



## Domov pro seniory Severní Terasa

příspěvková organizace

V Klidu 3133/12, 400 11 Ústí nad Labem

telefon: 472 775 577, 472 775 615, fax: 472 776 089

IČ:44555326 DIČ: CZ44555326

[ddst@ddst.cz](mailto:ddst@ddst.cz)

[www.ddst.cz](http://www.ddst.cz)

ID DS f4cgyiu

## SMĚRNICE č. 1/2019

### Domácí řád

#### Obsah:

- článek I. Úvodní ustanovení
- článek II. Poslání, zásady poskytovaných sociálních služeb a cílová skupina Domova
- článek III. Přijetí do Domova
- článek IV. Rozsah poskytovaných služeb
- článek V. Ubytování
- článek VI. Stravování
- článek VII. Základní sociální poradenství
- článek VIII. Úkony péče
- článek IX. Hygiena
- článek X. Volnočasové, aktivizační a zájmové aktivity
- článek XI. Zdravotní a ošetrovatelská péče
- článek XII. Úschova cenných a jiných věcí
- článek XIII. Platba za služby a výplata zůstatku důchodu
- článek XIV. Poštovní zásilky, telekomunikační služby
- článek XV. Doba nočního klidu
- článek XVI. Návštěvy
- článek XVII. Pobyť klientů mimo Domov
- článek XVIII. Odpovědnost za škody
- článek XIX. Opatření proti porušování kázně a pořádku
- článek XX. Stížnosti, podněty a připomínky
- článek XXI. Upozornění
- článek XXII. Závěrečná a přechodná ustanovení

Účinnost: 01.01.2019

Zpracoval: Ing. Bc. Petr Bořanský, Valentina Hrdličková, Ing. Ivana Holinková, Mgr. Pavel Filip, Petra Hanušová, DiS.

Schválil: Ing. Bc. Petr Bořanský, ředitel Domova pro seniory Severní Terasa p.o.

Počet stran: 21

Přílohy: 0

## Článek I.

### Úvodní ustanovení

- 1.) Domov pro seniory Severní Terasa, p.o. (dále jen „Domov“) v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění, vyhláškou č. 505/2006 Sb., kterou se provádí některá ustanovení zákona o sociálních službách v platném znění, Zřizovací listinou Domova, platnými bezpečnostními, požárními a hygienickými předpisy a v souladu se Smlouvou o poskytování sociálních služeb (dále jen „Smlouva“), kterou uzavírá Domov s klienty Domova, vydává tento Domácí řád.
- 2.) Domácí řád upravuje podmínky pro poskytování sociálních služeb v Domově, doplňuje a/nebo upřesňuje některá ustanovení Smlouvy a stanovuje práva a povinnosti klientů Domova.

## Článek II.

### Poslání, zásady poskytovaných sociálních služeb a cílová skupina Domova

#### 1.) Poslání Domova:

Domov poskytuje sociální služby pro osoby, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku a/nebo jejich postižení a jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby, ve formě ubytování v pobytovém zařízení sociálních služeb s druhem poskytovaných sociálních služeb domovy pro seniory a domovy se zvláštním režimem tak, aby se snažili překonat nepříznivou sociální situaci, byli podporováni v samostatnosti, mohli využívat veškeré dostupné místní instituce a přirozené vztahové sítě, zůstat součástí přirozeného místního společenství, seberealizovat se a žít způsobem, který se co nejvíce blíží běžnému způsobu života.

#### 2.) Poslání sociální služby „domovy pro seniory“:

Domov poskytuje pro osoby, které mají sníženou soběstačnost zejména z důvodu věku a jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby, sociální služby ve formě ubytování v pobytovém zařízení sociálních služeb s poskytováním sociální služby domovy pro seniory na základě individuálně určených potřeb tak, aby se snažili překonat nepříznivou sociální situaci, byli podporováni v samostatnosti, mohli využívat veškeré dostupné místní instituce a přirozené vztahové sítě, zůstat součástí přirozeného místního společenství, seberealizovat se a žít způsobem, který se co nejvíce blíží běžnému způsobu života.

#### 3.) Poslání sociální služby „domovy se zvláštním režimem“:

Domov poskytuje pro osoby se stařeckou, Alzheimerovou demencí a ostatními typy demencí, které mají sníženou soběstačnost z důvodu těchto onemocnění a

jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby, sociální službu ve formě ubytování v pobytovém zařízení sociálních služeb s poskytováním sociální služby domovy se zvláštním režimem na základě individuálně určených potřeb tak, aby se snažili překonat nepříznivou sociální situaci, byli podporováni v samostatnosti, mohli využívat veškeré dostupné místní instituce a přirozené vztahové sítě, zůstat součástí přirozeného místního společenství, seberealizovat se a žít způsobem, který se co nejvíce blíží běžnému způsobu života. Do Domova nemohou být přijaty osoby závislé nebo léčící se ze závislosti na návykových látkách a/nebo osoby trpící psychózami.

#### **4.) Zásady poskytování sociální služby**

Domov poskytuje výše uvedené sociální služby na základě následujících zásad:

- dodržování práv klientů a jejich lidské důstojnosti
- respektování volby klientů
- individuální péče o klienty
- spolupráce s dalšími organizacemi v zájmu klientů
- flexibilita vůči potřebám klientů
- podpora samostatnosti
- pomoc a motivace při překonávání nepříznivého zdravotního stavu a/nebo sociální situace
- snaha o naplnění osobních cílů klientů
- komunikace s přirozeným společenským prostředím
- ochrana oprávněných zájmů klienta

#### **5.) Cílová skupina „domova pro seniory“:**

Cílovou skupinou sociální služby „domovy pro seniory“ jsou osoby starší 65 let, které jsou pro trvalé změny zdravotního stavu závislé na pomoci jiné fyzické osoby. Do Domova nemohou být přijaty osoby, jejichž zdravotní stav vyžaduje poskytnutí ústavní péče ve zdravotnickém zařízení a/nebo osoby, které nejsou schopny pobytu v zařízení sociálních služeb z důvodu akutní infekční nemoci a/nebo osoby, jejichž chování by z důvodu duševní poruchy závažným způsobem narušovalo kolektivní soužití.

#### **6.) Cílová skupina „domova se zvláštním režimem“:**

Cílovou skupinou sociální služby „domovy se zvláštním režimem“ jsou osoby starší 45 let, se stařeckou, Alzheimerovou demencí a ostatními typy demencí, které mají sníženou soběstačnost z důvodu těchto onemocnění, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby. Do Domova nemohou být přijaty osoby, jejichž zdravotní stav vyžaduje poskytnutí ústavní péče ve zdravotnickém zařízení a/nebo osoby, které nejsou schopny pobytu v zařízení sociálních služeb z důvodu akutní infekční nemoci a/nebo osoby závislé nebo léčící se ze závislosti na návykových látkách a/nebo osoby trpící psychózami.

