



Domov pro seniory Chlumec, příspěvková organizace

Pod Horkou 85, 403 39 CHLUMEC
IČ: 44 555 296

Směrnice č. 6/2019 **Domovní řád.** **(Vnitřní pravidla Domova.)**

Obsah:

- Článek č. 1 - Úvodní ustanovení.
- Článek č. 2 - Předmět činnosti Domova.
- Článek č. 3 - Ubytování.
- Článek č. 4 - Věci a cennosti klientů, majetek Domova.
- Článek č. 5 - Přihlášení k trvalému pobytu.
- Článek č. 6 - Soužití klientů (pravidla chování v Domově).
- Článek č. 7 - Doba klidu.
- Článek č. 8 - Výbor obyvatel (klientů Domova).
- Článek č. 9 - Kulturní život v Domově.
- Článek č. 10 - Stravování.
- Článek č. 11 - Hygiena.
- Článek č. 12 - Ošetrovatelská a sociální péče.
- Článek č. 13 - Návštěvy.
- Článek č. 14 - Prohlídky Domova.
- Článek č. 15 - Vycházky mimo areál Domova.
- Článek č. 16 - Pobyt klienta mimo Domov.
- Článek č. 17 - Vrácení části úhrady za pobyt mimo Domov.
- Článek č. 18 - Výplata důchodů a kapesného z důchodů.
- Článek č. 19 - Poštovní zásilky.
- Článek č. 20 - Osvětlení, vytápění a větrání.
- Článek č. 21 - Dodržování bezpečnostních a požárních předpisů.
- Článek č. 22 - Odpovědnost za škody.
- Článek č. 23 - Fakultativní služby.
- Článek č. 24 - Stížnosti, připomínky, pochvaly.
- Článek č. 25 - Závěrečná ustanovení.

Platnost: 21. 6. 2019

Účinnost: 24. 6. 2019

Zpracovali: Ing. Dušan Jahoda

Alena Anna Prchalová, DiS.

Bc. Jana Marečková

.....

.....

.....

Schválil: Ing. Dušan Jahoda, ředitel organizace

Počet stran: 21

Počet příloh: 1

Článek č. 1

Úvodní ustanovení.

Domov pro seniory Chlumec, p. o., Pod Horkou 85, 403 39 Chlumec, IČO: 44 555 296, dále jen „Domov“, je příspěvkovou organizací Statutárního města Ústí nad Labem. Hlavním předmětem činnosti Domova je poskytování sociálních služeb, a to formou pobytových služeb, v rozsahu činností stanovených v ustanovení § 49, zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění (dále jen Zákon).

V souladu se Zákonem a dále v souladu s Občanským zákoníkem v platném znění, vydává Domov tento

Domovní řád.

(Vnitřní pravidla Domova.)

Domovní řád obsahuje zásady pro zajištění klidného a příjemného života v Domově a je závazný pro všechny klienty Domova, zaměstnance Domova a návštěvy Domova.

Článek č. 2

Předmět činnosti Domova

- 2.1. Předmětem činnosti Domova, je v souladu se Zákonem, poskytovat pobytové sociální služby, a to klientům od 60 let věku. Služby jsou klientům poskytovány zejména z důvodu snížení nebo ztráty jejich soběstačnosti, kdy nejsou schopni si sami, ani prostřednictvím své rodiny, zajistit základní životní potřeby.

Všechny služby Domova jsou poskytovány podle individuálních potřeb klientů tak, aby klienti Domova žili, pokud je to možné, plnohodnotným a důstojným životem, který se bude přibližovat běžnému způsobu života jim srovnatelných vrstevníků.

- 2.2. Služby Domova obsahují tyto základní činnosti:

- a) poskytnutí ubytování,
- b) poskytnutí stravy,
- c) pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- d) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- f) sociálně terapeutické činnosti,
- g) aktivizační činnosti,
- h) pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů klientů a pomoc při obstarávání osobních záležitostí.

- 2.3. Při poskytování služeb naplňuje Domov Standardy kvality sociálních služeb.

Článek č. 3 Ubytování.

- 3.1. Klienti jsou do Domova přijímáni na základě podané a vyřízené Žádosti o umístění.
- 3.2. Veškeré služby Domova jsou klientům poskytovány na základě Smlouvy o poskytnutí sociální služby. Kapacita Domova je 65 lůžek. Domov poskytuje klientům ubytování na jednolůžkových, dvoulůžkových a třílůžkových pokojích, vybavených základním zařízením, které je v majetku Domova. Na každém pokoji je v hygienickém koutě s umyvadlem zavedena teplá a studená voda. Toalety a koupelny jsou na jednotlivých patrech společné. Klienti pobývají na pokojích bez omezení. Jiná osoba do pokojů vstupuje po zaklepaní. Je respektováno právo na soukromí. Domov zajišťuje klientům základní úklid pokojů, sociálního zařízení a společenských prostor. Úklid se provádí denně na vlhko a ihned po znečištění. Respektuje se přitom denní život klientů a jejich soukromí.
- 3.3. Klient se po příchodu do Domova ubytuje na pokoji dle uzavřené smlouvy.

Klientovi je doporučeno mít u sebe při příchodu do Domova osobní věci, hygienické potřeby, pomůcky a léky (viz doporučený seznam osobních věcí k nástupu). Klient si sám nebo prostřednictvím své rodiny zajišťuje jejich obnovu nebo pořízení. V případě potřeby jsou mu nápomocni zaměstnanci Domova.

Osobní prádlo, které má s sebou, je označeno (na běžně neviditelném místě) příjmením klienta a taktéž věci, zakoupené či přinesené v průběhu pobytu klienta v Domově, budou dle potřeby označeny. Pokud klient nebo jeho rodina nejsou schopni samostatného označení věcí, pomáhají klientovi zaměstnanci Domova.

O cenných osobních věcech klienta, např. televize, rádio, obrazy atd., je pořízen záznam ve dvojím vyhotovení (1x klient, 1 x Domov).

Pokoje jsou vybaveny základním množstvím nábytku. Po předchozí domluvě je možné pokoj přiměřeně dovybavit např. obrázkem, malou skříňkou, poličkou. Větší dovybavení nelze zpravidla povolit z důvodu bezproblémového poskytování potřebné péče, volného pohybu všech osob, přístupu do pokoje pro zdravotní službu, provádění pravidelného úklidu včetně mytí oken, provádění pravidelných revizí a údržby rozvodů elektrické energie. V případě nebezpečí a ohrožení života osob, nesmí být znesnadněna nebo omezena jejich evakuace.

Pokud dovybavení pokoje nábytkem brání v poskytování péče, pohybu osob po pokoji nebo by ztěžovalo případnou evakuaci klienta (klientů), iniciuje (provede) Domov odstranění přebytečného vybavení z pokoje, a to po předchozím upozornění klienta (opatrovníka), příp. rodinných příslušníků.

Klientovi je doporučeno o pořízení nové věci nebo její likvidaci uvědomit sociální pracovníci a trvat na úpravě svého soupisu věcí. Toto doporučení se vztahuje i na kompenzační pomůcky, které jsou v držení klienta. Pokud není klient schopen dojít k sociální pracovníci do kanceláře, může oslovit pracovníky přímé obslužné péče nebo zdravotní sestry, kteří mu kontakt se sociální pracovníci zprostředkují.

Za veškeré věci, které jsou majetkem klienta, si zodpovídá klient. Hradí si jejich údržbu, opravy, likvidaci, případně zákonem stanovené poplatky.

