednotlivým osobám, kterým jsou poskytovány pobytové služby
- 7) Klient po uzavření smlouvy dostává svého klíčového pracovníka, který je

odpovědný za naplňování potřeb, dohlíží na poskytování sjednané podpory a péče, odhaluje případné nedostatky a přichází s podněty. Klíčový pracovník odpovídá za proces individuálního plánování konkrétního klienta

8) Pro stanovení rozsahu služeb je důležité vycházet z toho, co je klient schopen zvládnout sám a s čím potřebuje pomoc. Klíčový pracovník se zaměřuje na přednosti, zájmy a talent člověka spíše než na jeho omezení. Naplánovaný cíl musí být především cílem klienta a vychází z jeho potřeb. Jsou vedeny písemné individuální záznamy o průběhu poskytování sociální služby, které jsou pravidelně hodnoceny a aktualizovány s ohledem na měnící se osobní cíle, potřeby, schopnosti a zdravotní stav

Uzavírání Smlouvy s omezenou způsobilostí žadatele k právním úkonům

V případě, že je žadatel zbaven způsobilosti k právním úkonům, podepisuje Smlouvu jeho opatrovník, který je povinen doložit pravomocné soudní rozhodnutí. Není-li žadatel sám schopen jednat a nemá-li zákonného zástupce, zastupuje ho při uzavírání Smlouvy obecní úřad s rozšířenou působností podle místa trvalého nebo hlášeného pobytu osoby viz § 91, odst. 6 zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění.

Klient

Povinnost budoucího klienta vyplývá z § 73 zákona č. 108/2006 Sb., vyhl. 505/2006Sb. a Domácího řádu Domova.

Článek VII.

Rozsah poskytovaných služeb

1) Domov poskytuje klientům, kteří mají s Domovem uzavřenou smlouvu (dále jen „klient“), úkony péče, které jsou definovány ve vyhlášce č.505/2006 Sb., v platném znění, v:§ 15 pro klienty sociální služby „Domov pro seniory“:

- a) základní sociální poradenství
- b) poskytování ubytování
- c) poskytování stravy
- d) pomoc při zvládnutí běžných úkonů o vlastní osobu
- e) pomoc při osobní hygieně nebo podmínek pro osobní hygienu
- f) sociálně terapeutické činnosti
- g) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- h) aktivizační činnosti
- i) pomoc při uplatnění práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

2) Výši úhrad za jednotlivé činnosti stanovuje platný Ceník poskytovaných služeb, (dále jen „ceník“).

Článek VIII.

Ubytování

1) Objekt Domova je částečně bezbariérový, má vlastní pozemek, který je uzpůsoben k odpočinku klientů. Celková kapacita Domova je uvedena v Registru sociálních služeb.

2) Pokoje v Domově jsou dvoulůžkové s vlastním hygienickým příslušenstvím (VWC,

sprchový kout, umyvadlo). K pokoji náleží standardní vybavení (stolek u lůžka, jídelní stůl a židle, šatní skříň, skříňka). Po dohodě se sociální pracovnící, vedoucí sestrou nebo s ředitelkou Domova si klient může vybavit pokoj také vlastním nábytkem a doplňky. Musí však respektovat názor druhého klienta v pokoji a také možnosti Domova s ohledem na vnitřní uspořádání pokojů, ostatních ubytovacích prostor a všeobecné podmínky bezpečnosti, ochrany zdraví, hygieny a protipožární ochrany

- 3) S klientem je proveden soupis všech jeho věcí, je seznámen se spolubydlicími, prostředím a ostatními společnými prostory k užívání
- 4) Věci přidělené klientům Domovem zůstávají majetkem Domova. Klient je povinen s nimi zacházet šetrně a při trvalém odchodu z Domova je vrátit ve stavu, který odpovídá přiměřenému opotřebení v závislosti na době jejich používání
- 5) Věci, které jsou v majetku Domova, nelze bez předchozího souhlasu vedení Domova přemísťovat do jiných prostor, skladovat na balkóně a využívat jiným způsobem, než k jakému jsou určeny, aby nedošlo k jejich poškození nebo ztrátě
- 6) Připevňovat jakékoliv předměty na zeď smí pouze údržbář Domova. Připevňovat předměty a zařízení na plášť budovy a balkóny je zakázáno; výjimku může povolit vedoucí technického úseku po schválení vedením Domova
- 7) Manželům a klientům, kteří o to požádají, je v rámci provozních možností Domova, umožněno společné bydlení
 - 8) Klient má právo požádat o přemístění na jiný pokoj, avšak nárok na přemístění nemá. Klient má v pokoji uzamykatelnou šatní skříň nebo noční stolek
- 9) Jestliže klient dočasně opustí zařízení, je žádoucí, aby své osobní věci uzamkl ve své osobní skříni. V nepřítomnosti klienta nesmí ani jeho nejbližší příbuzní bez vědomí pověřených pracovníků zařízení provádět jakoukoliv manipulaci s jeho osobními věcmi
- 10) Klient je oprávněn využívat způsobem obvyklým společné prostory v zařízení poskytovatele. Společnými prostory se pro účely této smlouvy rozumí: prostory, které nejsou určeny jiným klientům, zaměstnancům poskytovatele a prostory, kam není zakázán vstup
- 11) U majetku, který si klient sám zakoupí nebo přinese do Domova a u něhož obecně platné předpisy, vyhlášky nebo normy nařizují pravidelné revize, kontroly či prohlídky, si tyto pravidelné revize, kontroly či prohlídky zajistí klient na své náklady. Zprávu o této revizi, kontrole či prohlídce je klient povinen odevzdat vedení Domova. Klient má možnost objednat si uskutečnění pravidelných revizí, kontrol či prohlídek jako fakultativní činnost dle platného ceníku
- 12) Klient může v pokoji používat běžné elektrické spotřebiče (rádio, přehrávač CD/DVD, televizi, video, ledničku, počítač, lampičku) s platnými revizemi, prohlídkami a dodržováním návodu k použití výrobcem. Klient nesmí v Domově používat topná tělesa (elektrická, plynová aj.), ohříváče vody bez samo vypínací pojistky, žehličky, elektrické deky, mikrovlnné trouby, ponorné vařiče a klimatizační zařízení. Jiné než zde vyjmenované elektrické spotřebiče může klient používat jen se souhlasem vedení Domova a je zakázáno používat elektrospotřebiče, které nevyhovují ČSN
- 13) Při používání spotřebičů, které vytváří hluk, je klient povinen dbát, aby nerušil ani neomezoval ostatní klienty Domova. Používá-li klient na dvoulůžkovém pokoji