## Článek III.

### Přijetí do Domova

- 1.) Přijetí do Domova se uskutečňuje na základě vzájemné dohody mezi klientem a Domovem stvrzené podpisem Smlouvy, která musí být uzavřena nejpozději v den nástupu klienta do Domova. Podrobnosti o jednání zaměstnanců Domova se zájemcem o sociální služby Domova řeší vnitřní směrnice Domova.
- 2.) Při nástupu do Domova je klient seznámen také s předpisy požární ochrany (Požární poplachová směrnice) platnými v Domově a tyto je povinen dodržovat.

## Článek IV.

### Rozsah poskytovaných služeb

- 1.) Domov poskytuje osobě, která má s Domovem uzavřenou Smlouvu (dále jen „klient“), úkony péče, které jsou definovány ve vyhlášce č. 505/2006 Sb., v platném znění, v:
  - a) § 15 pro klienty sociální služby „domovy pro seniory“:
    - základní sociální poradenství
    - poskytování ubytování
    - poskytování stravy
    - pomoc při zvládnutí běžných úkonů o vlastní osobu
    - pomoc při osobní hygieně nebo podmínek pro osobní hygienu
    - sociálně terapeutické činnosti
    - zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
    - aktivizační činnosti
    - pomoc při uplatnění práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí
  - b) § 16 pro klienty sociální služby „domovy se zvláštním režimem“:
    - základní sociální poradenství
    - poskytování ubytování
    - poskytování stravy
    - pomoc při osobní hygieně nebo podmínek pro osobní hygienu
    - pomoc při zvládnutí běžných úkonů o vlastní osobu
    - zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
    - sociálně terapeutické činnosti
    - aktivizační činnosti
    - pomoc při uplatnění práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí
- 2.) Výši úhrad stanovuje platný Ceník poskytovaných služeb (dále jen „Ceník“).

## Článek V.

### Ubytování

- 1.) Objekt Domova je čtyřpodlažní bezbariérová budova s vlastním pozemkem, který je opatřen parkovou bezbariérovou úpravou uzpůsobenou k odpočinku klientů. Celková kapacita Domova je 171 lůžek rozdělených do sociálních služeb:
  - a) domov pro seniory - 109 lůžek
  - b) domov se zvláštním režimem - 62 lůžek
- 2.) Pokoje v Domově jsou jednolůžkové a dvoulůžkové. K pokojům náleží balkon a sociální zařízení s bezbariérovým WC a umyvadlem. Jednotlivé pokoje jsou vybaveny standardním nábytkem. Po dohodě se sociální pracovníci, vedoucí zdravotního úseku nebo vedoucí úseku příslušného patra si klient může vybavit pokoj také vlastním nábytkem a doplňky. Musí však respektovat názor druhého klienta na pokoj a také možnosti Domova s ohledem na vnitřní uspořádání pokojů, ostatních ubytovacích prostor a všeobecné podmínky bezpečnosti, ochrany zdraví, hygieny a protipožární ochrany. U použitého vlastního nábytku klienta je klient také povinen doložit vedoucí úseku příslušného patra potvrzení o dezinfekci tohoto nábytku.
- 3.) Věci přidělené klientům Domovem zůstávají majetkem Domova. Klient je povinen s nimi zacházet šetrně a při trvalém odchodu z Domova je vrátit ve stavu, který odpovídá přiměřenému opotřebení v závislosti na době jejich používání.
- 4.) Věci, které jsou v majetku Domova, nelze bez předchozího souhlasu vedoucí úseku příslušného patra přemísťovat do jiných prostor, skladovat na balkóně a využívat jiným způsobem, než k jakému jsou určeny, aby nedošlo k jejich poškození nebo ztrátě.
- 5.) Připevňovat jakékoliv předměty na zeď smí pouze údržbář Domova. Připevňovat předměty a zařízení na plášť budovy a balkóny je zakázáno; výjimku může povolit vedoucí provozně technického úseku po schválení ředitelem.
- 6.) Klient se po svém příchodu do Domova ubytuje v předem domluveném pokoji. Klientovi je po dobu účinnosti Smlouvy zapůjčeno vybavení pokoje a může využívat také vybavení společných prostor.
- 7.) Manželům a klientům, kteří o to požádají, je, v rámci provozních možností Domova, umožněno společné bydlení.
- 8.) Klient je povinen si veškeré prádlo, které v Domově používá, diskrétně označit z důvodu zamezení záměny a zcizení. Pokud se tak nestane, není Domov zodpovědný za eventuální ztrátu těchto věcí.

9.) Praní prádla zahrnuje:

- a) výměnu ložního prádla 1x týdně
- b) praní a žehlení záclon, ubrusů, apod.
- c) praní a žehlení osobního prádla,
- d) drobné opravy osobního prádla např. přišíť knoflíků, oprava drobných závad (za drobné opravy se nepovažují úpravy a přešívání prádla a ošacení).

10.) Dle potřeby a v souladu s individuálním plánem péče, provádí personál výměnu ložního a osobního prádla nad rámec předchozího odstavce tak, aby byly zajištěny odpovídající hygienické podmínky.

11.) U majetku, který si klient sám zakoupí nebo přinese do Domova, u něž obecně platné právní předpisy, vyhlášky nebo normy nařizují pravidelné revize, kontroly či prohlídky, si tyto pravidelné revize, kontroly či prohlídky zajistí klient na své náklady. Zprávu o této revizi, kontrole či prohlídce je klient povinen odevzdat vedoucí úseku příslušného patra. Klient má možnost objednat si u vedoucích zaměstnanců Domova uskutečnění pravidelných revizí, kontrol či prohlídek jako fakultativní činnost dle platného Ceníku.

12.) Klient může na pokoji používat běžné elektrické spotřebiče (rádio, přehrávač CD/DVD, televize, video, lednička, varná konvice, počítač, lampička, elektrický stolní ventilátor, nabíječka mobilního telefonu/notebooku/tabletu, elektrický holící strojek) s platnými revizemi a prohlídkami. Elektrický spotřebič a elektrický kabel k němu musí být umístěn v pokoji tak, aby byla zajištěna bezpečnost klientů. Klient nesmí v Domově používat topná tělesa (elektrická, plynová aj.), ohřívače vody bez samovypínací pojistky, vysavače, žehličky, elektrické deky, mikrovlnné trouby, ponorné vařiče a klimatizační zařízení. Jiné, než zde vyjmenované, elektrické spotřebiče může klient používat jen se souhlasem vedoucí úseku příslušného patra. Je zakázáno používat elektrospotřebiče, které nevyhovují ČSN. Umístění některých spotřebičů na pokoji je zpoplatněno úhradou uvedenou v platném Ceníku.

