

Domácí řád

Domov pro seniory Heřmanův Městec,
Masarykovo nám. 37, 538 03 Heřmanův
Městec, zřizovatel Hlavní město Praha
www.domov-hm.cz



Domácí řád Domova pro seniory Heřmanův Městec upravuje základní normy soužití uživatelů Domova pro seniory a Domova se zvláštním režimem, jejich práva, povinnosti a rozsah poskytované péče, která zohledňuje cíle spolupráce uživatelů.

Domácí řád je určen též zájemcům o službu a je závazným dokumentem pro uživatele a zaměstnance Domova.

Obsah

I. ZÁKLADNÍ USTANOVENÍ

ČLÁNEK 1 - POSLÁNÍ	2
--------------------------	---

II. PRAVIDLA SOUŽITÍ

ČLÁNEK 1 - ZÁKLADNÍ ZÁSADY SOUŽITÍ.....	2
ČLÁNEK 2 - UBYTOVÁNÍ.....	3
ČLÁNEK 3 - VÝPLATA DŮHODU, ÚHRADA ZA POBYT.....	3
ČLÁNEK 4 - STRAVOVÁNÍ	3
ČLÁNEK 5 – POŠTOVNÍ ZÁSILKY, TELEFONNÍ HOVORY, DENNÍ TISK	5
ČLÁNEK 6 - SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB	5
ČLÁNEK 7 - UKONČENÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB	5
ČLÁNEK 8 – KLÍČOVÝ PRACOVNÍK – INDIVIDUÁLNÍ PŘÍSTUP K UŽIVATELI	6
ČLÁNEK 9 - ZDRAVOTNÍ A OŠETŘOVATELSKÁ PÉČE.....	6
ČLÁNEK 10 - POBYT MIMO DOMOV	7
ČLÁNEK 11 - UZAVÍRÁNÍ BUDOVY.....	7
ČLÁNEK 12 - DOBA KLIDU	8
ČLÁNEK 13 - KOUŘENÍ	8
ČLÁNEK 14 - OSOBNÍ VĚCI	8
ČLÁNEK 15 - PENÍZE A CENNÉ VĚCI	8
ČLÁNEK 16 - NÁVŠTĚVY	9
ČLÁNEK 17 - KULTURNÍ ŽIVOT	9
ČLÁNEK 18 - AKTIVIZAČNÍ ČINNOSTI	9
ČLÁNEK 19 - OSOBNÍ HYGIENA.....	10
ČLÁNEK 20 - ÚKLID	10
ČLÁNEK 21 - POUŽÍVÁNÍ VLASTNÍCH ELEKTROSPOTŘEBIČŮ	10
ČLÁNEK 23 - VÝBOR UŽIVATELŮ	11
ČLÁNEK 23 - STÍŽNOSTI	11
ČLÁNEK 24 – BEZPEČNOSTNÍ OPATŘENÍ	133

III. SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÍ USTANOVENÍ

ČLÁNEK 1 - PORUŠOVÁNÍ DOMÁCÍHO ŘÁDU.....	13
ČLÁNEK 2 - ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU	13
ČLÁNEK 3 - ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ	14
Příloha č. 1 -	14
Příloha č. 2 -	16
Příloha č. 3 -	16

I. Základní ustanovení

ČLÁNEK 1

POSLÁNÍ

Posláním domova pro seniory je zachování lidské důstojnosti a kvality života ve stáří. Aktivně pomáháme při udržování přiměřené soběstačnosti vzhledem ke zdravotnímu stavu a věku. Respektujeme individuální potřeby a práva každého uživatele. Podporujeme a napomáháme v kontaktu s běžným způsobem života, prostředím a rodinou.

Posláním domova se zvláštním režimem je zachování lidské důstojnosti a kvality života lidí s demencí. Poskytujeme odbornou a bezpečnou podporu v základních aktivitách denního života. Aktivně pomáháme při udržování přiměřené soběstačnosti vzhledem ke zdravotnímu stavu a věku. Respektujeme individuální potřeby a práva každého uživatele. Podporujeme a napomáháme v kontaktu s běžným způsobem života, prostředím a rodinou.

II. Pravidla soužití

ČLÁNEK 1

ZÁKLADNÍ ZÁSADY SOUŽITÍ

1. Naši zaměstnanci v domově vytváří příjemné a klidné prostředí pro uživatele. Žádáme proto i uživatele, aby usilovali o dobré a přátelské vzájemné soužití, aby se chovali vlídně a vstřícně. Uživatelé jsou povinni dodržovat všechny povinnosti, které jsou jim Domácím řádem ukládány a vždy se chovat slušně a ohleduplně k zaměstnancům poskytovatele a ostatním uživatelům, šetřit majetek poskytovatele i ostatních uživatelů a podílet se na vytváření příznivého soužití uživatelů a bezproblémového chodu Domova pro seniory.
2. Slovní napadání uživatelů i zaměstnanců, agresivita, porušování soukromí, krádež, kouření mimo povolené prostory, rušení nočního klidu a podobné projevy jsou považovány za porušení základních zásad soužití.

