



DOMÁCÍ ŘÁD

ROZSAH PLATNOSTI

Domácí řád Domova pro seniory Ďáblice (dále jen „Domov“) se vydává v souladu s ustanovením § 88 písm. d) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, jako soubor vnitřních pravidel pro zajištění poskytované pobytové služby, která jsou závazná pro klienty, zaměstnance Domova a další osoby, které se oprávněně zdržují v prostorách Domova.

I. CÍLOVÁ SLUPINA

1. Domov poskytuje pobytové služby osobám zpravidla starším 65 let, které mají sníženou soběstačnost zejména z důvodu věku, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby.
2. Ve výjimečných případech mohou být klienty Domova též osoby mladší 65 let.

II. SLUŽBY

1. Domov mimo základní činnosti, jak jsou uvedeny v zákoně č.108/2006 Sb., o sociálních službách, poskytuje fakultativní služby v souladu s pravidly pro jejich využívání, která jsou uvedena ve smlouvě o poskytnutí sociální služby (dále jen „Smlouva“).
2. Domov zajišťuje lékařskou, zdravotnickou a ošetrovatelskou péči a rehabilitaci
 - a) lékařskou péči formou zvláštní ambulantní péče praktického lékaře Domova (není dotčeno právo klienta na volbu lékaře) a formou konziliární služby odborných lékařů
 - b) zdravotnickou, ošetrovatelskou a rehabilitační péči především prostřednictvím vlastních zaměstnanců.
3. O každého klienta se stará tým pracovníků (sociální pracovníce, terapeut, rehabilitační asistent, psycholog a další pracovníci přímé péče). Každému klientovi je určen klíčový pracovník, který s ním vypracovává individuální plán a společně s klientem jej za pomoci širšího týmu realizují.
4. Klient formuluje svá přání a potřeby, z nichž vycházejí osobní cíle, aktivně se podílí na tvorbě individuálního plánu k naplnění dohodnutých osobních cílů a podle své aktuální situace dává podněty k jeho změnám.
5. Klient je povinen platit úhradu za:
 - a) ubytování a stravu
 - b) úkony péče ve výši přiznaného příspěvku na péči
 - c) sjednané fakultativní služby

6. Klient se zavazuje a je povinen platit úhrady za veškeré přijaté fakultativní služby zpětně na účet poskytovatele, a to do 20. dne kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, za který má být úhrada zaplacená, anebo srážkou z důchodu zasílaného Českou správou sociálního zabezpečení hromadným seznamem/platbou v hotovosti do pokladny/převodem na účet Domova.
7. Úhrada za ubytování a stravování je splatná na účet poskytovatele do 20. dne kalendářního měsíce, za který náleží, anebo srážkou důchodu zasílaného Českou správou sociálního zabezpečení hromadným seznamem/platbou v hotovosti do pokladny/převodem na účet Domova. Úhrada za kalendářní měsíc se stanoví tak, že denní úhrada se násobí 30 krát.
8. Klient je povinen oznamovat skutečnosti, které mají vliv na řádný průběh poskytované služby (včetně oznámení o změně zdravotní pojišťovny) a veškeré skutečnosti, které mají nebo mohou mít vliv na výši jeho úhrad za ubytování a stravu a další služby poskytované mu Domovem.

III. UBYTOVÁNÍ KLIENTŮ

1. Ubytování je poskytováno:
 - a) v původních nerekonstruovaných pokojích
 - jednolůžkových s příslušenstvím společným pro dva pokoje
 - dvoulůžkových
 - čtyřlůžkových
 - b) v rekonstruovaných pokojích
 - jednolůžkových s příslušenstvím společným pro dva pokoje
 - dvoulůžkových
 - třílůžkových
 - jednolůžkových
2. Klient je ubytován na pokoji v souladu s uzavřenou Smlouvou.
3. Klient má povinnost užívat řádně prostory vyhrazené mu k ubytování, v těchto prostorách nesmí bez souhlasu poskytovatele provádět žádné změny, nesmí zasahovat do technologií, konstrukčních prvků, zdiva nebo instalací.
4. Klient má právo požádat o přestěhování na jiný pokoj a Domov žádosti vyhoví, pokud mu v tom nebrání vážné provozní důvody nebo oprávněné zájmy jiných klientů.
5. Domov si vyhrazuje právo v odůvodněných případech projednat s klientem možnost přestěhování na jiný pokoj.
6. Změnu pokoje (přestěhování) schvaluje ředitel Domova na základě návrhu terapeutického týmu.
7. Pokoj je vybaven zařízením podle inventurního seznamu, který je součástí dokumentace klienta. Po dohodě s vedením Domova si může klient pokoj vybavit také vlastními doplňky, výjimečně vlastním nábytkem, pokud to dovolí prostorové podmínky.

