



**Domov pro seniory Chlumec,
příspěvková organizace,**
Pod Horkou 85, 403 39 Chlumec,
IČ: 44555296, ID datové schránky: ctitfpt
(dále jen „Organizace“).

Směrnice č. 9/2020 **Domovní řád**

Obsah:

- Článek č. 1 – Úvodní ustanovení.
- Článek č. 2 – Ubytování.
- Článek č. 3 – Majetek a cennosti klientů, úschova cenných věcí a výplata důchodů
- Článek č. 4 – Přihlášení k trvalému pobytu.
- Článek č. 5 – Stravování.
- Článek č. 6 – Hygiena.
- Článek č. 7 – Zdravotní, ošetřovatelská a sociální péče.
- Článek č. 8 – Kulturní život v domově.
- Článek č. 9 – Doba klidu.
- Článek č. 10 – Soužití klientů (pravidla chování v Domově).
- Článek č. 11 – Výbor obyvatel.
- Článek č. 12 – Návštěvy.
- Článek č. 13 – Vycházky mimo areál Domova.
- Článek č. 14 – Pobyt klienta mimo Domov.
- Článek č. 15 – Poštovní zásilky.
- Článek č. 16 – Dodržování bezpečnostních a požárních předpisů.
- Článek č. 17 – Odpovědnost za škody.
- Článek č. 18 – Stížnosti, připomínky, pochvaly.
- Článek č. 19 – Závěrečná ustanovení

Platnost: 28. 4. 2020
Účinnost: 1. 5. 2020

Zpracovali: Bc. Marečková Jana

.....*Marečková*.....

Prchalová Alena Anna, DiS.

.....*Prchalová*.....

Schválil: Ing. Martin Strakoš, ředitel Organizace
Počet stran: 15
Počet příloh: 0

.....*Martin Strakoš*.....

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

Ubytování.

- 2.1. Klienti jsou do Domova přijímáni na základě podané Žádosti o umístění a po uzavření Smlouvy o poskytování sociálních služeb (dále jen smlouva) mezi Domovem a žadatelem.
- 2.2. Domov poskytuje klientům celoroční ubytování na jednolůžkových, dvoulůžkových a vícelůžkových pokojích.
- 2.3. Vybavení pokoje.**
 - 2.3.1. Pokoje jsou vybaveny základním nábytkem (lůžko, noční stolek, šatní skříň, jídelní stůl, police), který vyhovuje současným hygienickým předpisům a zdravotnímu stavu klientů.
 - 2.3.2. Po dohodě s vedením Domova si klienti mohou pokoj dovybavit vlastním, avšak hygienicky nezávadným nábytkem, a to s ohledem na vnitřní uspořádání pokojů a všeobecné podmínky bezpečnosti, ochrany zdraví, hygieny a protipožární opatření.
 - 2.3.3. Větší dovybavení nelze zpravidla povolit z důvodu bezproblémového poskytování potřebné péče, přístupu do pokoje pro zdravotní službu, provádění pravidelného úklidu včetně mytí oken.
 - 2.3.4. Pokud dovybavení pokoje nábytkem brání v poskytování péče, pohybu osob po pokoji nebo by ztěžovalo případnou evakuaci klienta (klientů), Domov požádá o odstranění přebytečného vybavení klienta/opatrovníka, případně rodinného příslušníka.
 - 2.3.5. K výzdobě pokoje může klient použít vlastní obrazy, sošky, vázičky, textilie apod.
 - 2.3.6. Součástí pokojů není vlastní sociální zařízení a koupelna, ale klienti využívají společné koupelny a sociální zařízení. Sociální zařízení se nachází v každém podlaží budovy. Součástí pokojů je však hygienický kout s teplou a studenou vodou.