- 3.4. Do Domova je zakázáno přinášet a v něm uchovávat věci a předměty nebezpečné, ohrožující zdraví osob nebo majetek klientů či Domova, věci hygienicky závadné nebo vzbuzující odpor. Dále je zakázáno vnášet, schraňovat či používat střelné, bodné, sečné zbraně nebo výbušniny. Tento zákaz se vztahuje i na zábavnou pyrotechniku.
- 3.5. V areálu Domova a objektu Domova je klientům zakázáno chovat nebo přechovávat zvířata (souhrnně Faunu).
- 3.6. V objektu Domova, pokoji klienta, je klientům Domova dovoleno pěstovat Flóru přiměřené velikosti a přiměřeného množství. Ve společných prostorách je možné Flóru pěstovat pouze s předchozím souhlasem sociální pracovnice.
- 3.7. Klienti, dle svých možností, udržují na pokoji běžný pořádek a odpadky vyhazují pouze do odpadkových košů. Je zakázáno vyhazovat odpadky z oken nebo je vyhazovat do záchodových mís.
- 3.8. Na pokojích je zakázáno používání tepelných elektrických spotřebičů (elektrický radiátor, přímotop, elektrický vaříč, žehlička apod.) s výjimkou varných konvic s pojistkou (samovypínáním) a mikrovlnné trouby. Z technických a bezpečnostních důvodů se na používání elektrických spotřebičů vztahuje předchozí souhlas ze strany Domova.
- 3.9. Klient si může vzít na pokoj a používat v Domově pouze elektrické spotřebiče, u kterých Domovu doloží platnou revizní zprávou elektro.

Zároveň je klient povinen revizní zprávu, na každý jeho a jím používaný elektrický spotřebič, předkládat Domovu v termínu nejpozději 2 roky od poslední platné revize. Po dohodě s Domovem, může následné revizní zprávy zajistit Domov na náklady klienta. V případě nepředložení revizní zprávy ze strany klienta, Domov vyzve klienta k odstranění daného elektrického spotřebiče z objektu Domova. Nepředložení revizní zprávy je považováno za ohrožení druhých osob ze strany klienta a za závažné porušení Domovního řádu.

Klient obvykle může v Domově používat (pokud tomu nebrání prostory pokoje) například malou ledničku, televizní přijímač, rádio, elektrický holicí strojek, stolní lampičku, CD přehrávač, varnou konvici s tepelnou ochranou a samovypínáním, mikrovlnnou troubu, počítač, a jiné drobné elektrické spotřebiče.

Při používání televizoru a rádia by neměl klient rušit ani omezovat spolubydlícího. Po 22 hodině je klientovi doporučeno používat sluchátka.

- 3.10. Klient má právo požádat o přemístění na jiný pokoj. O přemístění rozhoduje Domov dle svých provozních možností. Na přemístění nemá klient právní nárok.
- 3.11. Domov je oprávněn, na dobu nezbytně nutnou, vyžadují-li to okolnosti, přestěhovat klienta, i bez jeho souhlasu (souhlasu opatrovníka nebo rodinných příslušníků klienta), na jiný pokoj (místnost), a to zejména z provozních důvodů, např. havárie, odstranění havarijního stavu, stavební úpravy, malování apod. U činností plánovaných jsou klient, jeho

opatrovník nebo rodinní příslušníci, v předstihu, ze strany Domova informování o termínech a rozsahu prací.

- 3.12. Domov je oprávněn, ve výjimečných případech, trvale přestěhovat klienta bez jeho souhlasu (souhlasu opatrovníka nebo rodinných příslušníků klienta) na jiné obytné patro nebo jiný pokoj, pokud dojde k takové změně zdravotního stavu klienta, kdy Domov nebude schopen zajistit klientovi na stávajícím pokoji, vzhledem k organizačnímu (dispozičnímu) členění budovy, odpovídající zdravotní a ošetrovatelskou péči se zajištěním bezpečí a ochrany jeho zdraví a života.
- 3.13. Do svého pokoje má klient přístup kdykoliv. Pokoje jsou opatřeny zámek s bezpečnostní „olivou“ osazenou ze strany pokoje. Klíč je klientovi předáván na základě předávacího protokolu. Převzetí klíče od pokoje může klient odmítnout.

Článek č. 4 **Věci a cennosti klientů, majetek Domova.**

- 4.1. **Domov neodpovídá za věci, depozita a peněžní hotovost, vkladní knížky nebo cokoliv jiného, co od klienta protokolárně (dokladově) nepřevzal do úschovy nebo k zabezpečení.**
- 4.2. Věci, které si klient do Domova přináší nebo které si během pobytu v Domově pořídí, zůstávají jeho majetkem. Při nástupu klienta do Domova, provede pracovník přímé obslužné péče nebo sloužící zdravotní sestra protokolární soupis věcí klienta ve dvojím vyhotovení. Po podpisu protokolu ze strany klienta je jedno vyhotovení předáno klientovi a druhé se založí do jeho spisu, vedeného sociální pracovníci. V případě, že si klient během pobytu v Domově věci pořizuje nebo se jich naopak zbavuje (předává je například rodinným příslušníkům nebo svým blízkým), je v jeho vlastním zájmu o těchto skutečnostech bezodkladně informovat sociální pracovníci (v její nepřítomnosti sloužící zdravotní sestru) aby mohlo dojít k aktualizaci seznamu klientových věcí. Za včasné oznámení ručí klient (opatrovník) nebo jeho příbuzní.
- 4.3. **Nikomu není dovoleno z Domova odnášet jakékoliv věci klienta bez jeho vědomí a taktéž nikomu není dovoleno odnášet z Domova cokoliv z majetku Domova.**
- 4.4. Kompenzační pomůcky, které jsou v majetku Domova a jsou propůjčené klientovi do užívání, zůstávají po jeho odchodu majetkem Domova.
- 4.5. Při příchodu klienta do Domova nebo v průběhu jeho pobytu v Domově, může klient požádat sociální pracovníci o převzetí cenných věcí, vkladních knížek či peněžní hotovosti do úschovy Domova. Sociální pracovnice potvrdí převzetí cenných věcí, vkladní knížky prostřednictvím protokolu nebo převzetí finanční částky (hotovosti) předáním příjmového pokladního dokladu. Klient může, po dohodě se sociální pracovníci, hotovost nebo vklady vybírat, ukládat je nebo s nimi jinak disponovat. Vydání cenných věcí a vkladní knížky potvrdí klient na originálu protokolu svým podpisem, u peněžní hotovosti podepsáním výdajového pokladního dokladu.
- 4.6. Při manipulaci s finančními prostředky a depozity klientů se sociální pracovnice řídí příslušnou vnitřní směrnicí Domova a platnými zákony ČR.

- 4.7. Správa financí klienta a úschova cenností (obecně evidence a manipulace s depozity klientů), je v případě poskytovatelů sociálních služeb činností fakultativní. Rozsah této činnosti je z bezpečnostních důvodů regulován vnitřními předpisy Domova a může být ze strany Domova zpoplatněn. Domov může odmítnout depozita od klienta převzít, a to zejména v případě, že by převzetím depozita došlo k porušení vnitřních předpisů Domova nebo k porušení jiného právního dokumentu (zákona).
- 4.8. Peněžní částky nebo cennosti, které klient předal do úschovy Domova, si klient může vyzvednout (nebo další Domovu předávat do úschovy) u sociální pracovnice v pracovní dny od 9:00 hodin do 14:00 hodin. V jiný čas pouze po předchozí dohodě se sociální pracovnicí.
- 4.9. Vklady a výběry na vkladních knížkách, které jsou uloženy v Domově, jsou prováděny v pracovní dny, zpravidla 2x měsíčně, a to 15 den a poslední den v měsíci, v době od 9:00 do 14:00 hodin. V jiné dny a čas pouze výjimečně a po předchozí dohodě se sociální pracovnicí.