8. Na každém poschodí jsou k dispozici společné kuchyňky se sporákem a ledničkou, společenské a denní místnosti, kuřárny a žehlírny; dále místní telefon, kterým mohou klienti telefonovat zaměstnancům nebo nechat na něj spojit hovory přicházející do Domova přes telefonní ústřednu.
9. Klient má povinnost udržovat pořádek ve společných prostorách (kuchyňky s lednicemi a sporáky, denní místnosti s televizí, klubovny a kuřárny s balkonem, společné koupelny, telefonní přístroje u výtahů, místnosti pro odpad, výtahy, žehlírny, místnosti na čištění bot), instalované spotřebiče používat v souladu s návodem výrobce.
10. Úhrada za ubytování zahrnuje topení, teplou a studenou vodu, odběr elektrického proudu pro standardní vybavení pokoje, úklid, praní, drobné opravy ložního a osobního prádla a ošacení, žehlení (podrobnější informace o službách poskytovaných v rámci ubytování jsou uvedeny v příloze č. 1 tohoto Domácího řádu).
11. Vlastní televizory i ostatní elektrospotřebiče mohou klienti používat pouze se souhlasem Domova za poplatek podle ceníku fakultativních služeb.
12. Vytápění objektu je řízeno automatickým regulačním systémem. Vytápění pokojů se řídí především teplotou v pokoji. Zakrývání parapetu nebo termoregulační hlavice na radiátoru způsobí vypnutí topení, odkládání ručníků, osušek anebo oděvů k osušení na radiátory způsobí výrazné snížení tepelného výkonu radiátoru. Klienti jsou žádáni, aby se takového jednání vyvarovali.
13. Klient má povinnost vyhnout se chování, které by mohlo vést k omezení nerušeného výkonu práv jiných klientů nebo ke škodám na majetku Domova.
14. Klient má povinnost oznámit škody na movitém i nemovitém majetku Domova, pokud tyto škody mají být předmětem vyšetřování orgány policie, požární ochrany nebo oblastního inspektorátu práce.
15. Klient podle svých možností a schopností oznamuje vznik jakékoliv škody na majetku Domova, škody na zdraví jiných klientů nebo dalších osob zdržujících se v Domově; zjištěné závady, hrozící anebo vzniklé škody hlásí klienti ošetřujícímu personálu.
16. Klient má povinnost nahradit škody, které svým jednáním nebo zanedbáním způsobil.
17. Z důvodu ochrany zdraví klientů a majetku Domova není dovoleno:
 - a) vyhazovat z oken odpadky a zbytky jídla
 - b) hromadit na pokoji předměty a věci, které by znemožňovaly řádné poskytování potřebné péče a které by ohrožovaly bezpečnost a zdraví klienta nebo jiných klientů
 - c) krmit ptáky z oken pokojů, krmit potulná zvířata (kočky, psy)
 - d) poškozovat okenní rámy, fasádu kolem oken a nábytek (např. vrtáním otvorů pro háčky), instalovat teploměry (s výjimkou možnosti lepit je na sklo) a upevňovat další předměty na zdivo anebo nábytek bez souhlasu Domova (obrázky a další předměty upevňuje na zdivo údržba)
 - e) kouřit v budově Domova mimo vyhrazená místa (kuřárny na patrech)
 - f) používat otevřený oheň (například svíčky a podobně) s výjimkou společných akcí pořádaných Domovem

- g) používat nepovolené elektrické spotřebiče
 - h) provádět v prostorách Domova žádné změny, zasahovat do technologií, konstrukčních prvků, zdiva nebo instalací Domova
 - i) vstupovat do provozních prostor Domova, zejména suterénu (s výjimkou keramické dílny a tělocvičny v době konání společných akcí), vstupovat na dvůr, rampu, do prádelny, kuchyně
18. Klient si může podat žádost do jiného zařízení sociálních služeb.
19. Klient má právo bez udání důvodu ukončit sjednanou Smlouvu. Žádosti o ukončení pobytu Domov vyhoví.

IV. UZAVÍRÁNÍ DOMOVA

1. Domov se uzavírá celoročně na dobu od 21:00 do 6:00 hodin.
2. Doba uzavření je zároveň dobou nočního klidu.
3. V době uzavření otevírá Domov zdravotnický personál, který je třeba informovat o plánovaném pozdějším návratu z vycházky. Pro usnadnění pozdního návratu může zdravotnický personál zapůjčit kódový klíč od objektu.
4. Domov je v době uzavření zabezpečen vstupní branou se zvonkem, kterým je možné dovolat se službukonajícímu personálu; obdobně u vstupních dveří do Domova je umístěn zvonek pro dovolání se personálu.

V. NÁVŠTĚVY

1. Domov uplatňuje volný režim návštěv.
2. V odůvodněných případech, po dohodě s personálem příslušného oddělení, je možné uskutečnit návštěvu i mimo návštěvní hodiny uvedené na recepci Domova, tj. před 8.00 nebo po 20.00 hod.
3. Návštěvy jsou personálem informovány o pravidlech bezpečného chování, které jsou uvedeny v příloze č. 2 tohoto Domácího řádu, a žádány, aby je respektovaly; obdobně klienti jsou žádáni, aby dle svých možností a v závislosti na situaci seznámili návštěvy s pravidly tohoto Domácího řádu.
4. Návštěvy jsou žádány, aby respektovaly eventuální omezení, která vyplývají z aktuálního zdravotního stavu klienta (například rizika interakce přinášených léků s léky předepsanými lékařem Domova).
5. Při léčebných a ošetrovatelských úkonech, případně při provádění hygieny klientů požádá personál návštěvy, aby opustily pokoj v zájmu zachování soukromí klientů.
6. Podávání informací návštěvám se řídí pravidly uvedenými v kapitole VI. tohoto Domácího řádu.
7. Návštěvy mohou do Domova vodit malé psy na vodítku. Volné pobíhání psů po Domově a zahradě není dovoleno.

VI. POSKYTOVÁNÍ INFORMACÍ

1. Při poskytování informací se Domov řídí zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.
2. Informace o zdravotním stavu klientů a jiné informace charakteru citlivých údajů se poskytují pouze oprávněným osobám nebo okruhu oprávněných osob, které klient určil ve svém písemném zmocnění.
3. Informace o zdravotním stavu klientů může podávat pouze lékař Domova.
4. Zdravotnický a ošetrovatelský personál může informovat pouze v rámci svých kompetencí.
5. Klient má právo označit určité informace o své osobě za důvěrné. Tuto skutečnost zaznamená sociální pracovnice do osobního spisu klienta. Poskytování těchto informací se řídí stejnými pravidly, jakoby šlo o údaje citlivé (viz výše uvedený bod 2 tohoto Domácího řádu).
6. Informace o stavu depozita, o nakládání s penězi klientem, stejně jako o ostatních majetkových dispozicích klienta (převodech majetku apod.) nejsou zásadně poskytovány.
7. Telefonicky se informace neposkytují.

