



1/2023

DOMÁCÍ ŘÁD DOMOVA PRO SENIORY ĎÁBLICE

Účinnost od 1. 1. 2023





Obsah

I.	Úvodní ustanovení	3
II.	Poslání	3
III.	Ubytování	3
IV.	Ukládání cenností	6
V.	Stravování	6
VI.	Zdravotní péče	8
VII.	Hygiena a osobní péče, praní prádla	9
VIII.	Nabídky trávení volného času klientů	9
IX.	Nákupy klientů, služby	10
X.	Přebírání poštovních zásilek	10
XI.	Návštěvy	11
XII.	Úhrada za poskytování sociální služby	11
XIII.	Porušení pravidel Smlouvy a Domácího řádu	12
XIV.	Stížnosti, připomínky, podněty	13
XV.	Zvláštní ustanovení	15
XVI.	Závěrečná ustanovení	15



I. Úvodní ustanovení

1. Domácí řád stanovuje pravidla pro život v Domově pro seniory Ďáblice (dále jen Domov nebo DpS), která je nutné dodržovat pro zajištění bezpečnosti a klidného soužití mezi všemi klienty, zaměstnanci i návštěvníky.
2. Nejpozději v den nástupu do Domova je uzavřena mezi klientem a DpS Smlouva o poskytnutí sociální služby (dále jen Smlouva).
3. Každému klientovi je při zahájení poskytování sociální služby v Domově přidělen klíčový pracovník.
4. Klíčový pracovník je průvodcem při poskytování sociální služby, hájí zájmy a práva klienta, plánuje s ním průběh sociální služby a dojednává podporu (vytváří individuální plán). Dojednaná podpora a cíle musí odpovídat dovednostem, možnostem a potřebám klienta. Realizaci dojednané podpory a naplnění cílů klienta klíčový pracovník s klientem hodnotí na společných schůzkách jednou za půl roku, nebo při zásadní změně situace klienta.

II. Poslání

Posláním Domova je vytvářet jeho obyvatelům příjemné a vlídné prostředí pro důstojný život a klidné stáří, co nejvíce zachovat soukromí, podpořit soběstačnost a zachovat zvyklosti z klientova běžného života.

III. Ubytování

1. Areál Domova je tvořen hlavní budovou s odděleními A, B, C, se zahradou, a dále samostatně stojící budovou Domova se zvláštním režimem (DZR).
2. Domov je přístupný nepřetržitě. Areál je zajištěn hlavní vstupní brankou a vjezdovou bránou, kterou otevírá pracovník recepce po zazvonění na zvonek.
3. Prostor brány je nepřetržitě monitorován bezpečnostní kamerou.
4. V hlavní budově Domova je u vchodu recepce s recepční službou od 6 hodiny ránní do 22. hodiny večerní.
5. Vedlejší budova DZR je přístupná ze zahrady Domova, nebo z ulice Modřínová.
6. V případě pohybu mimo areál Domova je nutné oznámit nepřítomnost pracovníkům přímé péče na oddělení. Doporučujeme oznámit návrat v pozdějších hodinách.
7. Klient je ubytován v pokoji uvedeném ve Smlouvě.
8. V Domově je možno vyřídít klientovi přihlášení k trvalému pobytu, které zajišťuje sociální pracovník.
9. Po nástupu na samostatný pokoj obdrží klient klíče od pokoje, od hlavního vstupu do bytové jednotky, od skříně a od malého příručního trezoru.



Doporučujeme důsledné zamykání v případě opuštění bytu jako prevenci ztráty osobních věcí.