13.) Při používání spotřebičů je klient povinen dbát, aby nerušil ani neomezoval ostatní klienty Domova. Používá-li klient na dvoulůžkovém pokoji spotřebič se zvukem (televize, rádio, počítač, CD přehrávač, apod.), je povinen používat při poslechu tohoto spotřebiče sluchátka.

14.) Přihlášení a platbu koncesionářských poplatků za televizi a/nebo rádio, které jsou v majetku klienta, si klient zajišťuje sám. Není-li klient schopen sám si přihlášení koncesionářských poplatků zařídit, zajistí jeho přihlášení sociální pracovnice. Případné sankce stanovené platnými předpisy za používání nepřihlášených přijímačů si klient hradí z vlastních prostředků.

15.) Vlastní ledničku je klient povinen udržovat v hygienicky nezávadném stavu.

- 16.) Každá osoba pohybující se v Domově je povinna dbát požárních předpisů a řídit se v této oblasti pokyny zaměstnanců Domova. Kouření a používání otevřeného ohně v budově Domova je zakázáno. Nesmí se používat zápalky, svíčky nebo svítidla s otevřeným ohněm a to ani při výpadku elektrického proudu. Jakákoliv manipulace s ohněm v budově Domova je porušením protipožárních předpisů.
- 17.) Klient nesmí v Domově schraňovat věci v nadměrném množství (prázdné lahve, sklenice, noviny, apod.) a přechovávat zde zbraně, hygienicky závadné předměty a potraviny, nebezpečné chemikálie, narkotika a jiné, zdraví a životu škodlivé, látky a předměty.
- 18.) Úklid Domova zajišťuje personál Domova minimálně v rozsahu:
- a) 1 x denně (v pracovní dny) úklid (vytření) pokojů, včetně sociálního zařízení a společných prostor, v ostatních dnech se úklid provádí dle potřeby
  - b) 1 x denně likvidace komunálního odpadu
  - c) 1 x týdně utření prachu na pokojích a ve společných prostorách
  - d) 2 x ročně mytí oken, včetně výměny záclon
- 19.) Dle potřeby, provádí personál úklid Domova nad rámec předchozího odstavce tak, aby byly zajištěny odpovídající hygienické podmínky.
- 20.) Klient dbá na úklid svých osobních věcí a svého pokoje v rámci svých schopností. Klient se v rámci individuálního plánování péče domluví se svým klíčovým zaměstnancem, jakým způsobem a v jakém rozsahu se bude na úklidu sám podílet. Klient je povinen zajistit si úklid svých drobných osobních předmětů (sošky, hrníčky, vázičky, apod.).
- 21.) Odpadky klient vyhazuje pouze do nádob k tomu určených. Vyhazování odpadků a zbytků jídel z oken a balkónů, jakož i do umyvadel a klozetových pisoárů je zakázáno.
- 22.) Klient je povinen šetřit náklady na energie – voda, topení, elektrická energie; případné zjištěné závady je klient povinen ohlásit službu konajícímu personálu.
- 23.) Klient nesmí poskytnout jiné osobě ubytování ve svém pokoji.
- 24.) Klient může kdykoli během dne požádat personál o uzamčení pokoje. Klient může požádat vedoucí úseku příslušného patra o klíč od vlastního pokoje. Tato vedoucí zajistí, aby klíčový zaměstnanec tohoto klienta společně se svým přímým nadřízeným zaměstnancem vyhodnotil rizika spojená s předáním klíče, a pokud není s vlastnictvím klíče riziko spojeno, předá mu tento klíč proti podpisu. V případě, že klient tento klíč ztratí, je povinen zajistit výrobu nového klíče na vlastní náklady.

- 25.) Klient může kdykoli v průběhu platnosti smlouvy požádat sociální pracovníci o zajištění přihlášení k trvalému pobytu na adresu Domova. Náklady spojené s přihlášením k trvalému pobytu si hradí klient.
- 26.) Úklid pokojů a výměna prádla nad rámec zde stanovené frekvence a potřebnost z důvodu zajištění hygienických podmínek je možná na přání klienta jako fakultativní činnost za úhradu stanovenou v platném Ceníku.
- 27.) Chování domácích zvířat na pokojích klientů je zakázáno. Výjimku z tohoto ustanovení může povolit ředitel pouze na základě písemné dohody s klientem, kde budou stanoveny veškeré další podrobnosti a podmínky chovu.
- 28.) Pro zajištění bezpečnosti klientů ubytovaných v 1. patře je toto patro stavebně odděleno od ostatních veřejně přístupných prostor Domova. Odchod z tohoto patra je umožněn zadáním kódu na klávesnici. Toto zabezpečení slouží k ochraně klientů sociální služby „domovy se zvláštním režimem“, kteří jsou dezorientováni především místem.

## Článek VI.

### Stravování

- 1.) Hlavní jídlo, včetně nápojů, se v Domově podává 3x denně (snídaně, oběd a večeře). Domov dále klientům podává odpolední svačinu. Klientům s ordinovanou aplikací inzulínu po 21.00 hod. je podávána i druhá večeře.
- 2.) Jídlo se podává v době:
- |                   |       |    |       |       |
|-------------------|-------|----|-------|-------|
| snídaně           | 8.00  | až | 9.00  | hodin |
| oběd              | 12.00 | až | 13.00 | hodin |
| odpolední svačina | 14.00 | až | 14.30 | hodin |
| večeře            | 17.30 | až | 18.15 | hodin |
| druhá večeře      | 21.30 | až | 22.00 | hodin |

Domov si vyhrazuje právo výdejní dobu v případě potřeby změnit.

- 3.) Finanční hodnota surovin pro jednotlivá jídla je uvedena v platném Ceníku.
- 4.) Jídelní lístky sestavuje ředitelem Domova určená stravovací komise na základě zásad racionální výživy, věku klientů, jejich zdravotního stavu a potřeb dietního stravování. Strava se poskytuje racionální D3, šetřící D4, bezmléčná D6, diabetická D9, šetřící diabetická D9/4, s omezením volné soli D10, bezlepková nebo nutriční výživa. Na základě dohody nutričního terapeuta, vedoucího zdravotního úseku a klienta nebo jeho zákonného zástupce, lze klientovi nastavit individuální stravovací plán. Stravu je možno mechanicky upravit dle zdravotního stavu klienta (mletí, mixování). Dietu klientovi doporučuje lékař, klient má právo dietu odmítnout. Objednání nebo odmítnutí diety klient provede u zdravotního personálu



ve směně, u vedoucí úseku příslušného patra nebo u vedoucího zdravotního úseku. Za nedodržení diety klientem nenese Domov žádnou odpovědnost.

