

# Domovní řád

## pro uživatele sociálních služeb v Domově důchodců Sloup v Čechách

### „Pravidla pro spolupráci a soužití“



#### Základní údaje o organizaci:

**Název služby:** Domov důchodců Sloup v Čechách příspěvková organizace  
Benešova 1, 471 52 Sloup v Čechách

**Druh služby:** Domov se zvláštním režimem – kapacita 80 osob

**Zřizovatel:** Krajský úřad Libereckého kraje, U jezu 642/2a, 461 80 Liberec 2

#### Vymezení majetku:

Veškerý majetek, který má organizace ve správě je majetkem Libereckého kraje.

#### Kontaktní osoby organizace:

Statutární orgán Mgr. Dagmar Žaloudková

telefon 775 889 803

Zástupce statutárního orgánu

účetní a rozpočtářka Ing. Anna Slavětínská Marková

telefon 775 889 819

Mzdová účetní a personalistka Anna Vaňková  
Vedoucí stravování a skladnice Irena Mašková  
Vedoucí přímé péče Ivana Štěpničková  
Koordinátorka přímé péče, odd. B Petra Doubková  
Koordinátorka přímé péče Lucie Polanová

telefon 775 889 807  
telefon 775 889 837  
telefon 775 889 806  
telefon 775 889 808  
telefon 775 889 833

## **Obsah Domovního řádu:**

Článek 1. - Oprávnění k výkonu sociální služby

Článek 2. - Fakultativní služby

Článek 3. - Úschova cenných věcí a peněžních hotovostí uživatelů

Článek 4. - Ubytování uživatelů

Článek 5. - Pravidlo pro stěhování uživatelů

Článek 6. - Výbor obyvatel

Článek 7. - Pravidlo pro podávání, evidenci a vyřizování stížností

Článek 8. - Výše úhrady a způsob jejího placení

Článek 9. - Stravování uživatelů

Článek 10. - Minimální zůstatek z důchodu a zmocnění ze strany ředitele k hospodaření

Článek 11. - Výplata zůstatku důchodu uživatelům

Článek 12. - Pravidlo pro doručování pošty

Článek 13. - Přijímání návštěv

Článek 14. - Vycházky uživatelů mimo areál domova

Článek 15. - Aktivizační služby

Článek 16. - Zdravotní a ošetrovatelská péče

Článek 17. – Hygiena

Článek 18. – Odpovědnost za škody způsobené uživatelem

Článek 19. - Hrubé porušení Domácího řádu

Článek 20. - Závěrečná ustanovení

## Článek 1. - Oprávnění k výkonu sociální služby

Domov důchodců ve Sloupu v Čechách příspěvková organizace (dále jen Domov) poskytuje uživatelům sociální služby podle:

zákona č. 108/2006 Sb. sociálních službách,

řizovací listiny organizace, vydané KÚ Libereckého kraje dne 27. června 2007.

individuální smlouvy s každým uživatelem sociální služby, včetně všech příloh smlouvy, registrace typu sociální služby vydané Krajským úřadem Libereckého kraje.

Prostředí a sociální služba musí být standardní a zaručuje uživatelům veškerá práva související se standardy kvality v pobytových zařízeních sociálních služeb v ČR.

### **Základní služby**

Základní činnosti při poskytování sociálních služeb v domově se zvláštním režimem se zajišťují v rozsahu těchto úkonů:

poskytnutí ubytování,

poskytnutí stravy - zajištění celodenní stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování, minimálně v rozsahu 3 hlavních jídel,

pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,

pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu,

zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,

sociálně terapeutické činnosti,

aktivizační činnosti,

pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Rozsah pomoci jednotlivým uživatelům je různý a odvíjí se od jejich stávajících schopností a individuálních potřeb. Podle toho, kolik pomoci potřebují, je některým uživatelům poskytována přímá podpora několik hodin denně včetně noci, jiným třeba pravidelně jednou za den a dále, když ji potřebují. Jak budou služby pro každého uživatele stanoveny domlouvá spolu s uživatelem před nastěhováním a na začátku spolupráce sociální pracovník, dále pak pečovatel.

Uživatele služby podporujeme:

- v rozhodování o způsobu a stylu svého života,
- ve využívání svých schopností,
- v udržování dovedností potřebných k životu co nejméně závislému na pomoci druhých,
- ve využívání veřejných míst a služeb v okolí Domova důchodců,
- v udržování kontaktů s rodinou a blízkými lidmi.

Pokud se situace uživatele změní natolik, že podpora udržování dovedností není účelná, poskytujeme mu takový rozsah péče, aby mohl v klidu v Domově důchodců dožít v důstojných podmínkách, s potřebnou pomocí a péčí. Na přání uživatele sociální služby či rodiny je zde možnost

prožít poslední chvíle života v Domově důchodců se svými blízkými na svém pokoji. Pokud je uživatel na dvoulůžkovém pokoji, je zde možnost zástěny.

Metody práce všech pracovníků Domova důchodců se odvíjejí od respektování individuality každého uživatele, zahrnují maximální ochranu práv uživatelů a usilují o spojení profesionality s lidským přístupem.

Při zpracování informací postupuje DD v souladu se zákonem o ochraně osobních údajů.

Domov důchodců Sloup v Čechách, příspěvková organizace, Benešova 1, 471 52 Vám v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 98/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) sděluje, že všechny Vám poskytnuté osobní údaje budou shromažďovány a zpracovávány pro potřeby spojené se zákonnými povinnostmi poskytovatele sociálních služeb. Vaše práva jakožto osoby, jejíž osobní data jsou zpracovávána, jsou specifikována v Zásadách ochrany osobních údajů.