VII. STRAVOVÁNÍ

1. Strava se podává klientům celodenní a to takto:
 - a) strava běžná - normální a šetřící – snídaně, oběd, večeře a dvě vedlejší jídla
 - b) strava diabetická a výživná – snídaně, oběd, večeře a tři vedlejší jídla
2. Strava diabetická, výživná a šetřící se poskytuje na základě doporučení lékaře, v případě potřeby a zájmu také doplňující přípravky stravy
3. Strava se připravuje podle jídelního lístku, který sestavuje dietní sestra s vedoucí kuchařkou, se souhlasem ošetřujícího lékaře a v souladu se směrnicí provozu stravovacího zařízení.
4. Jídelní lístky jsou k dispozici na nástěnkách v Domově. Předem jsou projednávány stravovací komisí (pokud je klienty z jejich řad zvolena) a schvalují je lékař a vedení Domova. Domov si vyhrazuje právo na změny v jídelním lístku.

Doba podávání stravy v jídelně:

snídaně	pondělí až sobota	7:30 hod.
	neděle	8:00 hod.
obědy	diabetická strava	12:00 hod.
	ostatní strava	12:15 hod.
teplá večeře	ve všech dnech jejich podávání podle jídelního lístku	17:00 hod.

5. Klienti se stravují ve společné jídelně, kde jsou obsluhováni. Pokud to klientům jejich zdravotní stav nedovoluje, stravují se ve svých pokojích anebo v jídelních koutcích na jednotlivých odděleních.
6. Ode dne nástupu do Domova jsou klienti automaticky přihlášení k celodennímu stravování podle diety určené lékařem při nástupní prohlídce.
7. Stravu klient může odhlásit podle daných pravidel (viz příloha č. 3 „Informace o nárocích při odhlašování stravy“).
8. Z důvodu ochrany zdraví klientů a majetku Domova není dovoleno:
 - a) odnášet z jídelny nádobí a přístroje
 - b) sbírat zbytky a odnášet je z jídelny
 - c) přechovávat na pokojích potraviny podléhající zkáze a sušit pečivo
9. Připomínky a náměty ke stravě sdělují klienti zápisem do knihy přání a stížností v jídelně, písemně do schránky „líbí-nelíbí“ nebo osobně dietní sestře, vedoucí správního úseku nebo řediteli.

VIII. PÉČE O ZDRAVÍ

1. Klient má právo zvolit si jiného ošetřujícího lékaře než je praktický lékař Domova; v tom případě je povinen:
 - a) oznámit tuto skutečnost Domovu s uvedením kontaktních údajů na svého lékaře
 - b) oznámit Domovu každou změnu svého ošetřujícího lékaře a změny v kontaktních údajích na tohoto lékaře
2. Lékařská péče se provádí prostřednictvím praktického lékaře Domova a konziliárních odborných lékařů (psychiatr, lékař ORL, urolog, ortoped).
3. Praktický lékař Domova ordinuje ve své ambulanci nebo formou návštěvní služby na pokojích klientů; návštěvy objednává službukonající zdravotnický personál.
4. Návštěvy konziliárních odborných lékařů objednává vedoucí zdravotnického úseku.
5. S potřebou lékařské péče se klienti obracejí na zdravotnický personál příslušného oddělení (A, B, C).
6. O ordinačních hodinách konziliárních odborných lékařů jsou klienti informováni vývěskami na ordinaci praktického lékaře Domova, vývěskami v prostorách Domova, místním rozhlasem, případně zdravotnickým personálem.
7. Zdravotnická a ošetřovatelská péče a rehabilitace je prováděna personálem Domova, který má k tomu odbornou kvalifikaci (zdravotní sestry, rehabilitační pracovníci).
8. Zdravotnický personál je připraven reagovat na akutní zdravotní potíže klientů nepřetržitě 24 hod. denně v souladu se svými odbornými kompetencemi a danými ošetřovatelskými postupy. Ve vlastním zájmu jsou klienti žádáni, aby neprodleně hlásili své akutní zdravotní potíže či úraz, případně podle svých

možností i zdravotní potíže či úraz svých spolubydlících anebo jiných klientů. Obdobná žádost se týká i návštěv klientů.

9. Dovoz léků z lékárny zajišťuje Domov, pokud si je klienti nezajišťují sami.
10. Klienti jsou žádáni, aby netvořili vlastní zásoby léků, neobstarávali si a neužívali jiné léky, než předepsané lékařem.
11. U klientů, jejichž zdravotní stav to vyžaduje, pomáhá s užíváním léků zdravotnický personál, respektive je podává, pokud jde o úkon indikovaný lékařem.
12. Doprava sanitními vozy na ošetření do odborných ordinací a nemocnic se řídí pravidly zdravotních pojišťoven a předepsání sanitky je plně na rozhodnutí lékaře. Pokud lékař nepředepíše pro cestu do zdravotnického zařízení sanitku, klient použije prostředky hromadné dopravy, přepravní sociální službu nebo taxi, pokud mu dopravu nezajistí rodinní příslušníci.

IX. HYGIENA PROSTŘEDÍ

1. Ve všech prostorách Domova udržuje personál Domova pořádek a čistotu. Povinností klienta je udržovat pořádek ve společných prostorách (viz kapitola III. bod 9 tohoto Domácího řádu).
2. Běžný úklid společných prostor provádí personál Domova denně.
3. Pokoje obyvatel se uklízí minimálně třikrát týdně, na odděleních zvýšené péče denně, podle potřeby i vícekrát za den.
4. Dvakrát ročně zajišťuje personál Domova velký úklid celého objektu.
5. Odpadky vynáší pokojské denně, odpad se třídí.
6. Připomínky k úklidu vyřizují staniční sestry.

X. OSOBNÍ HYGIENA KLIENTŮ

1. O osobní hygienu pečují klienti sami nebo za pomoci ošetřovatelského personálu.
2. Klienti mají možnost využít externích služeb pedikérky a kadeřnice.
3. Koupání klientů, kteří potřebují dopomoc, probíhá jednou týdně nebo podle potřeby. Ostatní klienti, kteří při koupání nepotřebují dopomoc, se koupou podle svých potřeb.
4. Klienti jsou podle svých možností a schopností povinni dodržovat základní hygienická pravidla tak, aby svým chováním neomezovali práva ostatních klientů na čisté a důstojné prostředí.
5. Klienti jsou žádáni, aby si opatřovali vlastní ručníky, utěrky a osušky a další základní hygienické potřeby (mýdlo, šampón, holicí potřeby a podobně).