ČLÁNEK 2

UBYTOVÁNÍ

1. Při příchodu je uživatel ubytován na pokoj tak, jak bylo dohodnuto se sociální pracovnící při jednání se zájemcem. Ubytování je poskytováno v hlavní budově (zámek) a v domě č. p. 89 v Pokorného ulici (vila).
2. Pokud má uživatel zájem o jiný pokoj, je možné si podat u sociální pracovníce žádost o přestěhování.
3. Pokud je vzhledem ke zdravotnímu stavu potřeba uživatele přestěhovat na jiný pokoj, vždy je to s jeho souhlasem, nebo se souhlasem opatrovníka.
4. Uživatel se může rozhodnout, zda chce svůj pokoj označit jmenovkou nebo jiným způsobem nebo neoznačovat vůbec.
5. Do domova je možné si přivést drobné věci k vybavení pokoje.
6. Po dohodě s vedením je možné v domově chovat některé druhy zvířat. Vše musí být nejprve konkrétně upraveno ve Smlouvě o poskytování sociální služby.

ČLÁNEK 3

VÝPLATA DŮCHODU, ÚHRADA ZA POBYT

1. Při jednání se zájemcem sociální pracovníce seznámí uživatele (opatrovníka) s možnými způsoby přijímání důchodu a placením úhrad.
2. Na základě uzavřené smlouvy o poskytování sociální služby je stanovena úhrada za pobyt a dohodnut způsob, jakým bude provedeno měsíční vyúčtování, je popsán způsob vratek za pobyt mimo domov, úhrada za léky, SIPO apod.

ČLÁNEK 4

STRAVOVÁNÍ

1. Stravování se poskytuje v souladu se zásadami zdravé výživy dle předem zveřejněného jídelního lístku. Výše stravovací jednotky je stanovena samostatným pokynem ředitelky.
2. Strava se podává v jídelnách a na pokojích.
3. Uživatelé mají každý den možnost vybírat si ze dvou jídel – snídaně, oběd, večeře.
4. Dietní stravu zajistíme na přání uživatele (žlučnicková, diabetická, neslaná, kašovitá a jejich možné kombinace, včetně stravy mleté a mixované). Na přání zabezpečíme vegetariánskou stravu.

5. Uživatelům, kteří nemohou přijímat běžnou stravu, zajistíme alternativní výživu pomocí nutričních přípravků.

6. Doba vydávání stravy na pokojích:

snídaně a přesnídávka 7.30 - 9 hod.

oběd 11.30 - 13 hod.

večeře 16.30 - 18 hod.

Doba vydávání v jídelně a na vile:

snídaně a přesnídávka 7.30 - 9 hod.

oběd 12.00 - 13.30 hod.

večeře 16.30 – 18 hod.

Vydávání stravy mimo výdejní dobu je možné ve výjimečných případech po předchozí domluvě s personálem.

7. Odnášet nádobí a příbory z jídelen není dovoleno. Svoje jídlo si uživatelé mohou odnášet na pokoj pouze ve vlastních nádobách.

8. Uživatel má možnost odhlásit si jednotlivé druhy jídla (viz. příloha č. 1).

9. Jestliže uživatel stravu nebude odebírat, je vhodné z důvodu hospodárnosti stravu odhlásit. Povinnost odhlásit stravu mají uživatelé, kteří neplatí plnou úhradu.

10. V domově je stanovena stravovací komise. Projednává připomínky uživatelů ke stravování a zaměřuje se na vhodnost a kvalitu stravy. Komise se schází 1x měsíčně. Uživatelé mohou své připomínky ke stravování nahlásit personálu, zapsat do sešitu stravování v jídelně zámku a vily, případně sdělit na schůzi uživatelů.

11. Nápoje mají uživatelé k dispozici na určených místech na jednotlivých podlažích. K dispozici jsou v budově zámku nápojové automaty – dva na teplé nápoje za úhradu, automaty na šťávu, čajovar a sodobar zdarma. Ve vile mají uživatelé v jídelně zdarma automat na šťávy a automat na teplé nápoje za úhradu.

12. Uživatelé mají možnost zakoupit základní sortiment občerstvení. Na zámku i ve vile je k dispozici pojízdná kantýna. Prodej je možný i na pokojích. V 1. patře na zámku je umístěn automat na cukrovinky.

ČLÁNEK 5

POŠTOVNÍ ZÁSILKY, TELEFONNÍ HOVORY, DENNÍ TISK

1. Poštovní zásilky jsou uživatelům doručovány z pošty přímo do domova. Zaměstnanec domova (osoba pověřená) vede o doručených poštovních

zásilkách záznam (doporučená psaní, balíky, poštovní poukázky) a vydává je neprodleně uživatelům, a to proti podpisu.