2.4. Přijetí do Domova.

- 2.4.1. Klient se po příchodu do Domova ubytuje na pokoji dle uzavřené smlouvy. Domov nabízí klientům prohlídku pokoje a prostor Domova před samotným uzavřením smlouvy.
- 2.4.2. 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.
- 2.4.3. Při nástupu klienta do Domova, provede pracovník přímé obslužné péče nebo sloužící zdravotní sestra soupis věcí klienta. Podepsaný soupis osobních věcí se uloží do osobního spisu klienta.
- 2.4.4. Osobní prádlo musí být označeno (na běžně neviditelném místě) příjmením klienta a taktéž věci, zakoupené či přinesené v průběhu pobytu klienta v Domově. Pokud klient nebo jeho rodina nejsou schopni samostatného označení věcí, pomáhají klientovi zaměstnanci Domova.

2.5. Vlastní elektrospotřebiče.

- 2.5.1. Po předchozí domluvě si Klient může vzít na pokoj elektrické spotřebiče, u kterých Domovu doloží platnou **revizní zprávu**.
- 2.5.2. 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.
- 2.5.3. Klient může v Domově používat (pokud tomu nebrání prostory pokoje) například malou ledničku, televizní přijímač, rádio/CD přehrávač, stolní lampičku, varnou konvici s tepelnou ochranou a samovypínací, mikrovlnnou troubu, počítač, a jiné drobné elektrické spotřebiče.
- 2.5.4. Při používání televizoru a rádia by neměl klient rušit ani omezovat spolubydlícího. Po 22 hodině je klientovi doporučeno používat sluchátka.

2.6. Přístup do pokoje.

- 2.6.1. Klienti pobývají na pokojích bez omezení. Je respektováno právo na soukromí a jiná osoba smí do pokojů vstupovat po zaklepaní.
- 2.6.2. Pokoje jsou opatřeny zámkem s bezpečnostní „olivou“ osazenou ze strany pokoje. Klíč klient obdrží po vzájemné dohodě mezi ním a Domovem s přihlédnutím k jeho zdravotnímu a psychickému stavu.

2.7. Úklid pokoje/Domova.

- 2.7.1. Klienti by měli dle svých možností udržovat na pokoji běžný pořádek a odpadky vyhazovat pouze do odpadkových košů. Je zakázáno vyhazovat odpadky z oken nebo je vhazovat do záchodových mís.
- 2.7.2. 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.

2.8. Z důvodu ochrany zdraví klientů a majetku Domova není dovoleno:

- a) přechovávat na pokojích zvířata.
- b) uchovávat na pokojích potraviny podléhající zkáze.
- c) používat na pokojích tepelné elektrické spotřebiče (elektrický radiátor, přímotop, elektrický vařič, žehlička apod.).
- d) uchovávat nebezpečné předměty, chemikálie a věci ohrožující zdraví, jejichž manipulací by mohlo dojít k úrazu či poškození majetku Domova.
- e) vnášet, schraňovat či používat střelné, bodné a sečné zbraně.
- f) zasahovat bez souhlasu Domova do technologií nebo instalací Domova nebo provádět v Domově jakékoliv změny. Připevňovat jakékoliv předměty na zeď smí pouze zaměstnanec údržby Domova.

2.9. Přestěhování na jiný pokoj.

- 2.9.1. Klient může požádat o přestěhování na jiný pokoj, např. na jednolůžkový pokoj. O přestěhování rozhoduje Domov dle svých provozních možností. Na přemístění nemá klient právní nárok.
- 2.9.2. K přestěhování z důvodu neshod mezi klienty, kteří spolu sdílí pokoj lze přistoupit jen na základě souhlasu všech účastníků. Souhlas s přestěhováním klienti stvrdí svými podpisy na příslušném formuláři.

2.10. Flóra.

Klienti mohou na pokojích pěstovat menší květiny. Ve společných prostorách pouze po dohodě s vedením domova.

Článek č. 3

Majetek a cennosti klientů, úschova cenných věcí a výplata důchodů.