XI. PRANÍ PRÁDLA

1. Ložní prádlo Domova se vyměňuje jednou za měsíc nebo podle potřeby, na odděleních zvýšené péče jednou za týden nebo podle potřeby.
2. Ručníky, utěrky a osušky se vyměňují každý týden.
3. Klientům doporučujeme, aby si označili své ošacení, tak aby nemohlo dojít k případné záměně, anebo aby požádali personál o pomoc při označení svého ošacení.
4. Osobní prádlo klientů sbírají pokojské jednou týdně a následující týden ho předávají obyvatelům vyprané a vyžehlené.
5. Klienti mohou prát drobné osobní prádlo a k sušení použít sušáky na balkonech.

XII. ULOŽENÍ CENNOSTÍ KLIENTŮ

1. Domov nezodpovídá za finanční hotovost, vkladní knížky a cennosti, které si klient ponechá u sebe.
2. Důrazně proto klientům doporučujeme předat Domovu tyto předměty (depozita) do úschovy. O převzetí do úschovy vydává Domov klientovi písemné potvrzení. Depozita může klient kdykoliv vybírat v pokladních hodinách. Nevyzvednutá depozita se stávají předmětem dědického řízení.

XIII. POHYB MIMO DOMOV (VYCHÁZKY)

1. Klienti nejsou v pohybu (vycházkách) mimo Domov nijak omezováni.
2. Při nástupu do Domova mají možnost obdržet tzv. vycházkový průkaz. Doporučuje se při odchodu mimo Domov zanechat tento průkaz v recepci, což upozorní recepci na nepřítomnost klienta v Domově a umožní zahájit případné pátrání.
3. Pokud klient plánuje návrat z vycházky po uzavření Domova, informuje o svém pozdějším návratu ošetřující personál. Pro přivolání personálu slouží zvonek umístěný na vstupní bráně a také vedle hlavního vchodu do budovy (viz kapitola IV. bod 4 tohoto Domácího řádu).
4. Klientům, jejichž zdravotní stav neumožňuje samostatně vycházet anebo si nejsou jisti, že zvládnou samostatně pohyb mimo Domov, může personál zajistit doprovod anebo dopomoc.

XIV. POBYT MIMO DOMOV

1. Klienti nejsou v pobytu mimo Domov nijak omezováni, pokud se však klient bude zdržovat mimo Domov po dobu více jak 120 kalendářních dnů v průběhu jednoho roku, může Domov přistoupit k vypovězení Smlouvy (podrobněji pojednáno ve smlouvě o poskytnutí sociální služby).

2. Při pobytu mimo Domov klient oznamuje ošetřujícímu personálu:
 - a) zahájení pobytu mimo Domov
 - b) plánovaný návrat do Domova
 - c) případné prodloužení pobytu mimo Domov (telefonicky anebo e-mailem)
3. Nároky klienta po dobu nepřítomnosti v Domově:
 - a) úhrada za ubytování se při nepřítomnosti klienta v zařízení nevrací
 - b) úhrada za stravu se při nepřítomnosti klienta vrací v plné výši hodnoty potravin (bez režie)
 - c) příspěvek na péči se vrací v plné výši za každý celý den hospitalizace a ve výši 75 % za každý celý den pobytu mimo zařízení z jiných důvodů

Pravidla pro nároky klientů po dobu nepřítomnosti v Domově jsou podrobně popsána ve Smlouvě a jejich přílohách; pravidla o nárocích při odhlašování stravy jsou uvedena rovněž v příloze č. 3 tohoto Domácího řádu.

XV. KULTURNÍ A ZÁJMOVÁ ČINNOST

1. V rámci pravidelných aktivit nabízíme mimo jiné klub keramiky, klub ručních prací, klub dobré pohody pro klienty lůžkových oddělení, čtení na pokračování, poslech vážné hudby, zpěv lidových písní, internetovou kavárnu, trénování paměti, relaxační cvičení, skupinové setkání s psychoterapeutem, adaptační skupinu pro nově příchozí obyvatele a jiné. O těchto aktivitách, místě a čase jejich konání jsou klienti informováni klíčovými pracovníky a aktivizačními pracovníky. Přehled pravidelných aktivit je umístěn na nástěnce naproti jídelně.
2. Domov organizuje také jednorázové kulturní akce, výlety, rekreace, výstavy prací klientů a podobně.
3. Účast na aktivitách je výhradně dobrovolná. Nabídka aktivit je otevřená nápadům a podnětům klientů a tím se jim přizpůsobuje. Podle možností a zájmu si klienti aktivity sami organizují anebo pomáhají organizovat.

XVI. STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

1. Každý klient má právo podat podnět, připomínku nebo stížnost, informace o způsobu podání a vyřizování stížností jsou vyvěšeny na nástěnce vedle vedoucí sociálního oddělení, kterýkoliv zaměstnanec Domova poskytne klientovi informace o tom, jakým způsobem může podat podnět, připomínku, nebo stížnost a v případě potřeby mu poskytnout nezbytnou pomoc.
2. Podněty a připomínky se mohou sdělovat nebo předávat kterémukoliv zaměstnanci Domova, nebo do schránky „Líbí - nelíbí“ anebo v případech týkajících se stravy zápisem do knihy přání a stížností, která je k dispozici v jídelně Domova.
3. Každý zaměstnanec je povinen předat výše uvedená sdělení kompetentní osobě k řešení.