2. Domov zajistí na přání odeslání osobních poštovních zásilek. K odeslání osobní korespondence je možné využít poštovní schránku na nádvoří.
3. K telefonickému spojení slouží uživatelům telefon, který je umístěn v přízemí zámku u aktivizačních dílen, ve vile v jídelně. K další komunikaci je možné využít bezplatné internetové volání – skype (zámek i vila).
4. Domov nabízí zdarma denní tisk k individuálnímu čtení. Každý uživatel si může rovněž na své náklady objednat vlastní noviny nebo časopisy. Domov zprostředkuje jejich placení i předání.

ČLÁNEK 6

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

1. Každý uživatel uzavírá Smlouvu o poskytnutí sociální služby v Domově pro seniory Heřmanův Městec. Smlouva upravuje vztahy mezi uživatelem a poskytovatelem služby, rozsah a průběh poskytované služby.

ČLÁNEK 7

UKONČENÍ POSKYTOVANÉ SLUŽBY

1. Uživatel může Smlouvu písemně vypovědět bez udání důvodu.
2. Poskytovatel může Smlouvu vypovědět pouze písemně a pouze z těchto důvodů:
 - a) jestliže uživatel porušuje své povinnosti vyplývající ze Smlouvy. Za porušení Smlouvy se považuje zejména neplacení úhrady, jejíž výše je stanovena v této Smlouvě,
 - b) jestliže uživatel hrubě poruší Domácí řád nebo ustanovení Smlouvy. Za hrubé porušení je považováno zejména fyzické napadení jiného uživatele nebo zaměstnanců poskytovatele, krádež ke škodě poskytovatele, zaměstnanců poskytovatele nebo dalších uživatelů, úmyslné poškozování majetku poskytovatele nebo dalších uživatelů, zvláště hrubé narušení pokojného soužití v domově pro seniory,
 - c) jestliže uživatel méně závažně, ale opakovaně poruší Domácí řád, přestože byl na tuto skutečnost písemně upozorněn, včetně upozornění na možnost vypovězení Smlouvy a k dalšímu porušení Domácího řádu došlo v době šesti měsíců od předchozího porušení,

- d) pokud došlo ke změně poměrů uživatele, zejména zdravotního stavu a poskytovatel není oprávněn poskytovat sociální služby, které v důsledku této změny uživatel potřebuje a požaduje.
3. Výpovědní doba pro poskytovatele i uživatele je jeden měsíc a začíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, v němž byla tato výpověď uživateli doručena. Výpověď musí být dána písemně a musí být doručena druhé smluvní straně.
 4. Poskytování služeb je možno též ukončit dohodou poskytovatele a uživatele ke kterémukoliv datu.
 5. Poskytování služeb končí též uplynutím doby, na kterou bylo sjednáno.

ČLÁNEK 8

KLÍČOVÝ PRACOVNÍK – INDIVIDUÁLNÍ PŘÍSTUP K UŽIVATELI

1. Každý uživatel má stanoveného klíčového pracovníka, který společně s uživatelem individuálně plánuje způsob poskytování služby a dle této dohody vytváří písemný individuální plán. Klíčový pracovník pomáhá uživateli orientovat se v novém prostředí, podporuje naplňování osobních cílů, potřeb a pomáhá mu při jejich uskutečňování.
2. Ke změně klíčového pracovníka může dojít na přání uživatele, ve výjimečných případech na přání zaměstnance nebo z provozních důvodů.

ČLÁNEK 9

ZDRAVOTNÍ A OŠETŘOVATELSKÁ PÉČE

1. Domov poskytuje uživatelům zdravotní a ošetřovatelskou péči s ohledem na jejich zdravotní stav a nutnou míru pomoci při zvládnutí základní péče o vlastní osobu.
2. Každý uživatel má svobodný výběr zdravotní pojišťovny i ošetřujícího lékaře.
3. V domově ordinuje praktický lékař.

Ordinační hodiny:

Pondělí	12.30 – 15.00
Úterý	12.45 – 13.30 pouze pro objednané
Středa	10.30 – 13.00
Čtvrtek	12.45 – 13.30 pouze pro objednané
Pátek	12.30 – 14.30

4. Do domova dojíždějí i lékaři specialisté (neurolog, ortoped, psychiatr, diabetolog).
5. V domově je uživatelům k dispozici rehabilitace.
6. Informace o hospitalizacích oznamuje osobám, které si uživatel určil, sociální pracovníce případně službu konající personál.
7. Informace o zdravotním stavu poskytuje pouze lékař osobám určeným uživatelem.

ČLÁNEK 10

POBYT MIMO DOMOV

1. Uživatel může kdykoliv domov opustit. Je vhodné, aby uživatel z důvodu zajištění stravování a své bezpečnosti, odchod oznámil:
 - krátkodobé opuštění – procházky, nákupy – je vhodné oznámit službu konajícímu personálu
 - dlouhodobé opuštění – na dobu delší než jeden den - oznámit personálu s dostatečným časovým předstihem – min. 2 dny předem (z důvodu odhlášení stravy, příprava léků,...).Pro případ dlouhodobého pobytu mimo domov je vhodné vyplnění tiskopisu Oznámení o nepřítomnosti.
2. Náhradu za pobyt mimo domov upravuje příloha č.1.