Domov důchodců údaje zpracovává, uchovává a předává v systému odpovídajícímu organizačnímu, provoznímu, domácímu řádu a dalším vnitřním předpisům. Souhlas se zpracováním citlivých údajů je součástí Smlouvy o poskytnutí služby.

DD od uživatelů požaduje pouze informace nezbytně nutné k poskytování dojednaných služeb. Osobní údaje uživatele jsou chráněny interními předpisy a pravidly, mezi něž patří například závazek mlčenlivosti personálu ve vztahu k třetím osobám.

## Článek 2. - Fakultativní služby

### *Bezplatné fakultativní služby*

Poskytovatel se zavazuje a je povinen poskytnout bezplatně uživateli následující fakultativní činnosti nad rámec základních činností uvedených v čl. II, III a IV (dle Domovního řádu):

- úschova financí v trezoru, vkladních knížek, cenností, občanských průkazů,
- možnost zajištění nákupu dle dohody pro klienta, který je osamělý a nemůže si nákup obstarat sám nebo na základě zmocnění k hospodaření KP po domluvě s rodinou
- ukládání drobných potravin a nápojů v ledničce domova,
- využívání mikrovlnné trouby a varné konvice domova,
- využívání TV a rádia – na společenských místnostech a společných jídelnách.

### **Článek 3. - Úschova cenných věcí a peněžních hotovostí uživatelů**

Uživatelé mají možnost ukládat si naspořenou hotovost na vkladní knížku v evidenci Domova. Vkladní knížky jsou uloženy v trezoru u sociální pracovnice a jsou vedeny záznamy, které procházejí účetnictvím domova.

Stejnou možnost mají uživatelé, pokud si chtějí v trezoru domova uschovat cenné předměty.

Pokud hrozí nebezpečí poškození, zničení či ztráty cenných věcí, které má uživatel u sebe, převezme je sociální pracovnice s jeho svolením do úschovy.

Uživatel obdrží při předání cenných věcí a založení vkladní knížky „Složní list“. V případě, že uživatel není schopen „Složní list“ podepsat (zhoršení zdravotního stavu, hospitalizace apod.), potvrdí převzetí podpisem dva svědci.

Za neoznačené osobní věci a oblečení a za cennosti neseřsané v „Osobní kartě“ nebo nepředané do úschovy domov nemůže ručit.

Doklady – občanský průkaz a průkaz pojištěnce si uživatel může uložit na sesterně. Evidenci uložených dokladů vede sociální pracovník elektronicky v programu „Cygnus 2“.

## **Článek 4. - Ubytování uživatelů**

Uživatelé služby Domova se zvláštním režimem jsou ubytováni na jednotlivých odděleních takto:

### **Předzámčí levé (LP) a pravé (PP)**

Ženy i muži s těžkým postižením. Především s Alzheimerovou chorobou a s ostatními typy demencí.

### **Oddělení „B“**

Muži se sníženou soběstačností z důvodu duševního onemocnění nebo závislosti na alkoholu.

### ***Pravidla ubytování***

Oddělení „B“ má definována specifická Pravidla bydlení na odd. „B“. Uživatel s nimi písemně souhlasí při podpisu „Smlouvy o poskytnutí služby“.

Na odděleních LP, PP a od. „B“ jsou sesterny s nepřetržitou službou. Na všech odděleních pracují ve všední dny sociální pracovníce, fyzioterapeutky a pracovníce pro aktivizaci.

V domově jsou jedno a dvoulůžkové pokoje. Na odděleních „B“ a LP jsou společné koupelny a WC. Na odděleních PP náleží sociální zázemí ke každému pokoji. Dvoulůžkové pokoje jsou vybaveny posuvnými závěsy mezi lůžky, které umožňují obyvatelům pokoje větší soukromí.

Na všech odděleních jsou společenské místnosti sloužící zároveň jako jídelny vybavené jídelními stoly a židlemi, kuchyňskými linkami, lednicemi a televizory. V domově je velká společenská místnost určená ke společenským a kulturním setkáním nazývaná „Konírna“. Součástí tohoto oddělení je také kadeřnictví, kam dle termínů dochází kadeřnice. V přízemí hlavní zámecké budovy se nachází terapeutická dílna. Na odd. LP a „B“ je k dispozici kuřárna, na LP venkovní altán.

Uživatelům není dovoleno přechovávat v domově zvířata (ředitelka domova může udělit výjimku), zbraně, nebezpečné chemikálie, hygienicky závadné předměty, alkohol, narkotika, jako i jiné věci v nadměrném množství.

Kouření je povoleno pouze ve vyhrazených místnostech - kuřárny na odd. LP a „B“. Mimo vyhrazené prostory je kouření zakázáno. Uživatel je povinen dodržovat protipožární a bezpečnostní opatření.

Pokoje jsou standardně vybaveny v závislosti na jejich velikost a nároky na péči moderními polohovacími lůžky, matracemi, křesly a polokřesly, signalizačním zařízením, připojením TV, nočními stolky, skříněmi s uzamykatelnými trezorky (každý klient má vlastní klíč, náhradní jsou u vedoucí oddělení), komodami. Obyvatelé si mohou pokoje zařídit dle svého vkusu osobními věcmi, televizory, lednicemi i částmi nábytku po dohodě s ředitelkou domova.



Uživatel se po svém příchodu do domova ubytuje na smluveném pokoji. Věci, které má u sebe (osobní prádlo) personál označí zažehlovacími jmenovkami. Prádlo, obuv, společně s dalšími věcmi, jsou součástí evidence Příjímacího protokolu. Ten zůstává v osobní dokumentaci, v průběhu poskytování služby se do něj doplňují nově pořízené věci. O pořízení nových nebo likvidaci starých osobních věcí je uživatel (nebo jeho příbuzní) povinen informovat personál. Cenné věci (hodinky, šperky apod.) jsou zaznamenány do příjímacího protokolu a hmotných depozit v programu Cygnus 2, pokud si je uživatel ponechává u sebe.