spotřebič se zvukem (televize, rádio, počítač, CD přehrávač, apod.), je povinen používat při poslechu tohoto spotřebiče sluchátka

- 14) Přihlášení a platbu koncesionářských poplatků za televizi nebo rádio, které jsou v majetku klienta, si klient zajišťuje sám. Není-li klient schopen sám si přihlášení koncesionářských poplatků zařídit, zajistí jeho přihlášení sociální pracovník. Případné sankce stanovené platnými předpisy za používání nepřihlášených přijímačů si klient hradí z vlastních prostředků
 - 15) Vlastní ledničku je klient povinen udržovat v hygienicky nezávadném stavu. Klient nesmí skladovat v pokoji, na balkoně nebo ve společných prostorách Domova žádné potraviny rychle podléhající zkáze.
 - 16) Každá osoba pohybující se v Domově je povinna dbát požárních předpisů a řídit se v této oblasti pokyny zaměstnanců Domova. Kouření a používání otevřeného ohně v budově Domova je zakázáno. Nesmí se používat zápalky, svíčky nebo svítidla s otevřeným ohněm a to ani při výpadku elektrického proudu. Jakákoliv manipulace s ohněm v budově Domova je porušením protipožárních předpisů.
 - 17) Klient nesmí v Domově schraňovat věci v nadměrném množství (prázdné lahve, sklenice, noviny, apod.) a přechovávat zde zbraně, hygienicky závadné předměty a potraviny, nebezpečné chemikálie, narkotika a jiné zdraví a životu škodlivé látky a předměty.
 - 18) Úklid Domova zajišťuje personál Domova minimálně v rozsahu:
 - a) 1 x denně úklid (vytření) pokojů, včetně sociálního zařízení a společných prostor
 - b) 1 x denně likvidace komunálního odpadu
 - c) 1 x týdně utření prachu v pokojích a ve společných prostorách
 - d) 1 x ročně mytí oken
- 1) Podle potřeby a v souladu s individuálním plánem péče provádí personál úklid Domova nad rámec předchozího odstavce tak, aby byly zajištěny odpovídající hygienické podmínky
 - 2) Klient dbá na úklid svých osobních věcí a svého pokoje v rámci svých schopností. Klient se v rámci individuálního plánování péče domluví se svým klíčovým zaměstnancem, jakým způsobem a v jakém rozsahu se bude na úklidu sám podílet
 - 3) Klient je povinen zajistit si úklid svých drobných osobních předmětů (sošky, hříčky, vázičky, apod.)
 - 4) Odpadky klient vyhazuje pouze do nádob k tomu určených. Vyhazování odpadků zbytků jídel z oken a balkonů, jakož i do umyvadel a klozetových pisoárů je zakázáno
 - 5) Klient je povinen šetřit náklady na energie - voda, topení, elektrická energie; případné zjištěné závady je klient povinen ohlásit službu konajícímu personálu
 - 6) Klient nesmí poskytnout jiné osobě ubytování ve svém pokoji
 - 7) Chování domácích zvířat v pokojích klientů je zakázáno. Výjimku z tohoto ustanovení může povolit ředitelka pouze na základě písemné dohody s klientem, kde budou stanoveny veškeré další podrobnosti a podmínky chovu.

Článek IX.