ČLÁNEK 11

UZAVÍRÁNÍ BUDOVY

1. Z důvodu bezpečnosti uživatelů, personálu a ochrany majetku se budovy uzamykají.

Uzavírací doba: 19.30 – 5.00 hod.

Po uzamčení budovy:

zámek – uživatel nebo návštěva zvoní na službu konající personál. Hlavní vchod je vybaven kamerou, dorozumívacím zařízením a el. dálkovým ovládním vrat.

2. Pokud by chtěl uživatel opustit budovu po jejím uzamčení, může se domluvit se službu konajícím personálem.
3. Uživatelé, kteří bydlí ve vile, mají vlastní klíče od vstupních dveří.

ČLÁNEK 12

DOBA KLIDU

1. Noční klid na pokojích uživatelů je stanoven od 22.00 hod. – 6.00 hod.
2. V době nočního klidu je možné sledovat společnou televizi pouze v jídelně a pracovat na počítači pouze v novém vestibulu na podkroví.
3. Na pokojích mohou uživatelé sledovat televizi a rozhlas i v době nočního klidu vždy tak, aby hlasitým poslechem nerušili okolí.

ČLÁNEK 13

KOUŘENÍ

1. V obou budovách – zámek, vila - platí zákaz kouření. Kouřit lze pouze v prostorech k tomu určených -
 - kuřárna v přízemí (zámek)
 - zastřešený průjezd (vila)
2. Porušování tohoto zákazu se posuzuje dle článku 7, bod 2, odst. c Domácího řádu.

ČLÁNEK 14

OSOBNÍ VĚCI

1. Při příchodu nového uživatele je prádlo i oděv diskrétně označeno. U neoznačeného prádla neručíme za záměnu, případně ztrátu.
2. Praní, žehlení a drobné opravy jsou prováděny bezplatně v místní prádelně. Větší opravy nebo úpravy oblečení jsou za poplatek (viz. příloha č. 2).
3. Oděvy, které není možné prát v automatických pračkách (saka, vlněné svetry apod.) se předávají do čistírny. Tuto službu si uživatel hradí sám.
4. Při náhlém opuštění domova (např. hospitalizace) jsou osobní věci zabezpečeny proti ztrátě.
5. Drobné prádlo si mohou uživatelé prát sami. K sušení prádla lze využívat v přízemí koupelnu vedle jídelny, ve vile a na podkroví koupelny se sušákem.

ČLÁNEK 15

PENÍZE A CENNÉ VĚCI

1. Cenné předměty a vkladní knížky je možné dát do úschovy pověřené pracovní domova, která vydá potvrzení o úschově. Uživatelům nedoporučujeme mít u sebe větší částku finančních prostředků.

2. Na přání uživatele či opatrovníka uživatele je možné založit osobní účet vedený zdarma v domově.
3. Uživatelům doporučujeme, aby v zájmu ochrany majetku uzamykali svoje pokoje a zamykali peníze a cennosti v příručním trezoru ve skříni na pokoji.

ČLÁNEK 16

NÁVŠTĚVY

1. Návštěvní doba během dne není omezena.
2. V období zvýšené nemocnosti, v době podávání jídla či z jiných provozních důvodů, prosíme návštěvy o respektování pokynů personálu.
3. Návštěvy mohou uživatelé přijímat na pokojích za předpokladu, že neruší ostatní spolubydlící. K návštěvám je možné využívat i společenské místnosti.
4. Mimořádnou návštěvu (např. v době nočního klidu) je nutné nahlásit službu konajícímu personálu. Osobám, které jsou zjevně podnapilé nebo svým jednáním a vzhledem nevzbuzují důvěru, je vstup do domova zakázán (viz. příloha č.3).

ČLÁNEK 17

KULTURNÍ ŽIVOT

1. O kulturních akcích v domově i ve městě jsou uživatelé informováni od zaměstnanců, informace mohou také získat na nástěnkách a schůzích uživatelů, ve vysílání Rádia DOMA a v časopise U NÁS DOMA.
2. Uživatelé mají k dispozici knihovnu, kde si mohou zdarma zapůjčovat knihy.
3. Uživatelé mají k dispozici zdarma přístup k internetu (zámek – počítač v I. patře a 2 počítače na podkroví, vila).
4. Uživatelé mohou navštěvovat zámeckou kapli a bohoslužby. Dále mohou využít individuálních návštěv zástupců tří církví.
5. K všeobecné informovanosti uživatelů slouží na každém pokoji rozhlas (pouze zámek) a televize ve společenských místnostech.

ČLÁNEK 18

AKTIVIZAČNÍ ČINNOSTI

1. Domov zajišťuje aktivizační činnosti společné pro domov pro seniory a domov se zvláštním režimem a aktivizační činnosti určené pro domov se zvláštním režimem. Nabídku těchto pravidelných aktivit zajišťují zaměstnanci aktivizačního úseku v úzké spolupráci s ošetřovatelským personálem a lidmi z řad dobrovolníků. O aktivitách denně informujeme několika způsoby (od

zaměstnanců, denní vysílání Radia Doma, informace na nástěnkách a v časopise U nás doma).