3.1. Majetek klienta.

- 3.1.1. Věci, které si klient do Domova přináší nebo které si během pobytu v Domově pořídí, zůstávají jeho majetkem. Věci, které klientovi zapůjčil Domov (nábytek, kompenzační pomůcky) zůstávají po jeho odchodu majetkem Domova. Na majetku Domova klient nesmí provádět žádné změny, přestěhovat jej či poškozovat.
- 3.1.2. Domov doporučuje, aby klienti o pořízení nových věcí nebo vyřazení starých věcí informovali sociální pracovníci (v její nepřítomnosti sloužící zdravotní sestru) aby mohlo dojít k aktualizaci seznamu klientových 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.
- 3.1.3. Za veškeré věci, které jsou majetkem klienta, si zodpovídá klient. Hradí jejich údržbu, opravy, likvidaci, případně zákonem stanovené poplatky.
- 3.1.4. **Nikomu není dovoleno z Domova odnášet jakékoliv věci klienta bez jeho vědomí a taktéž nikomu není dovoleno odnášet z Domova cokoli z majetku Domova.**

- 3.2. **Uložení cenných věcí, vkladních knížek či finanční hotovosti do úschovy.**
- 3.2.1. Klienti si mohou ukládat cenné věci do uzamykatelného nočního stolku.
- 3.2.2. Klienti mohou požádat sociální pracovníci o převzetí cenných věcí, vkladních knížek či peněžní hotovosti do úschovy Domova.
- 3.2.3. 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.
- 3.2.4. Vydání cenných věcí a vkladní knížky potvrdí klient na originálu protokolu svým podpisem, u peněžní hotovosti podepsáním výdajového pokladního dokladu.
- 3.2.5. Cenné věci nesvéprávných klientů přebírá Domov na základě žádosti zákonného zástupce (opatrovníka) a uložené věci lze vydat pouze zákonnému zástupci.
- 3.2.6. Při manipulaci s finančními prostředky a depozity klientů se sociální pracovnice řídí příslušnou vnitřní směrnicí Domova a platnými zákony ČR.
- 3.2.7. Domov může odmítnout převzít finanční hotovost od klienta, a to zejména v případě, že by převzetím depozita došlo k porušení vnitřních předpisů Domova nebo k porušení jiného právního dokumentu (zákona).
- 3.3. **Domov neodpovídá za věci, depozita a peněžní hotovost, vkladní knížky nebo cokoliv jiného, co od klienta nepřevzal do úschovy nebo k zabezpečení.**
- 3.4. **Výplata důchodů.**
- 3.4.1. Výplata důchodů po nástupu klienta do Domova se uskutečňuje v termínu, ve kterém je důchod od ČSSZ doručen.
- 3.4.2. Výplata důchodů 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 nadcházející pracovní den.
- 3.4.3. 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.
- 3.4.4. Výplatu provádí sociální pracovnice 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.
- 3.4.5. Za klienta omezeného na svéprávnosti přebírá důchod opatrovník.
- 3.4.6. Na základě písemné žádosti klienta může být důchod vyplacen řádně zplnomocněné osobě. Plná moc musí být úředně ověřena.
- 3.4.7. Při výplatě důchodů a při provádění dalších finančních operací se sociální pracovnice řídí příslušnými a platnými směrnicemi Domova a zákony ČR.

Článek č. 4.

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 sociální pracovnice.

Článek č. 5 Stravování.