4. Klient má právo:
 - a) požádat nezávislého zástupce, příp. tlumočnicka, který jej bude při vyřizování stížnosti zastupovat
 - b) na podporu při jednání mít s sebou pracovníka, kterému důvěřuje
5. Podání stížnosti může mít formu:
 - a) písemnou
 - b) ústní
 - c) anonymní
6. Lhůta na písemné vyřízení stížnosti je 30 kalendářních dnů. Pokud tento limit nelze dodržet, bude o tom klient písemně vyrozuměn.
7. Není-li spokojen s vyřešením, může se obrátit na ředitele Domova nebo další instituce (kupříkladu na zřizovatele a podobně).
8. Podrobnější informace o postupu podávání stížností jsou vyvěšeny na viditelných místech ve společných prostorách Domova a jsou součástí tohoto Domácího řádu (viz příloha č. 4)

XVII. PRAVIDLA BEZPEČNÉHO CHOVÁNÍ

Klienti mají povinnost dodržovat všechny bezpečnostní předpisy a pravidla, která jsou uvedena v kapitole III. bodech 3, 9, 11, 12, 13, 14, 16 a 17 a kapitole VII. bodě 8 tohoto Domácího řádu.

Rekapitulace pravidel bezpečného chování je uvedena v samostatné příloze č. 2 tohoto Domácího řádu.

XVIII. SHROMÁŽDĚNÍ OBYVATEL

1. Shromáždění obyvatel je další možností jak se klienti mohou podílet na zkvalitňování poskytovaných služeb (kromě možnosti kdykoliv podat námět, připomínku nebo stížnost jak je uvedeno v kapitole XVI. tohoto Domácího řádu). Na shromáždění informuje vedení Domova o aktuálním stavu v oblasti provozu a poskytovaných služeb, seznamuje klienty s dalšími plány a záměry v rozvoji Domova a přijímá podněty a náměty ke zkvalitnění poskytovaných služeb.
2. Na shromáždění mohou klienti zvolit výbor obyvatel a stravovací komisi. Vedení Domova takovéto iniciativy podporuje. (Pravidla pro činnost stravovací komise jsou uvedena v příloze č. 5 tohoto Domácího řádu).
3. Shromáždění obyvatel svolává vedení Domova minimálně 1 x do roka. Na návrh obyvatel může vedení svolat i shromáždění mimořádné. Zápisy ze shromáždění obyvatel jsou vyvěšeny na nástěnkách na veřejně dostupných místech.

XIX. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Ředitel Domova je povinen zajistit seznámení klientů s tímto domácím řádem.
2. Ostatní práva a povinnosti se řídí Smlouvou o poskytnutí sociální služby a občanským zákoníkem.
3. V případě porušení povinností a pravidel tohoto Domácího řádu, mohou být vůči klientům uplatněny příslušné sankce, přičemž každá takováto situace se posuzuje individuálně, zejména vzhledem k aktuálnímu zdravotnímu stavu klienta a jeho reálným možnostem a schopnostem předejít či vyhnout se porušení pravidel (zda se jednalo o úmyslné nebo neúmyslné porušení a podobně).
4. Tento domácí řád nabývá účinnosti dnem jeho podpisu.

Vydáním tohoto Domácího řádu se ruší Domácí řád ze dne 2. 1. 2008

V Praze dne: 1. 4. 2015

PhDr. Milan Sedláček
ředitel

- Přílohy:**
1. Seznam služeb poskytovaných v rámci ubytování
 2. Rekapitulace pravidel bezpečného chování
 3. Informace o nárocích klientů při odhlášení stravy
 4. Informace pro obyvatele o postupu podávání stížností
 5. Pravidla činnosti stravovací komise

SEZNAM SLUŽEB POSKYTOVANÝCH V RÁMCI UBYTOVÁNÍ

1. Služby zahrnuté v ceně za ubytování:

- a) ubytování v pokoji s vybavením, úklid pokoje a společných prostor
- b) dodávka tepla, elektrické energie, teplé a studené vody
- c) praní, žehlení a drobné opravy ložního a osobního prádla

2. V rámci ubytování poskytuje Domov další služby:

- a) služby recepce
- b) možnost využívat telefonní automaty, schránku na dopisy, internetovou kavárnu, signalizační zařízení na pokojích
- c) možnost využívání televizního signálu ze společné televizní antény a místního rozhlasu
- d) možnost využívání WiFi připojení v prostorách recepce a zahrady
- e) možnost využívání šatny pro sezónní oblečení, žehlírny a místnosti na čištění obuvi
- f) vymalování pokojů před nástupem do Domova
- g) drobné opravy nábytku a jiného vybavení Domova, pokud poškození nepřesahuje rámec běžného opotřebení
- h) služby pokladny, včetně možnosti úschovy depozit
- i) zapůjčování knih ve společenské knihovně
- j) využívání televizí ve společných prostorách
- k) možnost dovybavit si pokoj vlastními doplňky a po dohodě s vedením Domova i vlastním nábytkem
- l) u rekonstruovaných pokojů možnost připojení pevných telefonů, kabelové televize nebo Internetu podle individuální smlouvy klienta s UPC
- m) možnost využívání společných kuchyněk s lednicemi a všech prostor určených pro trávení volného času, včetně zahrady
- n) využívání kiosku a služeb dalších externích dodavatelů (kadeřnice, pedikérka)

**PRAVIDLA BEZPEČNÉHO CHOVÁNÍ
(REKAPITULACE)**

A) K zajištění bezpečnosti a ochrany zdraví jsou vydána tato pravidla:

1. Klient má povinnost užívat řádně prostory vyhrazené mu k ubytování, nesmí bez souhlasu poskytovatele provádět v těchto prostorách žádné změny.
2. Vlastní televizory i ostatní elektrospotřebiče mohou klienti používat jen po jejich kontrole a se souhlasem Domova za poplatek podle ceníku fakultativních služeb.
3. Vytápění objektu je řízeno automatickým regulačním systémem. Vytápění pokojů se řídí především teplotou v pokoji. Zakrývání parapetu nebo termoregulační hlavice na radiátoru způsobí vypnutí topení, odkládání ručníků, osušek anebo oděvů k osušení na radiátory způsobí výrazné snížení tepelného výkonu radiátoru. Klienti jsou žádáni, aby se takového jednání vyvarovali.
4. Klient má povinnost vyhnout se chování, které by mohlo vést k omezení nerušeného výkonu práv jiných klientů nebo ke škodám na majetku Domova.
5. Klient má povinnost oznámit škody na movitém i nemovitém majetku Domova, pokud tyto škody mají být předmětem vyšetřování orgány policie, požární ochrany nebo oblastního inspektorátu práce.
6. Klient má povinnost nahradit škody, které svým jednáním nebo zanedbáním způsobil.
7. Klient má povinnost udržovat pořádek ve společných prostorách (kuchyňky s lednicemi a sporáky, denní místnosti s televizí, klubovny a kuřárny s balkonem, společné koupelny, telefonní přístroje u výtahů, místnosti pro odpad, výtahy, žehlírny, místnosti na čištění bot), instalované spotřebiče používat v souladu s návodem výrobce.
8. Klienti jsou podle svých možností a schopností povinni dodržovat základní hygienická pravidla tak, aby svým chováním neomezovali práva ostatních klientů na čisté a důstojné prostředí.

B) Z důvodu ochrany zdraví klientů a majetku Domova není dovoleno:

1. Vyhazovat z oken odpadky a zbytky jídla.
2. Hromadit na pokoji předměty a věci, které by znemožňovaly řádné poskytování potřebné péče a které by ohrožovaly bezpečnost a zdraví klienta nebo jiných klientů.
3. Krmit ptáky z oken pokojů, krmit potulná zvířata (kočky, psy).
4. Poškozovat okenní rámy, fasádu kolem oken a nábytek (např. vrtáním otvorů pro háčky), instalovat teploměry (s výjimkou možnosti lepit je na sklo) a upevňovat další předměty na zdivo anebo nábytek bez souhlasu Domova (obrázky a další předměty upevňuje na zdivo údržba).
5. Kouřit v budově Domova mimo vyhrazená místa (kuřárny na patrech).

6. Používat otevřený oheň (například svíčky a podobně) s výjimkou společných akcí pořádaných Domovem.
7. Používat nepovolené elektrické spotřebiče.
8. Zasahovat do technologií, konstrukčních prvků, zdiva nebo instalací Domova.
9. Vstupovat do provozních prostor Domova, zejména suterénu (s výjimkou keramické dílny a tělocvičny v době konání společných akcí), vstupovat na dvůr, rampu, do prádelny, kuchyně.
10. Odnášet z jídelny nádobí a přístroje.
11. sbírat zbytky a odnášet je z jídelny.
12. přechovávat na pokojích potraviny podléhající zkáze a sušit pečivo.

C) K zajištění bezpečnosti a ochrany zdraví jsou klienti žádáni:

1. Aby neprodleně hlásili své akutní zdravotní potíže anebo úraz, případně zdravotní potíže či úraz svých spolubydlících, jiných klientů anebo dalších osob zdržujících se v Domově.
2. Aby oznamovali vznik jakékoliv škody na majetku Domova, zjištěné závady, hrozící nebo vzniklé škody hlásili ošetřujícímu personálu.
3. Aby netvořili vlastní zásoby léků, obstarávali si a užívali jiné léky, než předepsané lékařem.
4. Aby podle svých možností a přiměřeně situaci seznámili návštěvy s pravidly tohoto Domácího řádu.
5. Aby si opatřovali vlastní ručníky, utěrky a osušky a další základní hygienické potřeby (mýdlo, šampón, holicí potřeby a podobně).

D) K zajištění bezpečnosti a ochrany zdraví se důrazně doporučuje:

1. Respektovat výstražné značení v místech provádění úklidu – nevstupovat na mokrou podlahu.
2. Pohybovat se v areálu Domova pouze po zpevněných cestách, v zimním období až po provedení údržby (prohrnutí, posyp); nevstupovat na dvůr, na rampu, ani na příjezdovou komunikaci.
3. Respektovat při vycházení z Domova doporučení personálu a recepce týkající se aktuální povětrnostní situace a stavu počasí.
4. Před plánovanou vycházkou využít možnosti zjistit aktuální venkovní teplotu na digitálním teploměru umístěném naproti jídelně.

INFORMACE O NÁROCÍCH KLIENTŮ PŘI ODHLÁŠENÍ STRAVY

I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Touto směrnicí upravuje domov pro seniory (dále jen „Domov“) nároky klientů při odhlášení stravy.
2. Od dne nástupu do domova jsou klienti automaticky přihlášení k celodennímu stravování.
3. Stravu klient odhlašuje:
 - a) z důvodu předem oznámeného pobytu mimo Domov
 - „dovolená“ nebo
 - ošetření, resp. umístění ve zdravotnickém zařízení (dále jen „pobyt v nemocnici“) nebo
 - „propustka“
 - b) při pobytu v Domově
4. Pobyt mimo Domov z důvodu pobytu v nemocnici se považuje vždy za předem oznámený pobyt mimo Domov.
5. Nároky klientů při odhlášení stravy se kompenzují:
 - a) vratkou (finanční plnění)
 - za celé kalendářní dny dovolené,
 - za dobu propustky, nebo
 - za odhlášenou stravu
 - b) balíčkem potravin (věcné plnění)
 - za dobu propustky
6. Pro všechny důvody odhlašování stravy vyplní sestra a klient podepíše tiskopis "Odhlášení stravy".
7. Náhrada se neposkytuje za neodebranou stravu, pokud nebyla podle této směrnice předem odhlášena.

ČÁST PRVNÍ DŮVODY PRO ODHLÁŠENÍ STRAVY

II. DOVOLENÁ

1. Dovolenu je pobyt mimo domov po celý kalendářní den.
2. Čerpání dovolené (den a hodinu odchodu, den a hodinu návratu, místo pobytu) oznámí klient sestře příslušného oddělení nejpozději 2 pracovní dny předem do 18.00 hodin.

3. Změny dovolené během jejího čerpání oznamuje klient do Domova telefonicky nebo písemně sestřím, nikoliv v recepci.
4. Kompenzací za odhlášenou stravu z důvodu čerpání dovolené je vratka.