Článek č. 5

Přihlášení k trvalému pobytu.

Po dohodě s klientem (jeho opatrovníkem) a případně i s rodinou klienta, je možné provést přihlášení k trvalému pobytu klienta v Domově. Přihlášení k trvalému pobytu zajišťuje Domov, a to prostřednictvím sociální pracovnice.

Článek č. 6

Soužití klientů (pravidla chování v Domově).

- 6.1. Všichni klienti, zaměstnanci i návštěvy Domova, si musí být vědomi toho, že se nacházejí v kolektivu. Domovním řádem jsou maximálně zohledněna práva a potřeby klientů, ale i práva zaměstnanců Domova. Je povinností všech pečovat o dobré mezilidské vztahy, dbát o dobré jméno Domova a vyhýbat se tomu, co ruší vzájemné soužití. Všichni se k sobě chovají ohleduplně, snášenlivě a vlídně a podle svých sil si pomáhají. V nejvyšší míře to platí ve vztahu se spolubydlícími klienty.
- 6.2. Všichni klienti, zaměstnanci i návštěvy Domova, dbají na dodržování základních lidských práv a svobod. Dodržováním Domovního řádu a pravidel slušného chování je usnadněna práce zaměstnanců, kteří o klienty pečují. Všichni jsou pak spojeni společným zájmem o vytváření klidného a pěkného prostředí.
- 6.3. Všichni klienti, zaměstnanci i návštěvy Domova, jsou povinni se zdržet jakéhokoliv jednání, které bez právního důvodu zasahuje do práv a oprávněných zájmů ostatních klientů Domova, zaměstnanců Domova a třetích osob, nacházejících se v prostorách Domova.
- 6.4. Všichni klienti, zaměstnanci i návštěvy Domova, jsou povinni se zdržet jakéhokoliv jednání, které je v rozporu s dobrými mravy. Šikanózní jednání, slovní či fyzické útoky, zejména vůči dalším klientům nebo zaměstnancům Domova, omezování osobní svobody a práv dalších klientů a zaměstnanců Domova, krádež, poškozování a neoprávněné užívání věcí třetích osob nebo majetku Domova, opakované nevhodné chování, nadměrné požití alkoholu či

jiných návykových látek (Platí pro klienty a návštěvy.). Pro zaměstnance domova platí celkový zákaz), ublížení na zdraví třetím osobám v prostorách Domova, další závažná jednání proti pořádku Domova nebo proti občanskému soužití Domova, se považuje za hrubé porušení Domovního řádu.

- 6.5. Shora uvedené jednání klienta může být, v krajním případě, důvodem k výpovědi Smlouvy o poskytnutí sociální služby, kterou má klient s Domovem uzavřenou.
- 6.6. Návštěva Domova, ve smyslu zákona č. 65/2017 Sb., v platném znění, „Osoba“, která je zjevně pod vlivem „Návykové látky“ a je ve stavu, v němž ohrožuje sebe nebo jinou osobu, majetek nebo veřejný pořádek, má zakázáno vstupovat a zdržovat se v objektu Domova. Tato „Osoba“ bude vyzvána, aby do Domova nevstupovala nebo aby Domov opustila. „Osoba“ je povinná výzvy uposlechnout. Neuposlechnutí výzvy bude řešeno přivoláním Policie ČR.

Článek č. 7 **Doba klidu.**

Doba nočního klidu je stanovena od 22:00 hodin večer do 6:00 hodin ráno. Hluk a chování, které narušuje klid ostatních klientů, je hrubým porušením Domovního řádu. Výjimkou pro narušení klidu může být pouze zdravotní stav klienta.

Článek č. 8 **Výbor obyvatel (klientů Domova).**

- 8.1. Klienti se mohou podílet na uspořádání společného života v Domově prostřednictvím svých volených zástupců. Návrhy na členy Výboru obyvatel podávají na shromáždění obyvatel sami klienti. V případě, že člen Výboru neplní nebo nemůže plnit úkoly vyplývající z této funkce, může ho shromáždění obyvatel na návrh předsedy Výboru obyvatel odvolat z funkce a doplnit Výbor o nově zvoleného člena. Výbor má zpravidla 3 až 5 členů, ze svého středu si volí předsedu. Výbor úzce spolupracuje s vedením Domova, prohlubuje vzájemné vztahy mezi klienty i vztahy k zaměstnancům Domova. Dbá, aby bylo zacházeno s majetkem Domova šetrně, sděluje námítky a náměty na zlepšení prostředí Domova, zastává prostřednictvím svých členů funkce svědků při řízeních a jednáních s klienty Domova. Administrativní záležitosti spojené s činností si vyřizují sami členové Výboru obyvatel.
- 8.2. Je-li ustanoven Výbor obyvatel, je poradním a pomocným orgánem pro sociální pracovníci nebo přímo pro ředitele Domova. Dále výbor obyvatel navrhuje změny v denních programech, vyjadřuje přání všech klientů a předává tyto impulsy vedoucím zaměstnancům Domova. Jménem klientů podává i stížnosti a účastní se jejich řešení.

Článek č. 9

Kulturní život v Domově.

- 9.1. Klienti Domova se podle svého zájmu a zdravotního stavu mohou účastnit nabídky denních aktivit kulturního a společenského života.
- 9.2. Klienti mohou podle svých zájmů využívat kulturní místnost, čítárnu, společné prostory a zahradu Domova.
- 9.3. Klienti jsou povinni užívat prostory a zařízení Domova řádně a podle jejich určení. Zachovávají zásady občanského soužití, respektují Domovní řád a vytvářejí společně s vedením Domova podmínky zaručující všem klientům nerušené užívání obytných a společenských prostor, zařízení Domova i celého areálu.

Článek č. 10

Stravování.

- 10.1.1. Domov svým klientům zajišťuje celodenní stravu v souladu s Vyhláškou č. 505/2006 Sb., v platném a účinném znění, odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování, minimálně v rozsahu 3 hlavních jídel. Pokud to ekonomická a personální situace Domovu dovolí, mohou, ale nemusí být klientům Domova zajišťovány i svačiny a v případě diabetiků i druhé večeře. Skutečný rozsah zajišťované stravy a cena stravy jsou klientům sdělovány prostřednictvím jídelníčků a ceníků jídel.
- 10.1.2. Strava je klientům Domova zajišťována prostřednictvím zaměstnanců vlastního stravovacího provozu Domova. Jednotlivá jídla jsou principiálně připravována ve vlastním stravovacím provozu Domova, ale v případě mimořádných a havarijních situací (nedostatek zaměstnanců, technické problémy) Domov spolupracuje s externími dodavateli hotového jídla.
- 10.1.3. V rozsahu Organizací zajišťované stravy si mohou klienti Organizace zvolit, na základě vlastního rozhodnutí, stravu:
 - a) běžnou racionální (běžná strava bez omezení);
 - b) diabetickou;
 - c) žlučnickovou.
- 10.1.4. Stravování je podáváno v souladu se zásadami správné výživy a s ohledem na věk a podle stanovených stravovacích jednotek. Klient se může svobodně rozhodnout, jaký typ (viz předchozí odstavec) stravování chce poskytovat a nelze jej k odebírání určitého typu stravy nutit. Klienti mají možnost kdykoliv během poskytování služeb svou volbu změnit. Z důvodu rozdílných úhrad za jednotlivé typy stravy, bude změna provedena následující měsíc ode dne oznámení o změně.