- Stravování

- 1) Stravování se poskytuje v souladu se zásadami správné výživy a s ohledem na zdravotní stav klientů
- 2) Změna doporučené diety na normální je možná, jestliže o ni klient požádá. V takovém případě je poučen o zdravotních rizicích. Má právo při zhoršení zdravotního stavu požádat o změnu diet na zdravotně doporučenou
- 3) Během dne se podává a konzumuje strava v jídelně, ve vyhrazených prostorách 1. a 2. patra nebo na pokoji klienta dle rozhodnutí zdravotní sestry. Skladbu jídelníčku pravidelně kontroluje stravovací komise tj. 1 x měsíčně za účasti klientů, sociálního pracovníka, vedoucí sestry a vedení Domova
- 4) Výdej stravy je určen časovým rozvrhem.
Časový rozvrh výdeje stravy:

Snídaně	8,00 - 9,00 hod.
Dopolední svačina	10,00 - 10,30 hod.
Oběd	12,00 - 13,00 hod.
Odpolední svačina	14,00 - 14,30 hod.
Večeře	17,00 - 18,00 hod.
- 5) Jídelní lístky sestavuje dodavatelem stravy pověřená dietní sestra na základě zásad racionální výživy, věku klientů, jejich zdravotního stavu a potřebám dietního stravování. Strava se poskytuje racionální D3, diabetická D9, žlučnicková D4 apod. Stravu je možno z důvodu zdravotního stavu pro klienta mixovat. Dietu klientovi doporučuje lékař, za nedodržení diety klientem nenese Domov žádnou odpovědnost
- 6) **Domov si vyhrazuje právo změny v jídelním lístku.** Stravování probíhá na základě předem zveřejněného jídelního lístku a podle Interních předpisů poskytovatele, jídelní lístek je umístěn na nástěnkách v každém patře, imobilním klientům jsou informace poskytovány ústně nebo na vyžádání předány v tištěné podobě
- 7) Strava se klientům podává ve společných jídelnách. V případě nemoci klienta nebo jeho upoutání na lůžko se mu strava poskytuje přímo v pokoji. Aktuální stav klienta posoudí službu konající všeobecná sestra
- 8) Strava se klientům neposkytuje do přenosných nádob
- 9) Oznámí-li klient pozdní příchod na některou stravu (oběd, večeře), může se domluvit se službou konajícím personálem o uschování. Strava se uchovává po dobu nezbytnou s ohledem na provozní řád Domova
- 10) Nápoje mají klienti k dispozici v jídelně na každém patře. Pokud si klient přeje jiný druh nápoje, než které jsou Domovem nabízeny, zajišťuje si jej sám
- 11) Klient má možnost nechat si kdykoliv během dne uvařit vodu ve varné konvici, která je umístěna na pokoji nebo v kuchyňce obsluhujícím personálem
- 12) Z hygienických důvodů si klient nesmí ponechávat v pokojích zbytky jídel ani další potraviny podléhající rychlé zkáze. Personál Domova si vyhrazuje právo upozornit klienta na nevhodné a dlouhé skladování potravin a při zjevném porušení základních hygienických zásad rozhodnout (je-li klient přítomen v Domově, pak s vědomím klienta) o jejich likvidaci.
- 13) Potraviny si mohou klienti, kteří nemají vlastní lednice, uložit do lednice umístěné v kuchyňce. Potraviny se doporučuje označit
- 14) Domov neručí za zdravotní nezávadnost potravin, které nepodává
- 15) V případě, že klient požádá o výdej jídel v jinou hodinu, než je uveden v rozvrhu pro klienty, bude mu vyhověno po předchozí dohodě s vedením Domova
- 16) Poskytovatel poskytuje klientovi za úplatu celodenní stravování, jehož cena je v souladu s platným zněním vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, v platném znění (dále jen „Vyhláška

Článek X.

Základní sociální poradenství

- 1) Základní sociální poradenství poskytuje Domov pro klienty zdarma.
- 1) Základní sociální poradenství poskytují sociální pracovníci a zaměstnanci v přímé péči v rozsahu, v jakém jsou jim informace známy. V případě, že zaměstnanec není schopen podat klientovi dostatečné informace, odkáže klienta k nadřízenému zaměstnanci.

Článek XI.

Úkony péče

- 1) Úkony péče se poskytují všem klientům, kteří splňují podmínky pro přijetí do Domova. Úkony péče, které jsou zaměstnanci Domova povinni klientovi poskytovat, si sjedná klient v individuálním plánu péče. Individuální plán péče sestaví s klientem (umožňuje-li to jeho zdravotní stav) do 60 dnů od nástupu do Domova jeho klíčový zaměstnanec. Tato doba se prodlužuje o dobu celodenního pobytu klienta mimo Domov v průběhu této doby. Individuální plán péče je aktualizován na základě zhoršení zdravotního stavu klienta, požadavku klienta nebo nejdéle 1 x za 12 měsíců. Přechodné zhoršení zdravotního stavu není důvodem ke změně individuálního plánu péče.
- 2) Individuální plán péče vychází z potřeb, schopností a možností klienta a je v souladu s osobními cíli klienta. Osobní cíle stanovuje společně s klientem (umožňuje-li to jeho zdravotní stav) jeho klíčový zaměstnanec do 60 dnů od nástupu do Domova. Tato doba se prodlužuje o dobu celodenního pobytu klienta mimo Domov v průběhu této doby.
- 3) Každý klient má stanoveného svého klíčového zaměstnance přiděleného sociální pracovníci, který sestavuje s klientem individuální plán péče a osobní cíle, průběžně hodnotí a přehodnocuje. V době nástupu do Domova je klientovi klíčový zaměstnanec přidělen. Klient má právo kdykoli v průběhu platnosti smlouvy požádat sociálního pracovníka o změnu klíčového zaměstnance. Nového klíčového zaměstnance stanoví po dohodě s klientem. Má-li se na přání klienta stát klíčovým zaměstnancem zaměstnanec mimo přímou péči, musí s tím tento zaměstnanec souhlasit.
- 4) Klient si může u službu konajícího personálu objednat i úkony péče nad rámec jeho individuálního plánu péče jako fakultativní činnost za úhradu dle platného ceníku. Při přechodném zhoršení zdravotního stavu klienta je personál povinen poskytovat klientovi i úkony péče neuvedené v individuálním plánu péče, které klient vzhledem ke zhoršení zdravotního stavu není schopen sám zvládnout.