III. PROPUSTKA

1. Volno na propustku znamená opuštění Domova na dobu kratší než celý kalendářní den nebo na dvě souvislé části dvou dnů po sobě následujících.
2. Kompenzací za odhlášené části celodenní stravy (snídaně, oběd, večeře) z důvodu propustky je podle rozhodnutí klienta:
 - a) vratka nebo
 - b) balíček potravin (dále jen "balíček")
3. Volno na propustku (den a hodinu odchodu, den a hodinu návratu, místo pobytu), spolu se žádostí o vratku nebo balíček, včetně určení, za kterou část celodenní stravy jsou vratka nebo balíček požadovány, oznamuje klient osobně sestře příslušného oddělení nejpozději 2 pracovní dny předem do 18.00 hodin.
4. Pokud je balíček požadován na snídani, vydává se již předchozí den při večeři, je-li večeře studená, vydává se při obědě. V ostatních případech se balíček vydává při snídani v den propustky. Pokud bude mít klient balíček za oběd v den, kdy je s obědem podávána studená večeře, dostane večeři v balíčku s obědem.
5. Ostatní jídla v den propustky klient odebere osobně v jídelně v obvyklém čase podávání stravy.
6. Doba pobytu mimo domov v rámci propustky je vymezena 6. a 21. hodinou, pokud se klient nedomluví s ošetřujícím personálem jinak:
 - a) v jeden den nebo
 - b) začátek v jeden den a skončení v den následující
7. Odchod na propustku i návrat z propustky oznámí klient sestře příslušného oddělení.

IV. ODHLÁŠENÍ STRAVY BEZ OPUŠTĚNÍ DOMOVA

1. Klient může odhlásit část celodenní stravy i při pobytu v Domově, a to jedno hlavní jídlo denně, ve formě snídaně nebo večeře na celý měsíc. Oběd při pobytu v Domově odhlásit nelze.
2. Kompenzací za odhlášenou stravu je vratka.
3. Stravu na celý měsíc odhlašuje klient osobně u sestry příslušného oddělení nejpozději do 25. dne příslušného měsíce na následující kalendářní měsíc.
4. V případě odhlášení snídaně nebo večeře na celý měsíc bude tato skutečnost personálem příslušného oddělení zřetelným způsobem vyznačena na stole v jídelně, kde klient má své místo.
5. Diabetikům z důvodu možného poškození zdraví nebude bez indikace lékaře odhlašování stravy umožněno vůbec.
6. Výjimky v odhlašování stravy budou umožněny pouze na základě písemné indikace praktického lékaře. Praktický lékař písemné rozhodnutí učiní na podkladě zprávy od lékaře specialisty.

ČÁST DRUHÁ NÁROKY PŘI ODHLÁŠENÍ STRAVY

V. DRUHY KOMPENZACÍ

1. Vratka

Vratka je vyčíslena jako hodnota surovin pro stravu normální bez režie (viz tabulka Hodnota stravy), pokud klient hradí stravné v plné výši¹.

Nehradí-li klient stravné v plné výši, vratka se vypočítá ze stravného skutečně uhrazeného². Skutečně uhrazené stravné se vypočítá tak, že od stravného se odečte polovina neuhrazené úhrady na ubytování a stravu.

2. Balíček potravin

Balíček v hodnotě surovin pro stravu normální bez režie, připadající na neodebranou část celodenní stravy (viz tabulka Hodnota stravy). Balíčky musí obyvatelé od obsluhujícího personálu převzít osobně.

VI. ROZSAH KOMPENZACÍ

1. Nároky při odchodu na dovolenou:

- a) po snídani - vratka v hodnotě oběda a večeře
- b) po obědě - vratka v hodnotě večeře
- c) po večeři - celodenní strava odebrána, následující den dovolená

2. Nároky při příchodu z dovolené:

- a) po snídani - vratka v hodnotě snídaně nebo poskytnutí snídaně na jídelně
- b) po obědě - vratka v hodnotě snídaně a oběda
- c) po večeři - vratka v hodnotě snídaně, oběda a večeře nebo po domluvě s ošetřujícím personálem je možné ponechat večeři na sesterně

3. Nároky při propustce:

- a) vratka za neodebranou stravu nebo
- b) balíček za neodebranou stravu

¹ Příklad výpočtu vratky při plné úhradě klienta:

Při plné úhradě klienta za ubytování a stravu (9.240 Kč) se hodnota stravy klienta za měsíc (4.050 Kč) dělí průměrným počtem dnů (30). Od této částky se odečtou provozní náklady/režie (57 Kč). Výsledná částka (78 Kč) je vratkou za 1 den.

² Příklad výpočtu vratky při částečné úhradě klienta:

Při částečné úhradě je vratka za stravu odvozena podle procentuálního poměru mezi skutečnou a plnou výší úhrady za stravné. Výpočet se provádí v programu IS Cygnus.

4. Nároky při plánované hospitalizaci:

postupuje se jako u nároků při dovolené.

5. Nároky při odhlášení stravy bez opuštění domova:

vratka za neodebranou stravu.

VII.

VÝPLATA VRATEK

1. Výplata vratek se řídí směrnicí č. 5/1992, o provádění pokladních operací.
2. Vratky se vyplácí (zpětně za předchozí měsíc) v den výplaty zůstatků důchodů, tzv. kapesného, vždy 15. dne v měsíci nebo v nejbližším předcházejícím či následujícím pracovním dni.
3. Vratky vyplácí pokladní Domova za přítomnosti dvou sociálních pracovníků; všechny zúčastněné potvrzují správnost vyplacení svým podpisem na výplatnici.
4. Reklamacce vratek vyřizuje vrchní sestra.

HODNOTA STRAVY

Hodnota surovin celodenní stravy a jejích částí pro stravu normální

složky stravy	hodnota (Kč)
snídaně + přesnídávka	22
oběd + svačina	37
večeře	21
celodenní strava	80

Hodnoty jsou platné v době podpisu smlouvy.