- 5.) Večeře (mimo soboty, neděle a svátky), snídaně a obědy jsou nabízeny ve dvou variantách. Každý klient má právo si vybrat jídlo předem na základě jídelního lístku, který je vyvěšen na nástěnkách v jídelnách jednotlivých pater. Klient má možnost při výběru jídla požádat službu konající personál o fotografie jednotlivých jídel. Výběr jídel je nutno nahlásit vždy na min. 7 dní dopředu službu konajícím zaměstnancům v přímé péči. Nenahlásí-li klient svůj výběr, je mu automaticky objednána strava, uvedená na jídelním lístku jako č. 1.
- 6.) Domov si vyhrazuje právo změny v jídelním lístku nebo redukci výběru na jedno jídlo. V takovém případě musí být klienti, kterých se tyto změny týkají, předem informováni. V případě změny jídelního lístku má klient možnost provést opětovný výběr jídla z nabízených variant. V případě redukce stravy na jedno jídlo má klient, který si objednal zrušenou variantu jídla, možnost zvolit si Domovem ponechanou variantu jídla nebo odebrání stravy na toto jídlo zrušit a zajistit si jídlo sám na své náklady, s tím, že v případě zrušení odebrání jídla mu bude úhrada za stravování ponížena o vratku za neodebrané jídlo.
- 7.) Jídlo se klientům podává ve společných jídelnách na příslušných patrech. V případě nemoci klienta nebo jeho upoutání na lůžko se mu strava poskytuje přímo na pokoji. Zdravotní stav klienta posoudí službu konající zdravotní sestra.
- 8.) Strava se klientům neposkytuje do přenosných nádob.
- 9.) Očekává-li klient pozdní příchod na některou stravu, může se domluvit se službu konajícím personálem na uschování tohoto jídla. Jídlo se uchovává po dobu nezbytnou s ohledem na hygienické předpisy.
- 10.) Nápoje mají klienti k dispozici v době od 8.00 do 21.30 v jídelně v každém patře. Pokud si klient přeje jiný druh nápoje, než které jsou Domovem nabízeny, zajišťuje si jej sám.
- 11.) Klient má možnost uvařit si vodu kdykoliv během dne ve varných konvicích, které jsou umístěny v jídelnách Domova (vyjma 1. patra), v terapeutických dílnách a ve služebnách Domova (příp. požádat o uvaření vody personál).
- 12.) Z hygienických důvodů si klient nesmí ponechávat v pokojích, na balkoně nebo ve společných prostorách Domova zbytky jídel ani další potraviny podléhající rychlé zkáze. Personál Domova si vyhrazuje právo upozornit klienta na nevhodné a dlouhé skladování potravin a při zjevném porušení základních hygienických zásad rozhodnout (je-li klient přítomen v Domově, pak s vědomím klienta) o jejich likvidaci.
- 13.) Potraviny si mohou klienti, kteří nemají vlastní lednice, uložit do lednic umístěných v jídelnách jednotlivých pater.

14.) Domov neručí za zdravotní nezávadnost potravin, které nepodává.

## Článek VII.

### **Základní sociální poradenství**

- 1.) Základní sociální poradenství poskytuje Domov pro klienty zdarma.
- 2.) Základní sociální poradenství poskytují sociální pracovnice, příp. ředitel Domova.

## Článek VIII.

### **Úkony péče**

- 1) Úkony péče se poskytují klientům, kteří mají přiznaný příspěvek na péči za úhradu ve výši přiznaného příspěvku na péči. Úkony péče, které jsou zaměstnanci Domova povinni klientovi poskytovat, si sjedná klient v individuálním plánu péče, který je sestavován a aktualizován dle vnitřních pravidel Domova.
- 2) Individuální plán péče vychází z potřeb, schopností a možností klienta a je v souladu s osobními cíli klienta. Osobní cíle stanovuje společně s klientem (umožňuje-li to jeho zdravotní stav) jeho klíčový zaměstnanec zpravidla do 60 dní od nástupu do Domova. Tato doba se prodlužuje o dobu celodenního pobytu klienta mimo Domov v průběhu této doby.
- 3) Každý klient má stanoveného svého klíčového zaměstnance, který s ním individuální plán péče a osobní cíle sestavuje, průběžně hodnotí a přehodnocuje. V době nástupu do Domova je klientovi klíčový zaměstnanec přidělen. Klient má právo kdykoli v průběhu platnosti smlouvy požádat vedoucí úseku příslušného patra o změnu klíčového zaměstnance. Nového klíčového zaměstnance stanoví po dohodě s klientem vedoucí úseku příslušného patra. Má-li se na přání klienta stát klíčovým zaměstnancem zaměstnanec mimo přímou péči, musí s tím tento zaměstnanec souhlasit.
- 4) Klient si může u službu konajícího personálu objednat i úkony péče nad rámec jeho individuálního plánu péče jako fakultativní činnost za úhradu dle platného Ceníku. Při přechodném zhoršení zdravotního stavu klienta je personál povinen poskytovat klientovi i úkony péče neuvedené v individuálním plánu péče, které klient vzhledem ke zhoršení zdravotního stavu není schopen sám zvládnout.

## Článek IX.

### **Hygiena**

- 1.) Klienti jsou povinni v rámci svých schopností pečovat o osobní čistotu, o čistotu šatstva, prádla a obuvi, o pořádek ve svých pokojích, skříních a stolicích, ve společných prostorách vč. areálu Domova (zahrada, chodníky apod.).

- 2.) Z důvodu dodržování a udržování hygieny v Domově a z důvodu prevence před přenosnými nemocemi a zápachem má klient povinnost koupat se nebo sprchovat minimálně 1 x týdně. Klientovi je umožněno koupání a sprchování kdykoliv na jeho přání. Klient má při vlastní hygieně zajištěno soukromí. Pouze v případě, že to nedovoluje jeho zdravotní stav nebo jeho soběstačnost, je na základě individuálního plánu péče hygiena prováděna s potřebnou pomocí personálu.
- 3.) Není-li klient schopen samostatného použití WC, je povinen mu s tímto pomoci personál Domova. Je-li to vhodné, lze při hygieně použít i toaletní křeslo, podložní mísu nebo močovou láhev (bažanta). Při používání toaletních křesel je personál povinen zajistit klientovi soukromí použitím zástěn.
- 4.) Zaměstnanci Domova pomáhají klientům pouze při základní péči o vlasy a nehty. Základní péčí o vlasy se rozumí mytí vlasů 1 x týdně a česání vlasů 1 x denně. Základní péčí o nehty se rozumí stříhání nehtů 1 x týdně. Klienti mohou využívat také služeb jiných podnikatelských subjektů (např. holič, kadeřník, apod.), které nabízí své služby přímo v Domově nebo využít obdobných služeb ve městě. Služby jiných podnikatelských subjektů si hradí klienti sami ze svých prostředků.
- 5.) K dodržování osobní hygieny patří také výměna osobního prádla dle potřeby. Personál Domova si vyhrazuje právo upozornit klienta na situaci, kdy by jeho znečištěné oblečení a prádlo mohlo snížit jeho společenské postavení a následně mu taktně pomoci s nápravou.
- 6.) Znečištěné prádlo předává klient službu konajícím zaměstnancům Domova k zajištění vyprání.
- 7.) Čištění oděvu, který nelze prát v automatické pračce, si klient zajišťuje sám. Klient si může zajistit praní prádla mimo Domov, skladování znečištěného prádla v tomto případě nesmí odporovat hygienickým normám. Úhrada za ubytování se v těchto případech klientovi nesnižuje.
- 8.) Není dovoleno prát prádlo na pokojích a sušit prádlo a jiný materiál na radiátorech.
- 9.) Není dovoleno přechovávat na pokojích urny s popelem zemřelých.