10. Pokoje v Domova jsou vybaveny základním nábytkem, na některých pokojích i malou ledničkou. Vybavení pokoje je možné doplnit vlastními drobnými předměty (obraz, květina, hodiny apod.). Jestliže je při umístění donesených předmětů nutný zásah do zdí, provádí jej po dohodě s vedením Domova personál údržby.
11. Klient si po dohodě s poskytovatelem dále může dovybavit pokoj vlastním drobným nábytkem, vlastními elektrospotřebiči, např.: TV, lednicí malých rozměrů (pokud není součástí vybavení), lampičkou, rychlovarnou konvicí, kávovarem, radiem, počítačem, fénem, holicím strojkem aj.
12. Užívání některých elektrospotřebičů je zpoplatněno paušální měsíční částkou za spotřebu elektřiny v rámci ceníku fakultativních služeb. Ceník fakultativních služeb je v aktuální znění uveřejněn na webových stránkách www.ddablice.cz.
13. Klient může využívat společné prostory: kuchyňku a společenské místnosti v patře, velkou klubovnu a jídelnu v přízemí, dílnu ručních prací, keramickou dílnu, zahradu, počítače s internetem v místnosti u recepce.
14. Kuchyňky jsou vybaveny kuchyňskou linkou, sporákem, rychlovarnou konvicí, společnou lednicí. V kuchyňce si klient může uvařit vlastní nápoj nebo jídlo. Klient je povinen po sobě umýt nádobí a uklidit pracovní prostor.
15. Do společné lednice v kuchyňce je možné uložit vlastní potraviny, vždy viditelně označené. Skladované potraviny nesmí být prošlé, zkažené, nebo jinak závadné. Nevyhovující potraviny klient odstraní sám, nebo za pomoci personálu. Prošlé, neoznačené potraviny likviduje personál při pravidelných kontrolách.
16. Společenské místnosti v patrech i klubovnu v přízemí je možné po dohodě s poskytovatelem využít k soukromým akcím (např. oslavě narozenin). Vždy je potřeba domluvit konkrétní termín v dostatečném předstihu, aby nebyly narušeny obvykle probíhající aktivity. Po skončení soukromé akce je klient povinen uvést prostor do původního stavu.
17. Úklid provádí pracovníci úklidové firmy. Úklid ve vícelůžkových pokojích probíhá denně. Úklid v samostatných pokojích v patrech probíhá denně nebo dle potřeby. Úklid zahrnuje setření podlahových ploch včetně dezinfekce, sanitace WC a umyvadla, vynesení odpadků, stírání prachu na nábytku, parapetech, vypínačů a mytí klik a dveří. Platba za úklid je zahrnuta v ceně ubytování.
18. Opravy v bytě a veškeré instalace na zeď zajistí pracovníci údržby. Platby za běžné opravy a údržbu jsou zahrnuty v ceně ubytování.
19. V Domově je stanovena doba nočního klidu od 22 hod do 6 hod. V době nočního klidu nejsou klienti ze strany zaměstnanců rušeni, s výjimkou



nutnosti podání léků nebo poskytnutí zdravotní či sociální péče. Noční obchůzky jsou na pokoji prováděny podle vnitřních pravidel (harmonogramu noční služby) a podle potřeb klientů. Klienti nejsou buzení, ranní vstávání je individuální podle přání a potřeb.

20. V době nočního klidu doporučujeme maximální ohleduplnost k zachování klidného soužití se spolubydlícími a pro sledování TV je vhodné používání sluchátek.
21. V případě přestěhování klienta či jeho trvalého odchodu z Domova, je klient povinen odevzdat klíče od pokoje, skříní a trezorku, které měl v držení, vedoucímu oddělení nebo sociálnímu pracovníkovi. Případnou ztrátu nebo poškození klíčů je klient povinen uhradit.
22. Klient je povinen šetrně zacházet s majetkem Domova a v případě škody přesahující běžné opotřebení ji uhradit.
23. V případě úmyslného, nebo v důsledku požití alkoholu či jiných omamných látek, silného znečištění či poškození pokoje nebo společných prostor (zdi, podlahy, nábytek atd.) je klient povinen toto uvést na vlastní náklady do původního stavu.
24. V Domově není dovoleno:
 - a. přechovávat nebezpečné předměty (zbraně, výbušniny, nebezpečné chemikálie apod.) - riziko vzniku úrazu či poškození majetku;
 - b. kouřit ve všech vnitřních prostorách Domova a používat otevřený oheň; ke kouření je vymezen prostor před Domovem – riziko vzniku požáru;
 - c. vybavovat si pokoj vlastním kobercem (z důvodu bezpečnosti a hygienickým předpisům);
 - d. vybavovat si pokoj těmito elektrospotřebiči:
vařič (i ponorný), žehlička, mikrovlnná trouba, pračka, ždímačka, sušička a fritéza;
 - e. poškozovat okenní rámy, fasádu kolem oken a nábytek, zasahovat do technologií, konstrukčních prvků, zdiva nebo instalací;
 - f. vyhazovat do záchodové mísy, odpadu umyvadla, vany a sprchového koutu jakékoliv látky, které nejsou součástí odpadních vod (např. nebezpečné látky, pevné látky, zbytky potravin atd.);
 - g. skladovat zbytky jídla a odpadky ve skříních, nočních stolcích, za oknem, v předsíni. K dispozici jsou chladničky v kuchyňkách, případně vlastní chladnička klienta;
 - h. vyhazovat jakékoliv zbytky jídel z okna, a to z důvodu předcházení výskytu hlodavců a nežádoucího hmyzu;
 - i. chovat domácí zvířata;
 - j. chovat se způsobem, který by poškozoval majetek nebo narušoval práva a klidné soužití s ostatními klienty, návštěvníky, nebo komunikaci s personálem;

- k. prát a sušit prádlo v pokoji, vyjma ručně praného osobního spodního prádla či punčoch.