- 5.1. Domov svým klientům zajišťuje celodenní stravu minimálně v rozsahu **3 hlavních jídel denně**. Strava je podávána v souladu se zásadami správné výživy, s ohledem na věk, odpovídající dietním potřebám a podle stanovených stravovacích jednotek.
- 5.2. Strava je klientům Domova zajišťována prostřednictvím zaměstnanců vlastního stravovacího provozu Domova. Jednotlivá jídla jsou připravována ve vlastním stravovacím provozu Domova, ale v případě mimořádných a havarijních situací (nedostatek zaměstnanců, technické problémy) Domov spolupracuje s externími dodavateli hotového jídla.
- 5.3. **Volba stravy.**
- 5.3.1. Dle doporučení lékaře nebo na základě vlastního rozhodnutí klienti mohou odebírat stravu:
- a) běžnou racionální (běžná strava bez omezení);
 - b) diabetickou;
 - c) žlučnickovou.
- 5.3.2. Klient se může svobodně rozhodnout, jaký typ 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.
- 5.4. **Podávání stravy.**
- 5.4.1. Strava je klientům podávána na jídelnách, které se nachází v 1. a ve 2. patře Domova nebo dle přání a potřeb klientů na pokojích. Při mimořádných situacích i na kulturní místnosti.
- 5.4.2. 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) |
- 5.4.3. V případě potřeby či přání klienta lze dojednat i individuální podání stravy.
- 5.4.4. Přípravu jídel zabezpečují pracovníci přímé obslužné péče, kteří rovněž klientům nabízejí a poskytují podporu a pomoc ve stravování.
- 5.4.5. Dle schopností, dovedností a přání klienta, je strava podávána normální (neupravená), mletá či mixovaná.
- 5.5. **Nápoje.**
- 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, v 1. patře na jídelně a ve 2. patře 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.

- 5.6. 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.
- 5.7. Odnášet nádobí a příbory z jídelny (kulturní místnosti) do pokojů či jinam není klientům ani návštěvám dovoleno. Z hygienických důvodů 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.
- 5.8. **Odhlášení stravy.**
- 5.8.1. Klient, který plánuje pobyt mimo Domov by měl zajistit odhlášení stravy u sociální pracovnice, ideálně pracovní den předem do 8:00 hodin.
- 5.8.2. V případě hospitalizace ve zdravotnickém zařízení odhlašuje stravu službu konající zdravotní sestra.
- 5.8.3. Přepłatky (vratky) za neodebranou stravu jsou blíže specifikovány ve Smlouvě o poskytování sociálních služeb.

Článek č. 6

Hygiena.

6.1. Osobní hygiena klientů.

- 6.1.1. Klienti jsou ve vlastním zájmu povinni, podle svých možností a schopností, pečovat o osobní čistotu.
- 6.1.2. U klientů, vyžadujících zvýšenou péči o svou osobu, pomáhají s hygienou zaměstnanci Domova.
- 6.1.3. Klientům je poskytována pouze **základní péče o vlasy a nehty**. Základní péčí o vlasy se rozumí mytí vlasů 1x týdně a česání vlasů 1x denně. Základní péčí o nehty se rozumí stříhání nehtů na rukou 1x týdně.
- 6.1.4. 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. Klienti nejsou povinni využívat výše uvedené služby a mohou obdobných služeb využít i u jiných podnikatelských subjektů. Zprostředkování či zajištění služeb provádí na žádost klienta sociální pracovnice.

6.2. Osobní prádlo.

- 6.2.1. Klienti jsou ve vlastním zájmu povinni, podle svých možností a schopností, pečovat o čistotu svého prádla, šatů a obuvi.
- 6.2.2. Osobní prádlo si klienti mění dle potřeby. Sběr použitého osobního prádla probíhá u všech klientů taktéž dle potřeby.
- 6.2.3. Domov zajišťuje **praní a žehlení osobního prádla a lůžkovin** včetně drobných oprav prádla.
- 6.2.4. Je nutné, aby klient měl vždy veškeré prádlo řádně označené, aby nedošlo k jeho ztrátě nebo záměně. Podepsané prádlo sbírají k tomu určené zaměstnanci Domova z pokojů klientů a po vyprání (drobné opravě) se prádlo vrací klientům zpět na jejich pokoje.

- 6.2.5. Čištění obuvi a šatstva na požádání zajistí pracovníci přímé obslužné péče.
- 6.3. Povinností klientů (návštěv) je dodržovat hygienická pravidla v koupelnách a na toaletách, ve 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.