## Článek X.

### **Volnočasové, aktivizační a zájmové aktivity**

- 1.) Klient může navštěvovat kulturní, sportovní a zájmové aktivity mimo objekt Domova (kluby, kroužky, kino, divadlo, koncerty, zájezdy, rekreace apod.).
- 2.) Domov ve svém objektu a areálu nabízí všem klientům volnočasové, aktivizační a zájmové aktivity, jejichž nabídka je zveřejněna na nástěnkách v jídelnách jednotlivých pater. Před zahájením aktivity mohou být klienti vyzváni k účasti i vnitřním rozhlasem.

- 3.) Každý klient má možnost vybrat si z nabízených aktivit podle svého přání.
- 4.) Domov v rámci nabídky volnočasových a zájmových činností může stanovit, které z těchto činností budou pro klienty bez příspěvku na péči za úhradu.
- 5.) Součástí Domova je knihovna, při půjčování se klienti řídí Půjčovním řádem knihovny a pokyny zaměstnance Domova, který knihy půjčuje.
- 6.) Klientům je k dispozici v každém patře společenská místnost (jídelsna), v níž je k dispozici televizní přijímač. Volba televizního programu, který bude v dané chvíli sledován, je podřízena přání většiny klientů ve společenské místnosti.
- 7.) Každý klient má zajištěnu svobodu náboženského vyznání a není mu bráněno v účasti na náboženských obřadech v Domově i mimo Domov.
- 8.) V Domově jsou vydávány min. 2 x ročně místní noviny, do kterých mohou klienti přispívat prostřednictvím schránky na příspěvky do novin umístěné v hlavním vestibulu vedle výtahů, předáním článku sociálním pracovním nebo zasláním článku na některou z e-mailových adres Domova.
- 9.) Klienti se mohou věnovat i jiné zájmové činnosti, pokud tato činnost nenarušuje klid ostatních klientů a pokud tuto činnost provozní podmínky Domova dovolují.
- 10.) Domov chová vlastní drobná zvířata, která jsou pod dohledem veterináře a příp. řádně očkována. Za taková zvířata odpovídá ředitelem pověřený zaměstnanec, který zajišťuje ošetřování svěřeného zvířete. Klienti a ostatní zaměstnanci jsou povinni dbát jeho pokynů a rad.

## Článek XI.

### **Zdravotní a ošetrovatelská péče**

- 1.) Zdravotní péči zajišťují v Domově privátní lékaři (praktičtí a dle dohody a potřeby i odborní lékaři). Ordinační hodiny lékařů jsou vyvěšeny na nástěnkách u služeben v jednotlivých patrech.
- 2.) Každý klient má právo na svobodnou volbu lékaře a zdravotní pojišťovny.
- 3.) Domov zajišťuje klientům ošetrovatelskou péči dle § 36 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění, zaměstnanci zdravotního úseku 24 hodin denně.
- 4.) Ošetrovatelská péče poskytovaná na základě indikace lékaře je hrazena z veřejného zdravotního pojištění.
- 5.) Klient si může u vedoucího zdravotního úseku objednat péči nehrazenou z veřejného zdravotního pojištění jako fakultativní činnost za úhradu dle platného Ceníku.

- 6.) Je-li klient registrován u praktického lékaře, který do Domova nedochází, zajišťuje si lékařské ošetření, vyšetření, medikaci apod. klient sám, popř. za pomoci rodinných příslušníků. Klient je v tomto případě také povinen zajistit si a předat vedoucímu zdravotního úseku nebo zdravotní sestře ve směně výpis ze své zdravotní dokumentace včetně případné medikace, pokud mu mají být podávány léky nebo jiné ošetrovatelské úkony zajišťovány zdravotnickými zaměstnanci Domova. Současně je povinen zajistit průběžné informování o změně svého zdravotního stavu, příp. medikace.
- 7.) Pokud si klient (příp. jiná osoba pro něj) vyjedná z vlastní iniciativy lékařské vyšetření mimo Domov, zajišťuje si klient dopravu i příp. doprovod sám.
- 8.) Potřebu lékařského vyšetření nebo ošetření hlásí klient službu konajícímu zdravotnickému zaměstnanci. Rovněž mu hlásí vlastní úraz nebo úraz jiné osoby.
- 9.) Dostane-li klient od lékaře recept na léky, LOP nebo jiný zdravotnický materiál, může si nechat zdarma zajistit dodávku těchto věcí Domovem. Úhrada za nákup těchto věcí je řešena v individuální písemné dohodě uzavřené mezi klientem a Domovem. V případě neuzavření této dohody si klient tyto věci zajišťuje sám.
- 10.) V případě, že klientovi nepodává léky k užívání zdravotnický zaměstnanec Domova, odpovídá klient plně za správnost dodržování léčebného režimu. Domov v tomto případě nenese odpovědnost za zhoršení zdravotního stavu klienta, stejně tak jako v případě, že si klient sám vezme léky, které nemá lékařem předepsány.
- 11.) Pokud klient odmítne hospitalizaci nebo vyšetření lékařem či lékařem naordinovanou léčbu, nenese Domov odpovědnost za zdravotní stav klienta.
- 12.) Na základě písemného požadavku klienta (v případě, že klient není schopen písemný požadavek podat, pak na základě písemného požadavku klíčového zaměstnance s ohledem na stanovená rizika a písemného souhlasného stanoviska vedoucí úseku příslušného patra) mohou být klientovi poskytnuty postranice z důvodu zabránění jeho pádu z postele.
- 13.) Klient má právo určit osobu, která bude v případě jeho nenadálé hospitalizace, příp. úmrtí, o tomto informována a zároveň určit časové rozmezí (čas od - do), ve kterém může být osobě zpráva podána. Klient je v tomto případě povinen předat na tuto osobu kontakt a v případě změny kontaktu informovat vedoucí úseku příslušného patra, příp. v době její nepřítomnosti službu konající personál přímé péče o této změně. Kontaktním osobám klientů se zhoršenými komunikačními schopnostmi doporučujeme, aby změnu kontaktních údajů hlásili výše uvedeným zaměstnancům Domova sami.
- 14.) Klient má právo určit osobu, která bude v případě použití opatření omezujících jeho pohyb o tomto informována a zároveň určit časové rozmezí (čas od - do), ve kterém může být osobě zpráva podána. Klient je v tomto případě povinen předat na tuto osobu kontakt a v případě změny kontaktu informovat vedoucí úseku

příslušného patra, příp. v době její nepřítomnosti službu konající personál přímé péče o této změně. Domov si od takto určené osoby vyžádá její písemný souhlas s informováním. Kontaktním osobám klientů se zhoršenými komunikačními schopnostmi doporučujeme, aby změnu kontaktních údajů hlásili výše uvedeným zaměstnancům Domova sami.