Článek XII.

Dodržování zásad hygieny, estetiky a bezpečnosti

- 1) V Domově pečují klienti o osobní čistotu, o čistotu šatstva, obuvi a pořádek ve svém pokoji i ve společných prostorách, pokud jim to zdravotní stav dovolí, samostatně.
- 2) Koupání se provádí dle potřeby, nejméně však jedenkrát do týdne. V případě návštěvy zástupců rodiny je při koupání umožněna jejich účast, pokud si to klient přeje.

Klient má při hygieně zajištěno soukromí, pouze v případě, že to nedovoluje jeho zdravotní stav nebo jeho soběstačnost, je na základě individuálního plánu péče hygiena prováděna s potřebnou pomocí personálu

- 3) Pokud klient není sám schopen samostatného použití WC, je povinen mu s tímto pomocí personál Domova. Je-li to nutné, lze při hygieně použít i toaletní křeslo. Při používání toaletních křesel je personál povinen zajistit klientovi soukromí použitím zástěn
- 4) Zaměstnanci Domova pomáhají klientům při základní péči o vlasy a nehty (mytí vlasů 1 x týdně, česání dle potřeby a stříhání nehtů 1 x měsíčně). Klienti mají možnost využívat služeb jiných podnikatelských subjektů (např. pedikúra, kadeřník apod.), které nabízejí svoje služby přímo v Domově nebo využít obdobných služeb ve městě. Služby jiných podnikatelských subjektů si hradí klienti sami ze svých prostředků
- 5) K dodržování osobní hygieny patří také výměna osobního prádla dle potřeby. Personál Domova si vyhrazuje právo upozornit klienta na situaci, kdy by jeho znečištěné oblečení a prádlo mohlo snížit jeho společenské postavení a následně mu taktně pomoci s nápravou
- 6) Znečištěné prádlo předává klient službu konajícím zaměstnancům Domova k zajištění vyprání
- 7) Čištění oděvu, který nelze prát v automatické pračce, si klient zajišťuje sám nebo v součinnosti se sociální pracovníci. Klient si může zajistit praní prádla i mimo Domov, skladování znečištěného prádla v tomto případě nesmí odporovat hygienickým normám
- 8) Na pokojích není dovoleno prát a sušit prádlo a jiný materiál na radiátorech
- 9) Není dovoleno přechovávat v pokojích urny s popelem zemřelých

Článek XIII.

Volnočasové, aktivizační a zájmové aktivity

- 1) Formou sociálně terapeutických činností aktivizační pracovníci, terapeuti, dobrovolníci a pracovníci přímé péče zajišťují a vybírají aktivity, které jsou smysluplné, vycházejí z prožitku a nejsou zaměřeny na výsledek
- 2) Klienti mohou navštěvovat kulturní, sportovní a zájmové aktivity i mimo objekt Domova (kluby, zájmové kroužky, kino, divadlo, koncerty, zájezdy, rekreace apod.)
- 3) Domov ve svém objektu nabízí klientům volnočasové, aktivizační a zájmové aktivity, jejichž nabídka je zveřejněna na nástěnkách na každém patře. Před zahájením aktivity jsou klienti vyzváni k účasti
- 4) Aktivity jsou nabízeny všem klientům. Každý klient má možnost vybrat si z nabízených aktivit podle svého přání
- 5) Klientům je k dispozici na každém patře společenská místnost (jídlna), v níž je k dispozici televizní přijímač. Místnost je určena i pro setkávání klientů, rodinných příslušníků, dobrovolníků apod
- 6) Každý klient má zajištěnu svobodu náboženského vyznání a není mu bráněno v účasti na náboženských obřadech v Domově i mimo Domov

- 7) Klienti se mohou věnovat i jiné zájmové činnosti, pokud tato činnost nenarušuje klid ostatních klientů a pokud tuto činnost provozní podmínky Domova dovolují
- 8) Domov může chovat vlastní drobná zvířata (andulky apod.). Za tato zvířata odpovídá zaměstnanec, který zajišťuje ošetřování svěřeného zvířete. Klienti a ostatní zaměstnanci jsou povinni dbát jeho pokynů a rad.

Článek XIV.