IV. Ukládání cenností

1. Doporučujeme klientům, aby uložili své cennosti a finance (depozita) do úschovy Domova.
2. Peníze je možné předat pokladní Domova, pokladní o převzetí hotovosti vystaví potvrzení.
3. V případě ukládání cenností doporučujeme obrátit se na sociálního pracovníka nebo vedoucího oddělení. Pracovník převezme předměty do úschovy. Klientovi je následně vystaveno potvrzení o úschově.
4. Na požádání klienta jsou mu věci uložené v úschově vydány. V případě větší finanční částky je potřeba domluvit se s paní pokladní na konkrétním termínu výdeje.
5. Bez souhlasu klienta nemohou rodinní příslušníci či jiné osoby s penězi ani cennostmi klienta manipulovat, není možné sdělovat částky na účtu klienta.
6. Každý pokoj je též vybaven malým trezorkem, kam si může klient uzamknout peníze a cennosti v rámci pokoje.
7. Dojde-li v případě hospitalizace k nalezení cenností nebo peněz, pořídí službu konající sestra soupis nalezených věcí a uloží je do úschovy. Soupis a úschova se provede za účasti svědka. Jednolůžkový pokoj se zapečetí, ve vícelůžkovém pokoji se přelepí skříň a noční stolek. Vstup do pokoje je možný pouze v odůvodněných případech (např. vyzvednutí osobních věcí nutných pro hospitalizaci), a to vždy ve dvou osobách (dva pracovníci, nebo rodinný příslušník a pracovník). O vstupu do pokoje, případně převzetí věcí, je proveden zápis, který podepíší zúčastněné osoby a je založen do spisu sociálního oddělení.
8. Domov zodpovídá pouze za cennosti klienta uložené v úschově Domova.

V. Stravování

1. Ode dne nástupu jsou klienti přihlášení k celodennímu stravování s ohledem na doporučení lékaře.
2. Celodenní stravování je zajištěno 4x denně (snídaně, oběd, odpolední svačina a večeře).
3. Strava se připravuje podle jídelního lístku, který sestavuje nutriční terapeutka ve spolupráci s vedoucím stravovacího úseku.
4. Klienti se stravují (snídaně, obědy, večeře) ve společné jídelně. Pokud to klientovi zdravotní stav neumožňuje, stravuje se ve svém pokoji.
5. Doba podávání stravy v jídelně (o výjimkách ve výdejních časech jsou klienti informováni rozhlasem a na nástěnkách Domova):

snídaně	7:00-9:00 hod.
obědy	12:15-13:30 hod.
večeře	17:00-18:30 hod.

6. Odpolední svačina je vydávána společně s obědem v jídelně, dováženy do pokojů jsou pouze klientům plně nebo částečně imobilním.
7. V pondělí, ve středu, v sobotu a v neděli jsou večeře studené. Studené večeře jsou dováženy do pokojů pouze klientům plně imobilním. V letních měsících, tj. obvykle červen – září, jsou studené večeře denně.
8. Každý den po 7 hodině ranní je k dispozici v kuchyňkách na patrech čaj.
9. Klient si může do Domova přinést pro osobní potřebu vlastní příbor, hrnek a talíře.
10. V případě, že klient není přítomen v Domově v době podávání stravy, je možné se s pracovníky domluvit, že jídlo dočasně uschovají a po návratu klienta ohřejí (oběd, teplou večeři), nebo vydají (odpolední svačinu, studenou večeři).
11. Z důvodu předem oznámeného pobytu mimo Domov má klient rovněž nárok odhlásit si stravu podle níže uvedených pravidel.
12. V případě nepřítomnosti větší části dne klient nahlásí tuto skutečnost 2 dny dopředu a na příslušný den dostane klient balíček s jídlem za dobu nepřítomnosti. Nepřítomnost oznamuje klient vedoucí oddělení, ta vyplní formulář „Odhlášení stravy“, který klient podepíše. V případě nenahlášení nepřítomnosti není možné uplatňovat nárok na balíček.
13. V případě nepřítomnosti přes noc klient nahlásí tuto skutečnost 2 dny dopředu a za dobu nepřítomnosti klient dostane v následujícím měsíci vratku za potraviny. Nepřítomnost oznamuje klient vedoucí oddělení, ta vyplní formulář „Odhlášení stravy“, který klient podepíše. V případě nenahlášení nepřítomnosti není možné uplatňovat nárok na vratku.
14. Vratka je vyčíslena jako hodnota potravin bez režie. Vyplácí se zpětně za předchozí měsíc vždy 15.-tého dne v měsíci, případně vždy nejbližší nadcházející den v měsíci.
15. V případě hospitalizace je nepřítomnost klienta zaznamenána vedoucí oddělení, v její nepřítomnosti všeobecnou sestrou, bez nutnosti odhlašování klientem. V tomto případě klientovi náleží vratka za neodebranou stravu.
16. Aktuální hodnota potravin celodenní stravy a jejích částí je v aktuálním znění uveřejněno na webových stránkách www.ddablice.cz.
17. Stížnosti, připomínky a podněty ke stravě je možné sdělit písemně prostřednictvím schránek na stížnosti umístěných u jídelny a u výtahů budovy A a B nebo do knihy „Připomínky ke stravě“ v jídelně.