Článek č. 7

Zdravotní, ošetrovatelská a sociální péče.

- 7.1. Domov zajišťuje klientům zdravotní péči, poskytuje ošetrovatelskou a sociální péči, odpovídající jejich zdravotnímu stavu. Ošetrovatelskou péčí se rozumí péče poskytovaná diplomovanými zdravotními sestrami a sociální péčí se rozumí péče poskytovaná pracovníky přímé obslužné péče a sociálními pracovníky (pomoc se stravováním, s hygienou, s oblékáním atd.).
- 7.2. Klienti mají právo na svobodný výběr ošetřujícího lékaře. 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.
- 7.3. 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.
- 7.4. Pokud klient odmítne doporučené vyšetření nebo ošetření, ať již lékařem či zdravotní sestrou, vždy toto své rozhodnutí stvrdí svým podpisem v ošetrovatelské dokumentaci.
- 7.5. 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.
- 7.6. Bez doporučení lékaře nemá Domov povinnost zajistit vlastními zaměstnanci doprovod na vyšetření, například v prostředcích přepravní zdravotní služby (v sanitním voze).

Článek č. 8

Kulturní život v Domově.

- 8.1. Klienti Domova se podle svého zájmu a zdravotního stavu mohou účastnit denních aktivit kulturního a společenského života. Nabídka denních aktivit je zveřejněna na nástěnkách v každém patře a na webových stránkách Domova. Klienti jsou také pravidelně informováni aktivizačními pracovníky.
- 8.2. Klienti mohou podle svých zájmů využívat kulturní místnost, čítárnu, společné prostory a zahradu Domova.
- 8.3. 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.

- 8.4. Kulturní a společenské aktivity mimo areál Domova zprostředkovává nebo zajišťují na žádost klienta sociální pracovníce nebo aktivizační pracovníce.

Článek č. 9

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. 10

Soužití klientů (pravidla chování v Domově).

- 10.1. 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.
- 10.2. 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.
- 10.3. 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, návštěvy a 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.
- 10.4. Shora uvedené jednání klienta může být, v krajním případě, důvodem k výpovědi Smlouvy o poskytnutí sociální služby, kterou má klient s Domovem uzavřenou.

Článek č. 11

Výbor obyvatel (klientů Domova).

- 11.1. 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.

- 11.2. 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.
- 11.3. 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. 12

Návštěvy.

- 12.1. 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, výjimky povoluje ředitel Organizace.
- 12.2. Při mimořádných událostech (epidemiologická situace, vážné technické, provozní a bezpečnostní důvody apod.) mohou být návštěvy omezeny či zcela zakázány.
- 12.3. Návštěvám, přicházejícím za klienty Domova, je doporučeno zapsat svůj příchod a odchod do knihy návštěv, umístěné ve vstupní hale (na recepci) Domova.
- 12.4. Návštěvy Domova jsou povinny chovat se v Domově slušně a ohleduplně ke všem klientům a uposlechnout pokynů zaměstnanců Domova. 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.
- 12.5. Návštěvy smí pobývat na pokojích jen se souhlasem klientů, musí však respektovat přání i ostatních klientů.
- 12.6. Po celý den je pro klienty a návštěvy k dispozici kulturní místnost. Platí zde zákaz kouření, a i zde je nutno udržovat pořádek, chovat se tak, aby nebyli rušeni ostatní klienti a návštěvy Domova. Použité nádobí, které si klient (návštěva) zapůjčí z barového pultu, je nutné umýt a uklidit na původní místo.
- 12.7. Vzájemné návštěvy klientů na pokojích jiných klientů jsou povoleny bez omezení, ale pouze za předpokladu, že nebudou rušit ostatní klienty.
- 12.8. Pro odkládání věcí návštěv nejsou v Domově vyhrazeny prostory a Domov neručí za ztrátu odložených věcí.
- 12.9. 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.