Zdravotní, ošetrovatelská a rehabilitační péče

- 1) Odbornou zdravotní péči zajišťuje v Domově praktická (registrující) lékařka. Ordinační hodiny jsou vyvěšeny na nástěnkách
- 2) Každý klient má právo na svobodnou volbu lékaře a zdravotní pojišťovny
- 3) Je-li klient registrován u praktického lékaře, který do Domova nedochází, zajišťuje si lékařské ošetření, vyšetření, medikaci apod. sám, popř. za pomoci rodinných příslušníků. Klient je v tomto případě také povinen zajistit si a předat vedoucí sestře výpis ze své zdravotnické dokumentace včetně případné medikace, pokud mu bude podávání léků zajišťováno zdravotnickými zaměstnanci Domova. Současně je povinen ve svém vlastním zájmu zajistit průběžné informování zdravotnického personálu Domova o změně svého zdravotního stavu, příp. medikace
- 4) Pokud si klient (příp. jiná osoba) vyjedná z vlastní iniciativy lékařské vyšetření mimo Domov, zajišťuje si klient dopravu i příp. doprovod sám
- 5) Potřebu lékařského vyšetření nebo ošetření hlásí klient službu konajícímu zdravotnickému zaměstnanci. Rovněž mu hlásí vlastní úraz nebo úraz jiné osoby
- 6) Dostane-li klient od lékaře recept na léky, může si nechat zajistit dodávku předepsaných léků Domovem, nebo mu ho může vyzvednout rodinný příslušník nebo sám klient
- 7) Domov zajišťuje klientům ošetrovatelskou péči dle § 36 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění
- 8) Ošetrovatelská a rehabilitační péče poskytovaná na základě indikace lékaře je hrazena ze zdravotního pojištění klienta. Není-li tato péče indikována lékařem, může si klient objednat poskytování ošetrovatelské a rehabilitační péče sám
- 9) V případě, že klientovi nepodává léky k užívání zdravotnický zaměstnanec Domova, odpovídá klient plně za správnost dodržování léčebného režimu. Domov v tomto případě nenese odpovědnost za zhoršení zdravotního stavu klienta stejně tak, jako v případě, že si klient sám vezme léky, které nemá lékařem předepsány
- 10) Pokud klient odmítne hospitalizaci nebo vyšetření lékařem či lékařem naordinovanou léčbu, nenese Domov odpovědnost za zdravotní stav klienta
- 11) Na základě písemného požadavku klienta (v případě, že klient není schopen písemný požadavek podat, pak na základě písemného požadavku klíčového zaměstnance s ohledem na stanovená rizika), po souhlasném písemném stanovisku lékaře a písemném souhlasném stanovisku vedoucí sestře mohou být klientovi poskytnuty postrannice z důvodu zabránění jeho pádu z lůžka

- 12) Klient má právo určit osobu, která bude v případě jeho nenadálé hospitalizace o tomto informována a zároveň určit časové rozmezí (čas od - do), ve které může být osobě zpráva podána. Klient je v tomto případě povinen předat na tuto osobu kontakt a v případě změny kontaktu informovat sociální pracovníci, příp. v době její nepřítomnosti službu konající personál přímé péče o této změně
- 13) Klient má právo určit osobu, která bude v případě použití opatření omezujících jeho pohyb o tomto informována a zároveň určit časové rozmezí (čas od - do), ve které může být osobě zpráva podána. Klient je v tomto případě povinen předat na tuto osobu kontakt a v případě změny kontaktu informovat vedoucí úseku příslušného patra, příp. v době její nepřítomnosti službu konající personál přímé péče o této změně. Domov si od takto určené osoby vyžádá její písemný souhlas s informováním. Kontaktním osobám klientů se zhoršenými komunikačními schopnostmi doporučujeme, aby změnu kontaktních údajů hlásili výše uvedeným zaměstnancům Domova sami.
- 14) Klient je povinen se podrobit hospitalizaci při podezření na infekční choroby nebo nemoci, které by mohly způsobit epidemii. Je rovněž povinen dodržovat veškerá protiepidemiologická opatření. To platí i o očkování nařízených vyhláškou nebo zákonem

Článek XV.

Úschova cenných a jiných věcí

- 1) Při příchodu klienta do Domova nebo v průběhu pobytu může klient požádat vedení Domova o převzetí cenných věcí do úschovy v trezoru
- 2) Jako doklad o tomto uložení klient obdrží kopii protokolu o převzetí cenných věcí do úschovy
- 3) Peněžní hotovost si klient může uložit na depozitní účet. Jako doklad o uložení hotovosti obdrží klient stvrzenku
- 4) Klient má právo a možnost peníze z vkladů vybírat, peníze ukládat, nebo s nimi dle svého přání a potřeb jinak disponovat. Na vyžádání mu jsou všechny uložené věci vydány.
- 5) Bez vlastního podpisu klienta nemohou příbuzní ani jiné osoby s hotovostí a dalšími věcmi nijak nakládat. O vydání nebo bezhotovostní převod peněz klient žádá písemně a stvrzuje svým podpisem, žádá stejným způsobem i o vydání cenností. Jde-li o klienty zbavené právní způsobilosti, o manipulaci s penězi rozhoduje určený opatrovník
- 6) Za klienty, kteří nejsou způsobilí k právním úkonům, převezme Domov do úschovy cenné věci na žádost jeho zákonného zástupce. Uložené věci klienta, který byl zbaven způsobilosti k právním úkonům, lze vydat pouze jeho zákonnému zástupci. Tento odstavec neplatí, týká-li se omezení způsobilosti k právním úkonům jiných oblastí než hospodaření s hotovostí a majetkem
- 7) Cenné věci převzaté do úschovy musí být řádně označeny tak, aby byla vyloučena jejich záměna, musí být řádně uloženy a vedeny v evidenci. Za jejich poškození, zničení nebo ztrátu zodpovídá Domov