18. Z důvodu ochrany zdraví klientů a majetku Domova není dovoleno:
- odnášet z jídelny nádobí a přibory,
 - sbírat zbytky stravy a odnášet je z jídelny,
 - přechovávat na pokojích potraviny podléhající zkáze mimo lednice klientů.

VI. Zdravotní péče

- Zdravotní, ošetrovatelská péče a rehabilitace je zajišťována praktickým lékařem, odbornými lékaři, všeobecnými sestrami Domova a rehabilitační pracovníci Domova.
- Klient si může ponechat svého dosavadního praktického lékaře i odborné lékaře, nebo se může zaregistrovat u lékařů, kteří docházejí do Domova.
- V případě ponechání stávajícího lékaře si klienti hradí náklady s tím spojené sami.
- Ordinace lékařů je v přízemí naproti jídelně. Ordinační hodiny a aktuální termíny jsou uvedeny na dveřích ordinace a ve výtazích. Při zhoršeném zdravotním stavu koná lékař návštěvu na pokoji klienta.
- Do Domova dochází dle potřeb klientů odborní lékaři (např. psychiatr, ORL, urolog, ortoped, chirurg, dermatolog, diabetolog, psycholog, paliatr).
- Zdravotní sestry jsou přítomny nepřetržitě, střídají se ve službách. Zajišťují úkony dle ordinace lékařů (např. podávání léků, odběry, převazy) a řeší akutní stavy.
- Doporučujeme klientům, aby neprodleně hlásili své aktuální zdravotní potíže všeobecné sestře ve službě, případně jinému členovi personálu, který informaci všeobecné sestře předá.
- Dovoz léků z lékárny může zprostředkovat Domov na žádost klienta, nebo si je klient zajišťuje sám. Pokud zajišťuje léky Domov, je klientovi lékárnou vystavena účtenka. Léky se pak hradí převodem z deponitního účtu nebo z důchod.
- Rehabilitaci zajišťuje fyzioterapeutka dle ordinace lékaře. Pracovníci přímé péče zajišťují nácvik chůze a pohyblivosti dle možností klienta a na doporučení fyzioterapeutky.
- Doporučujeme, aby měl klient již při nástupu do Domova vlastní vhodné kompenzační pomůcky (chodítko, vozík). V případě volné kapacity je možné pomůcky dočasně zapůjčit od Domova (zejména při akutní změně zdravotního stavu, do doby pořízení vlastní pomůcky). Pro získání vlastní kompenzační pomůcky je možné vyžádat si předpis od ošetřujícího lékaře a pomůcku obstarat s pomocí rodiny či pracovníků Domova.
- Pomůcky pro inkontinenci jsou zajišťovány Domovem na základě indikace ošetřujícího lékaře. Pokud předepsané pomůcky nedostačují, je klient povinen si je obstarat na vlastní náklady.