Článek č. 13

Vycházky mimo areál Domova.

- 13.1. 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.
- 13.2. Klienti vycházejí z budovy Domova nebo areálu Domova bez omezení. Omezení vycházek může doporučit pouze lékař, a to v zájmu zdraví jednotlivých klientů. Pokud se klient zdrží mimo Domov déle, otevírá mu službu konající zdravotní sestra po zazvonění na zvonek u vchodu do Domova.
- 13.3. Domov žádá klienty, 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 informovat službu konající zdravotní sestře o svém odchodu a o přibližné době návratu.
- 13.4. Klientům se doporučuje, s ohledem na jejich aktuální zdravotní stav, zvážit, zda je pro ně bezpečné pohybovat se mimo domov bez doprovodu.
- 13.5. 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. 14

Pobyt klienta mimo domov.

- 14.1. Klient může pobývat mimo Domov (návštěvy, dovolené). Svou dočasnou nepřítomnost ohlásí službu konající zdravotní sestře, pokud je to možné, 2 dny předem.
- 14.2. Klient si na dobu pobytu mimo Domov vyžádá u služby konající zdravotní sestry osobní doklady a léky, pokud je předal Domovu do úschovy.
- 14.3. Za pobyt mimo Domov se nepovažuje pobyt, který nebyl předem nahlášen nebo se klient vrací pouze na noc do Domova (a to i v případě, že se nedostavil k podání jídla).
- 14.4. Klient má zakázáno, po dobu své nepřítomnosti, poskytnout ubytování cizí osobě ve svém pokoji.

Článek č. 15

Poštovní zásilky.

- 15.1. Domov zachovává listovní tajemství.
- 15.2. Doporučené poštovní zásilky včetně peněžních a balíky si klienti přebírají vlastnoručně nebo jsou vhozeny do poštovní schránky, je-li přidělena. Klienti si je mohou kdykoliv vyzvednout nebo mohou o jejich vyzvednutí požádat blízkou osobu, případně zaměstnance Domova.
- 15.3. Obyčejné poštovní zásilky k odeslání mohou klienti odevzdat sociální pracovníci, která zabezpečí předání poštovních zásilek zaměstnancům České pošty. Náklady spojené s odesláním poštovní zásilky hradí klient.

Článek č. 16

Dodržování bezpečnostních a požárních předpisů.

- 16.1. Všichni klienti, zaměstnanci 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.
- 16.2. V objektu Domova platí přísný zákaz manipulace a použití otevřeného ohně, a to včetně kouření. **Kouření je povoleno pouze ve vymezeném prostoru pro kuřáky ve venkovním areálu Domova.** 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.
- 16.3. 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 také široká veřejnost, informováni prostřednictvím informačních nápisů a cedulí.

Článek č. 17

Odpovědnost za škody.

- 17.1. Klient (návštěva) odpovídá za úmyslně zaviněnou škodu, kterou způsobil na majetku Domova, nebo na majetku či zdraví spoluobyvatel, zaměstnanců Domova nebo jiných osob.
- 17.2. Za úmyslně zaviněnou škodu je považována i ta, kterou klient způsobil nedodržením Domovního řádu.
- 17.3. Zaviní-li škodu více klientů (osob), odpovídají za ni podle své účasti.
- 17.4. Klient (návštěva) může zničenou věc, po dohodě se sociální pracovníci nebo vedením Domova, nahradit zakoupením odpovídající náhrady. Nevyužije-li tuto možnost, bude po něm požadováno uhrazení způsobené škody.
- 17.5. Je povinností klienta (návštěvy) neprodleně nahlásit zjištěnou nebo způsobenou škodu, případně závadu službu konající zdravotní sestře, aby mohly být včas učiněny kroky k jejímu odstranění a došlo k odvrácení hrozící škody.

Článek č. 18

Stížnosti, připomínky, pochvaly.