- 15.) Neurčí-li klient čas informování osoby podle odst. 13.) a 14.) tohoto článku, budou příslušné osoby kontaktovány zaměstnanci Domova v době od 7.00 hod. do 22.00 hod.
- 16.) Klient je povinen podrobit se hospitalizaci při podezření na infekční chorobu. Je rovněž povinen dodržovat veškerá protiepidemiologická opatření. To platí i o očkování nařízených vyhláškou nebo zákonem.

## Článek XII.

### Úschova cenných a jiných věcí

- 1.) Při nástupu do Domova nebo kdykoli v průběhu platnosti Smlouvy může klient požádat sociální pracovníci o převzetí cenných věcí (s výjimkou cenných věcí většího rozměru, např. cenných obrazů, apod.), vkladních knížek a peněžní hotovosti (dále jen „cenné věci“) do úschovy. Ta potvrdí klientovi převzetí cenných věcí předáním propisu složního listu, v případě převzetí hotovosti předáním příjmového pokladního dokladu. Klient může peníze z hotovosti nebo vkladů vybírat, ukládat nebo s nimi jinak disponovat v pokladních hodinách sociálních pracovníků. Vydání cenných věcí potvrdí klient na originálu složního listu, u peněžní hotovosti na výdajovém pokladním dokladu. Tyto účetní operace, není-li klient schopen sám se podepsat, provádí sociální pracovníci za účasti dvou svědků.
- 2.) Za nesvéprávného klienta, klienta s omezenou svéprávností nebo klienta se zástupcem/opatrovníkem převezme Domov do úschovy cenné věci na žádost jeho zástupce/opatrovníka. Takto uložené cenné věci lze vydat pouze zákonnému zástupci/opatrovníkovi tohoto klienta. Tento odstavec neplatí, týká-li se omezení svéprávnosti jiných oblastí než hospodaření s hotovostí a majetkem.
- 3.) Hrozí-li nebezpečí poškození, zničení nebo ztráty cenných věcí (například při náhlém zhoršení zdravotního stavu klienta), převezme je Domov do úschovy z vlastního podnětu. Jedná-li se o cenné věci nesvéprávného klienta nebo klienta s omezenou svéprávností nebo klienta se zástupcem/opatrovníkem, vyrozumí sociální pracovníci o převzetí těchto věcí do úschovy zástupce/opatrovníka tohoto klienta. Při převzetí a následném vrácení cenných věcí dle tohoto odstavce, se postupuje obdobně, jak je popsáno v odst. 1.) a odst. 2.) tohoto článku.
- 4.) Cenné věci převzaté do úschovy musí být řádně označeny tak, aby byla vyloučena jejich záměna, musí být řádně uloženy a vedeny v evidenci. Za poškození, zničení nebo ztrátu cenných věcí převzatých do úschovy zodpovídá Domov.

- 5.) Běžné dispozice s vklady a peněžními hotovostmi převzatými do úschovy, zejména nákup předmětů denní potřeby, uskutečňuje pro klienty, kteří si tak přejí, pověřený zaměstnanec Domova. Nakoupené věci se předávají za účasti službu konajícího zaměstnance (sociální pracovnice, zdravotní sestra, pracovník v sociálních službách). Veškeré nákupy musí být doloženy řádnými doklady (je vedena dokladová evidence).
- 6.) Domov neodpovídá za cenné věci (vč. peněžní hotovosti), které nepřevzal do úschovy.
- 7.) Věci, které klient neuložil do úschovy, si klient může uložit do uzamykatelné skříně na pokoji, kde je ubytován, do uzamykatelné zásuvky nočního stolku, příp. do trezorku umístěného ve skříně v pokoji klienta. Za tyto věci si klient odpovídá sám. V případě ztráty klíčů, uhradí klient výměnu zámku z vlastních prostředků. Zapomene-li klient kód k otevření trezorku, může požádat vedoucí úseku příslušného patra o otevření trezorku náhradním klíčem.
- 8.) V případě ztráty cenné věci (příp. peněžní hotovosti) neuložené do úschovy, je v zájmu poškozeného obrátit se na Policii ČR.
- 9.) Při ukončení pobytu klienta se vydávají cenné věci na základě soupisu. V případě dědictví jsou cenné věci vydány dědicům na základě pravomocného soudního rozhodnutí o dědickém řízení.
- 10.) Klient má možnost uložit si občanský průkaz a průkaz pojištěnce u zdravotních sester v ordinaci v přízemí. Uložení a výběr těchto průkazů se eviduje proti podpisu. V případě ztráty těchto průkazů v době uložení v ordinaci hradí veškeré náklady spojené s výrobou nových průkazů Domov.
- 11.) Domov doporučuje klientům využívajícím sociální službu „domovy se zvláštním režimem“ a jejich rodinným příslušníkům, aby u těchto klientů neponechávali žádné cenné věci.

### Článek XIII.

#### **Výplata důchodu, platba za služby a vyúčtování úhrad**

- 1.) Způsob a výši úhrady za poskytované služby řeší Smlouva o poskytování sociální služby.
- 2.) Výplatu důchodu a příjem zálohy na úhrady za ubytování a stravování u klientů, kterým je důchod zasílán na společnou výplatnici ČSSZ a výplatu vratek z vyúčtování úhrad za poskytované služby provádí sociální pracovnice za přítomnosti dalšího zaměstnance Domova (zpravidla druhé sociální pracovnice) v kanceláři sociálních pracovnic nebo v jídelně příslušného patra nebo v pokojích klientů. Není-li klient schopen podepsat převzetí důchodu, zaplacení zálohy na ubytování a stravování nebo převzetí vratky, podepíše provedení tohoto úkonu

sociální pracovnice a 2 svědkové za přítomnosti klienta, kterému peněžní hotovost náleží. Není-li klient schopen peněžní hotovost převzít, převezme ji do úschovy Domov na základě článku XII. odst. 3. tohoto Domácího řádu.