Aktuální hodnoty zveřejňuje Domov na nástěnce.

INFORMACE PRO OBYVATELE O POSTUPU PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

1. Každý klient má právo podat podnět, připomínku nebo stížnost.
2. Podněty a připomínky se sdělují nebo předávají vedoucím zaměstnancům domova nebo do schránky „Líbí - nelíbí“.
3. O způsobu podání stížnosti podá informaci každý zaměstnanec.

STÍŽNOSTI

1. Pokud je klient nespokojen, má právo:
 - a) stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb
 - b) požádat nezávislého zástupce, příp. tlumočníka, který jej bude při vyřizování stížnosti zastupovat
 - c) na podporu při jednání mít s sebou osobu, které důvěřuje
2. Podání stížnosti může mít formu:
 - a) písemnou:
 - dopis doručený na sekretariát ředitele nebo poštou na adresu domova
 - dopis doručený do schránky „Líbí - nelíbí“ u jídelny, schránku vybírají vždy dvě sociální pracovnice nejméně 1x týdně, a to v pondělí ve 13 hodin
 - e-mailem (elektronicky) na adresu domova ddablice@ddablice.cz
 - b) ústní:
 - formou zápisu do tiskopisu „Záznam z ústního jednání o přijetí stížnosti“ u každého vedoucího zaměstnance domova
 - zápisem do knihy stížností na sekretariátu ředitele v pracovní dny mezi 8.00 -13.00 hod.
 - telefonem - podávající bude příjemcem telefonického rozhovoru vyslechnut a vyzván k písemné formě stížnosti nebo k osobní návštěvě za účelem sepsání zápisu
 - c) anonymní:
 - písemná stížnost se vyřizuje jako stížnost podepsaná s tím, že se spolu s odpovědí zveřejňuje na nástěnce v provozní budově u jídelny po dobu jednoho týdne
 - telefonická stížnost se vyřizuje jen tehdy, pokud anonymní podávající zašle stížnost písemně

Stížnosti se vyřizují písemně. Lhůta na vyřízení stížnosti je 30 kalendářních dnů. Pokud tento limit nelze dodržet, bude o tom klient písemně vyrozuměn.

PROVĚŘOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

1. Prověřování stížnosti řídí nadřízený zaměstnanec, proti kterému stížnost směřuje.
2. Postup prověřování stížností musí být efektivní, rychlý a vyhovovat zásadám etiky a diskrétnosti; prověřování stížnosti nesmí ohrozit podávajícího.

OPAKOVANÉ STÍŽNOSTI

Opakované stížnosti jsou zakládány bez dalšího projednávání, je-li zřejmé, že jejich obsah byl již prošetřován, stížnost se ukázala bezdůvodná a klientovi byl sdělen výsledek.

MOŽNOSTI EXTERNÍ PODPORY

1. Není-li klient spokojen s vyřízením stížnosti, má možnost získat podporu na těchto místech:
 - a) **Magistrát hlavního města Prahy**
odbor zdravotnictví, sociální péče a prevence, Charvátova 9, 110 00 Praha 1, tel.: 236 001 111
 - b) **Ministerstvo práce a sociálních věcí**
Na Poříčním právu 1, 128 01 Praha 2, tel. 221 921 111,
e-mail: posta@mpsv.cz
 - c) **Český helsinský výbor**
Štefánikova 21, 150 00 Praha 5, tel. 257 221 141,
e-mail: poradna@helcom.cz
 - d) **Veřejný ochránce práv (Ombudsman)**
Údolní 39, 602 00 Brno, telefonická informační linka 542 542 888,
e-mail: podatelna@ochrance.cz, <http://www.ochrance.cz>
2. Kontakty na jednotlivá pracoviště jsou klientům k dispozici na sekretariátu ředitele, u staničních sester, u vedoucích sociálního a aktivizačního oddělení a na nástěnce před jídelnou.

Všechny stížnosti, podněty i připomínky klientů přijímáme jako důležité informace o spojenosti s našimi službami a jako inspiraci pro jejich zlepšování.

Pravidla činnosti stravovací komise

1. Cíl stravovací komise:

přispívat k tomu, aby složení a kvalita stravy odpovídaly širokému spektru chuťových a stravovacích návyků co největšího počtu obyvatel.

2. Činnost členů stravovací komise z řad obyvatel:

- a) zastupují obyvatele v uplatňování jejich přání a požadavků na kvalitu a složení stravy
- b) zpracovávají přání a požadavky obyvatel, kteří se na ně obrátí nebo přání a požadavky obyvatel, které od obyvatel aktivně sami získají
- c) většinový názor předkládají na jednání stravovací komise jako doporučení obyvatel
- d) nemají právo vstupovat do prostor stravovacího provozu

3. Složení stravovací komise:

- a) za vedení – vedoucí správního úseku, vrchní sestra
- b) za stravovací provoz – vedoucí stravovacího provozu (dietní sestra), skladní potravin, vedoucí kuchařka případně kuchař
- c) členové stravovací komise zastupují všechny obyvatele, proto je z řad obyvatel volí shromáždění obyvatel

4. Složení členů stravovací komise z řad obyvatel:

- a) zástupci klientů za každou ze tří diet (3 – normál, 2 – šetřící a 9 – diabetická)
- b) vždy zpravidla po 2 členech (1x z odd. A a 1x z odd. B)
- c) členy stravovací komise z řad obyvatel nemohou být obyvatelé, kteří neodebírají všechnu stravu

5. Způsob práce stravovací komise

- a) schůzky 1x měsíčně – každé 1. úterý v měsíci ve 13,30 hod. v jídelně
- b) seznámení členů komise s novinkami provozu
- c) projednání připomínek ke stravě za uplynulé období
- d) vyhotovení zápisu z jednání do knihy „Stravovací komise“ včetně podpisů jednotlivých účastníků

Vypracovala: Evženie Kurzová, vedoucí stravovacího provozu (dietní sestra)

Schválil: PhDr. Milan Sedláček, ředitel

V Praze dne 25. 3. 2015