

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	9
ČLÁNEK 16 - NÁVŠTĚVY	9
ČLÁNEK 17 - KULTURNÍ ŽIVOT	9
ČLÁNEK 18 - AKTIVIZAČNÍ ČINNOSTI	10
ČLÁNEK 19 - OSOBNÍ HYGIENA.....	10
ČLÁNEK 20 - ÚKLID	11
ČLÁNEK 21 - POUŽÍVÁNÍ VLASTNÍCH ELEKTROSPOTŘEBIČŮ	11
ČLÁNEK 22 – SCHŮZE UŽIVATELŮ.....	11
ČLÁNEK 23 – BEZPEČNOSTNÍ OPATŘENÍ	12

III. SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÍ USTANOVENÍ

ČLÁNEK 1 - PORUŠOVÁNÍ DOMÁCIHO ŘÁDU.....	12
ČLÁNEK 2 - ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU.....	12
ČLÁNEK 3 - ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ	13
Příloha č. 1 – Odhlašování stravy.....	15
Příloha č. 2 – Ceník fakultativních služeb.....	16
Příloha č. 3 - Návštěvní řád	17
Příloha č. 4 - Přijímání a vyřizování stížností na poskytování sociální služby	19

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. Zaměřujeme se na důstojné doprovázení v poslední etapě života, podporujeme důstojné umírání.

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. Zaměřujeme se na důstojné doprovázení v poslední etapě života, podporujeme důstojné umírání.

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, opilství 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. K dispozici mají uživatelé rovněž nápojový lístek, kde si denně můžou vybírat z pěti druhů nápojů k hlavním jídlům.

4. Dietní stravu zajistíme na přání uživatele (žlučníková, 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 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 telefony, které jsou umístěny v přízemí zámku u aktivizačních dílen, v 1. patře na chodbě u domova C, ve vile v jídelně. Volání je zdarma. K další komunikaci je možné využít bezplatné internetové volání – skype (zámek i vila). Uživatelé mají také možnost bezplatného videohovoru na tabletu přes aplikaci WhatsApp.
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 3krát 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.
3. V domově pracujeme s Konceptem biografické péče. Cílem práce s biografií uživatele je porozumění životní historii uživatele a na základě tohoto lidského porozumění poskytování adekvátní služby a individualizované péče s úctou a respektem k důstojné hodnotě stáří.

ČLÁNEK 9

ZDRAVOTNÍ A OŠETŘOVATELSKÁ PÉČE

1. Domov poskytuje uživatelům zdravotní a ošetrovatelskou péči s ohledem na jejich zdravotní stav a nutnou míru pomoci při zvládání základní péče o vlastní osobu.

2. Každý uživatel má svobodný výběr zdravotní pojišťovny i ošetřujícího lékaře.
3. V domově ordinuje praktický lékař.
4. Do domova dojíždějí i lékaři specialisté (neurolog, ortoped, psychiatr, nutriční lékař, 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 zámku uživatel nebo návštěva zvoní na službu konající personál. Hlavní vchod je vybaven kamerou, dorozumívacím zařízením a elektrickým dálkovým ovládáním 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 prostorách k tomu určených -
 - kuárna v přízemí, určené prostory na nádvoří pro kuřáky (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 neo-
značeného prádla neručíme za záměnu, případně ztrátu.
2. Praní, žehlení a drobné opravy jsou prováděny bezplatně v místní prádelně. Větší opravy nebo úpravy oblečení si hradí uživatel sám viz. ceník FS (příloha č. 2 DŘ). V případě, že si uživatel přeje prát svoje osobní prádlo samostatně, je mu toto umožněno viz. ceník FS (příloha č. 2 DŘ).
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 je možné dát do úschovy pověřené pracovníci 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 uživatele přijímat na pokojích za předpokladu, že neruší ostatní spolubydlící. Návštěvám doporučujeme využívat 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).
5. Při zhoršení epidemiologické situace z důvodu výskytu přenosných infekcí ředitelka DS rozhoduje o podmínkách, za jakých návštěvy lze uskutečnit – počet osob, doba návštěvy, místo, kde se uskuteční návštěva apod.
6. Při zásadním zhoršení epidemiologické situace může návštěvy omezit nebo zrušit Ministerstvo zdravotnictví ČR nebo Krajská hygienická stanice na základě mimořádných opatření, které slouží k zamezení šíření infekce. Toto opatření klade důraz na zajištění bezpečí a zdraví uživatelů i personálu.