- 3.) Za nesvéprávného klienta nebo klienta s omezenou svéprávností v hospodaření s finanční hotovostí nebo klienta se zástupcem/opatrovníkem přebírá důchod (vratku) a hradí zálohu na ubytování a stravování zástupce/opatrovník. Zástupce/opatrovník může písemně stanovit jiný způsob přebírání důchodu (vratky).
- 4.) Na žádost klienta může být důchod (vratka) vyplácen i osobě, kterou klient řádně zplnomocní. Tato plná moc musí být úředně ověřena. V mimořádném případě (např. hospitalizace klienta v den výplaty důchodu), nemusí být plná moc ověřena, pokud jsou podpisu této plné moci přítomni alespoň 2 zaměstnanci Domova (podepíší se jako svědci).
- 5.) Klienti, jímž je jejich příjem poukazován na soukromý bankovní účet, si veškeré finanční transakce zajišťují sami. Při zajišťování může klient využít nabídku hrazených fakultativních služeb Domova (doprovod, dopravní služba, apod.).
- 6.) Fakultativní služby jsou hrazeny bezhotovostně na běžný účet Domova nebo v pokladně Domova v termínu dle platného Ceníku, nejpozději však do 15. dne následujícího měsíce po realizaci fakultativní činnosti. Případně-li tento den na víkend, pak nejpozději do prvního pracovního dne po tomto dni.

## Článek XIV.

### **Poštovní zásilky, telekomunikační služby**

- 1.) Poštovní zásilky pro klienty jsou do Domova doručovány každý pracovní den.
- 2.) Zprostředkování doporučené poštovní zásilky zajišťuje pro klienty sociální pracovnice. O finančních zásilkách vede sociální pracovnice záznamy do knihy „Pošta klientů – došlé peníze“ a vydává je adresátovi proti podpisu. Postup při předávání peněžních zásilek je obdobný jako při vyplácení důchodu (vratky).
- 3.) Ostatní poštovní zásilky si klient může vyzvednout sám v recepci, kde mu jsou předány službu konajícím zaměstnancem.
- 4.) Soukromé telefonní hovory může klient uskutečňovat prostřednictvím telefonu umístěného v recepci. Po celou dobu přítomnosti klienta v recepci s ním musí být přítomen i zde sloužící zaměstnanec. V případě, že si klient nemůže vytočit číslo sám, může požádat o pomoc tohoto zaměstnance. Hovor bude klientovi zpoplatněn dle platného Ceníku.
- 5.) V Domově nelze zavádět telefonní linky do pokojů klientů.



- 6.) Obyčejné poštovní zásilky k odeslání mohou klienti odevzdat v recepci Domova službu konajícímu zaměstnanci, který ji předá zaměstnanci České pošty, a.s. Jiné obstarávání osobních záležitostí na poště lze provádět prostřednictvím sociální pracovnice. Sociální pracovnice vyřizuje záležitosti klientů na poště 1 x za 14 dní.
- 7.) Domov nezajišťuje pro klienty denní tisk ani časopisy.

## Článek XV.

### **Doba nočního klidu**

- 1.) Doba nočního klidu je stanovena od 22:00 do 6:00 hodin.
- 2.) Doba nočního klidu obecně respektuje předpoklad dodržení základních a etických principů tolerance, volnosti a klidu pro ostatní klienty.
- 3.) V době nočního klidu nesmí být klienti na pokojích rušeni s výjimkou nutnosti podání léků, kontroly, poskytnutí nutné pečovatelské, ošetrovatelské nebo zdravotní péče, z důvodu havarijních nebo mimořádných situací nebo na přání klienta.
- 4.) V době nočního klidu mohou klienti ve společných prostorách i v pokojích vykonávat pouze takovou činnost, při níž nebudou rušit ostatní klienty.

## Článek XVI.

### **Návštěvy**

- 1.) Klienti mohou přijímat návštěvy během celého dne. Domov doporučuje klientům nepřijímat návštěvy v době vydávání jídla. Návštěvy v době nočního klidu mohou probíhat pouze ve společných prostorách – v jídelnách nebo v hlavním vestibulu.
- 2.) Návštěvy nesmí narušovat klid a pořádek v Domově. V případě déletrvajících návštěv na vícelůžkových pokojích doporučujeme klientům, aby v zájmu nerušení spolubydlícího využívali společných prostor Domova.
- 3.) Pro odkládání oděvů a svršků návštěv nejsou v Domově vyhrazeny prostory. Domov neručí za ztrátu odložených věcí.
- 4.) Klienti se mohou na pokojích navzájem navštěvovat za předpokladu, že neruší spolubydlícího.
- 5.) Při mimořádných událostech a opatřeních hygienicko-epidemiologické povahy mohou být návštěvy omezeny, popřípadě na přechodnou dobu na příkaz Krajské hygienické stanice zakázány.
- 6.) Do budovy Domova je zakázáno vodit zvířata vyjma zvířat pro terapeutické účely. Službu konající vrátný však může povolit výjimku u klientů trvale upoutaných na

lůžko. Přivezená (přinesená) zvířata do areálu Domova musí být zdravá a řádně očkovaná a nesmí rušit nebo ohrožovat ostatní klienty. Po celý čas návštěvy na zvíře dohlíží jeho majitel. Pes musí být vždy na vodítku a s náhubkem. Úklid po případném znečištění prostor či areálu Domova těmito zvířaty, je záležitostí návštěvy; v případě většího znečištění může být úklid vyúčtován jako fakultativní činnost klientovi, ke kterému přišla návštěva s těmito zvířaty.

- 7.) Osobám, které jsou zjevně podnapilé, nebo svým jednáním narušují soužití klientů, je vstup do objektu a areálu Domova zakázán.
- 8.) Vstup do provozních místností Domova (kuchyň, prádelna, dílny, garáže, apod.) je návštěvám i klientům povolen jen se souhlasem a za přítomnosti vedoucího zaměstnance (příp. jím pověřeného zaměstnance).

## Článek XVII.

### **Pobyt klientů mimo Domov**

- 1.) Klienti mohou, s přihlédnutím ke svému zdravotnímu stavu, volně a bez omezení opouštět budovu a areál Domova.
- 2.) V zájmu vlastní bezpečnosti je vhodné, aby klient informoval o cíli svého pobytu mimo Domov a pravděpodobném čase návratu službu konajícího zaměstnance.
- 3.) Hlavní vchod se uzamyká od 22:00 do 6:00 hodin. Vrací-li se klient v době uzamčení budovy, zazvoní na recepčního a vyčká jeho příchodu.
- 4.) Klient může pobývat mimo Domov. Na dobu pobytu mimo Domov si klient vyžádá u službu konající zdravotní sestry předepsané léky.

## Článek XVIII.

### **Odpovědnost za škody**

- 1.) Klient odpovídá za škodu, kterou způsobil na majetku Domova nebo na majetku či zdraví jiných osob. Především u klientů sociální služby „domovy se zvláštním režimem“ se odpovědnost za škodu posuzuje úměrně schopnostem klienta rozpoznat důsledky svého jednání a ovládat své jednání.
- 2.) Způsobí-li škodu prokazatelně více osob, odpovídají za ni podle míry své účasti.
- 3.) Za úmyslně způsobenou škodu je považována i škoda, kterou klient způsobil nedodržováním ustanovení tohoto Domácího řádu a platných právních norem.
- 4.) Klient je povinen upozornit zaměstnance Domova na škodu, která by mohla vzniknout nebo již vznikla, tak, aby mohly být učiněny kroky k jejímu odvrácení nebo odstranění.