12. Použití inkontinenční pomůcky je zakázáno vyhazovat do běžného komunálního odpadu. Žádáme klienty, aby pomůcky, vhodně zabalené, vyhazovali do košů k tomu určených v každém patře. Pokud toto klient ze zdravotních důvodů nezvládne, uvedené zajišťují pracovníci přímé péče.
13. Dopravu k odborným lékařům si klient zajišťuje sám, dále je možný transport sanitními vozy podle pravidel zdravotních pojišťoven po dohodě s ošetřujícím lékařem. Na území Prahy 8 je možné v akutním případě zajistit dopravu k lékaři také vozidlem Domova, a to vždy na základě požadavku všeobecné sestry.
14. Doprovody na vyšetření si klient zajišťuje obvykle sám s pomocí blízkých osob. Není v možnostech Domova poskytovat doprovod z řad sloužícího personálu.

VII. Hygiena a osobní péče, praní prádla

1. Každý klient má možnost provádět základní osobní hygienu ve svém pokoji.
2. V každém patře je také společná koupelna, kterou mohou klienti využívat každý den po dohodě s pracovníky oddělení a v návaznosti na využití koupelny jinými klienty. Dveře jsou označeny cedulí VOLNO/ OBSAZENO.
3. Pokud je klient částečně či zcela imobilní, zajišťují jeho osobní hygienu denně pracovníci přímé péče a koupání dle nastaveného individuálního plánu, minimálně 1x týdně v určený den, jinak dle individuální potřeby klienta.
4. Klienti jsou dle svých možností povinni dodržovat základní hygienická pravidla tak, aby svým chováním neomezovali právo ostatních klientů na čisté a důstojné prostředí.
5. Praní osobního prádla probíhá podle potřeby zpravidla ve čtrnáctidenních cyklech vždy v úterý, nebo dle potřeby. První týden v úterý sbírají pracovníci přímé péče osobní prádlo do prádelny. S každým klientem sepíše lístek, kde je uvedeno konkrétní oblečení převzaté k vyprání. Následující úterý dostane klient vyprané prádlo zpět.
6. Prádlo by mělo být zřetelně označené, na místě, které není viditelné, jménem klienta před nástupem do Domova. V případě potřeby prádlo označí pracovníci Domova.
7. Ložní prádlo se mění 2x měsíčně vždy ve středu, nebo dle potřeby. Platba za praní osobního a ložního prádla je zahrnuta v ceně ubytování.

VIII. Nabídky trávení volného času klientů

1. Klienti mohou využívat svůj čas podle svých dosavadních zvyklostí.
2. Pokud má klient zájem navštívit běžně dostupné veřejné kulturní, společenské a sportovní akce, může v případě potřeby požádat vedoucí oddělení o zajištění doprovodu pracovníkem Domova.
3. V rámci Domova zajišťují podporu při využití volného času klientů zejména aktivizační pracovnice.



- Po nástupu do Domova aktivizační pracovníce zjišťují zájmy klienta a seznamují ho s možnostmi trávení volného času v Domově. Klient následně navštěvuje aktivity podle vlastního výběru. V případě potřeby je na aktivitu poskytnut doprovod.
- Domov nabízí tyto pravidelné skupinové aktivity: trénink paměti, křížovky, zpěv, Dámský klub, Pánský klub, klub pečení, klub korálkování, klub ručních prací, keramika, ateliér „Třetí patro“, tvorba vitráží, literárně-hudební klub, kuželky, šipky, cvičení na židlích, duchovní setkávání, Mše svaté (katolické). Aktuální program na každý den je zveřejněn vždy na nástěnce naproti jídelně.
- Po dohodě s vedením Domova probíhají ve velké klubovně naproti jídelně různorodé kulturní akce v provedení externích účinkujících – vystoupení, besedy, přednášky. Aktuální program je rovněž zveřejněn na nástěnce naproti jídelně. V případě potřeby je na akci klientovi poskytnut doprovod.
- Aktivizační pracovníce zajišťují též individuální podporu klientů při rozhovorech, čtení, zprostředkování videohovorů s blízkými osobami přes Whatsapp, tréninku paměti, kondiční cvičení, trénování chůze, poslech hudby, vzpomínání, doprovod na zahradu aj.