2. V domově nabízíme canisterapii (terapie za pomoci psa) – máme vyškolený canisterapeutický tým – psa s výcvikem a canisterapeutku, a dále psa dobrovolníka. Nabízíme i jiné druhy zooterapie.
3. Pro uživatele organizujeme akce mimo domov:
 - představení Východočeského divadla Pardubice
 - návštěvy např. solné jeskyně
 - výlety po okolí
 - soutěže v jiných domovech a jiné

Každý uživatel se může účastnit aktivizací podle svých zájmů.

ČLÁNEK 19

OSOBNÍ HYGIENA

1. Uživatelé dle svých schopností pečují o osobní hygienu. Dle individuálního rozsahu péče pomáhají při osobní hygieně zaměstnanci. Pokud uživatel nevyžaduje při koupeli pomoc a spolupráci personálu, může se koupat kdykoli. Z bezpečnostních důvodů doporučujeme koupání nahlásit službu konajícímu personálu. V ostatních případech je koupel možná 2x týdně nebo podle potřeby a přání uživatele.
2. Do domova pravidelně dochází holič, kadeřnice a pedikérka. Uživatelé mají možnost využít tyto služby i ve městě. Náklady si hradí sami.

ČLÁNEK 20

ÚKLID

1. Uživatelé dle svých schopností udržují pořádek na pokoji a ve všech prostorech, které užívají.
2. Úklid se provádí dle potřeby, po dohodě s uživatelem.
3. K uložení odpadků a zbytků jídel slouží koše nebo zvláštní nádoby. Třídíme plasty a papír v koších k tomu určených.
4. V případě nebezpečí vzniku hygienických závad (zkažené jídlo, ovoce) jsou uživatelé povinni vyhovět pokynům personálu.

ČLÁNEK 21

POUŽÍVÁNÍ VLASTNÍCH ELEKTROSPOTŘEBIČŮ

1. Uživatelé mohou na svých pokojích používat tyto vlastní elektrospotřebiče – TV, rozhlasový přijímač, lednici, varnou konvici, vysoušeč vlasů, holicí strojek a ventilátor.
2. Ostatní elektrospotřebiče jsou z pohledu požární ochrany označeny jako nebezpečné. Uživatel je může mít uschované u personálu a použít je pouze po dohodě s personálem, který je povinen provoz spotřebiče zkontrolovat. Jedná se např. o elektrický přímotop či ohřívací dečku.
3. Všechny elektrospotřebiče musí mít platnou revizi.
4. Zapůjčení žehličky je možné domluvit v prádelně, kde si uživatel v případě potřeby může svoje prádlo vyžehlit.
5. Porušování zásad používání elektrospotřebičů je považováno za porušování Domácího řádu.

ČLÁNEK 22

VÝBOR UŽIVATELŮ

1. Uživatelé v domově volí zástupce do výboru uživatelů. Funkční období je dvouleté. Výbor volí ze svého středu předsedu.
2. Členové výboru jsou oprávněni jednat jménem uživatelů s vedením domova nebo se zřizovatelem (Hlavní město Praha) apod.
3. Výbor uživatelů napomáhá a podílí se při zvyšování úrovně poskytovaných služeb zejména v těchto oblastech:
 - navrhuje vedení domova kulturní akce a zájmové činnosti
 - upozorňuje a vyjadřuje se k případům narušování soužití uživatelů
 - zástupci mohou být též přítomni v situacích, kdy by mohlo dojít ke střetu zájmu mezi uživatelem a poskytovatelem.

ČLÁNEK 23

STÍŽNOSTI

1. Každý (uživatel, příbuzný uživatele, opatrovník, zaměstnanec), má právo si stěžovat, pokud není spokojen s poskytovanou službou či se způsobem poskytování služby.
2. Oprávněná stížnost může posloužit k dalšímu zkvalitnění poskytovaných služeb v domově.
3. Stěžovatel si může:

- stěžovat sám
 - může si zvolit nezávislého zástupce
 - má právo na podporu kteréhokoli zaměstnance, aby mohl svoji stížnost sdělit
4. V případě, že se potřebuje poradit, může využít bezplatné služby – např. Občanská poradna a soud – Jakubská 3, 110 00 Praha 1, tel. 222 310 110, Krizové centrum - Štěpánkova 108, 537 01 Chrudim, tel.: 469 623 898, krizová linka: 469 623 899.
 5. Stížnost lze podat:
 - ústně
 - písemně (dopisem, e-mailem)
 - anonymně (schránky důvěry)Stěžovat si uživatel může každému zaměstnanci, který je pro uživatele důvěryhodnou osobou.
 6. Domov má 5 schránek důvěry (ve vestibulu, v chodbě u aktivizační dílny, v I. patře na stanici B, na podkroví a ve vile). Schránky jsou vybírány jednou týdně a to vždy ve čtvrtek. Imobilním uživatelům je k dispozici přenosná schránka důvěry, která je uložena u sociálních pracovníků. Uživatel může kohokoli požádat o donesení schránky.
 7. Stížnosti se přijímají v kanceláři sociálních pracovníků v I. patře.
 8. Každá stížnost musí být neodkladně řešena. Lhůta pro vyřízení stížností je max. 28 dnů. Ve výjimečném případě může být tato lhůta překročena, avšak stěžovateli toto musí být oznámeno.
 9. Anonymní stížnosti se prošetřují. Odpověď dle charakteru stížnosti se případně zveřejní na nástěnce, v časopise, na veřejné schůzi.
 10. Stížnost proti postupu vyřízení stížnosti může stěžovatel zaslat:
 - ke zřizovateli – Magistrát Hl. m. Prahy, odbor sociálních věcí, Charvátova 9, 110 00 Praha 1Stěžovateli je zaručeno bezpečí a není stížností jakkoli ohrožen. Osoba, na kterou je stížnost podávána, má právo na vysvětlení, podporu a diskrétnost.
 11. Podněty a připomínky řeší službu konající personál operativně, zapisuje je do knihy hlášení a řeší s nadřízenými. Připomínky ke stravování průběžně zaznamenává personál do sešitů k tomu určených. Kontrolu provádí denně manažerka sociálně ošetrovatelského úseku. Kontrolu sešitu stravování v jídelně v zámku provádí denně provozní.

12. Pokud se uživatel domnívá, že byl spáchán přešupek (pomluva, nadávky, vyhrůžky apod.) může podat oznámení Komisi pro projednání přešupků Městského úřadu Heřmanův Městec. Pokud se domnívá, že byl spáchán trestný čin, může podat trestní oznámení Policii České republiky.

ČLÁNEK 24

BEZPEČNOSTNÍ OPATŘENÍ

1. Budova zámku je vybavena elektrickou požární signalizací. Na pokojích je přísný zákaz manipulace s otevřeným ohněm.
2. Pokoje a koupelny jsou vybaveny signalizací pro přivolání personálu. Ve vile má každý uživatel na pokoji telefon, kterým si může přivolat pomoc.
3. Uživatelé se mohou pohybovat v místech určených pro společné užívání po celé budově s výjimkou provozních místností – kuchyň, prádelna, kotelna, dílna, sklady atd. a to z bezpečnostních a hygienických důvodů.
4. Jakákoli manipulace a zásahy do elektroinstalace a vybavení Domova nejsou povoleny.
5. Nedodržování bezpečnostních opatření je považováno za hrubé porušování Domácího řádu.

III. Společná a závěrečná ustanovení

ČLÁNEK 1

PORUŠOVÁNÍ DOMÁCÍHO ŘÁDU

1. Ustanovení Domácího řádu jsou závazná pro všechny uživatele domova. Jestliže dojde k události, která se neslučuje s Domácím řádem, zaměstnanci popíší událost na formulář Mimořádná událost. Uživatel je ústně upozorněn na porušování a na následky porušování Domácího řádu. Při porušení Domácího řádu předá ředitelka domova uživateli písemné upozornění s tím, že chování uživatele může vést k vypovězení smlouvy o poskytování služby. Dále je uživateli nabídnuta možnost využít spolupráce s klíčovým pracovníkem, vedoucí stanice, případně jiným zaměstnancem k řešení problémů, vedoucích uživatele k porušování Domácího řádu.
2. Jde-li o jednání nebo chování, jehož posouzení nebo vyšetření patří do pravomoci Policie ČR, je ředitelka DS povinna toto jednání oznámit.

ČLÁNEK 2

ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU

1. Poskytovatel odpovídá za škodu, která vznikla jeho zaviněním na majetku nebo zdraví uživatele.
2. Uživatel odpovídá za škody způsobené úmyslným či nedbalým zacházením s majetkem poskytovatele. Zapůjčené nebo svěřené věci domovem řádně opatruje, šetří a chrání. Uživatel je povinen upozornit ředitelku, případně jiné zaměstnance, na škodu, kterou je možné odvrátit.
3. Uživatelé jsou povinni se podílet na úsporném hospodaření s vodou a energiemi v domově pro seniory.
4. V případě ztráty klíče od pokoje uživatel hradí vzniklé náklady.
5. Zvýšené náklady za znečištěné prádlo (ložní, osobní) a zvýšený úklid v případě opilosti hradí uživatel (viz. příloha č. 2).

ČLÁNEK 3

ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Zaměstnanci a uživatelé jsou povinni se seznámit s Domácím řádem a dodržovat jej. Domácí řád je součástí Smlouvy o poskytnutí soc. služby v DS.
2. Domácí řád je uložen u vedoucích stanic, sociálních pracovníků, v knihovně, u ředitelky, na nástěnkách, na chodbách, na webových stránkách domova (www.domov-hm.cz).
3. Tento Domácí řád nabývá účinnosti dnem 1.1.2020, ruší se domácí řád ze dne 1. 1. 2019.
4. Vedení domova si vyhrazuje právo na průběžné úpravy Domácího řádu, se kterými je povinno zaměstnance i uživatele seznámit.

