



Domov pro seniory Dobětice, příspěvková organizace
Šrámkova 38/A ; Ústí nad Labem, PSČ 400 11
TELEFON: 472 772 902 BANKOVNÍ SPOJENÍ: 3783800277/0100
FAX: 472 778 878 IČ: 44555407 **ID datové schránky: qcivqgf**
e-mail: info@dd-dobetice.cz **www.dd-dobetice.cz**

SMĚRNICE č. 12/2018

Domovní řád

Obsah:

- ČL. 1 - Úvod
- ČL. 2 - Ubytování
- ČL. 3 - Odpovědnost za škody
- ČL. 5 - Přihlášení k trvalému pobytu
- ČL. 5 - Úschova cenných a jiných věcí, výplata zůstatků důchodů
- ČL. 6 - Stravování
- ČL. 7 - Přeplatky na úhradě
- ČL. 8 - Ošetřovatelská a sociální péče
- ČL. 9 - Hygiena
- ČL. 10 - Doba klidu v Domově
- ČL. 11 - Vycházky mimo areál Domova
- ČL. 12 - Pobyt klienta mimo Domov
- ČL. 13 - Návštěvy
- ČL. 14 - Kulturní život v Domově
- ČL. 15 - Poštovní zásilky
- ČL. 16 - Stížnosti
- ČL. 17 - Fakultativní služby za úhradu pro klienty Domova
- ČL. 18 - Závěrečná ustanovení

Účinnost: 1. 8. 2018

Zpracoval: Mgr. Gabriela Stanková, vedoucí úseku sociálního poradenství a sociální péče
Eva Svobodová DiS., manažerka zdravotně ošetřovatelského úseku

Schválil: Ing. Martina Škvárová, ředitelka

Počet stran: 16

Počet příloh: 2

ČL. 1. ÚVOD

- 1) Domovní řád je vydán v souladu s Občanským zákoníkem v platném znění a zákonem O sociálních službách č. 108/2006 Sb., v platném znění.
- 2) Domovní řád upravuje základní normy soužití klientů, jejich práva a povinnosti, obsahuje zásady pro zajištění klidného života v Domově pro seniory Dobětice, příspěvkové organizaci (dále jen Domov). Je závazný pro všechny klienty, zaměstnance a návštěvy Domova.
- 3) Domov má registrovány 2 pobytové sociální služby: domov pro seniory (dále DPS) s kapacitou 150 lůžek a domov se zvláštním režimem (dále DZR) s kapacitou 18 lůžek.

ČL. 2. UBYTOVÁNÍ

- 1) Klient se po svém příchodu do Domova ubytuje na pokoji, který si dle možností vybral. Klientovi je doporučeno mít při příchodu nezbytné vybavení osobními věcmi, o nichž je pořízen soupis, který je založen do osobního spisu klienta. Obnovu věcí si klient zajišťuje sám (na žádost klienta je mu nápomocen personál – např. zajistí nákup věcí). Osobní prádlo, které má s sebou, je označeno osobním číslem, které přiděluje sociální pracovnice, taktéž věci zakoupené či přinesené v průběhu pobytu klienta v Domově (pokud klient nebo jeho rodina není schopen samostatného označení věcí osobní číslem, pomáhá klientovi personál). O cenných osobních věcech klienta např. televize, lednice, varná konvice, obrazy, porcelán apod. je sociální pracovníci pořízen záznam (pokud klient sdělí tyto informace), který je založen v osobním spisu klienta.
- 2) Klient má právo užívat pokoj s příslušenstvím a ostatní společné prostory určené pro užívání všemi klienty dle Smlouvy. Z bezpečnostních důvodů nemá klient přístup do technických prostor Domova, kterými jsou kuchyně, údržba, prádelna a sklady.
- 3) Pokoje jsou vybaveny dostatečným množstvím nábytku. Po předchozí domluvě je lze dovybavit vlastními spotřebiči, případně menšími kousky nábytku. Větší dovybavení nelze zpravidla povolit z důvodu bezproblémového přístupu do pokoje pro zdravotní službu, úklid včetně mytí oken a provádění pravidelných revizí a údržby rozvodů el. energie a komunikačního systému. V případě, že vlastní vybavení klienta brání v poskytování péče a pohybu po místnosti, domlouvá si Domov vhodnost odstranění přebytečného vybavení z místnosti po předchozím upozornění klienta /opatrovníka/ příp. rodinných příslušníků. Klientovi je doporučeno o pořízení nové věci - nábytku či elektro spotřebiče nebo její likvidaci uvědomit sociální pracovníci a trvat na úpravě svého soupisu. Pokud není klient schopen dojet k sociální pracovníci do kanceláře, může oslovit personál přímé obslužné péče (POP), vedoucí domova pro seniory nebo domova se zvláštním režimem (dále jen vedoucí DPS, DZR) a ten informaci sociálním pracovníkům předá.
- 4) Věci přidělené klientům Domovem zůstávají majetkem Domova. Při ubytování je klientovi předán místní inventurní seznam – vybavení pokoje a klient je poučen o šetrném zacházení s převzatými věcmi.
- 5) Předání pokoje klientovi provádí vedoucí provozně technického a sanitárního úseku (dále jen vedoucí PTSÚ) příp. sociální pracovnice. O předání pokoje, stavu pokoje, nábytku apod. je sepsán formulář, který stvrdí obě strany svým podpisem. Stejný postup je také při ukončení pobytu klienta (z důvodu odchodu z Domova či úmrtí). Pokoj je předáván zpět v původním stavu bez závad klientem, rodinným příslušníkem opět vedoucímu PTSÚ příp. sociální pracovníci. V případě zjištění nedostatků řeší situaci a

nápravu nedostatků vedoucí PTSÚ. O předání pokoje je sepsán formulář, který je opět stvrzen podpisy (předávající/přebírající).