IX. Nákupy klientů, služby

- Klienti mohou ke svým nákupům využít běžně dostupné obchody a služby. V případě potřeby může klient požádat vedoucí oddělení o zajištění doprovodu pracovníkem Domova.
- V přízemí Domova, ve vstupní části, je umístěn kiosk, kde je možné zakoupit drobné občerstvení, základní hygienické potřeby, případně další sortiment dle možností kiosku. Otevírací doba, včetně aktuálních změn, je vyvěšena na čelní straně kiosku.
- Nákupy oblečení, drogerie a cukrovinek jsou možné rovněž u externích prodejců, kteří zajišťují prodej zboží po dohodě s vedením Domova v předem stanovených termínech. Aktuální termíny prodeje zboží jsou vyvěšeny na nástěnce naproti jídelně.
- V Domově je možné využít služeb kadeřnice a pedikérky. Provozovna je umístěna v přízemí hlavní budovy vedle pokladny. Objednávání se provádí na objednávkové listy, které jsou umístěny v recepci Domova. Služby kadeřnice a pedikérky si klient platí zvlášť dle jejich ceníku.
- Drobné opravy ložního a osobního prádla a ošacení zajistí švadlena Domova, která má dílnu ve 3.patře budovy A. Tato služba je součástí úhrady za ubytování.

X. Přebírání poštovních zásilek

- Doporučené zásilky pro klienty zapíše sociální pracovníce do „Knihy došlé pošty“, následně je doručují klientovi oproti podpisu. Na žádost klienta ho



- rovněž seznámí s obsahem, případně poskytnou podporu při řešení situace.
2. Běžnou poštu přebírají rovněž sociální pracovníce, které ji následně doručí klientovi. V případě potřeby ho seznámí s obsahem a poskytnou podporu při komunikaci s pisatelem.
 3. Denní tisk je doručován na recepci Domova, kde si jej klient může osobně vyzvednout. Pokud si klient nemůže tisk vyzvednout sám, zajistí toto aktivizační pracovníce, případně pracovník příslušného oddělení.

XI. Návštěvy

1. Návštěvy jsou možné celodenně od 8 do 20 hodin.
2. Návštěvy jsou povinné, v rámci bezpečnosti klientů, nahlásit na recepci svoje jméno a jméno klienta, kterého jdou navštívit.
3. Návštěvy mohou být pracovníky Domova požádány, aby respektovali soukromí klientů v době podávání stravy, probíhající hygieny a provádění pečovatelských nebo ošetrovatelských úkonů, zejména na vícelůžkových pokojích.
4. Kromě pokoje klienta mohou návštěvy využít klubovny a jiné společné prostory v Domově. Nesmí však rušit klid a pořádek v Domově, nebo ostatní klienty.
5. Při mimořádných událostech (např. karanténa, epidemie apod.) mohou být návštěvy omezeny dle nařízení hygienika nebo ředitelky Domova. Informace bude zveřejněna na webových stránkách a na recepci Domova.

XII. Úhrada za poskytování sociální služby

1. Pravidla pro stanovení úhrady za poskytování sociální služby jsou upravena ve Smlouvě o poskytování sociální služby, kterou každý klient podepisuje nejpozději v den nástupu do Domova.
2. Klient je povinen pravidelně a řádně platit úhradu:
 - a) za ubytování a stravu ve stanovené výši,
 - b) za sjednané úkony péče ve výši přiznaného příspěvku na péči,
 - c) za vyžádané fakultativní služby ve výši stanovené dle zveřejněného ceníku (webové stránky www.ddablice.cz) aktuálně platném v době poskytnutí fakultativní služby.
3. Úhrada v písmenu 2a) a 2b) je splatná do 20. dne kalendářního měsíce, za který náleží. Úhrada za kalendářní měsíc se stanoví dle skutečného počtu kalendářních dní v příslušném měsíci.
4. Klient je povinen platit úhrady za přijaté fakultativní služby v písmenu 2c) zpětně do 20. dne kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, za který má být úhrada zaplacená.
5. Poskytovatel je povinen předložit klientovi vyúčtování úhrady za kalendářní měsíc v rámci vyúčtování měsíčních úhrad, a to nejpozději do 15. pracovního dne v kalendářním měsíci, který následuje po kalendářním měsíci, za který poskytovatel vyúčtování předkládá.



6. Poskytovatel je povinen přeplatek úhrady vyplatit klientovi v hotovosti nebo na jeho depozitní účet, nejpozději ve lhůtě, v jaké je povinen předat vyúčtování tohoto přeplatku.
7. Nároky klienta za dobu nepřítomnosti v zařízení upravuje vnitřní předpis poskytovatele při uplatnění těchto principů:
 - a) úhrada za ubytování se při nepřítomnosti klienta v Domově nevrací,
 - b) při nároku na vrácení úhrady za stravu se při nepřítomnosti klienta vrací úhrada v plné výši hodnoty potravin (bez režie),
 - c) úhrada za sjednané úkony péče se při pobytu mimo Domov vrací za každý celý den (tj. od 0,00 hod. do 24,00 hod.). Za dny hospitalizace se úhrada za úkony péče nevrací. Úhradou za úkony péče za jeden celý den se rozumí 1/D měsíční úhrady, kdy „D“ je počet dní v daném měsíci.
8. Při zpětném přiznání příspěvku na péči nebo změně jeho výše, se výše úhrady za sjednané úkony péče upraví v souladu s jeho výší a dobou vzniku nároku na výplatu uvedenou v rozhodnutí o této skutečnosti.