Poplatky - SIPO za používání televizoru příp. internetu si hradí uživatelé. K používání elektrických spotřebičů (varná konvice, malý vaříč apod.) je nutný souhlas vedení domova. V prostorách domova je zakázáno používat otevřeného ohně.

Přípevňovat jakékoliv předměty na zeď smí po souhlasu Poskytovatele jen pověřený pracovník domova – nikoliv uživatel nebo jeho rodina či návštěvy.

Uživatel je povinen dodržovat klid a pořádek. Nesmí rušit či obtěžovat své sousedy a spolubydlící.

Věci přidělené uživatelům domovem zůstávají v majetku domova. Uživatelé s nimi šetrně zachází a při jejich trvalém odchodu z domova je vrací ve stavu odpovídajícímu délce jejich použití.

Uživatel se zavazuje dodržovat následující hygienická pravidla:

- nehromadit na pokoji potraviny, které podléhají zkáze ani hygienicky závadné předměty (např. věci získané sběrem na ulici apod.),
- nevyhazovat z oken jídlo, jeho zbytky a jakékoli odpadky,
- nevyhášet ze společné jídelny jídelní servis.

### **Noční klid**

Doba nočního klidu je stanovena **od 22,00 do 6,00 hod.**

Pracovníci jsou povinni nerušit uživatele v době nočního klidu.

Výjimku tvoří:

1. podání časovaného léku dle medikace lékaře,
2. poskytnutí nezbytné péče,
3. dohoda s uživatelem o provedení dohledu v době nočního klidu.

Uživatelé jsou povinni chovat se tak, aby nerušili klid ostatních.

Uživatelé ubytovaní na dvoulůžkovém pokoji jsou v době nočního klidu povinni, nedohodnou-li se jinak se spolubydlícím:

1. vypnout zvuk televize a použít sluchátka,
2. vypnout zvuk rádia a použít sluchátka,

3. ztlumit světlo.

Televizi, rádio nebo tichou hudbu je možno v této době poslouchat ve společných prostorách na patře.

## Článek 5. - Pravidlo pro stěhování uživatelů

### *Pravidlo pro stěhování*

Uživatelé jsou přijati na předem určený pokoj. Pokud chtějí být ubytováni na jednolůžkovém pokoji, jsou zařazeni do pořadníku čekatelů.

Situace, při kterých může dojít k stěhování uživatele:

- neshody na pokoji se spolubydlícím,
- žádost o jednolůžkový pokoj,
- havarijní situace nebo nouzová situace, která neumožňuje pobyt na daném pokoji,
- zhoršení zdravotního stavu klienta – přestěhování na oddělení odpovídající jeho zdravotního stavu.

### *Postup při stěhování na žádost uživatele*

Žádost o stěhování podává uživatel služby písemně prostřednictvím sociální pracovnice. Uvede důvody, proč chce být přestěhován.

Sociální pracovnice žádosti eviduje a jedná v zájmu žadatele a ostatních uživatelů služby tak, aby nedošlo k poškození zájmů nikoho ze zúčastněných. Vlastní stěhování pak v dohodnutém termínu provede pracovník sociální péče.

Uživatel dostane od sociální pracovnice písemné vyjádření k žádosti do 14 dnů ode dne přijetí žádosti. V rozhodnutí je obsaženo, zda bylo žádosti vyhověno nebo ne. Není-li žádosti vyhověno, musí sociální pracovník v rozhodnutí uvést odůvodnění.

Organizace přednostně umísťuje dosavadní uživatele na jednolůžkové pokoje, pokud mají podanou žádost o stěhování.

**Žádost uživatele o přestěhování na jiný pokoj nezakládá povinnost poskytovatele takové žádosti vyhovět.**

### *Stěhování uživatele bez jeho žádosti*

Ze své iniciativy může domov přemístit uživatele na jiný pokoj pouze ve výjimečných případech. Sem patří nouzové a havarijní situace, kdy pobyt na daném pokoji není možný. Dále situace, kdy nastanou vážné neshody mezi spolubydlícími uživateli, které není možno vyřešit jinak než jejich odloučením. Posledním případem je zhoršení zdravotního stavu uživatele doložené lékařskou zprávou, kdy musí být přemístěn na oddělení s odpovídající péčí nebo naopak. V takovém případě je dokladem Hlášení o mimořádné události, je informována rodina a proveden zápis do programu Cygnus 2.

## *Odchod do samostatného bydlení*

Uživatelé jsou motivováni k samostatnému rozhodování a sebeobsluze.

Pokud se během službylepší zdravotní a psychický stav natolik, že existuje reálná možnost samostatného bydlení, nabízí sociální pracovníce uživateli možnost odchodu do soukromí, nebo možnost využití vhodnější sociální služby např. DPS.

Uživatelům, kteří se sami rozhodnou o odchodu a tím umožní přijetí potřebnějšího žadatele, zaručujeme v případě opětovného zvýšení závislosti na pomoci druhé osoby přednostní přijetí zpět do Domova.

## **Článek 6. - Výbor obyvatel**

Obyvatelé mají možnost zvolit si své zástupce do výboru obyvatel.

Pokud obyvatelé projeví zájem, sociální pracovníci jim budou nápomocni ve volbách a při setkáních.

Pokud je výbor zvolen, má jeho zástupce právo účastnit se předávání důchodů uživatelům, sepisování pozůstalostí a předávání pozůstalostí.

Uživatelé a pozůstalí mají právo přítomnost člena výboru odmítnout.