- 6) Klient obdrží klíč od pokoje vždy po vzájemné dohodě mezi ním, vedením Domova a rodinnými příslušníky, s přihlédnutím k jeho zdravotnímu a psychickému stavu. Tento klíč je pouze v jednom vyhotovení tzn., že v případě ztráty klíče klientem, mu nebude automaticky vydán náhradní, ale klient zažádá Domov o vydání klíče nového, včetně překódování vložky. **Náklady na pořízení** jsou ve výši cca 1. 190,- Kč (cenu stanovuje zhotovitel) za jednolůžkový pokoj (tj. 1.040,- Kč za demontáž, montáž, balné, poštovné, pojištění zásilky, překódování vložky + 150,- Kč klíč) a **klient je uhradí v plné výši předem**. U vícelůžkových pokojů se zvyšuje cena v závislosti na nutnosti pořízení počtu klíčů. Do doby, vyhotovení klíče, bude klientovi dočasně vyměněna zámková vložka s klíčem (na vícelůžkovém pokoji s klíči). Na dočasně poskytnutou vložku s klíčem se vztahují obdobná pravidla, jak je uvedeno ve větě 1., 2. a 3.
- 7) Klienti by měli dle svých možností udržovat na pokojích běžný pořádek a odpadky vyhazovat pouze do odpadkových košů.
- 8) Na pokojích je zákaz používání tepelných elektrických spotřebičů (el. vařič, přímotop apod.) s výjimkou varných konvic s pojistkou (samovypínání) a mikrovlnné trouby. Dále je přísný zákaz manipulace a použití otevřeného ohně v celém objektu Domova, včetně kouření mimo prostory k tomu vyhrazené (kuřárny). Klient musí dodržovat stanovené protipožární a bezpečnostní opatření. Jakékoliv porušení tohoto zákazu bude považováno za hrubé porušení Domovního řádu. Případné škody na majetku budou uhrazeny viníkem.
- 9) **Z důvodu ochrany zdraví klientů a majetku Domova není dovoleno:**
 - a) na pokojích přechovávat živá zvířata,
 - b) uchovávat na pokojích potraviny podléhající zkáze,
 - c) vyhazovat z oken a balkónů odpadky a zbytky jídla,
 - d) krmit ptactvo z oken a balkónů,
 - e) uchovávat nebezpečné předměty, chemikálie a věci ohrožující zdraví, jejichž manipulací by mohlo dojít k úrazu či poškození majetku Domova,
 - f) zasahovat bez souhlasu Domova do technologií nebo instalací Domova nebo provádět v Domově jakékoliv změny,
 - g) vnášet, schraňovat či používat střelné, bodné nebo sečné zbraně.
- 10) K výzdobě pokoje může klient použít vlastní obrazy, sošky, vázičky, textilie apod. Se souhlasem vedení Domova si může klient položit koberec.
- 11) Klient si může po předchozím písemném nahlášení a prokázání třídy spotřeby vzít na pokoj pouze soukromé spotřebiče třídy A nebo A+, které nesmějí být starší dvou let a musí být doloženy revizní zprávou o způsobilosti aktuální době nástupu. Zároveň je povinen revizní zprávy předkládat v termínu vždy 1x za 2 roky. Po dohodě s Domovem, může následné revizní zprávy zajistit Domov na náklady klienta. V případě nepředložení revizní zprávy nebo neodpovídajícímu stavu a třídy spotřeby Domov vyzve klienta k odstranění daného spotřebiče. Klient může se souhlasem a po projednání s vedoucí úseku sociálního poradenství a sociální péče používat pouze níže uvedené vlastní spotřebiče:
 - televizní přijímač
 - CD přehrávač / rádio

- lednička do obsahu 60 litrů s termostatem
- varná konev se samovypínáním
- mikrovlnná trouba
- počítač

Žádost (přihlášení/odhlášení spotřebiče) se podává na předepsaném formuláři u sociální pracovnice Domova. Žádost odsouhlasí vedoucí provozně technického a sanitárního úseku. V případě, že spotřebič nesplňuje podmínky výše uvedené, Domov tuto skutečnost sdělí klientovi nejpozději do deseti dnů od podání žádosti. V tomto případě není oprávněn klient takovýto spotřebič používat. S vyplněním žádosti při odhlášení či přihlášení spotřebiče je na přání klienta nápomocen sociální pracovník nebo účetní klientů.

Žádosti jsou v kopii předány účetní klientů, která zajišťuje vyúčtování.

Žádosti (přihlášení i odhlášení spotřebiče) nabývají účinnosti prvním dnem následujícího měsíce po měsíci podání žádosti nebo dle vzájemné dohody s klientem.

Za povolené spotřebiče uhradí klient ze svých prostředků poplatek za umístění vlastních spotřebičů. Domov si vyhrazuje právo na úpravu výše poplatku. V případě, že klient vlastní počítač i TV, hradí z těchto spotřebičů pouze dvě třetiny z celkové částky.

V případě, že nedojde k přihlášení spotřebiče dle výše zmíněných podmínek, bude klient povinen uhradit poplatek od prvního dne měsíce, ve kterém došlo ke zjištění nepřihlášení spotřebiče.

V případě, kdy je na základě hodnocení schopností klient schopen pohybu mimo prostředí pokoje bez dopomoci druhé osoby i za pomoci kompenzačních pomůcek, je tento poplatek hrazen v rámci fakultativních činností dle Sazebníku v platném znění.