XIII. Porušení pravidel Smlouvy a Domácího řádu

1. Klíčový pracovník podporuje klienta, aby mohl dodržovat povinnosti vyplývající ze Smlouvy a Domácího řádu. V případě potřeby opakuje informace, společně hledají řešení ve sporných situacích.
2. Při opakovaném, nebo závažném porušování Smlouvy nebo pravidel Domácího řádu situaci s klientem ústně projednává vedoucí oddělení nebo sociální pracovník. Klient je upozorněn na porušení pravidel a je domluven způsob nápravy. O ústním projednání je proveden zápis v počítačovém programu IS Cygnus.
3. V případě dalšího porušení pravidel je situace s klientem opět podrobně projednána, zároveň klient dostane písemné upozornění na porušení pravidel s možností ukončení Smlouvy. Upozornění předávají dva pověřeni zaměstnanci (zpravidla vedoucí oddělení a sociální pracovník). O předání písemného upozornění je proveden zápis, kopie upozornění je založena do spisu klienta uloženém na sociálním oddělení.
4. Za hrubého porušení povinností jsou považovány situace vyplývajících ze Smlouvy o poskytování sociální služby – kapitola X., odstavec 2, písm. a)-e). Dle nich se za hrubé porušení považuje, pokud klient:
 - a) přes upozornění nezaplatí kteroukoli úhradu v souladu s čl. VIII odst. (1) Smlouvy,
 - b) neoznámí a nedoloží poskytovateli přiznání příspěvku na péči nebo jeho změnu výše,
 - c) neuzavře na základě výzvy dodatek ke Smlouvě v souladu s čl. VIII odst. (9) a odst.(10) Smlouvy,



- d) jemuž byla snížena úhrada podle ustanovení § 73 zákona o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů, neoznámí a nedoloží své příjmy nebo uvede jejich nesprávnou výši nebo změnu výše svých příjmů;
 - e) zvláště hrubým způsobem narušuje soužití s ostatními klienty a zaměstnanci, přičemž za zvláště hrubý způsob narušení je považováno napadení jiného klienta nebo zaměstnance poskytovatele, krádež, vyhrožování fyzickým násilím nebo jinou závažnou újmu, které vzbuzuje u jiného důvodnou obavu, poškození majetku jiného klienta nebo poskytovatele, trestná činnost;
 - f) opakovaně porušuje Domácí řád a jiné vnitřní předpisy a pravidla poskytovatele, a to i přesto, že na taková porušení byl v posledních třech měsících již písemně upozorněn, včetně možného následku - výpovědi Smlouvy ze strany poskytovatele.
 - g) došlo ke změně poměrů klienta, zejména jeho zdravotního stavu a poskytovatel není nasále schopen poskytovat sociální služby, které v důsledku této změny klient potřebuje a požaduje,
 - h) pokud klient nebude využívat službu poskytovatele ve smyslu čl. VII. odst. (2) této Smlouvy tím, že se bude zdržovat mimo zařízení poskytovatele po dobu více jak 120 kalendářních dnů v průběhu 12 po sobě následujících měsíců, přičemž se do celkové doby pobytu mimo zařízení poskytovatele nezapočítávají dny, kdy se jednalo o pobyt mimo zařízení z důvodu pobytu ve zdravotnickém zařízení.
5. O výpovědi Smlouvy rozhoduje ředitelka. Návrh na výpověď předkládá vedoucí sociálního úseku na podkladě týmového rozhodnutí pracovníků. Součástí týmu je: vedoucí úseku přímé péče, vedoucí sociálního oddělení, vedoucí oddělení, klíčový pracovník, zdravotník – primární sestra, sociální pracovník a aktivizační pracovník. Příímým důsledkem výpovědi Smlouvy je ukončení pobytu klienta v Domově ve stanoveném termínu.

XIV. Stížnosti, připomínky, podněty

- 1. Každý klient, rodinný příslušník či jiná osoba má možnost podat stížnost, připomínku nebo podnět, pokud je přesvědčen, že mu služby nejsou poskytovány kvalitně nebo správně, nebo že v průběhu služby došlo k porušení jeho práv.
- 2. Klient si může k jednání přizvat i třetí osobu nebo si zvolit zástupce.
- 3. Informace týkající se podávání stížností jsou kromě tohoto dokumentu dostupné u schránek na stížnosti naproti jídelny či výtahům budovy A a B, a na webových stránkách Domova www.ddablice.cz
- 4. Podnět, připomínku nebo stížnost je možné podat:
 - a) ústně kterémukoli zaměstnanci Domova, který provede o stížnosti, připomínce či podnětu zápis a nasdílí jej svému přímému nadřízenému, vedoucímu pracovníkovi oddělení/úseku, vedoucí sociální pracovníci a



- ředitelce Domova.
- b) ústně na setkání s obyvateli
 - c) dopis doručený na adresu Domova či do rukou některého ze zaměstnanců Domova.
 - d) dopis doručený do schránky na stížnosti umístěných u jídelny, naproti výtahům budovy A a budovy B (schránku vybírají sociální pracovníci 1x týdně obvykle v pondělí ve 13 hodin).
 - e) zápis do knihy „Připomínky ke stravě“ v jídelně (stížnost, připomínka, podnět směřující na stravu).
 - f) e-mailem (elektronicky) na adresu Domova ddablice@ddablice.cz
 - g) datovou schránkou ID zjudjq4
 - h) anonymně - anonymní písemnost (nepodepsaná) se vyřizuje jako běžná stížnost, připomínka či podnět s tím, že se spolu s odpovědí zveřejňuje na nástěnce u jídelny po dobu jednoho týdne.
5. Podanou stížnost projednává a vyřizuje vedoucí úseku, kterého se stížnost týká, nebo ředitelka Domova (dle posouzení závažnosti stížnosti).
6. Lhůta na písemné vyřízení stížnosti je 30 kalendářních dnů. Pokud tento limit nelze dodržet, je vedoucí zaměstnanec vyřizující stížnost povinen vyzoomět písemně podávajícího a uvést důvod prodloužení lhůty vyřízení.
7. Není-li podávající spokojen s řešením, nebo není-li dohoda možná, může se podávající obrátit na nadřízený orgán/zřizovatele nebo na instituci zabývající se dodržováním lidských práv.
- **Magistrát hlavního města Prahy**
Odbor sociální věci, Charvátova 145/9, 110 00 Praha 1
tel.: spoj. 236 001 111, 236 002 340
 - **Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky**
Na Poříčnickém právu 1, 128 01 Praha 2, tel. 221 921 111,
e-mail: posta@mpsv.cz
 - **Český helsinský výbor**
Štefánikova 216/21, 150 00 Praha 5, tel. 257 221 141,
e-mail: info@helcom.cz
 - **Veřejný ochránce práv (Ombudsman)**
Údolní 39, 602 00 Brno, telefonická informační linka 542 542 888,
e-mail: podatelna@ochrance.cz
8. Zaměstnanci Domova jsou povinni z přijatých stížností, připomínek a podnětů vyzoomět závěry a přijímat opatření směřující k rozvoji ke zvyšování kvality poskytovaných služeb.

XV. Zvláštní ustanovení

1. V případě mimořádných situací vyhlášených KHS, Vládou ČR nebo MZ a MPSV se Domov řídí Krizovým plánem a pokyny ředitelky. Opatření plynoucí z Krizového plánu jsou zveřejněna na nástěnkách, Facebooku či webových stránkách, případně je možné se informovat telefonicky nebo emailem v organizaci.
2. Klienti Domova a případné návštěvy jsou povinni se těmito opatřeními řídit.

XVI. Závěrečná ustanovení

1. Tento Domácí řád je platný dnem uveřejnění a účinnosti nabývá 1. 1. 2023.
2. Tímto Domácím řádem se ruší Domácí řád 2/2022.
3. S Domácím řádem je klient seznámen při nástupu do Domova a v případě aktualizace.
4. Domácí řád je dostupný na recepci, na nástěnkách v patrech Domova, u sociálních pracovníků, vedoucích oddělení a na webových stránkách.

V Praze 25. 12. 2022

DOMOV PRO SENIORY ĎÁBLICE
Hlavního města Prahy
Kubíkova 1698/11 182 00 Praha 8
Tel.: 286 587 351-2 Fax 286 592 994
IČ: 70875839

Mgr. Jana Kuglerová
ředitelka DpS Ďáblice