- 18.1. Klienti Organizace si mohou stěžovat na kvalitu, způsob poskytování sociálních služeb či na jednání zaměstnanců. Mohou také podávat podněty, námítky, připomínky, návrhy, případně sdělit pochvalu.
- 18.2. Ve prospěch klienta mohou stížnost podat i jeho **zástupce** či **rodinný příslušník**. Stížnost mohou dále podat zaměstnanci nebo jiné osoby, které klient pověří vyřizováním stížnosti.

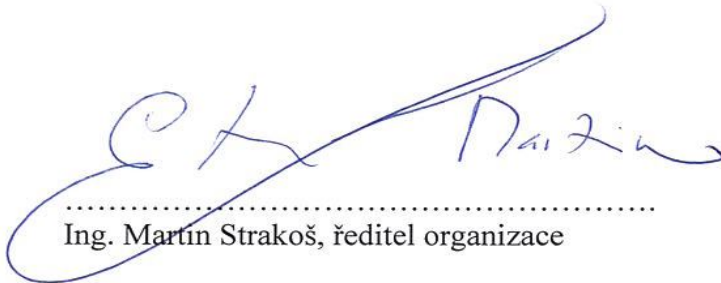
- 18.3. Stížnost může přijmout kterýkoliv zaměstnanec Domova, vedoucí zaměstnanci však pouze v čase od 9:00 do 14:00 hodin.
- 18.4. Klienti mohou stížnost podat:
- a) ústně;
 - b) písemně;
 - c) telefonicky;
 - d) elektronicky;
 - e) anonymně.
- 18.5. Stížnost lze však přijmout **v jakékoliv podobě**, s tím, že musí obsahovat předmět podání stížnosti, tedy to, na co si stěžovatel stěžuje, či k čemu vznáší připomínku/podnět. Stížnost může být doplněna o datum podání stížnosti, navrhované řešení, způsob vyrozumění odpovědi, či podpis stěžovatele.
- 18.6. Klienti, kteří mají potíže při sepsání či podání žádosti, mohou požádat o pomoc svého klíčového pracovníka.
- 18.7. Domov se musí zabývat a evidovat každou stížnost, i anonymně (bez jména stěžovatele) podanou stížnost.
- 18.8. Klienti mají možnost si svobodně zvolit svého *zástupce*, který je bude při vyřizování stížností zastupovat, nezávislým zástupcem může být osoba fyzická (rodinný příslušník, přítel apod.) i právnická.
- 18.9. Klienti mohou požádat, aby jejich jméno nebylo v souvislosti s podanou stížností uváděno, nebo je-li to v zájmu správného vyřízení, postoupí se k prošetření jen opis stížnosti bez uvedení jména klienta.
- 18.10. Stížnosti řeší zpravidla vedoucí zaměstnanec úseku, jehož se stížnost týká. Případně vedoucí sociálního úseku ve spolupráci s dalšími vedoucími zaměstnanci. V případě podání stížnosti směřující na konkrétního zaměstnance, stížnost prověřuje zaměstnanec nadřízený tomu, proti kterému stížnost směřuje. **Řešením stížnosti v žádném případě nebude pověřen zaměstnanec, proti kterému stížnost směřuje nebo který by mohl být zainteresován na způsobu vyřízení stížnosti.**
- 18.11. Stížnost musí být vyřízena ve lhůtě **28 dnů** ode dne podání stížnosti. Tato doba může být prodloužena na 60 dnů (písemně se zdůvodněním stěžovateli), pokud stížnost vyžaduje složitější řešení (k řešení je nutné přizvat odborníky nebo se ukáže, že řešení je složité a zdlouhavé, je nutné zajistit více podkladů, ověřit více skutečností atd.).
- 18.12. Na stížnost ve věci, která byla opakovaně, a to alespoň dvakrát šetřena a u níž ani dalším šetřením nebyly zjištěny nové skutečnosti zakládající důvod pro přijetí nových opatření, nebude brán zřetel, pokud stěžovatel nedoplní podání o nové skutečnosti.
- 18.13. Klienti na stížnost vždy obdrží **písemné vyjádření ke stížnosti**, které bude ústně projednáno. V případě anonymní stížnosti bude odpověď vyvěšena na nástěnce v každém patře po dobu **14 dní**.
- 18.14. Z vyjádření na stížnost bude zřejmé, zda je stížnost uznána jako oprávněná či neoprávněná.
- 18.15. Pokud je stížnost uznána jako **oprávněná**, Domov zavede taková opatření, aby se v budoucnu podobná situace neopakovala.