V případě, že uživatelé neprojeví iniciativu, výbor není zvolen.

Možnost volby výboru je všem pravidelně připomínána na “Setkáních obyvatel a zaměstnanců”.

## **Článek 7. - Pravidlo pro podávání, evidenci a vyřizování stížností**

Každý uživatel i zaměstnanec Domova má možnost aktivně se podílet na jeho provozu, činnosti, má právo se svobodně vyjadřovat ke všem otázkám, které se ho jakýmkoli způsobem dotýkají. Uživatelé i zaměstnanci mají k dispozici několik způsobů, jak mohou s případnými stížnostmi, podněty či připomínkami vystoupit. Vyjadřovat se mohou ústně nebo písemně (jak anonymně, tak pod svým jménem), případně prostřednictvím svého zástupce.

### ***Závažné stížnosti na průběh služby***

Stížnosti jsou evidovány v písemné podobě prostřednictvím „Hlášení o mimořádné události“. Hlášení sepisuje pracovník, který stížnost zaznamenal, či obdržel, poté je předává sociálním pracovníkům, nebo svému nadřízenému, kteří je do 14 dnů vyřizují. K podnětům a připomínkám se vyjadřují zaměstnanci, do jejichž kompetence spadají, případně ostatní uživatelé.

Stížnost zaměstnance na uživatele musí být podána také písemně formou „Hlášení o mimořádné události“. Pokud se týká stížnost trestné činnosti uživatele, předá vedení domova případ policii ČR. Způsob řešení stížnosti je vždy zaznamenán do stejného „Hlášení o mimořádné události“, jež je založeno u vedoucí sociálního úseku a vedoucí odd. „B“ a ředitelky domova.

### **Odvolání**

Pokud uživatel či zaměstnanec není se způsobem vyřízení stížnosti spokojen má právo odvolat se k nadřízenému nebo nezávislému orgánu.

Všechny podané stížnosti a připomínky budou bez odkladu řešeny a vyřizovány co nejdříve a stěžovatelé vyrozuměni do 14 kalendářních dnů. Vůči stěžovateli nesmí být uplatněny žádné přímé a nepřímé postihy. Stížnost nesmí vyřizovat zaměstnanec, proto kterému je stížnost podána. Na písemné stížnosti dostává uživatel písemnou odpověď do 14 kalendářních dnů.

Anonymní stížnosti jsou projednány na poradě vedení a zahrnuty 1x ročně do souhrnu stížností.

### ***Špatně komunikující uživatelé***

V případě, že uživatel již není schopen se verbálně vyjádřit a působí na personál nebo blízké osoby nespokojeným dojmem, probírá se jeho chování a možnosti vedoucí ke zlepšení stavu na každodenních setkáních zaměstnanců (při předávání služeb) a na setkáních týmů klíčových pracovníků. Problémy uživatele s komunikací jsou popsány v „Osobní kartě“.

## ***Seznámení uživatele a zaměstnance s pravidly pro podávání, vyřizování a evidenci stížností***

Uživatel je s pravidly pro podávání stížností seznámen při podpisu „Smlouvy o poskytnutí služby“ (pravidlo je přílohou č. 4) a tato pravidla jsou mu připomínána v průběhu jeho pobytu v zařízení na různých setkáních a během osobních rozhovorů se sociálním pracovníkem a vedením domova.

Zaměstnanci jsou povinni se seznámit s „Domovním řádem a Standardy kvality“, jejichž součástí je mimo jiné i pravidlo o podávání, vyřizování a evidenci stížností.

### **Kontaktní adresy:**

#### ***Nadřízené orgány***

Krajský úřad Libereckého kraje MPSV ČR  
sociální odbor Na Poříčním právu 1  
U jezu 642/2a 128 01 Praha 2  
461 80 Liberec 2 tel.: + (420) 221 921 111  
tel. 485 226 111 e-mail: posta@mpsv.cz  
e-mail: ousloup@mybox.cz  
e-mail: kc@kraj-lbc.cz

#### ***Nezávislé orgány***

Obecní úřad  
Komenského 234  
472 52 Sloup v Čechách  
tel./fax: 487 753 562

Veřejný ochránce lidských práv Český helsinský výbor  
Údolní 39 Jelení 5  
602 00 Brno 118 00 Praha 1  
tel.: (+420) 542 542 888 tel.: 296 526 445  
e-mail: podatelna@ochrance.cz e-mail: rlz@helcom.cz  
e-mail: obcanskaporadna.lbc@volny.cz

Občanská poradna  
Ještědská 58  
460 07 Liberec 7  
tel./fax: 485 152 070

## ***Možnosti podání stížností, podnětů a připomínek***

### **Schránky důvěry**

Na každém oddělení je umístěna kovová schránka, do které mohou uživatelé i zaměstnanci vřazovat své návrhy. Na schránce je zřetelně vyznačeno štítkem, k jakému účelu slouží a o její existenci jsou uživatelé i zaměstnanci informováni. Tato schránka je pravidelně kontrolována jednou za měsíc a vybírána sociální pracovnící.

### **Setkání obyvatel a zaměstnanců**

Koná se jednou měsíčně; uživatelé i zaměstnanci zde mohou přímo předestřít své návrhy k projednání ostatním. Setkání jsou otevřená rodinám a přátelům uživatelů.

### **Hodnocení stravování**

Na každém oddělení je sešit stravování kam pracovníce přímé péče zapisují každý den připomínky, pochvaly i návrhy klientů ke změně stravování. Aktivizační pracovníce jedenkrát za 14 dní sepisuje a předává ředitelce domova k posouzení. Při každé poradě týmu, která se koná jednou měsíčně jsou tyto návrhy, pochvaly i připomínky diskutovány.