- 10.1.5. Dle schopností, dovedností a přání klienta, je strava podávána normální (neupravená), mletá či mixovaná.
- 10.1.6. Strava je klientům podávána na jídelnách, které se nachází ve 2. a ve 3. nadpodlaží Domova nebo dle přání a potřeb klientů na pokojích. Při mimořádných situacích i na kulturní místnosti. Nápoje jsou klientům k dispozici po celý den, a to sladký a hořký čaj, který je k dispozici v přenosných barelech na kuchyňkách vedle jídelen. Zcela imobilním klientům je čaj donášen v termoskách přímo na pokoje. Pitná voda je k dispozici v přízemí vedle nápojového automatu, ve 2. nadpodlaží na jídelně a ve 3. nadpodlaží na kulturní místnosti prostřednictvím automatů na vodu. Klientům, kteří potřebují pomoc, poskytne nápoj službu konající pracovník přímé obslužné péče (pracovník v sociálních službách) nebo zdravotní sestra.
- 10.1.7. Přípravu jídelen zabezpečují pracovníci přímé obslužné péče, kteří rovněž klientům nabízejí a poskytují podporu a pomoc ve stravování.
- 10.1.8. O plánovaném menu jsou klienti pravidelně informováni prostřednictvím týdenního jídelníčku, který je s dostatečným předstihem k dispozici na nástěnkách v každém patře a na jídelnách. Imobilní klienti, kteří nejsou schopni získat informace o menu z nástěnek, obdrží vlastní kopii jídelníčku. Klientům s poruchou zrakového vnímání je nabízena a poskytnuta pomoc v podobě předčítání.
- 10.1.9. Strava se zpravidla podává v těchto časech:
- | | |
|-----------------|---|
| snídaně: | od 07:30 hodin do 08:30 hodin |
| svačina: | od 09:45 hodin do 10:15 hodin (pouze pokud je zařazena v jídelníčku) |
| oběd: | od 12:00 hodin do 13:00 hodin |
| svačina: | od 14:30 hodin do 15:00 hodin (pouze pokud je zařazena v jídelníčku) |
| večeře: | od 17:00 hodin do 18:00 hodin |
| 2. večeře: | od 19:00 hodin do 20:00 hodin (pouze v případě diabetické diety a pokud je zařazena v jídelníčku) |
- 10.1.10. Odnáset nádobí a příbory z jídelny (kulturní místnosti) do pokojů či jinam není klientům ani návštěvám dovoleno. Rovněž není dovoleno ponechávat na pokojích zbytky jídel, obzvláště jídla podléhající rychlé zkáze. Pokud si klient odnáší jídlo z jídelny, následně ho nesprávně skladuje či nedodržuje hygienická pravidla, Domov není zodpovědný za následky takového jednání klienta.

10.2. Jídla zajišťovaná Domovem a připravovaná stravovacím provozem Domova.

- 10.2.1. Klient má právo uvést potraviny, které nejí či nemá rád. Uvedené potraviny jsou zaznamenány do rozpisů stravování, které jsou umístěny na kuchyňce ve 2. nebo ve 3. nadpodlaží, a které jsou pravidelně aktualizovány. Informováni jsou i zaměstnanci stravovacího provozu. Např. pokud klient nejí ryby, je tato informace uvedena v rozpisu stravování a zároveň tuto informaci obdrží pracovníci stravovacího provozu, aby

klientovi mohli poskytnout alternativu např. jiný druh masa. Oblíbené či neoblíbené potraviny zjišťují zejména klíčoví pracovníci během procesu individuálního plánování.

- 10.2.2. Klienti mají možnost podílet se na utváření jídelníčku, a to prostřednictvím stravovací komise, jejíž členy si volí sami klienti. Vybraní zástupci pak konzultují s vedoucí stravovacího provozu své návrhy a připomínky.
- 10.2.3. Přihlášení (objednání) stravy musí klient nahlásit den předem, a to nejpozději do 8 hodin. Přihlášení se provádí u sociální pracovnice osobně nebo na telefonním čísle 475 223 642.
- 10.2.4. Odhlášení stravy musí klient oznámit den předem, a to nejpozději do 8 hodin. Odhlášení stravy pro dny sobota, neděle, pondělí, musí klient oznámit v pátek, a to nejpozději do 8 hodin. Odhlášení se provádí u sociální pracovnice osobně nebo na telefonním čísle 475 223 642.

10.3. Jídla zajišťovaná Domovem a připravovaná u externích dodavatelů.

- 10.3.1. Klienti mají možnost jídla (2. jídlo oběd, 3. jídlo večeře) od externího dodavatele odebírat či neodebírat. Při odběru jídla si mohou klienti vybírat jídlo z několika variant, v závislosti na konkrétním aktuálním jídelníčku dodavatele.
- 10.3.2. V rámci vyhovění požadavkům klientů na dodržování dietního stravování, jsou jídelní lístky předávány nutriční terapeutce k posouzení vhodnosti jednotlivých variant pro určité typy diet. Klienti si mohou svobodně zvolit právě tu variantu, která bude vzhledem k jejich zdravotnímu stavu nejvhodnější.
- 10.3.3. Klienti, kteří se rozhodnou striktně dodržovat dietní režim doporučený lékařem, Domov zajistí oběd prostřednictvím Pečovatelské služby Ústí nad Labem (dále jen Pečovatelská služba). Zajištění oběda poté probíhá na základě smluvního vztahu mezi Klientem a Pečovatelskou službou, dle platného ceníku Pečovatelské služby.
- 10.3.4. Klienti si jídla volí z předem poskytnutých jídelních lístků.
- 10.3.5. Hromadné objednávání teplých i chlazených jídel zajišťuje sociální pracovnice prostřednictvím aktivizačních pracovníků, které v předstihu postupně obejdou všechny klienty a zvolenou variantu jídla zaznamenají do objednávkového formuláře. Své zaznamenané přání ve formuláři klient stvrdí svým podpisem. Objednávkový formulář následně předají sociální pracovnici.
- 10.3.6. Individuální přihlášení (objednání) nebo změnu objednaného **teplého jídla** musí klient nahlásit v pracovní den předem, a to nejpozději do 8 hodin. Přihlášení se provádí u sociální pracovnice osobně nebo na telefonním čísle 475 223 642.
- 10.3.7. Individuální přihlášení (objednání) nebo změnu objednaného **chlazeného jídla** musí klient nahlásit dva pracovní dny předem, a to nejpozději do 8 hodin. Chlazená jídla na sobotu a neděli je možné objednat nejpozději ve středu, téhož týdne. Přihlášení nebo změna se provádí u sociální pracovnice osobně nebo na telefonním čísle 475 223 642.