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 Rádía DOMA, v časopise U NÁS DOMA, případně na interaktivní tabuli Ámos.

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 – počítač v jídelně).
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 ošetrovatelským personálem a lidmi z řad dobrovolníků. O aktivitách denně informujeme několika způsoby (od zaměstnanců, denní vysílání Rádía Doma, informace na nástěnkách, v časopise U nás doma, uživatelé informuje také interaktivní tabule Ámos).
2. V domově nabízíme canisterapii (terapie za pomoci psa) – máme vyškolené dva canisterapeutické týmy. 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 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, sklo a papír v nádobách k tomu určených.
4. V případě nebezpečí vzniku ohrožení zdraví vlivem například zkažených potravin a jiných uchovávaných věcí na pokoji jsou uživatelé povinni vyhovět pokynům personálu při jejich likvidaci.

ČLÁNEK 21

POUŽÍVÁNÍ VLASTNÍCH ELEKTROSPOTŘEBIČŮ

1. Uživatelé mohou na svých pokojích používat tyto vlastní elektrospotřebiče – televize, počítač, 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 toustovač.
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

SCHŮZE UŽIVATELŮ

1. Uživatelé se mohou 1x měsíčně účastnit pravidelných setkání uživatelů s vedením domova. Na schůzích jsou předávány aktuální informace o dění v domově, řešeny námitky a připomínky uživatelů. Tyto setkání slouží ke zvyšování kvality poskytované služby a k podpoře sociálního začleňování uživatelů.

ČLÁNEK 23

BEZPEČNOSTNÍ OPATŘENÍ

1. Budovy zámku a vily jsou vybaveny požární signalizací. Ve vnitřních prostorech domova je přísný zákaz manipulace s otevřeným ohněm.
2. Pokoje a koupelny ve vile i na zámku jsou vybaveny signalizací pro přivolání personálu. Ve vile má každý uživatel na pokoji také 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, kotelná, 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, vedoucími jednotlivých domovů, sociálními pracovníky, případně s 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 sociální služby v DS.
2. Domácí řád je uložen u vedoucích domovů, 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 1.1.2026, ruší se Domácí řád ze dne 1.3.2025.
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, odhlášení stravy a stanovení výše vratky z důvodu pobytu mimo domov

Celodenní stravovací jednotka pro uživatele DS je stanovena:

- **hodnota potravin 140,- Kč**
- **režie 95,- Kč**
- **celkem 235,- Kč**

Hodnota potravin je shodná pro všechny typy diet.

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, žlučníková, kašovitá, diabetická, diabetická žlučníková, vegetariánská
snídaně	31,- Kč
svačina	13,- Kč
oběd	48,- Kč
svačina	16,- Kč
večeře	32,- Kč
celkem	140,-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. vratka 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 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. 5,- Kč/1 km
+ poplatek za práci řidiče200,- Kč/1 hodina
- Revize elektrospotřebičů (1x za 2 roky)..... 40,- Kč/1 spotřebič
- Kopírování černobíle jednostranně A4 2,- Kč
oboustranně A4 3,- Kč
barevně jednostranně A4 5,- Kč
oboustranně A4 6,- Kč
- Laminování A5 10,- Kč
A4 12,- Kč
A3 15,- Kč
- Výroba a prodej fotografií 6,- Kč/ks
- Přeprava vozidlem domova na akci organizovanou DS 40,- Kč
- Soukromé platby uživatelů prováděné jednorázovou platbou z účtu DS, např. úhrady za objednané časopisy, platby soukromých telefonů uživatelů atd..... 30,- Kč/1 platba
- Znečištění pokoje, lůžkovin apod. vzniklé z důvodu úmyslného konání či vlivem jednání pod vlivem alkoholu 300,- Kč
- Rozbité a poškozené věci (nádobí, nábytek, okno,...)..... v pořizovací ceně obdobného typu
- Likvidace osobních věcí z pozůstalosti500,- Kč
- Úpravy oděvů: výměna zipů zakoupených uživatelem, úprava délky, šířky, zkrácení apod. 100,- Kč/ks
- Vyklizení pokoje uživatele personálem při ukončení pobytu 500,- Kč
- Praní prádla v samostatné pračce 60,- Kč/1 praní
- Úschova osobních věcí např. kolo, tříkolka apod. 100,-Kč/ks/měsíc

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 příslušný domov, 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.