- 8) Běžné dispozice s vklady a peněžními hotovostmi převzatými do úschovy, zejména nákup předmětů denní potřeby, uskutečňuje pro klienty, kteří si tak přejí, pověřený zaměstnanec Domova. Nakoupené věci se předávají za účasti služby konajícího zaměstnance (sociální pracovníce, pracovník v sociálních službách). Veškeré nákupy musí být doloženy řádnými doklady
- 9) Domov neodpovídá za cenné věci (vč. peněžní hotovosti), které nepřevzal do úschovy
- 10) Věci, které klient neuložil do úschovy, si klient může uložit do uzamykatelné skříně v pokoji, kde je ubytován příp. do uzamykatelné zásuvky nočního stolku. Za tyto věci si klient odpovídá sám. V případě ztráty klíčů, uhradí klient výměnu zámku z vlastních prostředků
- 11) V případě ztráty cenné věci (příp. peněžní hotovosti) neuložené do úschovy, je v zájmu poškozeného obrátit se na Policii ČR
- 12) Při ukončení pobytu klienta se vydávají cenné věci na základě soupisu. V případě dědictví jsou cenné věci vydány dědicům na základě pravomocného soudního rozhodnutí o dědickém řízení
- 13) Klient má možnost uložit si občanský průkaz a průkaz pojištěnce u vedení Domova. Uložení a výběr těchto průkazů se eviduje na předávací kartě průkazů proti podpisu. V případě ztráty těchto průkazů v době uložení hradí veškeré náklady spojené s výrobou nových průkazů Domov

Článek XVI.

Platba za služby a jejich vyrovnání a příspěvek na péči

- a) Jestliže klient způsobilý k právním úkonům s ohledem na svůj zdravotní stav není schopen podepsat převzetí finančních prostředků, ale je schopen pochopit obsah a účel tohoto úkonu (záznam lékaře), akt předání peněz dosvědčí svým podpisem dva přítomní svědci
- b) Pokud klient způsobilý k právním úkonům s ohledem na svůj zdravotní stav není schopen pochopit obsah a účel úkonu (předání peněz), Domov požádá obecní úřad o ustanovení zvláštního příjemce dávky důchodového pojištění. Zvláštní příjemce je povinen dávku použít pouze ve prospěch klienta
- c) Na podkladě posouzení odborného lékaře-psychiatra zajistí Domov postup směřující k podání návrhu na zbavení způsobilosti klienta k právním úkonům a určení opatrovníka. Pokud klient není způsobilý k právním úkonům, uděluje souhlas k nakládání s majetkovými hodnotami klienta jeho zákonný zástupce. Opatrovníkem nemůže být v žádném případě zaměstnanec Domova
- d) Předepsaná léčiva, která klient dostává, hradí buď v hotovosti nebo převodem z účtu

Příspěvek na péči

Klientovi, který je příjemcem příspěvku na péči, jsou hrazeny z tohoto příspěvku tyto služby:

- a) pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu

- b) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
- c) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- d) sociálně terapeutické činnosti
- e) aktivizační činnosti
- f) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

Článek XVII.

Poštovní zásilky, telekomunikační služby a internet

- 1) Poštovní zásilky v pracovní dny přejímají pro klienty jednatelky Domova
- 2) Zásilky k odeslání podává na poštu pověřený pracovník a vedení Domova vyúčtuje klientům náklady poštovního
- 3) Soukromé telefonní hovory může klient uskutečňovat prostřednictvím telefonu Domova. V případě, že si klient nemůže vytočit číslo sám, může požádat o pomoc
- 4) V Domově nejsou zavedeny telefonní linky do pokojů klientů

Článek XVIII.

Doba nočního klidu

- 1) Denní provoz Domova začíná v 7:00 hod a končí ve 22,00 hod.

Doba nočního klidu je 22:00 do 6:00 hod.

- 2) Budova se zamyká v letních měsících ve 21.00 hod., v zimních měsících v 20,00 hod., po této hodině je nutné zvonit na zvonek u brány a u dveří
- 3) Sledovat televizi v době nočního klidu mohou klienti pouze ve společenské místnosti a s ohledem na ostatní klienty. Poslech rozhlasu v pokoji je dovolen jen s ohledem na ostatní klienty a při použití sluchátek
- 4) V době nočního klidu nesmí být klienti na pokojích rušeni s výjimkou nutnosti podání léků, kontroly nebo poskytnutí nutné pečovatelské, ošetrovatelské nebo lékařské péče
- 5) V době nočního klidu mohou klienti ve společných prostorách i na pokojích vykonávat pouze takovou činnost, při níž nebudou rušit ostatní klienty

Článek XIX.