- 10.3.8. Odhlášení jídla musí klient oznámit v pracovní den předem, a to nejpozději do 8 hodin. Odhlášení jídla pro dny sobota, neděle, musí klient oznámit ve čtvrtek, a to nejpozději do 8 hodin. Odhlášení se provádí u sociální pracovnice osobně nebo na telefonním čísle 475 223 642.
- 10.3.9. Obědy jsou dováženy v několika formách. Nejčastěji zastoupená varianta oběda je dovážena v teplé formě ve várnících, dále teplá jídla v plastových vaničkách a chlazená jídla. Teplá i chlazená jídla v plastových vaničkách musí být řádně označena, aby nedošlo k záměně. Označení plastových vaniček zajišťují zaměstnanci stravovacího provozu dle objednávkového formuláře.
- 10.3.10. Chlazená jídla jsou uchovávána v uzamykatelné chladničce umístěné v jídelně v 1. patře, případně v jídelně ve 2. patře. Klíče od chladničky jsou k dispozici u sloužící zdravotní sestry a u vedoucího zaměstnance stravovacího provozu. Pokud má klient k dispozici vlastní chladničku, uchová se chlazené jídlo na pokoji klienta. U každého uloženého jídla musí být hlídán datum spotřeby. V případě, že se zjistí, že uchované jídlo překročilo datum spotřeby, musí okamžitě dojít k jeho likvidaci. Pokud si jídlo uchovává klient sám ve své chladničce, je mu likvidace jídla doporučena.
- 10.3.11. Pokud si klient zvolí jiného dodavatele jídla, než který je zajištěn Domovem, není povinností Domova s tímto dodavatelem komunikovat. Klient si v tomto případě musí zajistit vše potřebné sám nebo za pomoci své rodiny. Je třeba, aby si klient s jiným dodavatelem jídla domluvil i donášky do svého pokoje, pokud si jídlo nezvládne převzít od dodavatele sám. Taktéž si musí sám domluvit i platby za tato jídla. Domov nebude tyto záležitosti zajišťovat prostřednictvím vlastních zaměstnanců.

Článek č. 11

Hygiena.

- 11.1. Klienti jsou ve vlastním zájmu povinni, podle svých schopností, pečovat o osobní čistotu, čistotu svého prádla, šatů a obuvi. K dodržování osobní hygieny patří i péče o vlasy a nehty, u mužů holení. U klientů, vyžadujících zvýšenou ošetrovatelskou péči, pomáhá s hygienou sloužící ošetrovatelský personál. Do Domova dochází pravidelně pedikérka a kadeřnice. Jejich služby jsou poskytovány na místnosti k tomu určené a jsou placené přímo klientem. U imobilních klientů se tato služba poskytuje přímo na lůžku na pokojích, vše při zachování soukromí a intimity.
- 11.2. Domov zajišťuje praní a žehlení osobního prádla a lůžkovin včetně drobných oprav prádla. Osobní prádlo si klienti mění dle potřeby. Sběr použitého osobního prádla probíhá u všech klientů taktéž dle potřeby. Je nutné, aby klient měl vždy veškeré prádlo řádně označené, aby nedošlo k jeho ztrátě nebo záměně. Podepsané prádlo sbírají k tomu určení zaměstnanci Domova z pokojů klientů a po vyprání (drobné opravy) se prádlo vrací klientům zpět na jejich pokoje.
- 11.3. Povinností klientů (návštěv) je dodržovat hygienická pravidla v koupelnách a na toaletách, na společenské místnosti, jídelnách i v ostatních prostorách Domova. Zejména návštěva se po jejich použití musí přesvědčit, v jakém stavu je opouští, a zda jsou tyto prostory

připraveny k použití jinou osobou. V případě, že není schopen sám po sobě uklidit, musí (pokud je toho schopen) požádat o úklid kteréhokoliv zaměstnance Domova, který následně informaci předá zaměstnancům pověřeným úklidem v Domově.

- 11.4. Zbytky jídel a odpadky se ukládají na místech k tomu určených. Na pokojích je povoleno uchovávat pouze přiměřené množství potravin nepodléhajících rychlé zkáze. V případě potřeby je k dispozici chladnička na jídelně v 1. patře (2.NP) nebo v kuchyňce ve 2. patře (3.NP).
- 11.5. Čištění obuvi a šatstva na požádání zajistí pracovníci přímé obslužné péče. Běžný drobný úklid pokojů si klienti obstarávají sami podle svých schopností. Za čistotu na pokojích odpovídá sociální pracovnice a v její nepřítomnosti službu konající zdravotní sestra. Větší úklid provádí k tomu pověřený zaměstnanec Domova.
- 11.6. Kouření je v objektu Domova zakázáno. Kouření je povoleno pouze ve vymezeném prostoru pro kuřáky ve venkovním areálu Domova.
- 11.7. V případě zjištění ohrožení prostředí Domova, zdraví klienta nebo ostatních klientů (například z důvodu následků svévolné a nepřiměřené konzumace alkoholu nebo jiných návykových látek), může ředitel Domova, po neúspěšném jednání sociální pracovnice a vedoucí zdravotní sestry s klientem ve věci nápravy, nařídit odstranění následků, například vyklizení a úklid pokoje klienta, včetně jeho osobních věcí, a to zcela na náklady klienta.

Článek č. 12

Ošetrovatelská a sociální péče.

- 12.1. Domov zajišťuje klientům zdravotní a poskytuje ošetrovatelskou a sociální péči, odpovídající jejich zdravotnímu stavu. Potřebu lékařského vyšetření nebo ošetření lékařem je klientovi doporučeno nahlásit službu konající zdravotní sestře. Rovněž je mu doporučeno nahlásit vlastní úraz nebo úraz jiné osoby.
- 12.2. Klienti mají právo na svobodný výběr ošetroujícího lékaře. Klientům je doporučeno podrobit se vstupní prohlídce, preventivním prohlídkám, vyšetření a ošetření v době nemoci nebo úrazu, dodržovat léčebný režim, doporučení lékařů a zdravotních sester a užívat předepsané léky.
- 12.3. Pokud klient odmítne doporučené vyšetření nebo ošetření, ať již lékařem či zdravotní sestrou, vždy toto své rozhodnutí stvrdí svým podpisem v ošetrovatelské dokumentaci.
- 12.4. Klienti užívají léky buď pod dohledem zdravotních sester, nebo je mohou po dohodě užívat sami, kdy toto své rozhodnutí stvrdí svým podpisem v ošetrovatelské dokumentaci. V tomto případě klient nese plnou odpovědnost za správné užívání léků a jejich včasné zajištění. Pokud klient užívá léky, které mu nebyly předepsané lékařem, je mu doporučeno toto užívání léků s lékařem konzultovat.
- 12.5. Bez doporučení lékaře nemá Domov povinnost zajistit vlastními zaměstnanci doprovod na vyšetření, například v prostředcích přepravní zdravotní služby (v sanitním voze).

Článek č. 13

Návštěvy.