**Personál domova**

Uživatelé se mohou obrátit na všechny pracovníky domova, ke kterým chovají důvěru. Zaměstnanci domova mohou své podněty a připomínky uplatňovat také na pravidelných pracovních poradách. Zaměstnanci domova si mohou také stěžovat – jak na uživatele, tak na jiného zaměstnance apod.

**Blízké osoby uživatelů služby**

Stížnosti se mohou řešit skrze zástupce rodiny nebo přátele uživatelů, opatrovníka nebo lékaře.

**Jiná stížnost**

Může být podána ústně i písemně, telefonicky, nebo prostřednictvím emailu. Stížnost vždy vyřizuje zaměstnanec nadřízený tomu, proti němuž stížnost směřuje. Stížnost se podává vedení Domova. Na písemné stížnosti dostává uživatel písemnou odpověď do 14 dnů.



## Článek 8. - Výše úhrady a způsob jejího placení

Úhrada za základní služby zahrnuje:

1. Úhradu za ubytování.
2. Úhradu za stravování
3. Úhradu za sociální péči.

Uživatel je povinen zaplatit úhradu za ubytování dle platného ceníku.

Uživatel je povinen zaplatit za poskytování péče za kalendářní měsíc částku ve výši přiznaného příspěvku na péči podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Pokud je uživateli vyplacen příspěvek na péči zpětně, zavazuje se doplatit úhradu za péči zpětně za dobu, kdy byla péče poskytovatelem poskytována.

Poskytovatel je povinen předložit uživateli vyúčtování úhrady a přeplateků podle odstavců 1 až 4 za kalendářní měsíc, a to nejpozději do 15. kalendářního dne v měsíci, který následuje po měsíci, za nějž poskytovatel vyúčtování předkládá.

Úhrada se platí zálohově, a to do 15. dne v kalendářním měsíci, za který má být zaplacen. V případě úhrad jinou formou (hotově, či převodem) se postupuje individuálně, avšak úhrada musí být zaplacená nejpozději do 30. dne v daném měsíci.

Uživatel se zavazuje a je povinen platit úhradu podle tohoto článku buď hotově nebo převodem na účet poskytovatele č. **100503609/0300** vedený u ČSOB.

Poskytovatel je povinen přeplatek vyplatit uživateli v hotovosti nejpozději ve lhůtě, v jaké je povinen předat vyúčtování tohoto přeplatku.

Uživatel je povinen složit při první platbě mít na účet hotovostních deposit poskytovatele minimální částku 2.000,- Kč na úhradu doplateků za léky, inkontinenční a rehabilitační pomůcky. Dále je povinen platit odpovídající zálohy na tento účet.

Nedoplatky na úhradách za služby je uživatel povinen uhradit poskytovateli nejpozději do konce kalendářního měsíce, následujícím po kalendářním měsíci, za nějž nedoplatek vznikl.

V závislosti na navýšení přímých a nepřímých provozních výdajů spojených s ubytováním a stravováním může poskytovatel k 1. lednu každého roku jednostranně zvýšit úhradu za ubytování a stravování podle článku VII. Odst. 1 až o 10%. Takto stanovená úhrada musí být v souladu s prováděcí vyhláškou č.505/2006 Sb. v platném znění.

Ceník platný v době podpisu „Smlouvy o poskytnutí služby“ je její přílohou. Aktuální ceník je zveřejněn na webu organizace a nástěnkách.

## *Dluh za úhradu*

Pokud úhrada za služby není provedena ve stanovené výši a stanoveném termínu je dlužná částka poskytovatelem vymáhána po uživateli následujícím způsobem:

1. písemnou upomínkou, zaslanou uživateli,
2. není-li dluh vyrovnán po upomínce, následuje písemná výzva k zaplacení dlužné částky, zaslaná uživateli právním zástupcem DS,
3. není-li dluh vyrovnán po písemné výzvě právního zástupce DD, následuje vymáhání prostřednictvím soudního řízení.

Dluh na úhradách za služby za 3 kalendářní měsíce je důvodem k vypovězení Smlouvy o poskytnutí sociální služby ze strany poskytovatele a k ukončení pobytu uživatele v DD.

## **Článek 9. - Stravování uživatelů**

Strava se podává 4x denně na jídelnách jednotlivých oddělení. Uživatelé oddělení „B“ se stravují na jídelně zámku. Společné stolování je součástí společenského života. V případě, kdy uživatel nemůže docházet do jídelny kvůli zdravotnímu stavu (imobilita, psychické a jiné bariéry) je možno stravu podávat na pokojích.

Doba podávání stravy je dána provozními možnostmi kuchyně, v rámci možností je přihlíženo k individuálním požadavkům uživatelů dle jejich momentálních potřeb.

Složení stravy je takové, aby vyhovovalo požadavkům na zdravou výživu a zdravotnímu stavu uživatelů (dietně upravená strava). Dietní úprava stravy probíhá na základě doporučení lékaře a je s uživatelem konzultována. Uživatel, jemuž je doporučena dietní úprava a přesto vyžaduje normální stravu, je zdravotnickým personálem poučen o možných zdravotních následcích a rizicích a potvrdí svým podpisem negativní revers.

Individuální výjimky ve stravování uživatele jsou možné pouze na základě lékařského doporučení a v rámci možností poskytovatele, na základě předchozí domluvy s vedoucí stravovacího provozu.

Strava se podává podle týdenního jídelníčku, který je konzultován s nutriční terapeutkou a je vyvěšen na každé jídelně, případně na kuchyňce na oddělení. Uživatelé mají možnost spolupodílet se na tvorbě jídelníčku.

Studená večeře se podává celoročně vždy ve středu, sobotu a neděli.