Návštěvy

- 1) Přijímat návštěvy mohou klienti během celého dne.
- 2) Návštěvy nesmí narušovat klid a pořádek v Domově. V případě déletrvajících návštěv na vícelůžkových pokojích doporučujeme klientům, aby v zájmu nerušení spolubydliče využívali společenské místnosti
- 3) Pro odkládání oděvů a svršků návštěv nejsou v Domově vyhrazeny prostory. Domov neruší se ztrátou odložených věcí
- 4) Klienti se mohou na pokojích navzájem navštěvovat za předpokladu, že neruší spolubydliče

- 5) Při mimořádných událostech a opatřeních hygienicko-epidemiologické povahy mohou být návštěvy omezeny, popřípadě na přechodnou dobu na příkaz Krajské hygienické stanice zakázány
- 6) Do budovy Domova je zakázáno vodit zvířata. Službu konající personál však může povolit výjimku u klientů trvale upoutaných na lůžko. Přivedená (přinesená) zvířata do areálu Domova musí být zdravá a řádně očkovaná a nesmí rušit nebo ohrožovat ostatní klienty. Po celý čas návštěvy na zvíře dohlíží jeho majitel. Pes musí být vždy na vodítku a s náhubkem. Úklid po případném znečištění prostor či areálu Domova těmito zvířaty, je záležitostí návštěvy, v případě většího znečištění může být úklid vyúčtován klientovi jako fakultativní činnost
- 7) Osobám, které jsou zjevně podnapilé, nebo svým jednáním narušují soužití klientů, je vstup do objektu a areálu Domova zakázán
- 8) Vstup do provozních místností Domova je návštěvám i klientům povolen jen se souhlasem a za přítomnosti vedoucího zaměstnance (příp. jím pověřeného zaměstnance)
- 9) Přijímat návštěvy v Domově mohou klienti bez omezení kromě doby nočního klidu. Návštěvy respektují upozornění a výzvy u vchodů, domovní řád a dodržují předpisy

Článek XX.

Pobyt klientů mimo Domov

- 1) Klienti mohou, s přihlédnutím ke svému zdravotnímu stavu, volně a bez omezení opouštět budovu Domova
 - 2) V případě, že klient chce opustit Domov na dobu delší jednoho dne a více, je jeho povinností oznámit to vedení Domova
 - 3) V zájmu vlastní bezpečnosti je vhodné, aby klient informoval o cíli svého pobytu mimo Domov a pravděpodobném čase návratu službu konajícího zaměstnance
 - 4) Klienti zbavení způsobilosti k právním úkonům mohou pobývat mimo Domov jen se souhlasem opatrovníka
 - 5) V případě vycházky mimo areál Domova sdělí klienti personálu a ohlásí místo, kam odchází, případně dobu návratu.
 - 6) Klient může pobývat mimo Domov. Na dobu pobytu mimo Domov si klient vyžádá u službu konající všeobecné sestry předepsané léky event. doklady

Článek XXI.

Odpovědnost za škody

- 1) Pokud klient způsobí poskytovateli škodu, je povinen mu ji uhradit v souladu s platným zněním občanského zákoníku
- 2) Klient odpovídá za škodu na majetku či zdraví, jestliže se prokáže, že rozuměl následkům svého jednání a byl schopen toto jednání ovládnout, nebo jednal pod vlivem návykových látek. V takovém případě prokázanou škodu uhradí
- 3) Způsobí-li škodu vědomě více klientů, odpovídají za ni podle své účasti

- 4) Klient je povinen upozornit ředitelku, popř. jiného pracovníka DpS na škodu, která vznikla, vzniká, nebo by mohla vzniknout Domovu nebo jeho klientům, pracovníkům nebo jiným osobám, aby mohly být učiněny kroky k jejímu odstranění

Článek XXII.

Stížnosti, podněty a připomínky

- 1) Klienti se mohou kdykoli vyjádřit ke kvalitě poskytovaných služeb. Mohou podávat podněty, připomínky a stížnosti na služby poskytované Domovem, na vystupování a jednání zaměstnanců apod., a to ústní či písemnou formou
- 2) Písemné stížnosti, podněty nebo připomínky může klient poslat poštou na adresu Domova, e-mailem senprosen@email.cz, předat osobně kterémukoliv zaměstnanci Domova, vhodit vhodit do některé ze schránek na stížnosti, které jsou umístěny ve vstupní hale Domova a nad schodištěm u jídelny v 1.patře

Ústní stížnosti se zapisují. Zápis může provést:

- vedoucí sestra
- sociální pracovníce
- ředitelka nebo její zástupce

- 1) Zápis musí obsahovat důvod stížnosti, popis události, jméno a podpis stěžovatele a jméno a podpis zapisovatele
- 2) Stěžovatel má právo zvolit si nezávislého zástupce k zastupování
- 3) Všechny stížnosti jsou evidovány a vyřizovány do 30 dnů od podání. O průběhu a o výsledku vyřízení stížnosti je stěžovatel písemně vyrozuměn. Podněty a připomínky klientů se mohou projednat také v rámci běžné komunikace.
- 4) Stěžovatel se může v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti obrátit na zřizovatele nebo nezávislé orgány, kontakty jsou uvedeny na informačních nástěnkách v jídelnách jednotlivých pater
- 5) Stěžovateli podáním stížnosti nevzniká právní nárok, aby na základě jím podané stížnosti byly provedeny určité úkony, i když se jich domáhá, nebo aby stížnost byla prověřována jím stanoveným způsobem

Článek XXIII.