- 13.1. Návštěvám, přicházejícím za klienty Domova, je doporučeno zapsat svůj příchod a odchod do knihy návštěv, umístěné ve vstupní hale (na recepci) Domova.
- 13.2. Při mimořádných událostech (epidemiologická situace, vážné technické, provozní a bezpečnostní důvody, apod.) mohou být návštěvy omezeny či zcela zakázány.
- 13.3. Návštěvy by neměly rušit klid a pořádek v Domově, nebo narušovat režim klientů a provoz Domova. S ohledem na soukromí klientů a bezpečí dětí není vhodný volný pohyb dětí ve věku do 15 let bez doprovodu rodičů.
- 13.4. V celém areálu Domova je zakázán volný pohyb psů či dalších živých tvorů. Psi, včetně štěňat, mají vstup povolen pouze na vodítku a s náhubkem. Výjimkou jsou psi (případně další živá zvířata) používaní při uplatňování metody canisterapie, kteří mají osvědčení (jsou speciálně cvičeni). Dále mají výjimku psi vodící a asistenční.
- 13.5. Klienti mohou přijímat návštěvy kdykoliv během dne (doporučuje se však až v čase po 8 hodině ranní). Pobyt návštěv v Domově v době nočního klidu není povolený.
- 13.6. Návštěvy Domova jsou povinny chovat se v Domově slušně a ohleduplně ke všem klientům a uposlechnout pokynů zaměstnanců Domova. Při špatném, mokrém počasí se návštěvám doporučuje, při návštěvách na pokojích klientů, používat návleky nebo přezůvky.
- 13.7. Pro odkládání věcí návštěv nejsou v Domově vyhrazeny prostory a Domov neručí za ztrátu odložených věcí.
- 13.8. Návštěvy smí pobývat na pokojích jen se souhlasem klientů, musí však respektovat právní ostatních klientů. V případě, že si klient, se kterým navštívený klient sdílí pokoj, nepřeje být rušen, je návštěvám k dispozici kulturní místnost ve 2. poschodí (3.NP).
- 13.9. Kulturní místnost je k dispozici po celý den všem klientům i návštěvám, dále je používána ke konání společenských akcí, zájmové činnosti, k posezení s přáteli apod. Platí zde zákaz kouření a i zde je nutno udržovat pořádek, chovat se tak, aby nebyli rušeni ostatní klienti a návštěvníci Domova. Použité nádobí, které si klient (návštěva) zapůjčí z barového pultu, je nutné umýt a uklidit na původní místo.
- 13.10. Vzájemné návštěvy klientů na pokojích jiných klientů jsou povoleny bez omezení, ale pouze za předpokladu, že nebudou rušit spolubydlícího, či sousedy.

Článek č. 14

Prohlídky Domova.

- 14.1. V zájmu zajištění soukromí a klidu klientů je prohlídka Domova povolena jen po předchozí domluvě. Výjimku mají pouze zaměstnanci zřizovatele a kontrolních orgánů.

- 14.2. Vstup do provozních místností Domova (stravovací provoz, prádelna, sesterna, dílna apod.) je cizím osobám zakázán, a to z bezpečnostních a hygienických důvodů. Zákaz neplatí pro nadřízené nebo kontrolní orgány, mající oprávnění ke vstupu.

Článek č. 15

Vycházky mimo areál Domova.

- 15.1. Domov se po celý rok odemyká ráno v 6:00 hodin a uzavírá večer v 19:00 hodin. Odemykání a zamykání budovy provádějí pouze sloužící zdravotní sestry.
- 15.2. Klienti vycházejí z budovy Domova nebo areálu Domova bez omezení. Omezení vycházek může doporučit pouze lékař, a to v zájmu zdraví jednotlivých klientů.
- 15.3. Pokud se klient zdrží mimo Domov déle, po 19 hodině, otevírá mu službu konající zdravotní sestra.
- 15.4. Klientům je v zájmu jejich vlastní bezpečnosti doporučeno a Domov je o to žádá, aby svůj odchod z Domova hlásili před svým odchodem. Jestliže klient předpokládá, že se v průběhu dne nedostaví k některému z hlavních jídel (snídaně, oběd, večeře), měl by sdělit službu konající zdravotní sestře, kam odchází a přibližnou dobu návratu.
- 15.5. Klientům se doporučuje, s ohledem na jejich aktuální zdravotní stav, zvážit, zda je pro ně bezpečné pohybovat se mimo domov bez doprovodu.
- 15.6. V případě, že se klient nevrátí bez předchozího sdělení do Domova do 23:00 hodin, je povinností službu konající zdravotní sestry nahlásit jeho nepřítomnost Policii ČR, sociální pracovníci a řediteli Domova.

Článek č. 16

Pobyt klienta mimo domov.

- 16.1. Klient může pobývat mimo Domov (návštěvy, dovolené). Svou dočasnou nepřítomnost ohlásí službu konající zdravotní sestře, pokud je to možné, 2 dny předem.
- 16.2. Klient si na dobu pobytu mimo Domov vyžádá u služby konající zdravotní sestry Občanský průkaz, Průkaz zdravotní pojišťovny, případně jiné doklady, pokud je předal Domovu do úschovy. Dále si vyžádá předepsané léky (pokud si je nezajišťuje sám), aby nedošlo k narušení léčebného režimu.
- 16.3. Za pobyt mimo Domov se nepovažuje pobyt, který nebyl předem nhlášen nebo se klient vrací pouze na noc do Domova (a to i v případě, že se nedostavil k podání jídla).
- 16.4. Klient má zakázáno, po dobu své nepřítomnosti, poskytnout ubytování cizí osobě ve svém pokoji.

Článek č. 17

Vrácení části úhrady za pobyt mimo Domov.

Problematika vrácení části úhrady za pobyt mimo Domov, takzvané „Vratky“, je zevrubně řešena ve Smlouvě o poskytnutí sociální služby, kterou má klient s Domovem uzavřenou.

Článek č. 18

Výplata důchodů a kapesného z důchodů.

- 18.1. Výplata důchodů po nástupu klienta do Domova se uskutečňuje v termínu, ve kterém je důchod od ČSSZ doručen (týká se období před převedením klienta na hromadný výplatní seznam).
- 18.2. Výplata důchodů a kapesného klientů, zařazených do hromadného poukazu důchodů ČSSZ Praha, je prováděna v Domově vždy 15. dne v měsíci. V případě, že tento den připadne na sobotu nebo na neděli, je důchod vyplácen vždy nejbližší předcházející pracovní den.
- 18.3. Domov si vyhrazuje právo z provozních důvodů stanovit v konkrétním měsíci i jiný než obvyklý výplatní termín. Změna termínu se klientům oznamuje na plochách určených k předávání informací.
- 18.4. Výplatu provádí pověřený zaměstnanec Domova za účasti dvou svědků, z toho jeden je z řad zaměstnanců Domova a jeden je zástupce obyvatel (pokud je zvolen Výbor obyvatel, zastupuje klienty člen Výboru). Tito 2 svědci se podepisují na konec zvláštního výplatního seznamu předaných finančních prostředků, výplatní pásku obdrží každý klient zvlášť, a to bez podpisů.
- 18.5. Při výplatě důchodů, zůstatku důchodu a při provádění dalších finančních operací, postupuje pověřený zaměstnanec Domova v souladu s příslušnými a platnými směnicemi Domova a zákony ČR.

Článek č. 19

Poštovní zásilky.

- 19.1. Doporučené poštovní zásilky včetně peněžních a balíky, přebírá pro klienty, a to na základě předchozího souhlasu klienta, k tomu pověřený zaměstnanec Domova. O těchto zásilkách pořizuje záznamy do knihy došlé pošty nebo pokladní knihy a následně vydá zásilku adresátovi proti jeho podpisu. Postup při předávání peněžních zásilek je obdobný jako při manipulaci s depozity či výplatami kapesného z důchodu klientů.
- 19.2. Ostatní poštovní zásilky, pokud klient nemá svou přidělenou poštovní schránku, dodává pošta zaměstnanci pověřenému přebíráním pošty a zásilek. Všechny zásilky jsou zapsány a neprodleně předány adresátovi při zachování listovního tajemství.

Článek 20

Osvětlení, vytápění, větrání.