Strava se podává upravená tak, aby byla vyhověla nárokům na stravování pro všechny uživatele dle aktuálního zdravotního stavu (krájená, mletá, mixovaná).

Uživatelé si stravu z jídelny neodnáší. Z hygienických důvodů je to nevhodné, zvláště u jídel, které rychle podléhají zkáze. Výjimkou je druhá večeře pro diabetes diety a svačiny (ovoce, oplatky).

Na jednotlivých odděleních je v souladu s denním pitným režimem uživatelů celodenně k dispozici sladký i neslazený čaj, v letním období šťávy.

### ***Pravidla pro odhlašování a přihlašování stravy***

Stravování vychází ze zákona č.108/2006 Sb.

Cena za celodenní stravu je 163,- Kč u normální stravy a 165,- Kč u diabetické diety. Z této sumy činí 71,- Kč režijní náklady na provoz kuchyně. (Ceny v den uzavření smlouvy).

Hospitalizace uživatele se vždy považuje za předem oznámený pobyt mimo Domov. Za dobu nepřítomnosti se uživatelům vrací cena za stravu bez režijních nákladů. Tedy: 87,- Kč u normální a 89,- Kč u diabetické stravy. Tento výpočet je platný v případě, že klient hradí plnou výši úhrady.

Uživatel má povinnost celodenní stravu odebírat, pokud je v Domově přítomen.

Uživatel přijatý do DD a je mu poskytována sociální služba stvrzuje svým podpisem souhlas se stravováním a je automaticky ke stravování přihlášen (Smlouva o poskytnutí sociální služby).

Celodenní podávání stravy je součástí poskytované péče uživatelům, jenž nezvládají sebeobsluhu a potřebují 24 h péči v DD.

## **Článek 10. - Minimální zůstatek z důchodu a zmocnění ze strany ředitelky k hospodaření**

Uživatel má dle zákona č.108/2006 Sb., nárok na minimální zůstatek důchodu 15%. Pokud chce uživatel tento nárok čerpat je povinen oznámit Poskytovateli výši svého příjmu.

Pokud je zřejmé, že uživatel nezvládá hospodaření s hotovostí, je ředitelkou domova ustanoven pracovník, kterému uživatel na základě písemného pověření svěří své peníze. Všechny doklady o příjmech a výdajích dle platných směrnic vede sociální pracovnice. Všichni svéprávní uživatelé si o způsobu hospodaření se svými penězi rozhodují sami.

## **Článek 11. - Výplata zůstatku důchodu uživatelům**

V případě výplaty důchodu hromadnou výplatnicí na účet domova je uživateli odečtena úhrada za pobyt, záloha na léky, provedeno vyúčtování za minulý měsíc a k 15. dni v měsíci vyplacen zůstatek.

Zůstatek důchodu může být vyplacen také osobám zmocněným k hospodaření s penězi uživatele, opatrovníkům. Zálohy na nákupy uživatelů vyplácí sociální pracovnice ředitelkou pověřeným pracovníkům za účelem nákupů pro uživatele. Pověřený pracovník veškeré transakce s financemi vyúčtuje se sociální pracovníci.

V případě úhrad jinou formou (hotově, či převodem) se postupuje individuálně v souladu se směrnicemi k vedení deposit. Směrnice uloženy u sociální pracovnice.

## **Článek 12. - Pravidlo pro doručování pošty**

Pokud si uživatel nevyzvedává poštu sám, každý všední den ráno vyzvedává hospodářka poštu určenou pro domov důchodců. V podatelně zařízení pak došlou poštu roztřídí a předá sociální pracovníci, která poštu roznese uživatelům.

Běžná pošta, jako jsou dopisy, pohledy, letáky atd., nepodléhá evidenci.

Hospodářka je zmocněna vyzvedávat doporučené dopisy na jméno klientů. Sociální pracovnice je oprávněna vyinkasovat hotovost zaslou uživateli složenkou. Pro tento účel má Českou poštu vystaveno potvrzení oprávněného příjemce. Přijetí peněz i doporučených dopisů potvrdí na poště otiskem razítka organizace a svým podpisem. Zmocnění k vyzvedávání pošty má také jeden sociální pracovník pro možnost zastupování. Pokud uživatel není schopen podpisu, převezme poštu sociální pracovnice a svým podpisem a číslem karty zmocněnce potvrdí převzetí pošty.

V případě, že uživatel nemůže s úřední korespondencí nakládat, poskytuje pomoc sociální pracovník DD v souladu se “Smlouvou o poskytování sociální služby”.

## **Článek 13. - Přijímání návštěv**

Uživatelé mohou přijímat návštěvy od 8:00 h do doby než je uzavřena hlavní brána (20:45). Je třeba dbát na ohleduplnost vůči ostatním spolubydlícím.

Při krizových událostech (ochrana veřejného zdraví, technické a bezpečnostní důvody) mohou být návštěvy zakázány.

Domov nedisponuje pokojem pro návštěvy, proto není možné přenocování v domově.

Návštěvy by neměly rušit klid a pořádek v domově nebo narušovat soukromí ostatních uživatelů. Děti se po budovách pohybují pouze v doprovodu dospělých osob nebo návštěvu vyzvedne uživatel osobně v sesternách jednotlivých oddělení. Návštěvy zvířat na pokojích uživatelů jsou povoleny jen tehdy, pokud návštěva předloží potvrzení od veterináře o zdravotním stavu takového zvířete a dále pokud souhlasí spolubydlící.

Návštěvníkům není povoleno využívat vybavení pokoje a společných prostor bez vědomí pracovníka DD.

Návštěvníkům není povoleno se zdržovat na pokoji bez přítomnosti uživatele.