Příloha č. 1

Stanovení úhrady za stravu, odhlašování stravy a stanovení výše vratky z důvodu pobytu mimo domov

Celodenní stravovací jednotka pro uživatele DS je stanovena ve výši:

- a) Strava racionální, žlučnicková a kašovitá155,- Kč
 - Hodnota potravin na den činí92,-Kč
 - Režijní náklady (68 %)63,-Kč

- b) Strava diabetická, diabetická žlučnicková165,- Kč
 - Hodnota potravin na den činí98,- Kč
 - Režijní náklady (68 %)67,- Kč

Celodenní stravování je rozděleno na jednotlivé dílčí stravovací jednotky.

Uživatel si může stravu odhlásit. Vrací se poměrná část nečerpané stravovací jednotky (náhrada za neodebranou stravu), režie se nevrací.

	Strava racionální, žlučnicková, kašovitá	Strava diabetická, diabetická žlučnicková
snídaně	18,- Kč	20,- Kč
svačina	6,- Kč	6,-Kč
oběd	32,- Kč	33,- Kč
svačina	13,- Kč	14,- Kč
večeře	23,- Kč	25,-Kč
celkem	92,-Kč	98,- Kč

Náhradní strava se neposkytuje.

Podmínkou vrácení peněz za nečerpanou stravu je:

1/celková úhrada skutečných nákladů na stravu a pobyt (dle platného ceníku). Uživatelům, kteří nehradí celkovou úhradu za stravu a pobyt vzniká tzv. neuhrazeno. Nárok na vrácení peněz tzv. vratku vzniká po až zaplacení neuhrazena,

2/ její řádné odhlášení - min. 2 dny předem.

Při dlouhodobější nepřítomnosti v domově je nutné stravu odhlásit.

Pobyt mimo domov z důvodu hospitalizace se vždy považuje za řádně odhlášený pobyt.

Příspěvek na péči se při nepřítomnosti uživatele vrací v hodnotě přiznaného příspěvku na péči za předem oznámený pobyt mimo domov. Za první a poslední den pobytu mimo domov se příspěvek na péči nevrací. Za každý celý odhlášený den se vrací poměrná část příspěvku odpovídající jednomu dni.

Za pobyt v nemocničním zařízení se příspěvek na péči nevrací.

Vyplácení vratek

Vyplácení vratek se provádí vždy k 15. dni v následujícím měsíci (s vyúčtováním služeb za předcházející měsíc).

Příloha č. 2

Ceník fakultativních činností

- PŘEPRAVA vozidlem domova – např. stěhování, atd. 10,- Kč/1 km
- REVIZE elektrospotřebičů (1 X ZA DVA ROKY)..... 25,- Kč/1 spotřebič
- KOPÍROVÁNÍ

černobíle jednostranně A4	2,- Kč
oboustranně A4	3,- Kč
barevně jednostranně A4	5,- Kč
oboustranně A4	6,- Kč
- Výroba a prodej FOTOGRAFIÍ 6,- Kč/ks
- Přeprava vozidlem domova na akci organizovanou DS 40,- Kč
- Soukromé platby uživatelů, které jsou prováděny jednorázovou platbou z účtu DS – např. úhrady za objednané časopisy, platby soukromých telefonů uživatelů apod. 30,- Kč
- Znečištění pokoje, lůžkovin apod. vzniklé z důvodu úmyslného konání či vlivem jednání pod vlivem alkoholu 100,- Kč
- Rozbité a poškozené věci (nádobí, nábytek, okno,...) v pořizovací ceně obdobného typu
- Likvidace osobních věcí 200,- Kč

Příloha č. 3

Návštěvní řád

Zaměstnanci respektují právo uživatele na soukromí. Při návštěvě nesmí zaměstnanci vyrušovat, pouze v nutných případech.

V případě návštěvy ošetřujícího lékaře má uživatel právo na zachování soukromí – má právo zůstat s ním o samotě a zvolit si dle možnosti a zdravotního stavu, zda návštěvu ošetřujícího lékaře přijme na vlastním pokoji nebo v ordinaci lékaře.

Návštěvy uživatelů nesmí rušit klid a pořádek v domově nebo narušovat společné aktivity ostatních uživatelů a stravovací režim. Vzájemné návštěvy uživatelů na pokojích jsou povoleny.

I.

Přijímání návštěv

Každý návštěvník je povinen oznámit svou návštěvu na recepci a zapsat se do návštěvní knihy.

Zaměstnanec recepcie je povinný telefonicky nahlásit na příslušné oddělení, kdo a za kým na návštěvu jde. Návštěvní doba během dne není časově omezena.