V případě, kdy není, na základě hodnocení schopností klient schopen pohybu mimo prostředí pokoje bez dopomoci druhé osoby i za pomoci kompenzačních pomůcek, je tento poplatek součástí úhrady za ubytování v rámci uzavřené Smlouvy.

Za povolené spotřebiče si každý klient zodpovídá sám, zároveň platí jejich opravy a poplatky plynoucí ze zákona. Je povinen při nefunkčnosti vlastních spotřebičů zajistit jejich likvidaci. Pokud není schopen zařídit opravu, likvidaci sám, zajistí ji Domov se souhlasem klienta s tím, že náklady budou klientovi vyúčtovány v plné výši.

Při používání vlastních výše uvedených spotřebičů by neměl klient rušit ani omezovat spolubydlicího. Při sledování televize po 22 hodině je klientovi doporučeno použít sluchátka.

- 12) Stěhování klientů v rámci Domova je prováděno na vlastní žádost klienta (případně opatrovníka) po projednání se sociálním pracovníkem, vedoucí DPS, vedoucí DZR, manažerkou zdravotního úseku a ředitelkou.
- 13) Domov může po vzájemné dohodě s klientem (opatrovníkem), klienta přestěhovat na nezbytně nutnou dobu na jiný pokoj (místnost) z provozních důvodů, např. havárie, stavební úpravy, malování apod.
- 14) Domov po dohodě s klientem může ve výjimečných případech (např. výrazná změna zdravotního stavu, kdy poskytovatel nebude schopen zajistit klientovi na stávajícím pokoji vzhledem k organizačnímu členění budovy odpovídající ošetřovatelskou a sociální péči se zajištěním bezpečí a ochrany jeho zdraví a života) přestěhovat klienta na jiné obytné patro nebo jiný pokoj.

- 15) Domov je po zhodnocení/přehodnocení celkového stavu klienta (pro projevy demence vyžadující odborně zaměřenou péči) a vždy po dohodě s ním je klientem či opatrovníkem oprávněn zahájit poskytování služby: domov se zvláštním režimem.
- 16) Pokud si klient při příchodu do Domova přinese kompenzační pomůcku (berle, čtyřkolové chodítko, čtyřbodové chodítko, nástavec na toaletu, toaletní křeslo apod.), je mu doporučeno toto nahlásit vedoucímu domova pro seniory nebo domova se zvláštním režimem, který o kompenzační pomůcce vyhotoví zápis. Zápis je uložen ve složce u vedoucí DPS, DZR, zároveň je kompenzační pomůcka označena identifikátory klienta, které si sám po dohodě s Domovem určí a které budou zaznamenány a uloženy u vedoucích DPS či DZR. V případě, že klient získá kompenzační pomůcku již v době pobytu v Domově, platí postup stejný, tzn., je vhodné oznámit tuto skutečnost vedoucímu DPS nebo DZR.

ČL. 3. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODY

- 1) Klient odpovídá za úmyslně způsobenou škodu a za škodu z nedbalosti, kterou způsobil na majetku Domova, nebo na majetku či zdraví spoluobyvatel, zaměstnanců nebo jiných osob. Za posouzení vzniklé škody zodpovídá vedoucí PTSÚ. V případě odstranění škody externím dodavatelem (oprava, nákup nového předmětu) uhradí klient způsobenou škodu ve výši faktury (dokladu) od dodavatele. V případě odstranění škody (opravy) zaměstnanci údržby Domova, uhradí klient cenu použitého materiálu a náklady na počet odpracovaných hodin dle platného Sazebníku Domova. Sazebník poplatků za škody je k dispozici u sociálních pracovníků, vedoucích DPS, vedoucí DZR, vedoucího PTSÚ.
- 2) Zavíní-li škodu více klientů, odpovídají za ni podle své účasti.
- 3) Za úmyslně zaviněnou škodu je považována i ta, kterou klient způsobil nedodržením Domovního řádu.
- 4) Klient je povinen neprodleně nahlásit škodu či závadu vedoucím DPS, vedoucí DZR, ošetřujícímu personálu nebo upozornit na škodu, která by mohla vzniknout, aby byly včas učiněny kroky k jejímu odstranění nebo odvrácení.
- 5) Klient je povinen zdržet se jakéhokoliv jednání, které bez právního důvodu zasahuje do práv a oprávněných zájmů ostatních klientů, zaměstnanců Domova a třetích osob, nacházejících se v prostorách Domova a dalšího 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, ublížení na zdraví třetím osobám v prostorách Domova či další závažná jednání proti pořádku Domova nebo proti občanskému soužití Domova se považuje za hrubé porušení Smlouvy o poskytnutí služby sociální péče a může být důvodem pro výpověď klientovi ze strany Domova z důvodů uvedených v čl. VIII. odst. 2 a) a b) Smlouvy o poskytnutí služby sociální péče.

ČL. 4. PŘIHLÁŠENÍ K TRVALÉMU POBYTU

Po dohodě s klientem, opatrovníkem případně s rodinou klienta je možné přihlášení k trvalému pobytu v Domově. Přihlášení k trvalému pobytu zajišťuje pouze Domov prostřednictvím pověřeného sociálního pracovníka.

ČL. 5.