Pro odkládání svršků nejsou v domově vyhrazeny prostory a domov neručí za ztrátu odložených věcí.

Do Domova důchodců není, z důvodu ochrany bezpečnosti a soukromí obyvatel, povolen vstup osobám v podnapilém stavu a osobám pod vlivem omamných látek. Vstup není povolen rovněž osobám očividně zanedbávajícím vlastní hygienu, a to z důvodu ochrany uživatelů před nakažlivými chorobami.“

Pracovník DD má právo nepovolit návštěvníkovi vstup do pokoje uživatele, pokud je to v zájmu uživatele: pokud uživatel sdělí pracovníkovi DD, že si tuto návštěvu nepřeje,

Pokud návštěvník nereaguje na pokyny pracovníka a nechce opustit DD, má pracovník právo požádat Městskou policii či Policii ČR.

### **Povinnosti návštěvníků**

Zapsat se do knihy návštěv, která je na každém oddělení. Uvést zde své jméno, jméno uživatele, za kterým přichází, dobu příchodu i odchodu, oznámit pracovníci DD svou přítomnost a sdělit, za kým návštěvník přišel.

Oznámit pracovníci DD odchod s uživatelem mimo oddělení.

Na dvoulůžkovém pokoji dbát na soukromí a potřeby spolubydlícího,

Návštěvník má povinnost se na oddělení chovat tiše a nenarušovat klid ostatních uživatelů a řádný průběh poskytované péče.



## **Článek 14. - Vycházky uživatelů mimo areál domova**

Uživatelé mají možnost volně se pohybovat po areálu i mimo něj. Pokud je předpokládaná doba pobytu mimo zařízení delší, ohlásí uživatel v zájmu své bezpečnosti svůj odchod službu konajícímu pracovníkovi.

Hlavní brána Domova se zamyká ve 20:45, brána B a C v 16:30, brána G v 14:45.

V případě, že se uživatel vrátí po této době, zazvoní a sestra v noční službě mu otevře.

Pokud se uživatel bez předchozí domluvy s personálem nevrátí do Domova do 23 hodin, sloužící sestra na oddělení je povinna zavolat na policii ČR do Nového Boru a tuto skutečnost ohlásit.

### V případě, že se jedná o uživatele s demencí:

V situaci, kdy z domova odejde uživatel s demencí bez vědomí personálu, je ošetřující personál povinnen tuto informaci neprodleně ohlásit sociální pracovníci, která informuje ředitelku domova nebo její zástupkyni.

Pokud uživatele nelze najít v nejbližším okolí, oznámí sociální pracovnice vše na Policii ČR.

V zimních měsících, kdy hrozí uživateli rychlé podchlazení je tato situace nahlášena Policii ČR okamžitě.

Pro uživatele využívající službu domov se zvláštním režimem je s ohledem na vlastní bezpečnost vhodný pohyb mimo oddělení pouze v doprovodu jiné osoby (příbuzného, personálu).

## **Článek 15. - Aktivizační služby**

Uživatelé Domova se mohou podle svého zájmu, individuálního plánu a zdravotního stavu zúčastňovat denních aktivit, kulturního a společenského života, zájezdů a výletů podle programů, které zajišťuje úsek aktivizace, sociální pracovníce a pracovníci jednotlivých oddělení.

Sami uživatelé mohou navrhnout místa, která by chtěli navštívit. Domov má pro tyto účely k dispozici dva automobily, jeden s možností transportu uživatelů na invalidních vozících.

Ve využívání společenských a zájmových prostor nesmí být uživatelé omezováni nebo vyrušováni, pokud tím neomezují ostatní spolubydlící.

Uživatelé ve svých vztazích zachovávají zásady občanského soužití, respektují ostatní uživatele a zaměstnance domova tak, aby bylo v domově navozeno bezkonfliktní sociální klima.

S ohledem na svůj zdravotní stav mají možnost uživatelé v domově v rámci ergoterapie pomáhat (údržba zahrady, drobné domácí práce, výzdoba prostor). Dále mohou docházet imobilním klientům pro drobné nákupy, poskytovat jim drobné služby a doprovázet je např. na kulturní vystoupení apod. Vše musí být založeno na principu dobrovolnosti a uvedeno v individuálních plánech.

## **Článek 16. - Zdravotní a ošetrovatelská péče**

Domov poskytuje uživatelům zdravotní a ošetrovatelskou péči odpovídající jejich zdravotnímu stavu. Potřebu lékařského vyšetření, nebo ošetření lékařem nahlásí uživatel službě konající zdravotní sestře. Rovněž jí hlásí vlastní úrazy , pokud se stanou (pády apod.) U uživatelů trpících demencí přebírá tuto zodpovědnost personál.

Lékařskou péči pro Domov zajišťují dva praktičtí lékaři a jeden psychiatr. Nově nastupujícím uživatelům provedou praktičtí lékaři po příchodu vstupní lékařskou prohlídku.

Domov zajišťuje uživatelům ošetření a zdravotně ošetrovatelskou péči v době nemoci nebo úrazu. Uživatel dodržuje léčebný režim lékaře a zdravotních sester a užívá předepsané léky. Léky uživatelům podávají zdravotní sestry. Pokud chce uživatel brát léky mimo doporučení lékaře, je nutná konzultace s tímto lékařem. Odmítnutí léčebného režimu stvrzuje uživatel svým podpisem.

Ošetřující lékař v souladu se zákonem č.48/1997 Sb. rozhoduje podle zdravotního stavu uživatele o přidělení přepravy na odborné vyšetření. V případě, že uživateli nebude lékařem přidělena přeprava, použije jinou přepravu (veřejná doprava, rodina), domov v těchto případech poskytuje služební automobil zdarma. Pokud si uživatel, opatrovník nebo jeho příbuzný vyjedná z vlastní iniciativy lékařské vyšetření mimo domov, zajistí si sám dopravu i doprovod.

## Článek 17. – Hygiena

Uživatel provádí pravidelně osobní hygienu dle domluvy v individuálním plánu.

Dodržování hygienických návyků je vyžadováno kvůli ochraně zdraví obyvatel.

Kadeřnické a pedikérské služby si může uživatel zajistit samostatně tak jak je zvyklý nebo prostřednictvím sociálních pracovníků. Tyto služby jsou zajištěny externím docházením těchto pracovníků do Domova a hradí si je uživatel ze svých prostředků. Informace o těchto službách sdělí uživatelům sociální pracovníce.

Osobní prádlo si uživatel vyměňuje podle potřeby. Ušpiněné prádlo se denně předává na vyprání, vyžehlení a opravu do prádelny. Pohyb prádla zajišťuje personál. Oděv k vyprání ukládají uživatelé do košů na určených místech. Ošacení k opravě, předávají uživatelé přímo personálu, který v prádelně opravu zajistí.

Z hygienických důvodů není dovoleno rodiným příslušníkům brát prádlo na vyprání domů.

Prádelna je vybavena desinfekčními pracími prostředky.

Po předchozím oznámení je uživatel povinen umožnit zaměstnanci ověřit za přítomnosti dalšího svědka dodržování pořádku a čistoty v osobních věcech ve skříních, nočních stolcích, komodách a lednicích. Nalezené potraviny a léky s prošlým datem spotřeby je nutné odstranit.

Úklid a údržba pokojů probíhá dle harmonogramů práce vyvěšených na nástěnkách. Provádění těchto prací v době nepřítomnosti má uživatel možnost odmítnout a domluvit v době kdy je přítomen. Souhlas či nesouhlas je vyjádřen v „Osobních kartách“.

Pokud není uživatel očividně schopen sám udržovat čistotu na pokoji a ve svých věcech, zajistí úklid na pokoji personál

## **Článek 18. - Odpovědnost za škody způsobené uživatelem**

Uživatel odpovídá za škodu, kterou způsobil na majetku Domova nebo na majetku či zdraví spoluuživatele, zaměstnanců nebo jiných osob v rozsahu zákona.

Zaviní-li škodu více uživatelů, odpovídají za ní podle své účasti.

Za úmyslně zaviněnou škodu je považována škoda způsobená nedodržením „Domovního řádu“.

Uživatel je povinen ze zákona nahlásit škodu či závadu neprodleně zaměstnanci v přímé péči nebo vedení Domova. Upozorňuje i na okolnosti možného vzniku škod tak, aby mohly být včas učiněny opatření na jejich odvrácení.

## Článek 19. - Hrubé porušení Domovního řádu

Uživatel hrubě porušuje Domovní řád pokud:

1. opakovaně, prokazatelně narušuje kolektivní soužití obyvatel Domova,
2. je obyvatelem oddělení „B“ a nerespektuje „Pravidla bydlení“ na odd. „B“,
3. slovně, prokazatelně napadá spoluživitele a personál organizace,
4. fyzicky, prokazatelně napadá spoluživitele a personál organizace,
5. opakovaně, prokazatelně ohrožuje svým jednáním zdraví a životy spoluživitele a personál organizace,
6. opakovaně, prokazatelně poškozují (kouření mimo vyhrazená místa) zařízení a majetek organizace,
7. neplatí organizaci smlouvenou úhradu za pobyt a příspěvek na péči,
8. páchá trestnou činnost na majetku organizace, ostatních uživatelů, zaměstnanců a návštěv,
9. opuštěním Domova na dobu delší než 3 měsíce a neuvědoměním vedení Domova o svém návratu, či zájmu nadále zde setrvat. Uplynutím 3 měsíců automaticky zaniká nárok na využívání dalších služeb Domova. V tom případě má poskytovatel možnost jednostranně rozvázat smlouvu s uživatelem. Osobní věci uživatele, které zůstanou v zařízení, má právo poskytovatel odstranit. (po dobu 3 měsíců budou uloženy),
10. chová – li se uživatel tak, že je jeho jednání spadá do kompetence přestupkové komise města, nebo příslušná oznámení.

## Článek 20. - Závěrečná ustanovení

Domovní řád je závazný pro všechny uživatele, zaměstnance i návštěvy, kterým je stále k dispozici. Je uložen v elektronické podobě u vedoucích jednotlivých úseků, sociálních pracovníků a na webu Domova a v písemné podobě na nástěnkách jednotlivých oddělení.

Podrobně rozpracovaná pravidla týkající se posláních a cílů organizace, jednání se zájemcem, přijetí k pobytu, individuálního plánování služby, přijímání darů, ochrany lidských práv uživatelů, rizikových situací, nouzových a havarijních situací, spolupráce s dobrovolníky, ukončení pobytu, návaznosti na další zdroje, zvyšování kvality služby, výměny informací, práce s dokumenty a citlivými údaji je možné najít v dokumentu Standardy kvality (k dispozici na nástěnkách jednotlivých oddělení a webu Domova).

Nejdůležitější pasáže „Domovního řádu“ jsou současně přílohami „Smlouvy o poskytnutí služby“.

Domovní řád nabyl účinnosti dnem 1. ledna 2007.

Domovní řád je pravidelně aktualizován, datum poslední aktualizace viz. níže.

Ve Sloupu v Čechách 2. 1. 2020

zpracovala:

.....

Lucie Polanová  
Koordinátorka přímé péče

schválila:

.....

Mgr. Dagmar Žaloudková  
ředitelka Domova důchodců Sloup v Čechách,  
příspěvková organizace