Uživatelé přijímají návštěvy:

1. ve společných prostorách zařízení

Návštěvy mají možnost pobývat s uživatelem:

- zámek – v besedě, v salonku, v klubu, v jídelně, v odpočinkových koutech na chodbách, v parku
- vila – v jídelně, na zahradě, v parku

2. na pokojích

Při přijímání návštěv na pokojích musí brát uživatelé ohled na své spolubydlící. Každý uživatel má právo na soukromí. Proto jsou stanovena určitá omezení.

Návštěvy na pokojích jednolůžkových se mohou uskutečnit podle přání uživatele – bez jakéhokoli omezení.

Návštěvy na vícelůžkových pokojích jsou tedy možné pouze za předpokladu,

- že nejsou ostatní spolubydlící proti,
- že množství návštěvníků je přiměřené k velikosti pokoje,
- bude dodrženo zachování intimity pro ostatní spolubydlící.

Pokud nebudou dodrženy výše uvedené podmínky, má personál právo návštěvu z pokoje odkázat do společenských prostor.

3. vycházka mimo areál budovy

V případě potřeby nabídne personál návštěvě po dobu vycházky k zapůjčení invalidní vozík.

4. oslavy narozenin uživatelů s příbuznými pořádané v domově

Oslavy narozenin uživatelů s příbuznými (ve větším počtu ve společenské místnosti – beseda) je možné uskutečnit po předchozí domluvě např. s klíčovým pracovníkem (dohodnuty podmínky – čas, počet účastníků, výzdoba, zapůjčení nádobí, úklid apod.)

5. **mimořádnou návštěvu** (v době uzavření budovy) je nutné nahlásit službu konajícímu personálu a domluvit se s ním

Omezení návštěv

1. Personál má právo návštěvu na pokoji odložit o nezbytně nutnou dobu nebo zakázat a požádat ji o přemístění do společných prostor v situaci:

- pokud se návštěva domáhá vstupu na vícelůžkový pokoj, na kterém právě probíhá osobní hygiena uživatelů, podávání jídla
- pokud si ostatní uživatelé na pokoji nepřejí, aby tam chodily návštěvy (uve-
deno v indiv. plánu)
- pokud množství návštěvníků není úměrné velikosti pokoje

2. Personál může zakázat nebo ukončit návštěvu za situace:

- vstupu do budovy se domáhá osoba v podnapilém stavu
- vstupu do budovy se domáhá občan, který vzbuzuje nedůvěru a neuvede
jméno ani vztah k uživateli
- návštěva je velmi hlučná, spolubydlíci si stěžují
- kouří-li návštěvník v prostoru, který není ke kouření vyhrazený a byl na zá-
kaz opětovně upozorněn
- návštěva se zvířetem, **např. pes by volně** pobíhal po budově a tím by mohl
způsobit pád uživatele nebo pokousání, štěkáním narušoval klid apod.

Postup zaměstnance při vzniklé situaci

- Prvním krokem je klidná domluva a hledání společného řešení
- Pokud neplní domluva svůj účel nebo není možná, vyzve zaměstnanec ná-
vštěvníka k opuštění pokoje popř. zařízení
- Jestliže nastane situace, kdy se nelze domluvit, bude zavolána POLICIE ČR.
- Zaměstnanec sepíše záznam o mimořádné události

3. Návštěvy jsou zakázány v době vyhlášených karanténních opatření nebo zvý-
šeného nebezpečí infekčních nemocí na základě doporučení hygienické služby.

III.

Návštěvy zaměstnanců

Soukromé návštěvy zaměstnanců jsou povoleny pouze na recepci domova, za-
městnanec požádá nadřízeného o souhlas s odchodem z pracoviště. Na recepci
se zdrží po dobu nezbytně nutnou. Návštěvu na pracovišti schvaluje nadřízený
jen ve výjimečném případě.

V době noční služby jsou jakékoli návštěvy zakázány.

IV.

Ostatní návštěvy

Návštěvy dealerů a obchodníků s prodejem výrobků pro zaměstnance i uživatele jsou zakázány.

V.

Závěrečná ustanovení

1. Návštěvní řád je závazný pro všechny uživatele a zaměstnance DS.
2. Zaměstnanci DS i zaměstnanci Hlídací agentury (recepce) jsou povinni se s Návštěvním řádem prokazatelně seznámit (odp. manažerky úseku).
3. Klíčová pracovníce je povinna seznámit uživatele s Návštěvním řádem.
4. Základní informace pro návštěvy uživatelů jsou vyvěšeny na informačních tabulích při vstupu do budov.

ŘEDITELKA: Mgr. Bc. Klára Husáková, MBA

MANAŽERKA SOCIÁLNĚ OŠETŘOVATELSKÉHO ÚSEKU: Mgr. Lenka Doležalová

MANAŽERKA SOCIÁLNĚ AKTIVIZAČNÍHO ÚSEKU: Bc. Eva Merclová

SOCIÁLNÍ PRACOVNICE: Martina Štefková, DiS., Bc. Lenka Malá, DiS.

Heřmanův Městec, 1.1.2020