ÚSCHOVA CENNÝCH A JINÝCH VĚCÍ, VÝPLATA ZŮSTATKŮ DŮCHODŮ

- 1) Při příchodu nebo v průběhu pobytu v Domově může klient požádat pověřeného pracovníka Domova (účetní klientů nebo sociální pracovníci) o převzetí cenných věcí, vkladních knížek či peněžní hotovosti do úschovy Domova. Pověřený pracovník stvrdí převzetí cenných věcí, vkladní knížky a převzetí finanční částky (hotovosti) předáním příjmového dokladu. Klient může po dohodě s účetní klientů peníze z hotovosti nebo vkladů vybírat, ukládat nebo s nimi jinak disponovat. Vydání cenných věcí, vkladní knížky potvrdí klient na originálu protokolu a u peněžní hotovosti na výdajovém pokladním dokladu svým podpisem. Při manipulaci s finančními prostředky klientů se účetní klientů řídí vnitřním pokynem o manipulaci s finančními prostředky klientů.
- 2) Domov neodpovídá za věci, depozita a peněžní hotovost, které nepřevzal do úschovy nebo k zabezpečení.
- 3) Osobní věci si klient ukládá do uzamykatelné skříně ve svém pokoji, nebo do uzamykatelného nočního stolku. V případě ztráty klíče, klient uhradí z vlastních prostředků klíč nový.
- 4) Výplatu důchodů provádí pověřený zaměstnanec – účetní klientů za přítomnosti svědka (svědků) z řad zaměstnanců. Není-li klient schopen podepsat převzetí, podepíše je pověřený zaměstnanec za účasti klienta, kterému výplata náleží. Není-li klient schopen převzít peněžní částku, převezme ji do úschovy Domov. Částka je předána na depozitní účet Domova a je vyhotoven příjmový pokladní doklad o převodu do depozit.
- 5) Výplata důchodů po nástupu klienta do Domova je v termínu, ve kterém je důchod ČSSZ doručen, po převedení na hromadný výplatní seznam 15. den v měsíci. Pokud 15. v měsíci připadne na sobotu, neděli nebo státem uznávaný svátek je výplatním dnem následující pracovní den. Domov si vyhrazuje právo z provozních důvodů stanovit v konkrétním měsíci i jiný než obvyklý výplatní termín. U klientů, kteří pobírají důchod z Ministerstva vnitra, je výplata důchodu řízena poznámkou termínu o vyplacení na složence typu B.

ČL. 6.

STRAVOVÁNÍ

- 1) Strava v Domově je přizpůsobena svým složením, množstvím i úpravou věku a zdravotnímu stavu klientů a je řízena standardem nutriční péče a dietním systémem Domova.
- 2) Jídla se klientům podávají obvykle v jídelně, méně pohyblivým klientům v jídelnách na patrech, případně na pokojích. Na domově se zvláštním režimem na jídelně na patře, případně na pokojích.

Jídla se podávají v jídelně obvykle v době:

Snídaně 7,30 – 9,00

Oběd 12,00 – 12,30

Večeře 17,30 – 18,00

Hlavní jídelna je otevřena nejdříve čtvrt hodiny před podáváním jídla.

Jídla se podávají na jídelnách na patře obvykle:

Snídaně 7,30 – 8,30

Oběd 11,30 – 12,00

Večeře 16,45 – 17,40

Jídla se podávají na pokojích obvykle:

Snídaně 7,45 – 8,30
Oběd 11,45 – 12,30
Večeře 16,45 – 17,40

- 3) Odnášet nádobí a příbory z jídelny do pokojů či jinam není 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 nedodrжуje hygienická pravidla, Domov není zodpovědný za případné následky.
- 4) Na jednotlivých patrech mají klienti k dispozici nápoje. Těm, kteří potřebují pomoc, poskytne nápoj službu konající ošetrovatelský personál.
- 5) Snídaně je podávána včetně dietní úpravy. Klienti mají možnost vybrat si oběd ze dvou variant, včetně dietní úpravy, u večeří je možnost výběru ze dvou druhů vždy v pondělí, úterý, čtvrtek a pátek včetně dietní úpravy. Ve středu, o víkendu a ve svátek je k večeři podáván jeden druh studené večeře, vždy však s dietní úpravou (možnost odhlášení večeří). Výjimkou jsou klienti s potřebou individuální diety, dle posouzení lékaře a nutričního terapeuta.
- 6) Žádost o zrušení večeří se podává u nutriční terapeutky na stanoveném formuláři. Nutriční terapeutka provede edukaci klienta, který žádá o zrušení večeří a upozorní ho na možná rizika. Pokud klient i přes sdělená rizika na odhlášení trvá, bude mu vyhověno v nejbližším možném termínu dle provozních možností, zpravidla do 2 dnů. Originál žádosti je založen do ošetrovatelské dokumentace klienta.
- 7) Objednávku stravy provádí klient vždy v pátek a sobotu od 14,00 – 15,00 na jednotlivých sesternách. Pokud si klient variantu jídla neobjedná v tomto termínu, bude mu automaticky přidělena varianta č. 1. V případě, že není klient schopen dojít na sesternu, aby učinil objednávku, navštíví ho pracovník přímé obslužné péče (POP) na pokoji a objednávku jídel s ním sepíše. Klienti mají možnost si zakoupit zpravidla každý pátek v 11.45 před jídelnou jídelní lístek, případně jim ho na jejich přání donese zaměstnanec úseku sociálního poradenství a sociální péče. Jídelní lístky jsou k nahlédnutí na nástěnkách na jednotlivých patrech (případně na sesternách). Jídelní lístek s aktuálními jídly a nutričními hodnotami je pro klienty k dispozici před jídelnou (na nástěnce). V pondělí do 11 hodin předá objednávky službu konající pracovník přímé obslužné péče vedoucímu stravovacího úseku. Počet objednávek minimálního množství u jednoho druhu jídla je 5 porcí. Pokud není počet porcí naplněn, osloví příslušné klienty vedoucí oddělení s oznámením, že jim bude vydána druhá varianta.

Klient, který plánuje pobyt mimo Domov a bude žádat o vrácení části úhrady za pobyt a stravu /přeplatek na úhradě/ by měl zajistit odhlášení pobytu a stravy u službu konající zdravotní sestry na příslušné stanici:

- a) odchod Út – Pá – den předem do 8.00 hodin ráno
- b) odchod So, Ne, Po – nejpozději v pátek do 8.00 hodin ráno.

Službu konající zdravotní sestra zapíše odhlášení stravy do knihy odchodů a klient odhlášení podepíše. Změny v počtu klientů nahlásí službu konající zdravotní sestra vedoucímu stravovacího úseku zápisem do knihy nepřítomnosti a změn na stravovacím úseku.

V případě hospitalizace ve zdravotnickém zařízení odhlašuje stravu službu konající zdravotní sestra.

8) **Individuální dieta (individuální strava)**

Předepisuje se klientům při různých potížích při příjmu stravy či onemocnění vyžadující individuální přístup ve výběru potravin či technologické úpravě stravy.

9) **Výjimky ve stravě (náhrada stravy)**

Klientům, kteří mají trvalý a nepřekonatelný odpor k určitému přesně specifikovanému druhu potravin, je po edukaci s nutriční terapeutkou a individuálním zhodnocením daná potravin vyloučena z jídelníčku a poskytnuta náhrada.

Na náhradu stravy nemá klient právní nárok.

ČL. 7. PŘEPLATKY NA ÚHRADĚ

Domov vyúčtuje přeplatky na úhradě při splnění následujících podmínek:

Vyúčtování a vratka přeplatků za ubytování, stravu a péči je vždy provedeno do 15. dne následujícího kalendářního měsíce. Způsob vyplacení řeší účetní individuálně s klientem.

V případě pobytu klienta **pouze** v měsíci únoru (tj. od 1. do 28. či 29. února) je při výpočtu měsíční úhrady za měsíc únor stanoveno 28 dnů (přestupný rok 29 dnů).

a) Přeplatek na ubytování:

- rozdíl úhrady stanovené Sazebníkem a skutečné uhrazené částky je roven nule, tj. klient hradí výši stanovenou Sazebníkem
- pobyt mimo Domov je delší než 7 kalendářních dnů (dovolená, hospitalizace)

Při splnění výše uvedeného Domov vrátí za podmínek daných Smlouvou klientovi 15% z denní částky za ubytování, počínaje 8. kalendářním dnem až do návratu klienta.

b) Přeplatky na stravování:

Domov vyúčtuje přeplatky na úhradě při splnění následujících podmínek:

- Klient dodrží pravidla odhlášení stravy dané Domovním řádem
- Rozhodující částkou je skutečná výše úhrady za stravování

Při splnění výše uvedeného Domov vrátí klientovi **výši nákladů na potraviny (potravinovou jednotku)** za každý den odhlášení, počínaje prvním dnem nepřítomnosti. V případě rozdílu úhrady stanovené Sazebníkem a skutečně uhrazené částky, jsou nejdříve odečteny režijní náklady a zbytek je potravinová jednotka.

Klient má u stravy normálních a dietních úprav možnost odběru pouze 2 hlavních jídel, tj. snídaně + oběda. Večeře nebude klientovi účtována na základě změny podmínek smluvních vztahů.

c) Přeplatek za péči, péče za úhradu: (v rámci fakultativních služeb):

- péče hrazená příjemcem příspěvku na péči:
ze Sazebníku formulace 1 měsíc = 30 dnů s výjimkou - v případě pobytu klienta **pouze** v měsíci únoru (tj. od 1. do 28. či 29. února) je při výpočtu měsíční úhrady za měsíc únor stanoveno 28 dnů (přestupný rok 29 dnů).

Domov se zavazuje vrátit klientovi alikvotní část příspěvku (určeno jako denní částka na péči daného měsíce), počínaje prvním kalendářním dnem nepřítomnosti klienta. Uznatelné je pouze nečerpání péče z důvodu pobytu mimo Domov – dovolená. Nevztahuje se na hospitalizaci ve zdravotnickém či jiném lůžkovém zařízení.

ČL. 8. OŠETŘOVATELSKÁ A SOCIÁLNÍ PÉČE

- 1) Domov zajišťuje klientům zdravotní a poskytuje ošetrovatelskou a sociální péči odpovídající jejich zdravotnímu stavu. Potřebu lékařského vyšetření nebo ošetření lékařem je doporučeno klientovi nahlásit službu konající zdravotní sestře. Rovněž je mu doporučeno nahlásit vlastní úraz nebo úraz jiné osoby.
- 2) Klienti mají právo na svobodný výběr ošetřujícího 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. Pokud odmítnou doporučené vyšetření nebo ošetření lékařem či zdravotní sestrou, vždy toto stvrdí svým podpisem v ošetrovatelské dokumentaci. Klienti užívají léky pod dohledem sester, nebo je mohou po dohodě užívat sami, kdy toto potvrdí svým podpisem u manažerky zdravotně ošetrovatelského úseku. 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 doporučena konzultace s lékařem, popř. se zdravotní sestrou.
- 3) Bez doporučení lékaře Domov nezajišťuje doprovod na vyšetření v prostředcích přepravní zdravotní služby (v sanitním voze).

ČL. 9. HYGIENA

Hygiena prostředí se provádí dle „Provozního řádu zdravotně ošetrovatelského úseku a Provozního řádu ubytovacího úseku“.

Osobní hygiena klientů:

- 1) V Domově pečují klienti dle svých možností a schopností o osobní hygienu, o čistotu šatstva, prádla a obuvi, o pořádek na pokojích, ve skříních, nočních stolcích. Pořádek udržují ve všech dalších místnostech, které používají včetně areálu Domova (zahrada, chodníky apod.).
- 2) Osobní prádlo si klienti mění dle potřeby. Sběr použitého osobního prádla probíhá dle individuálních potřeb. Je nutno, aby klient měl vždy veškeré prádlo řádně označené. Donášku čistého osobního prádla provádí ošetroující personál minimálně 1x týdně, prádlo se vrací klientovi na pokoj. Klientům, kteří se nemohou ze zdravotních důvodů o své osobní prádlo postarat, provádí tuto činnost ošetroující personál.
- 3) Prádlo, které není označené osobním číslem (značkou) nebo je nečitelné, nelze reklamovat. Pokud klient neobdrží své prádlo z prádelny, uplatní reklamaci v prádelně, nejdéle však do 14 dnů. Pokud se ztracená věc nenalezne – nedohledá – lze uplatňovat materiální náhradu či finanční odškodnění. Finanční odškodnění lze uskutečnit pouze po předložení příslušného paragonu. Žádost o finanční odškodnění vyřizuje a přijímá pracovník pověřený ředitelkou Domova – vedoucí úseku sociálního poradenství a sociální péče.

Finanční odškodnění:

<u>Stáří věci</u>	<u>% Kč z hodnoty věci</u>
1 měsíc	90%
3 měsíce	70%
6 měsíců	50%
12 měsíců	20%
více než 12 měsíců	0 %

- 4) V případě zjištění ohrožení prostředí a zdraví klienta i ostatních klientů, může ředitelka a manažerka zdravotně ošetrovatelského úseku po neúspěšném jednání s klientem ve věci nápravy nařídit vyklizení a úklid pokoje včetně osobních věcí na náklady klienta.

ČL 10.

DOBA KLIDU V DOMOVĚ

- 1) Doba nočního klidu je stanovena od 22,00 do 6,00 hodin.
- 2) Během nočního klidu má klient právo nebyť rušen. Výjimkou je podávání léků, nutná ošetrovatelská péče a neodkladná lékařská péče.

ČL 11.

VYCHÁZKY MIMO AREÁL DOMOVA

- 1) Budova se odemýká ráno v 6,00 hodin a zamyká večer ve 20,00 hodin. Od 20,00 do 21,30 odemýká vrátný.
- 2) Klient běžně může pobývat mimo Domov od 6,00 hod. - do 21,30 hodin. O jiném čase pobytu mimo Domov je doporučováno informovat službu konající zdravotní personál, který zajistí odemčení budovy a opětné uzamčení. Klient má možnost použít zvonek u vchodu.
- 3) Klientovi je v zájmu vlastní bezpečnosti doporučeno ohlásit odchod z Domova na recepci. Jestliže předpokládá, že se v průběhu dne nedostaví k některému z hlavních jídel, měl by sdělit službu konající zdravotní sestře, kam odchází a přibližnou dobu návratu.
- 4) Jednotlivá oddělení služby domov se zvláštním režimem jsou částečně uzavřená, dveře jsou opatřeny (zabezpečeny) kódem. Kód pro odblokování je umístěn na viditelném místě na chodbě oddělení. Pokud je klient schopen si kód zapamatovat, dveře odblokovat, může volně opustit oddělení. Klientovi v zájmu své bezpečnosti je doporučováno o odchodu informovat službu konající personál. V případě, že projeví klient zájem opustit oddělení s doprovodem, je mu dle možností doprovod poskytnut.

ČL 12.

POBYT KLIENTA MIMO DOMOV

- 1) Klient může pobývat mimo Domov (návštěvy, dovolené). Dočasnou nepřítomnost hlásí klient službu konající zdravotní sestře 2 dny předem, pokud lze.
- 2) Klient si na dobu pobytu mimo Domov vyžádá u službu konající zdravotní sestry předepsané léky (pokud si je nezajišťuje sám), aby nedošlo k narušení léčebného režimu.
- 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).

- 4) Poskytnout ubytování cizí osobě ve svém pokoji je zakázáno.
- 5) Návštěvy klientů s delším pobytem mohou využít hostinský pokoj za stanovený poplatek, který uhradí na konci pobytu vedoucímu úseku sociálního poradenství a sociální péče (viz. vnitřní pokyn pro ubytování v hostinském pokoji).

ČL. 13. NÁVŠTĚVY

- 1) Návštěvám přicházejícím za klienty je doporučeno ohlásit se na recepci Domova. Vstup na oddělení DZR je ze strany schodiště a je označen. Na oddělení po zazvonění otevírá návštěvám službu konající personál.
- 2) Při mimořádných událostech (epidemiolog. situace, vážné technické a bezpečnostní důvody apod.) mohou být návštěvy omezeny či zakázány.
- 3) Návštěvy by neměly rušit klid a pořádek v Domově, nebo narušovat režim klientů. Děti se po budově pohybují pouze v doprovodu rodičů, nebo si tuto návštěvu vyzvedne klient v hale Domova. 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 /příp. další živá zvířata/ canisterapie, která mají osvědčení.
- 4) Pro odkládání obuvi a svršků nejsou v Domově vyhrazeny prostory a Domov neručí za ztrátu odložených věcí. Vzájemné návštěvy na pokojích klientů jsou bez omezení za předpokladu, že nebudou rušit spolubydlícího, či sousedy.

ČL. 14. KULTURNÍ ŽIVOT V DOMOVĚ

- 1) Klienti Domova se podle svého zájmu a zdravotního stavu mohou účastnit široké nabídky denních aktivit kulturního a společenského života. Domov zajišťuje kulturní a zájmovou činnost klientů prostřednictvím aktivizačních pracovníků, pracovníků přímé obslužné péče a vedoucích zaměstnanců dle povahy aktivity ve vhodných prostorách Domova. O denních aktivitách a kulturních činnostech jsou klienti informováni prostřednictvím předem zveřejněného programu vyvěšeného na nástěnkách na každém patře, v prostoru výtahové kabiny a prostřednictvím klíčových pracovníků. Dále jsou informace o denních aktivitách vyhlašovány rozhlasem.
- 2) Součástí Domova je knihovna, kavárna, tělocvična, dílna ručních prací, keramická dílna, zpívání, burza odívání, atd., které mohou klienti využívat podle svých zájmů zdarma. Při využívání společných prostor - jídelna, knihovna, sál, kavárna, zahrada, tělocvična, hala, jídelničky a kuchyňky na patrech nesmí být klienti omezováni nebo z nich vylučováni (pokud neurčí lékař jinak). Kuchyňky jsou přístupné po celý den.
- 3) Klienti mají možnost si drobnosti denní potřeby (kávu, nápoje, zákusky), které si hradí sami z vlastních prostředků, kupovat v kantýně (automatu).
- 4) 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.

ČL. 15. POŠTOVNÍ ZÁSILKY

- 1) Doporučené poštovní zásilky, balíky přejímá pro klienty na základě souhlasu klienta pověřený zaměstnanec Domova (sociální pracovníce). O těchto zásilkách činí záznamy do knih došlé pošty pro klienty a vydává klientovi proti jeho podpisu.
- 2) Ostatní poštovní zásilky jsou předávány během dne (na pokojích) popřípadě v jídelně pověřeným zaměstnancem (sociální pracovníci, případně sestrou nebo určeným klientem).

ČL. 16. STÍŽNOSTI

Stížnost je vyjádřená nespokojenost s kvalitou a způsobem poskytování služeb Domova.

Domov má zpracovanou veřejnou metodiku pro podávání stížnosti na službu nebo způsob poskytování služby:

- 1) Domov má písemně zpracována vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob (zaměstnanců, klientů, rodinných příslušníků, atd.) na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, a to ve formě srozumitelné osobám; podle těchto pravidel Domov postupuje.
- 2) Klienti Domova si mohou stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb. Mohou také podávat podněty, námítky, připomínky, návrhy, případně sdělit pochvalu.
- 3) 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.
- 4) 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 i v běžné denní komunikaci.
- 5) Klient má právo si stěžovat. 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.
- 6) Domov má zřízeny schránky na stížnosti a další připomínky klientů, které jsou umístěny na jídelničkách na jednotlivých patrech. V domově se zvláštním režimem jsou označeny schránky umístěné na chodbě.

Podání stížnosti

KDO? Vyřizováním stížností a vybíráním schránky na stížnosti je pověřena vedoucí úseku sociálního poradenství a sociální péče. Vybírání schránky se účastní dvě osoby - vedoucí úseku soc. poradenství a sociální péče (případně sociální

pracovník) a vedoucí DPS, vedoucí DZR. Schránka je opatřena zámek, přičemž klíče od schránky má pouze vedoucí úseku sociálního poradenství a sociální péče (případně sociální pracovník) pověřený vyzvedáváním podání ze schránky. V případě, že ve schránce bylo jakékoli podání, označí se podacím razítkem, číslem jednacím, pořadovým číslem stížnosti a zapíše do knihy stížností a podacího deníku (spisová služba). V případě nepřítomnosti jednoho z výše zmíněných vedoucích, je vybíráním schránky pověřen administrativní pracovník. V případě, že si ten, kdo si stěžuje, nepřeje podat stížnost k rukám vedoucí sociálního poradenství a sociální péče (případně sociálnímu pracovníkovi, může stížnost podat k rukám administrativního pracovníka. Administrativní pracovník stížnosti řeší v případě, že by hrozil střet zájmů (tzn., pokud by stěžovatel podával stížnost na vedoucí úseku sociálního poradenství a sociální péče, případně pokud by se stížnost týkala úseku sociálního poradenství a sociální péče). V případě, že si klient nechce stěžovat přímo u pověřeného zaměstnance, nebo pokud klient nechce či není schopen písemné stížnosti, může v této záležitosti oslovit kromě jím pověřené osoby jakéhokoliv zaměstnance Domova a to kdykoliv. Ten je povinen předat stížnost ústně či písemně pověřenému zaměstnanci (vedoucí úseku sociálního poradenství a sociální péče, případně sociálnímu pracovníkovi), administrativnímu pracovníkovi.

Mgr. Gabriela Stanková
Vedoucí úseku sociálního poradenství a sociální péče
Šrámkova 3305/38A, 400 11 Ústí nad Labem
Tel: 472 772 902
Mobil: 737 251 812
e-mail: g.stankova@dd-dobetice.cz

Milada Lipčáková
Administrativní pracovník
Šrámkova 3305/38A, 400 11 Ústí nad Labem
Tel: 472 772 902, 472 770 522
e-mail: m.lipcakova@dd-dobetice.cz

KDY? Písemné stížnosti se přijímají zpravidla denně k rukám vedoucí úseku sociálního poradenství a sociální péče (případně sociálnímu pracovníkovi), případně k rukám administrativního pracovníka. Schránky na stížnosti se vybírají 2x měsíčně (1x 14 dní).

KDE? - v kanceláři pověřeného zaměstnance (kancelář sociálních pracovníků) ve II.NP,
- v kanceláři administrativního pracovníka ve II. NP a dále v označených schránkách umístěných na jídelničkách na jednotlivých patrech. V domově se zvláštním režimem jsou označené schránky umístěny na chodbě. Tyto schránky mohou sloužit i pro případné náměty nebo pochvaly.

JAK? Stížnost se podává:

- ústně (v případě ústního podání, sepíše stížnost pověřený zaměstnanec)
- písemně
- anonymně do schránky
- telefonicky

- prostřednictvím emailu
- jakýmkoli vyjádřením nespokojenosti u klientů, kteří nejsou schopni verbální komunikace

Pro klienty je také vytvořena zkrácená obrázková verze. Obrázková verze je na viditelném místě u schránky na stížnosti.

Evidence stížností:

- evidenční číslo jednacích stížností (spisová služba)
 - pořadové číslo stížnosti v daném roce
 - datum podání stížnosti
 - forma stížnosti – ústní, písemná, anonymní, atd.
 - jméno stěžovatele – (nejde-li o anonym)
 - stručný obsah stížnosti včetně konkrétních výroků stěžovatele
 - kdo stížnost přijal
 - kdo byl pověřen vyřízením stížnosti
 - do kdy má být stížnost vyřízena
 - skutečná lhůta vyřízení
 - podpis zaměstnance, který stížnost k vyřízení převzal
 - výsledek vyřízení stížnosti (stížnost oprávněná, částečně oprávněná, neopodstatněná)
 - podpis stěžovatele při uzavření stížnosti
- 7) S výsledky projednávání seznámí pověřený zaměstnanec stěžovatele a to nejlépe ústním projednáním a písemným vyjádřením. Stěžovatel potvrdí podpisem převzetí, případně je vyjádření zasláno doporučeným dopisem do vlastních rukou stěžovatele.
 - 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.
 - 9) Pokud se jedná o anonymní připomínku, stížnost, 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 na jídelničkách na jednotlivých patrech, kde výsledek visí 14 dní od uzavření vyřízené anonymní stížnosti. Za vyvěšení výsledku uzavřené anonymní stížnosti odpovídá pověřený zaměstnanec.
 - 10) Zápis projednané stížnosti uvádí možnost odvolání. Stížnosti se hodnotí jako oprávněné, částečně oprávněné nebo neoprávněné. Stížnosti a potřebné dokumenty šetření se evidují a zakládají pod pořadovým číslem.
 - 11) Klient má právo na odvolání a prověření své stížnosti do 15 dnů v případě své nespokojenosti u nadřízených nebo nezávislých orgánů:

Magistrát města Ústí nad Labem

Adresa: Velká Hradební 8, Ústí nad Labem, PSČ 400 01

tel: 475 271 111

e-mail: podatelna.magistrat@mag-ul.cz

Krajský úřad Ústeckého kraje

Adresa: Velká Hradební 3118/48, Ústí nad Labem, PSČ 400 01

Odbor sociální věci Ing. Petra Lafková

tel.: 475 657 111

e-mail: epodatelna@kr-ustecky.cz

Ministerstvo práce a sociálních věcí

Adresa: Na Poříčním právu 1/376, Praha 2 PSČ 128 01

tel.: 221 921 111

e-mail: posta@ul.mpsv.cz

Český helsinský výbor

Adresa: Štefánikova 21, Praha 5, PSČ 150 00,

tel: 602 646 940, 257 221 141

e-mail: info@helcom.cz; podatelna@helcom.cz

Veřejný ochránce práv

Adresa: 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

Krajská rada seniorů Ústeckého kraje

www.rscr.cz/krajske-rady/ustecky-kraj/

Sídlo: Dobětická 10, 400 01 Ústí nad Labem

Kontaktní osoba: PaedDr Květa Čelišová

Telefon: 602 348 478

mail: amaly@seznam.cz

ČL. 17.**FAKULTATIVNÍ SLUŽBY ZA ÚHRADU PRO KLIENTY DOMOVA**

Domov dále nabízí klientům další fakultativní služby (viz Sazebník) po dohodě klienta s vedoucími jednotlivých úseků (oddělení). Úhrada za fakultativní služby je dohodnuta a dle možností vybírána předem. Úhradu vybírá určený zaměstnanec:

- a) vedoucí provozně technického a sanitárního úseku
 - údržbářské práce, jízdy, stěhování
- b) účetní klientů
 - inkontinentní pomůcky, doplatky za léky, po odsouhlasení s manažerkou zdravotně ošetrovatelského úseku
 - za služby rehabilitace bez doporučení lékaře
 - za další fakultativní služby

- c) vedoucí úseku sociálního poradenství a sociální péče
– senior klub, hostinské pokoje, časopis, jídelní lístky

ČL. 18. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 1) Za revizi a kontrolu Domovního řádu odpovídá vedoucí úseku sociálního poradenství a sociální péče, manažerka zdravotně ošetrovatelského úseku.
- 2) Pověřený zaměstnanec Domova (sociální pracovnice) informuje o změně Domovního řádu klienty. Zajistí distribuci na místa zveřejnění pro klienty.
- 3) Tato směrnice „Domovní řád“ je závazná pro všechny zaměstnance Domova.
- 4) Tato Směrnice nabývá účinnosti dnem 1.8.2018, a ruší Směrnici č. 2/2016 Domovní řád ze dne 25.1.2016 v plném rozsahu.
- 5) Přílohy:
Příloha č. 1 Seznámení
- 6) Rozdělovník:
 - Ředitelka Domova
 - Klienti Domova
 - Vedoucí zaměstnanci Domova
 - Archiv

V Ústí nad Labem 16.7.2018

Ing. Martina Škvárová
ředitelka Domova pro seniory Dobětice,
příspěvkové organizace