- 18.16. V případě **neoprávněné** stížnosti, neplynou Klientovi z podání stížnosti žádné nevýhody. Stížnost se nesmí stát důvodem pro ukončení poskytovaných služeb.
- 18.17. Klienti, kteří jsou nespokojeni s vyřízením stížnosti, se mohou obrátit na ředitele Domova nebo na nadřízené orgány Domova. Přesné kontakty jsou uvedeny ve zjednodušených pravidlech pro podávání a vyřizování stížnosti, které jsou pro klienty k dispozici na nástěnkách v každém patře, u vedoucí sociální pracovnice či na sesterně Domova.

Článek č. 19 **Závěrečná ustanovení.**

- 19.1. 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.
- 19.2. 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, ve 2. poschodí 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.
- 19.3. 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.
- 19.4. Sociální pracovnice zajistí distribuci na místa zveřejnění pro klienty, návštěvy Domova a širokou veřejnost. Při ztrátě dokumenty neprodleně doplňuje.
- 19.5. Tato směrnice je závazná pro všechny zaměstnance Organizace.
- 19.6. Situace neupravené touto směrnicí, se řídí platnými zákony a právními předpisy.
- 19.7. V případě zjištění neplatného ujednání v textu této směrnice, zůstávají ostatní ujednání v platnosti.
- 19.8. Změny a doplňky této směrnice vydává ředitel Organizace, a to pouze písemným dodatkem.
- 19.9. **Sociální pracovnice je zodpovědná za včasnou aktualizaci této směrnice a její soulad s platnou legislativou.** Řediteli Organizace předkládá, v dostatečném předstihu, písemné návrhy pro její změny a úpravy.
- 19.10. Vedoucí zaměstnanci zajišťují prokazatelné seznámení zaměstnanců s touto směrnicí. Seznámení se směrnicí potvrdí zaměstnanec svým popisem v příslušném dokumentu.
- 19.11. Tato směrnice nahrazuje a ruší Směrnici č. 12/2019, ze dne 16. 8. 2019, a to včetně jejích příloh.
- 19.12. Tato směrnice nabývá platnosti dnem podpisu a účinnosti dne 1. 5. 2020.
- 19.13. Zaměstnanci, kteří nemají tuto směrnici přímo na svém pracovišti, mohou do ní nahlédnout u svých Vedoucích zaměstnanců nebo u Vedoucího EPPÚ, případně na intranetu Organizace.

V Chlumci, dne 28. 4. 2020


.....
Ing. Martin Strakoš, ředitel organizace

Rozdělovník: 1x originál dokumentu – ředitel Organizace

Kopie dokumentu: 1 x Vedoucí EPPÚ, 1 x vedoucí zdravotní sestra, 1 x sociální pracovnice,
1 x vedoucí stravovacího provozu, 1 x referent majetku, 1 x personalista.

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: 28.4.2020, podpis: 

Danuše Krsková, datum: 28.4.2020, podpis: 

Alena Prchalová, DiS., datum: 28.4.2020, podpis: 

Jitka Jakubcová, datum: 28.4.2020, podpis: 

Jindřich Sýkora, datum: 28.4.20, podpis: 

Vlasta Kozáková Slavičková, datum: 28.4.2020, podpis: 