- 20.1. Domov dbá, aby všechny prostory Domova byly dostatečně (přiměřeně) osvětleny, a to v závislosti na denní době, intenzitě přírodního světla, provozních potřebách Domova a zdravotním stavu klientů Domova.
- 20.2. Vytápění objektu Domova je zajištěno vlastním zdrojem tepla (plynovou kotelnou) a řídí se vyhláškou číslo 194/2007, Sb., v platném znění.
- 20.3. Větrání musí být v objektu Domova prováděno z hygienických důvodů, ale s přihlédnutím k zájmům například všech osob v místnosti a s ohledem na úspory energií.

Článek č. 21

Dodržování bezpečnostních a požárních předpisů.

- 21.1. Všichni klienti a návštěvy Domova musí dodržovat bezpečnostní předpisy, předpisy požární ochrany a pokyny k jejich zajištění. Při mimořádných událostech se řídí pokyny zaměstnanců Domova, případně se řídí přímo pokyny složek Integrovaného záchranného systému.
- 21.2. V objektu Domova platí přísný zákaz manipulace a použití otevřeného ohně, a to včetně kouření. Veškeré osoby, nalézající se v objektu Domova, jsou povinny dodržovat stanovená protipožární a bezpečnostní opatření. Jakékoliv porušení tohoto zákazu bude považováno za hrubé porušení Domovního řádu. Případně vzniklé škody budou vymáhány na pachateli porušení zákazu.
- 21.3. Areál domova je oplocen a monitorován kamerovým systémem z důvodů bezpečí klientů a ochrany majetku Domova. Z téhož důvodu jsou monitorovány i vnitřní prostory objektu Domova. O místech a způsobu monitorování jsou klienti, návštěvy a zaměstnanci Domova, ale taktéž široká veřejnost, informováni prostřednictvím informačních nápisů a cedulí.

Článek č. 22

Odpovědnost za škody.

- 22.1. Na majetku Domova nesmí klient nebo návštěva, bez předchozího písemného souhlasu Domova, provádět žádné změny. Majetek Domova se nesmí poškozovat, upravovat ani stěhovat. Za způsobenou škodu odpovídá klient nebo návštěva podle platných právních předpisů.
- 22.2. Klient (návštěva) odpovídá za škodu, kterou způsobil na majetku Domova, nebo na majetku či zdraví spoluobytel, zaměstnanců Domova nebo jiných osob.
- 22.3. Za úmyslně zaviněnou škodu je považována i ta, kterou klient způsobil nedodržením Domovního řádu.
- 22.4. Zaviní-li škodu více klientů (osob), odpovídají za ni podle své účasti.

- 22.5. Klient (návštěva) může zničenou věc, po dohodě se sociální pracovnící nebo vedením Domova, nahradit zakoupením odpovídající náhrady. Nevyužije-li tuto možnost, bude po něm požadováno uhrazení způsobené škody.
- 22.6. Je povinností klienta (návštěvy) Domova neprodleně nahlásit zjištěnou nebo způsobenou škodu sloužící zdravotní sestře.
- 22.7. Je povinností klienta (návštěvy) Domova neprodleně nahlásit zjištěnou závadu sloužící zdravotní sestře, aby mohly být včas učiněny kroky k jejímu odstranění a odvrácení hrozící škody.

Článek č. 23 Fakultativní služby.

- 23.1. Domov může, na základě a v rozsahu svých provozních a personálních možností, poskytovat klientům Domova takzvané fakultativní služby. Tyto služby mohou být klientům poskytovány nad rámec Domovem poskytovaných základních činností. Fakultativní služby jsou klientům vždy poskytovány za úplatu, ale nejsou předmětem zisku Domova.
- 23.2. Pokud se Domov rozhodne poskytovat klientům Domova fakultativní služby, učiní tak na základě požadavku vzešlého od klientů Domova (Výboru obyvatel), ale s ohledem na své provozní a personální možnosti. Na základě podrobných finančních kalkulací vypracuje Domov Ceník fakultativních služeb, obsahující druh a ceny nabízených služeb, který zveřejní.

Článek č. 24 Stížnosti, připomínky, pochvaly.

- 24.1. Neodmyslitelnou součástí ochrany práv klientů je právo stěžovat si, nejsou-li s poskytováním služeb Domova spokojeni. Domov chápe stížnosti jako důležitý zdroj informací o spokojenosti s poskytovanou službou, zvláště pak, zda služba odpovídá potřebám klientů. Ve prospěch klienta má právo si stěžovat jeho zástupce nebo rodinný příslušník. Podání stížnosti nesmí být na újmu tomu, kdo ji podal, ani tomu, v jehož zájmu byla podána. Stěžovatel nesmí být poškozen ve svých právech a oprávněných zájmech tím, že stížnost podal, a to ani v případě, kdy se stížnost ukáže jako nedůvodná.
- 24.2. Domov má písemně zpracována vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob (zaměstnanců, klientů, rodinných příslušníků atd.) na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby. Podle těchto pravidel Domov postupuje.
- 24.3. Klienti Domova, ale i jiné osoby, si mohou stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb. Mohou také podávat podněty, námítky, připomínky, návrhy, případně sdělit pochvalu.
- 24.4. Za stížnost je považováno sdělení o porušení způsobu poskytovaných služeb nebo nedodržení poskytované služby, kdy klient očekává prověření a odpověď. Pro rozpoznání toho co je a co není stížnost, platí zásadní pravidlo: Pokud klient označí své podání jako stížnost, pak jde o stížnost, bez ohledu na obsah podání.

24.5. Opakované stížnosti, které nepřinášejí nová fakta, se nevyřizují. Anonymní podání stížnosti je možné, Domov se jimi zabývá stejně jako stížnostmi, kde je jejich autor znám. Podněty a připomínky klientů se, kromě toho, projednávají operativně i v běžné denní komunikaci.

24.6. Formy stížností a pravidla pro jejich podávání:

- a) Stížnost může stěžovatel osobně podat u vedoucích zaměstnanců Domova, v kterýkoliv pracovní den obvykle v době od 9:00 hodin do 14:00 hodin. U ostatních zaměstnanců v průběhu jejich pracovní doby.
- b) Stížnost může stěžovatel podat ústně, písemně, zápisem do Knihy stížností nebo anonymně vhozením do Schránky stížností, která je umístěna ve vstupní hale Domova a vybírá se 1x za 14 dní. Stížnost lze doručit i běžnou poštou na adresu Domova.
- c) Kniha stížností je trvale uložena v kanceláři ředitele Domova, pro potřeby zápisu si ji vyzvedává sociální pracovnice (její zástupce).
- d) Zápis do Knihy stížností provádí sociální pracovnice (její zástupce).
- e) Zápis stížnosti v Knize stížností musí obsahovat jméno stěžovatele, důvod stížnosti, případně stručný popis události, čitelný podpis toho, kdo zápis pořídil a podpis stěžovatele (při ústně a osobně podávané stížnosti).

24.7. Všechny stížnosti jsou vyřizovány písemně a jsou evidovány.

24.8. Stížnosti se vyřizují do 28 dnů od podání, klient nebo jeho zástupce je předem seznámen s formou odpovědi a postupem řešení stížnosti. Zaměstnanec pověřený vyřizováním stížnosti zjistí a prověří všechny skutečnosti a okolnosti předmětného podání. V případě, že pro vyřízení stížnosti je nutné zajistit více podkladů a ověřit více skutečností, a není možné stížnost uzavřít do 28 dnů od podání, vyhrazuje si Domov právo na prodloužení doby vyřízení na 60 dnů od podání stížnosti. V případě, že si Domov vyhradí právo prodloužení doby na vyřízení, informuje o tom neprodleně písemně stěžovatele. Zaměstnanec použije dokumentaci, dotazování a potřebné materiály ke zjištění pravdy. V závěru zaměstnanec rozhodne, zda podaná stížnost byla oprávněná, částečně oprávněná nebo neoprávněná. V případě, že se jedná o stížnost oprávněnou, zajistí zaměstnanec přijetí nápravných opatření. S výsledky opatření seznámí stěžovatele a to nejlépe ústním projednáním a písemným vyjádřením.