Opatření proti porušování kázně a pořádku

- 1) Za závažné porušení povinností vyplývajících z právních předpisů vztahujících se k zaměstnancem vykonávané práci se vždy považuje svévolné opuštění pracoviště bez souhlasu vedoucího
- 2) Za zvlášť hrubé porušení povinností vyplývajících z právních předpisů vztahujících se k zaměstnancem vykonávané práci se vždy považuje porušení zákazu kouření v objektu Domova mimo vymezený prostor

- 3) Porušením zákazu kouření se zaměstnanec dopouští porušení svých pracovních povinností; za určitých okolností, zejména v případě recidivy, zanedbání péče o klienty a zanedbávání bezpečnosti klientů. Ohrožování bezpečnosti práce, apod., s přihlédnutím k dalším okolnostem a souvislostem, by s ním mohl zaměstnavatel rozvázat pracovní poměr

Článek XXIV.

Opatření proti porušování Domácího řádu

- 1) Pro společné soužití v Domově je základní podmínkou slušné a zdvořilé chování klienta jak k ostatním klientům, tak i k zaměstnancům a návštěvám Domova
- 2) Klient je povinen v rámci kolektivního soužití v Domově dodržovat pravidla slušného chování, zejména:
 - * nenapadat slovně ani fyzicky ostatní klienty, návštěvy ani personál
 - * neomezovat a nezneužívat ostatní klienty
 - * nekřičet na chodbách ani v jiných společných prostorách
 - * při vstupu do jiného pokoje klepat na dveře a vyčkat na pozvání ke vstupu,
 - * nenarušovat soukromí ostatních klientů, atd.
- 3) Chová-li se klient tak, že jeho jednání spadá do kompetence přestupkové komise města nebo do pravomoci policie či orgánů činných v trestním řízení, je ředitelka Domova povinna učinit neodkladně příslušná oznámení

Článek XXV.

Upozornění

- 1) Na klienty, návštěvníky a zaměstnance Domova se vztahují také obecně platné zákony, předpisy a ustanovení platné v České republice (Občanský zákoník, požární, bezpečnostní a hygienické předpisy, apod.)
- 2) Při mimořádných událostech se všechny v Domově přítomné osoby (klienti, návštěvy, atd.) řídí pokyny službu konajícího personálu
- 3) Klientům ani zaměstnancům není dovoleno bez souhlasu sociálního pracovníka nebo vedení Domova rozšiřovat množství elektrospotřebičů a přidávat prodlužovací kabely
- 4) V Domově není povoleno přechovávat živá zvířata (která nebyla odsouhlasena ředitelkou Domova), nebezpečné předměty, zbraně, chemikálie, věci hygienicky závadné, narkotika, alkohol v nadměrném množství apod. Nelze také skladovat potraviny nebo některé další věci v nadměrném množství. Tyto předměty je povinen klient z Domova odstranit

Článek XXVI.

Přechodná a závěrečná ustanovení

- 1) Porušování výše uvedených ustanovení bude projednáváno s vedením Domova, sociální pracovnící, vedoucí sestrou. O projednávání bude proveden zápis, jehož součástí budou i nápravná opatření. Opakovaná porušení domácího řádu mohou být důvodem k návrhu na ukončení pobytu
- 2) Za porušování Domácího řádu je považováno:

- a) slovní nebo fyzické napadení spolubydlících, zaměstnanců a ostatních návštěvníků domova
- b) nevhodné chování v důsledku nadměrného požívání alkoholických nápojů nebo omamných látek
- c) manipulace s otevřeným ohněm mimo vyhrazené místo a bez upozornění personálu

Domácí řád nabývá účinnosti od 1. ledna 2016

Schválila: Ing. Andrea Mišalková, ředitelka Domov a pro seniory SEN pro SEN



STÍŽNOSTI



Každý klient má možnost stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb. Klient si může zvolit nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat.

Jak podat stížnost?



- ústně
- kterémukoliv vedoucím zaměstnanci
- sociální pracovníci
- ředitelce



- písemně
- kterémukoliv zaměstnanci
- poštou na adresu Domova



- do sběrné schránky u recepce nebo v 1. patře u schodiště u jídelny

Kdo bude stížnost vyřizovat?

Za vyřízení stížnosti odpovídá ředitelka.

Do kdy bude stížnost vyřízena?



- do 30-ti dnů obdržíte písemnou odpověď
- odpověď na anonymní stížnost najdete do 30-ti dnů na nástěnce u recepce a v 1. patře v jídelně

Máte spokojení s vyřízením své stížnosti?

Máte právo obrátit se např. na tyto nezávislé orgány:

Krajský úřad Středočeského kraje
Odbor sociálních věcí
Zborovská 11
150 21 Praha 5

Ministerstvo práce a soc. věci
Odbor sociálních služeb a
sociální práce
Na Poříčním právu 1
1128 01 Praha 1

Veřejný ochránce práv
Údolní 39
602 00 Brno

Český helsinský výbor
Jelení 199/5
118 00 Praha 1