## Článek XIX.

### **Opatření proti porušování Domácího řádu**

- 1.) Základní podmínkou společného soužití v Domově je slušné a zdvořilé chování klienta jak k ostatním klientům, tak i k zaměstnancům a návštěvám Domova.
- 2.) Klient je povinen v rámci kolektivního soužití v Domově dodržovat pravidla slušného chování, zejména:
  - nenapadat slovně ani fyzicky ostatní klienty, návštěvy ani personál,
  - neomezovat a nezneužívat ostatní klienty,
  - nekřičet na chodbách ani v jiných společných prostorách,
  - při vstupu do jiného pokoje klepat na dveře a vyčkat na pozvání ke vstupu,
  - nenarušovat soukromí ostatních klientů, atd.
- 3.) Chová-li se klient tak, že jeho jednání spadá do kompetence přestupkové komise města nebo do pravomoci policie či orgánů činných v trestním řízení, je zaměstnanec Domova, který byl svědkem takového jednání nebo se o něm dozvěděl, nebo ředitel Domova oprávněn učinit neodkladně příslušná oznámení.
- 4.) U klientů sociální služby „domovy se zvláštním režimem“ je porušování Domácího řádu vždy posuzováno s ohledem na schopnosti klienta rozpoznat důsledky svého jednání a ovládat své jednání.

## Článek XX.

### **Stížnosti, podněty a připomínky**

- 1.) Klienti se mohou kdykoli vyjádřit ke kvalitě poskytovaných služeb. Mohou podávat podněty, připomínky a stížnosti na služby poskytované Domovem, na vystupování a jednání zaměstnanců apod., a to ústní či písemnou formou.
- 2.) Stěžovatel má právo požádat o pomoc při sestavování stížnosti, podnětu nebo připomínky kteréhokoliv zaměstnance Domova. Stěžovatel má právo zvolit si pro podání a vyřizování stížnosti nezávislého zástupce.
- 3.) Stěžovateli podáním stížnosti nevzniká právní nárok, aby na základě jím podané stížnosti byly provedeny určité úkony, i když se jich domáhá, nebo aby stížnost byla prověřována jím stanoveným způsobem.
- 4.) Písemné stížnosti, podněty nebo připomínky může klient poslat poštou na adresu Domova, e-mailem na e-mailovou adresu Domova, předat osobně kterémukoliv zaměstnanci Domova, vhodit do mobilní schránky na stížnosti nebo vhodit do některé ze schránek na stížnosti, které jsou umístěny ve vstupní hale Domova a v jídelnách jednotlivých pater.

5.) Ústní stížnosti se zapisují. Zápis může provést:

- kontrolor zdravotně sociální péče
- vedoucí sociálního úseku – manažer kvality
- vedoucí úseku příslušného patra
- vedoucí zdravotního úseku
- sociální pracovnice
- vedoucí ekonomického úseku
- ředitel

6.) Zápis musí obsahovat důvod stížnosti, popis události, jméno a podpis stěžovatele a jméno a podpis zapisovatele.

7.) Všechny stížnosti jsou evidovány a vyřizovány do 30 dnů od podání. O průběhu a o výsledku vyřízení stížnosti je stěžovatel písemně vyrozuměn. U anonymních stížností je výsledek vyřízení stížnosti zveřejněn na informačních nástěnkách v jídelnách jednotlivých pater a na nástěnce ve vestibulu Domova.

8.) Podněty a připomínky klientů se mohou projednat také v rámci běžné komunikace.

9.) Stěžovatel se může v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti obrátit na zřizovatele nebo nezávislé orgány, kontakty jsou uvedeny na informačních nástěnkách v jídelnách jednotlivých pater.

## Článek XXI.

### Upozornění

1.) Na klienty, návštěvníky a zaměstnance Domova se vztahují také obecně platné zákony, předpisy a ustanovení platné v ČR (požární, bezpečnostní a hygienické předpisy, apod.).

2.) Při mimořádných událostech se všechny v Domově přítomné osoby (klienti, návštěvy, atd.) řídí pokyny službu konajícího personálu.

## Článek XXII.

### Závěrečná a přechodná ustanovení

1.) Tato směrnice (Domácí řád) je závazná pro klienty, návštěvníky i zaměstnance Domova.

2.) Touto směrnicí se ruší Směrnice č. 1/2016 – Domácí řád, vydaná dne 19.2.2016 a platná ode dne 1.3.2016.

3.) Změny a doplňky této směrnice vydává ředitel Domova a to pouze písemným dodatkem.

- 4.) Kontrolovat plnění této směrnice mohou všichni vedoucí zaměstnanci Domova.
- 5.) Vedoucí jednotlivých úseků zajistí prokazatelné seznámení všech stávajících zaměstnanců Domova s touto směrnicí. Seznámení s touto směrnicí potvrdí zaměstnanec svým podpisem.
- 6.) Vedoucí úseku přímé obslužné péče a sociální pracovníce do 17.10.2019 seznámí s touto směrnicí stávající klienty. Seznámení s touto směrnicí potvrdí klient svým podpisem; pokud se není klient schopen podepsat, podepíše se na důkaz jeho seznámení zaměstnanec, který klienta s touto směrnicí seznamoval a svědek, který musí být přítomen po celou dobu seznamování klienta s touto směrnicí.
- 7.) Tato směrnice (Domácí řád) nabývá platnosti dnem vydání a účinnosti dnem 01.01.2019, s výjimkou ustanovení:
  - Článek V., odst. 12.), druhé věty, která nabývá účinnosti dnem 01.11.2019;
  - Článek XI., odst. 15.), který nabývá účinnosti dnem 01.11.2019;
  - Článek XIII., odst. 2.), druhé věty, která nabývá účinnosti dnem 01.11.2019;
  - Článek XIII., odst. 4.), poslední věty, která nabývá účinnosti dnem 01.11.2019.

V Ústí nad Labem dne 14.10.2019

Ing. Bc. Petr Bořanský  
ředitel Domova pro seniory  
Severní Terasa, p.o.

Rozdělovník:

- 1 x ředitel Domova
- 1 x vedoucí ekonomického úseku
- 1 x vedoucí zdravotního úseku
- 1 x vedoucí úseku přímé obslužné péče
- 1 x vedoucí provozně technického úseku
- 1 x vedoucí sociálního úseku
- 1 x sociální pracovníce
- 1 x kontrolor zdravotně sociální péče
- 4 x služebny
- 1 x ordinace
- 1 x kuchyně
- 1 x recepce
- 1 x uklízečky
- 1 x OMOŠ