24.9. Stěžovatel potvrdí podpisem převzetí písemného vyjádření, případně je vyjádření zasláno doporučeným dopisem do vlastních rukou stěžovatele.

24.10. Pokud se jedná o anonymní stížnost (připomínku), postupuje Domov při evidenci, vedení šetření, vyřízení anonymní stížnosti stejným způsobem jako u stížnosti písemné či ústní. Klienti či rodinní příslušníci se o výsledku anonymní stížnosti dozví na nástěnkách Domova, kde výsledek visí 14 dní od uzavření vyřízení anonymní stížnosti. Za vyvěšení výsledku uzavřené anonymní stížnosti odpovídá pověřený zaměstnanec.

24.11. Stěžovatel má právo na odvolání a prověření své stížnosti v případě své nespokojenosti u nadřízených nebo nezávislých orgánů:

Magistrát města Ústí nad Labem, Velká Hradební 8, Ústí nad Labem, PSČ 401 00
Odbor kontroly, oddělení stížností
tel: 475 241 111 (ústředna), 475 271 452 (oddělení stížností)
e-mail: podatelna.magistrat@mag-ul.cz

Krajský úřad Ústeckého kraje, Velká Hradební 3118/48, Ústí nad Labem, PSČ 400 02
Odbor sociální věci
tel.: 475 657 470 (vedoucí odboru)
e-mail: epodatelna@kr-ustecky.cz nebo urad@kr-ustecky.cz

Ministerstvo práce a sociálních věcí, Na Poříčním právu 1/376, Praha 2, PSČ 128 01
tel.: 221 921 111 (ústředna)
e-mail: posta@mpsv.cz

Asociace občanských poraden, Sabinova 3, Praha 3, PSČ 130 00
tel: 284 019 220, 774 529 966 (volat od 10:00 do 15:00 hodin)
e-mail: aop@obcanskeporadny.cz

Český helsinský výbor, Adresa: Štefánikova 21, Praha 5, PSČ 150 00
tel: 257 221 141, 773 115 951
e-mail: info@helcom.cz nebo poradna@helcom.cz

Veřejný ochránce práv
Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, Brno, PSČ 602 00
tel: 542 542 888 – telefonická informační linka 542 542 111
e-mail: podatelna@ochrance.cz

24.12. Dále mohou klientům pomoci v řešení vzniklé situace:

Senior telefon (organizuje Život 90)
bezplatná telefonní linka **800 157 157** (provoz nepřetržitý po celých 24 hodin denně)
email: seniortelefon@zivot90.cz

Zlatá linka seniorů (organizuje fond Elpida)
bezplatná telefonní linka **800 200 007** nabízí informace lékařské, psychologické atd.
provoz od pondělí do pátku, od 8:00 do 20:00 hodin
email: linkaseniору@elpida.cz

Článek č. 25

Závěrečná ustanovení.

- 25.1. Tento Domovní řád je k dispozici všem klientům Domova a přikládá se ke každé, s klientem uzavřené, Smlouvě o poskytnutí sociální služby. Je tak její nedílnou součástí.
- 25.2. Domovní řád je klientům, široké veřejnosti a případným zájemcům o sociální službu k dispozici k podrobnému prostudování na webových stránkách Domova. V tištěné podobě je k dispozici na nástěnkách umístěných ve vstupní hale, v 1. poschodí (2.NP), ve 2. poschodí (3.NP) a v kulturní místnosti Domova. Každý nový klient Domova je s tímto Domovním řádem seznámen, což je potvrzeno podpisem klienta a je založeno do jeho osobního spisu.
- 25.3. Změna, zrušení nebo nové vydání Domovního řádu se klientům Domova oznamuje vyvěšením informace (Domovního řádu) na nástěnkách (viz bod 25.2.) nejméně

15 kalendářních dnů přede dnem jeho účinnosti. Klient se zavazuje změny Domovního řádu nebo nové vydání Domovního řádu dodržovat, a to na základě provedeného oznámení ze strany Domova.

- 25.4. Sociální pracovnice protokolárně informuje o změně nebo novém vydání Domovního řádu všechny klienty Domova. Odmítnutí podpisu PROTOKOLU o seznámení se zněním Domovního řádu ze strany klienta Domova (opatrovníka) nemá vliv na účinnost Domovního řádu a na povinnost klienta domovní Řád dodržovat a řídit se jím.
- 25.5. Sociální pracovnice zajistí distribuci na místa zveřejnění pro klienty, návštěvy Domova a širokou veřejnost. Při ztrátě dokumenty neprodleně doplňuje.
- 25.6. Situace neupravené touto směrnicí, se řídí platnými zákony a právními předpisy.
- 25.7. V případě zjištění neplatného ujednání v textu této směrnice, zůstávají ostatní ujednání v platnosti.
- 25.8. **Sociální pracovnice je zodpovědná za pravidelnou revizi a včasnou aktualizaci této směrnice a její soulad s platnou legislativou.** Řediteli Domova předkládá, v dostatečném předstihu, písemné návrhy pro její změny a úpravy.
- 25.9. Tato směrnice nabývá platnosti dnem podpisu a účinnosti dne 24. 6. 2019.
- 25.10. Touto směrnicí a okamžikem její účinnosti se ruší: směrnice 11/2017, Domovní řád.
- 25.11. Zaměstnanci, kteří nemají tuto směrnici přímo na svém pracovišti, mohou do ní nahlédnout u svých Vedoucích zaměstnanců nebo u Vedoucího EPPÚ, případně na serveru Domova.
- 25.12. Vedoucí jednotlivých úseků zajistí prokazatelné seznámení s touto směrnicí u všech jim podřízených zaměstnanců Domova. Seznámení se směrnicí potvrdí zaměstnanec svým podpisem v příslušném dokumentu.
- 25.13. Přílohy: Příloha č. 1, PROTOKOL o seznámení se zněním Domovního řádu.

V Chlumci dne

.....
Ing. Dušan Jahoda, ředitel Domova

Rozdělovník:

1x originál dokumentu - ředitel Domova

Kopie dokumentu: 1x Každý klient Domova (Dokument je nedílnou součástí a přílohou
Smlouvy o poskytnutí sociální služby.)
1x Vedoucí EPPÚ;
1x Vedoucí zdravotní sestra;
1x Sociální pracovnice
1x Vedoucí stravovacího provozu;
1x Webové stránky Domova

Já, níže podepsaný vedoucí zaměstnanec Organizace, potvrzuji svým podpisem, že jsem se seznámil s veškerým obsahem této směrnice, obsaženému textu a jeho významu jsem porozuměl a prohlašuji, že budu veškerá ujednání této směrnice dodržovat.

Ing. Miroslav Urban, datum:, podpis:

Danuše Krsková, datum:, podpis:

Alena Prchalová, DiS., datum:, podpis:

Jitka Jakubcová, datum:, podpis:

Lukáš Burda, datum:, podpis: