

Domovní řád

Domov se zvláštním režimem

platný od 1.7.2025

I. Úvod

Domovní řád obsahuje zásady pro zajištění klidného života a udržení pořádku v Domově pro seniory Podbořany, p.o. (dále jen Domov). Slouží k ochraně práv klientů, ochraně majetku, bezpečnosti a zdraví klientů služby a návštěv. Je závazný pro všechny klienty, návštěvy a pracovníky Domova.

II. Ubytování

1) Po předchozí dohodě se klient při příchodu do Domova ubytuje v přiděleném pokoji, kde je volné místo. Pokoj je vybaven nábytkem poskytovatele. Pokud si klient přinese cenné osobní věci (např. televizor, lednici, konvice, radiomagnetofon, obrazy, porcelán apod.) bude o vnesení těchto věcí pořízen záznam. V případě pořízení další nové věci nebo při její likvidaci informuje klient službu konajícího pracovníka nebo sociálního pracovníka, aby soupis odpovídal skutečnosti. Klient má možnost vybavit si jednolůžkový pokoj vlastním nábytkem. Tato skutečnost nemá vliv na výši úhrady za pobyt.

Má-li klient zájem o jednolůžkový pokoj, může si o něj zažádat písemně u sociálních pracovníků. Žádost je zařazena do vnitřního pořádku žadatelů o jednolůžkový pokoj.

2) Věci přidělené klientům Domovem zůstávají majetkem Domova. Klienti s nimi šetrně zacházejí, neničí úmyslně vybavení Domova, nepřemísťují inventář bez vědomí personálu a při trvalém odchodu z Domova je vrátí ve stavu odpovídajícím délce jejich používání.

3) Na pokojích není vhodné přechovávat nebezpečné předměty, chemikálie, věci hygienicky závadné, jejichž manipulací by mohlo dojít k úrazu či poškození majetku Domova. Z hygienických důvodů se nedoporučuje krmit ptactvo na balkónech. Po projednání s ředitelem Domova a uzavření zvláštní dohody, lze na jednolůžkovém pokoji mít drobná zvířata.

4) K výzdobě pokoje může klient použít vlastní obrazy, sošky, vázičky, textilie. Klient neprovádí jakékoliv zásahy do vybavení pokoje nebo do ostatního vybavení Domova, upevňování předmětů do zdí posoudí a realizuje údržbář, aby nedošlo k porušení instalací.

5) Klienti v rámci svých zdravotních možností udržují na pokoji čistotu a pořádek, odpadky vyhazují zásadně do odpadkových košů.

6) Klient může používat vlastní elektrické spotřebiče uvedené v sazebníku cen, které předkládá k revizi, kterou zajistí Domov. Za spotřebiče hradí klient ze svých prostředků koncesionářský poplatek plynoucí ze zákona (TV, rádio) a poplatek za používání elektrospotřebičů na pokoji. Při používání vlastních spotřebičů klient neruší ani neomezuje spolubydlícího. Na pokoji je **ZÁKAZ KOUŘENÍ A POUŽÍVÁNÍ OTEVŘENÉHO OHNĚ** z důvodu možnosti vzniku požáru. Kouření je povoleno z bezpečnostních důvodů pouze v kuřárně, na terase a balkónech. Porušení bude posuzováno jako obecné ohrožení.

7) Stěhování klientů v rámci Domova je prováděno na základě dohody mezi klientem a vedením Domova.

8) Každý klient obdrží klíč od pokoje. Náhradní klíč je uložen v pracovně personálu pro případ nouzové havarijní situace. Při přestěhování na jiný pokoj nebo ukončení pobytu klientem je klíč vrácen.

9) Klient si může jednolůžkový pokoj vybavit vlastním nábytkem. Úhrada za ubytování se tímto nemění. Při přijetí klienta sepíše, zpravidla sociální pracovník, soupis vneseného majetku. V případě ukončení pobytu klient, případně nejbližší příbuzný, kterého v rámci přijímacího protokolu klient určí, vyklidí přidělený pokoj do tří dnů od ukončení pobytu. Pokud tak neučiní, bude nábytek vystěhován a uskladněn v objektu Domova nejvýše po dobu dvou měsíců. Po této lhůtě se stává nábytek majetkem Domova nebo může být zlikvidován.

III. Odpovědnost za škody

1) Klient zodpovídá za škodu, kterou způsobil na majetku Domova nebo na majetku a zdraví spoluobyvatel, pracovníků či jiných osob. Zaviní-li škodu více klientů, odpovídají za ni podle své účasti.

2) Za úmyslně zaviněnou škodu je považována i ta, kterou klient způsobil nedodržením Domovního řádu.

3) Klient hlásí škodu či závadu neprodleně personálu nebo upozorní na škodu, která by mohla vzniknout, aby mohly být učiněny kroky k jejímu odstranění nebo odvrácení.

IV. Úschova cenných věcí, výplata důchodu

1) Při přijetí nebo v průběhu pobytu v Domově může klient požádat pověřeného pracovníka o převzetí cenných věcí, vkladních knížek a peněžní hotovosti do úschovy Domova (dále jen depozita). Pracovník potvrdí klientovi převzetí depozita předáním složního listu, při převzetí hotovosti předáním příjmového dokladu. Klient může po dohodě s pověřeným pracovníkem peníze z hotovosti nebo vkladů vybírat, ukládat nebo s nimi jinak disponovat. Vydání depozita potvrdí klient na složním listu, u peněžní hotovosti na výdajovém pokladním dokladu svým podpisem. Tyto operace provádí pověřený pracovník za účasti svědka. Při převzetí depozita do úschovy v případě akutní hospitalizace klienta či jiné události postupuje pověřený pracovník obdobně.

2) Domov neodpovídá za věci, depozita a peněžní hotovost, které nepřevzal do úschovy nebo k zabezpečení podle odstavce 1).

3) Osobní věci si klient ukládá do skříně ve svém pokoji, která je vybavena uzamykatelnou skříňkou.

4) Výplatu důchodů provádí pověřený pracovník se dvěma svědky z řad pracovníků. Není-li klient schopen podepsat převzetí, vyznačí tuto skutečnost pověřený pracovník na dokladu a doklad podepíše i přítomní svědci za účasti klienta, kterému výplata náleží. Není-li klient schopen převzít peněžní částku, je částka klientovi připsána na jeho účet.

5) Výplata důchodu je v termínu, ve kterém byl důchod doručen. V případě výplaty hromadným převodem od ČSSZ na depozitní účet klientů, je výplatním dnem 12. den v měsíci. Pokud 12. v měsíci připadne na víkend nebo svátek je výplatním dnem následující pracovní den.

V. Stravování

1) Strava v Domově je přizpůsobena svým složením, množstvím a úpravou k věku a zdravotnímu stavu klientů. Domov zajišťuje stravu 4x denně, ve formě snídaně, svačiny, oběda a večeře dle vlastního výběru klienta. Formou fakultativních služeb je možné si objednat druhou svačinu a druhou večeři. K snídani je klientům nabízeno více variant nápojů (např. čaj, káva, džus.....). K hlavním jídlům je klientům nabízeno pět druhů nápojů.

2) Jídla se klientům podávají v jídelnách, eventuálně na pokojích. Výdej a podávání stravy jsou upraveny v individuálním plánu každého klienta.

Doba podávání stravy	
Snídaně + svačina	7,30 – 9,00 hod. (OZP 8,30 – 9,30 hod.)
Oběd	12,30 – 14,00 hod.
Večeře	17,00 – 18,00 hod.

3) Postup při objednávce jídel pro klienty:

a) Objednávku stravy s klienty vždy provádí PSS a vybraná strava se zadává do programu Cygnus. Strava se objednává od pátku do pondělí vždy s předstihem jednoho týdne (tedy ne na příští, ale až na další následující týden).

b) Požadované jídlo si klient označí v jídelním lístku a ponechá si ho.

c) V případě, kdy se klient vrací z pobytu mimo Domov a nemá objednanou stravu, bude mu podána strava označená na jídelním lístku jako varianta „1“.

d) Za předem odhlášená jídla z důvodu pobytu mimo Domov se klientovi vrací cena potravin (vratka) dle stanoveného postupu.

4) Na jednotlivých podlažích mají klienti k dispozici společné lednice a nápoje.

5) Stravování probíhá na základě předem zveřejněného jídelního lístku. V Domově se vždy první středu v měsíci koná stravovací komise, které se může účastnit každý klient a připomínkovat jídelníčky na další měsíc. Jídelníčky jsou konzultovány s nutriční terapeutkou. Klienti mají možnost hodnotit stravu jednoduchým způsobem každý den, po skončení hlavního jídla v jídelně Domova. Domov nabízí v rámci nabídky jídla vhodná i pro diabetiky. Pokud si klient vybere typ stravy, která nekoresponduje s doporučením lékaře, bere na vědomí, že Domov neodpovídá za následky tohoto rozhodnutí.

VI. Zdravotní a obslužná péče

1) Domov poskytuje klientům zdravotní a obslužnou péči odpovídající jejich zdravotnímu stavu. Potřebu lékařského vyšetření nebo ošetření lékařem hlásí klient službu konající zdravotní sestře, pokud si sám k lékaři nemůže zajít. Rovněž hlásí vlastní úraz nebo úraz jiné osoby.

2) Klienti mají právo na svobodný výběr ošetřujícího lékaře. *Je jim zajištěno vyšetření a ošetření v době nemoci a úrazu. Léky klienti užívají pod dohledem všeobecných sester nebo je mohou užívat sami*, vědomi si možných následků.

3) Klientovi, který potřebuje pomoc při doprovodu k odbornému lékaři mimo zařízení, a doprovod nelze zajistit s pomocí rodiny, nabízíme doprovod pracovníků. Doprovod je potřeba dojednat s ambulantní sestrou minimálně 2 dny dopředu, nejedná-li se o akutní případ. Bez doporučení lékaře Domov není schopen zajistit doprovod na vyšetření.

VII. Hygiena

1) V Domově pečují klienti o osobní hygienu, čistotu šatstva, prádla a obuvi, o pořádek na pokojích, ve skříních, nočních stolcích. Pořádek udržují ve všech dalších prostorách, které používají včetně areálu Domova. V případě, kdy klient nezvládá péči o svou osobu, pečuje o osobní hygienu v rámci individuální péče obslužný personál.

Klient, který potřebuje při úkonech osobní hygieny pomoc a podporu pracovníků si může dle provozních možností (počet sloužících pracovníků) dohodnout, zda mu s hygienou bude pomáhat muž nebo žena.

2) K dodržování hygieny patří i holení, stříhání vlasů, stříhání nehtů, případně odborné ošetření nohou (pedikúra). Holení zajišťují pracovníci Domova elektrickým strojkem klienta. Péči o vlasy zajišťuje kadeřnice, klient si tuto službu platí. Péči o nehty na nohou zajišťuje pedikérka za příslušný poplatek, tyto pracovnice nejsou zaměstnanci DpS.

3) Osobní prádlo si klienti mění dle vlastní potřeby. Použité prádlo se předává obslužnému personálu k vyprání nebo si vyprání klient může dohodnout s rodinou. Toto nemá vliv na výši úhrady za pobyt. Prádlo předávané do prádelny musí být označeno. Klienti si mohou označit prádlo sami, v případě potřeby zajistí označení prádla pracovníci Domova na diskretním místě. Dále musí být prádlo označeno štítkem se způsobem praní. Není přijímáno prádlo, které se musí podrobit chemickému čištění a bačkory. Prádlo, které štítek s návodem na praní nemá, bude k praní přijato jen s tím, že Domov neručí za jeho případné zničení.

VIII. Pobyt klienta mimo Domov

1) Budova se odemyká ráno v 6,00 hod. a zamyká se večer ve 22,00 hod. Mimo tuto dobu odemyká službu konající sestra. Klient v zájmu své bezpečnosti může ohlásit odchod z Domova na recepci.

2) Pobyt mimo Domov a odhlášení stravy hlásí klient službu konajícímu personálu a to takto:

Odchod mimo Domov	Odhlášení stravy
úterý až pátek	den předem do 8,00 hod. ráno
sobota, neděle, pondělí	nejpozději v pátek do 8,00 hod. ráno
v době svátku	poslední pracovní den před svátkem do 8,00 hod. ráno

Službu konající pracovník vyplní s klientem formulář „odhlášení stravy“, který klient podepíše. Pracovník odhlášení zadá do programu Cygnus.

3) Za nahlášený vícedenní pobyt mimo Domov (1 den je 24 hod, od 0,00 do 24.00 hod.) se vrací za řádně odhlášenou stravu poměrná část úhrady, a to v ceně potravin (dále jen vratka).

4) Výše vratky je závislá na výši úhrady za pobyt. Klient, který má sníženou úhradu za pobyt z důvodu nedostatečného příjmu, dostane vyplacenou vratku jako rozdíl mezi neuhrazenou

částkou za pobyt a vypočítanou vratkou. Může se tak stát, že klient nedostane vyplacenu žádnou vratku.

5) Při jednodenním pobytu mimo Domov s předpokládaným návratem do DpS večer, může klient obdržet jako náhradu stravy balíček v hodnotě potravin nebo je mu po vzájemné domluvě neodebraná strava uschována.

6) Za pobyt mimo Domov se nepovažuje pobyt, který nebyl předem hlášen nebo se klient vrací pouze na noc do Domova.

7) V případě vícedenního pobytu mimo Domov (1 den 24 hod. od 0,00 do 24,00 hod.) se vrací poměrná část příspěvku na péči. Příspěvek na péči se nevrací, pokud byl klient hospitalizován.

IX. Návštěvy

1) Návštěva vstupuje do budovy hlavním vchodem, po svém příchodu se ohlásí na recepci, kde se zapíše do Návštěvní knihy. Přístup do Domova bude odepřen osobám pod vlivem alkoholu a omamných látek, osobám, které mají rušivý vliv na pořádek a bezpečný chod Domova, osobám, které vzbuzují nedůvěru a neuvědou své jméno ani vztah ke klientovi, osobě, která je hluchá, osobě, která je prokazatelně postižena nemocí a ohrožuje zdraví ostatních.

2) Klienti mohou přijímat návštěvy od 8,00 do 22,00 hod. Je nutné dbát na ohleduplnost vůči ostatním spolubydlícím. Návštěvy na dvoulůžkových pokojích jsou možné za předpokladu, že s tím souhlasí spolubydlící, že bude množství návštěvníků odpovídat dispozicím pokoje a bude dodrženo zachování intimity spolubydlícího. Personál může omezit návštěvu, pokud probíhá hygiena, je podávána strava, pokud si klient nepřeje, aby do pokoje vstupovaly určité návštěvy, nebo návštěva svým chováním narušuje klidné soužití.

3) Zaměstnanci musí respektovat právo klienta na soukromí. Při návštěvě nesmí zaměstnanci vyrušovat, jen v nutných případech nebo na výslovné přání klienta. Klient má právo přijímat návštěvy bez přítomnosti zaměstnanců.

4) Při mimořádných událostech (zákaz KHES, vážné technické a bezpečnostní důvody apod.) mohou být návštěvy omezeny. V těchto případech se návštěvy řídí pokyny pracovníků Domova.

5) Pokud si návštěva přivede do Domova domácího mazlíčka, zodpovídá jeho majitel za bezproblémový průběh návštěvy a za případnou vzniklou škodu způsobenou Domovu, klientům nebo třetí osobě (zaměstnanci, jiné návštěvě).

6) Poskytnutí ubytování jiné osobě v pokoji klienta není možné.

7) Pro odkládání obuvi a svršků nejsou v Domově vyhrazeny prostory a Domov neručí za ztrátu odložených věcí.

X. Poštovní zásilky

1) Doporučené poštovní zásilky přejímá pro klienta pověřený pracovník Domova. O těchto zásilkách činí záznamy do knihy došlé pošty a vydává je klientovi proti podpisu. Peněžní zásilky přejímá po dohodě s klientem pověřený pracovník, manipulace s těmito prostředky je obdobná jako s depozity a výplatami hotovosti důchodu. Klient potvrdí na předloženém dokladu příjem hotovosti.

Název dokumentu: Domovní řád

Identifikační číslo dokumentu: RB_9_2025

Stránka 6 z 9

2) Ostatní poštovní zásilky jsou předány během dne na pokoje klientů příslušným pracovníkem. V případě nepřítomnosti klienta jsou uloženy u sociálního pracovníka, který zajistí následné doručení.

XI. Kulturní život v domově

1) Klienti Domova se podle svého zájmu a zdravotního stavu mohou účastnit široké nabídky denních aktivit dle programu, který zajišťuje pracovnice pro volnočasové aktivity.

2) Součástí Domova je zahrada, terasa, knihovna, kuřárna, společenský sál, modlitebna, dílny ručních prací, keramická dílna a tělocvična, které mohou klienti využívat podle svých zájmů. Společenské místnosti s televizí jsou na každém podlaží.

3) Klienti používají prostory a zařízení Domova podle jejich určení. Zachovávají zásady občanského soužití a vytvářejí společně s vedením Domova podmínky zaručující všem ostatním nerušené užívání obytných a společenských prostor, zařízení Domova i celého areálu.

XII. Stížnosti

Domov má zpracovanou metodiku pro podávání stížností na způsob poskytování služby. Pravidla pro podávání stížností:

1) Stížnosti může podávat klient, jeho zákonný zástupce, rodinný příslušník, příp. fyzická či právnická osoba zastupující zájem klienta.

2) Formy podávání stížností:

- a) ústní
- b) písemná
- c) alternativní komunikace (znakový jazyk, piktogramy) s přizváním odborníka
- d) petice

3) Stížnosti lze podat:

- a) svému klíčovému pracovníkovi, sociálnímu pracovníkovi DpS
- b) vedoucí sociálního úseku
- c) ekonomce DpS
- d) anonymně do schránky důvěry v přízemí budovy DpS, do putovní schránky důvěry
- e) Městskému úřadu Podbořany, Mírová 615
- f) Ministerstvu práce a sociálních věcí ČR
- g) dalším institucím (policie, ombudsman, kancelář prezidenta atd.)

4) Přijímání stížností:

Kontakuje-li nás klient s tím, že má stížnost, pak jde o stížnost, ať si o obsahu jeho sdělení myslíme cokoli.

a) Oprávněnost stížnosti nesmí být zpochybnována u lidí, kteří mají mentální postižení, potíže v komunikaci nebo jsou omezeni ve svéprávnosti.

b) Každá stížnost (i ústní) musí být řádně zaznamenána (zodpovídá vždy ten, komu byla stížnost přednesena) a předána k evidenci sociálnímu pracovníkovi DpS.

c) ke stížnosti se vždy musí vyjádřit osoba, proti které je vedena.

d) Pokud stížnost směřuje vedoucímu úseku, musí být hlášena řediteli DpS (služebně výše postavené osobě).

5) Vyřizování stížností:

a) i ústní stížnost musí být evidována a vyřešena písemně

b) na anonymní stížnost je reagováno písemně (nástěnka v Domově)

c) na stížnost musí být písemně reagováno do 28 dnů, tuto dobu může ředitel DpS úměrně prodloužit (písemně se zdůvodněním) pokud je nutné k řešení přizvat odborníky, nebo se ukáže, že řešení je složité a dlouhodobé

d) za případné oprávněné připomínky na kvality, popř. způsob poskytování sociální služby je vhodné klientům poděkovat, neboť jsou zdrojem pro zvyšování kvality práce pracovníků DpS

6) Evidence stížností:

a) stížnosti evidují sociální pracovníci DpS Podbořany

b) každá složka evidované stížnosti obsahuje:

- vlastní stížnost (převedeno do písemné formy), jméno stěžovatele,

- jméno a podpis toho, kdo stížnost přijal a zapsal, datum a čas,

- písemné vyjádření osoby, proti které je stížnost vedena

- písemné vyřešení stížnosti, jméno a funkce pracovníka, který stížnost řešil, datum a podpis (stížnost řeší ten pracovník DpS, do jehož kompetence či znalostí případ spadá),

- doklad o vyrozumění stěžovatele (datum, podpis stěžovatele, případně svědci).

7) Odvolání se proti výsledku vyřešení stížnosti:

Stěžovatel má právo při nespokojenosti se způsobem vyřešení stížnosti obrátit se na vyšší instanci, než které byla stížnost podávána (v rámci DpS nebo v rámci Městského úřadu v Podbořanech) na tyto instituce:

a) Ombudsman, veřejný ochránce práv (Údolní 39, 602 00 Brno)

b) Český helsinský výbor, z.s. (Štefánikova 21, 150 00 Praha 5)

c) Občanské poradny (Servisní centrum AOP, Sabinova 3, 130 00 Praha 3)

d) Ministerstvo práce a sociálních věcí, Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2

8) Vyhodnocení stížností a kontrola:

Ředitel DpS Podbořany minimálně 1x za půl roku prověří evidované stížnosti za příslušné období a zkontroluje, zda se skutečnosti uvedené ve stížnostech nemohou opakovat a provede do sešitu evidence stížností krátký zápis.

XIII. Závěrečná ustanovení

1) Pověřený pracovník (sociální pracovník) seznámí s tímto Domovním řádem klienta při přijetí do Domova. Každý klient potvrdí seznámení s Domovním řádem a jeho převzetí svým podpisem (Smlouva o poskytnutí služby sociální péče, článek VIII).

2) Vedoucí pracovník úseku seznámí s tímto Domovním řádem pracovníka při jeho přijetí do pracovního poměru. Seznámení s Domovním řádem potvrdí pracovník svým podpisem (Pracovní smlouva, odst. 6).

3) Domovní řád je k dispozici na recepci Domova.