II.

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 (uvedeno v individuálním 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, spolubydlící si stěžují
- kouří-li návštěvník v prostoru, který není ke kouření vyhrazený a byl na zákaz 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 návštěvníka k opuštění pokoje, popř. zařízení
- jestliže nastane situace, kdy se nelze domluvit, bude zavolána Policie ČR.
- zaměstnanec sepíše záznam o mimořádné události

3. Při zhoršení epidemiologické situace z důvodu výskytu přenosných infekcí ředitelka DS rozhoduje o podmínkách, za jakých lze návštěvy uskutečnit – počet osob, povinnost použít ochranné pomůcky, doba návštěvy, místo, kde se uskuteční návštěva apod.
4. Při zásadním zhoršení epidemiologické situace může návštěvy omezit nebo zrušit Ministerstvo zdravotnictví ČR nebo Krajská hygienická stanice na základě mimořádných opatření, které slouží k zamezení šíření infekce. Toto opatření klade důraz na zajištění bezpečí a zdraví uživatelů i personálu.

III.

Návštěvy zaměstnanců

Soukromé návštěvy zaměstnanců jsou povoleny pouze na recepci domova, zaměstnanec 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 úseků).
3. Klíčová pracovnice je povinna seznámit uživatele s Návštěvním řádem.
4. Základní informace pro návštěvy uživatelů jsou vyvěšeny na informačních tabulích při vstupu do budov.

Přijímání a vyřizování stížností na poskytování sociální služby

1. Účel pravidla

V souladu se Zákonem č.108/2006 Sb. o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, a Standardem kvality sociálních služeb č. 7 - **Stížnosti na poskytování sociální služby** mají osoby, které jsou ve vztahu k poskytované službě možnost při zajištění ochrany svých práv podat stížnost či připomínku na kvalitu poskytovaných služeb. Mohou také podávat podněty či pochvaly.

Cílem pravidla je posílit ochranu práv uživatelů a zajistit transparentní, srozumitelný a kontrolovaný proces vyřizování stížností.

Oprávněná stížnost může posloužit k dalšímu zkvalitnění poskytovaných služeb v domově.

2. Vymezení pojmů

Stěžovatelem může být

- uživatel, kterému je nebo byla poskytována sociální služba,
- zákonný zástupce, opatrovník, podpůrce uživatele, kterému je nebo byla poskytována sociální služba,
- osoba blízká, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla sociální služba poskytována s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela,
- osoba zmocněná uživatelem, kterému je nebo byla poskytována sociální služba,
- zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb.

Osoba oprávněná přijímat a evidovat stížnost

- Manažerka sociálně aktivizačního úseku

Stížnost by měla být podána poskytovateli služeb, proti kterému směřuje, nejpozději do 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.

3. Způsob podání stížnosti

Písemně

- poštou na adresu Masarykovo náměstí 37, 538 03 Heřmanův Městec,
- elektronickou poštou na adresu domov@domov-hm.cz
- prostřednictvím schránek důvěry včetně schránky mobilní (domov má celkem 6 schránek důvěry)
- osobně kterémukoli zaměstnanci

Ústně

- stěžovatel může podat stížnost kterémukoli zaměstnanci
- na schůzi uživatelů, která se koná 1x měsíčně (vila 1 x za 3 měsíce)

Stěžovatel je vyslechnut a vyzván k doložení písemné formy stížnosti nebo k osobní návštěvě oprávněné osoby za účelem sepsání stížnosti. Pokud stížnost stěžovatel neseíše, osoba oprávněná obsah stížnosti podrobně zapíše do tiskopisu Záznam z ústního jednání o přijetí stížnosti. Dále je postupováno dle tohoto pravidla.

4. Postup při vyřizování

1. Přijatou a zaevidovanou stížnost řeší ředitelka ve spolupráci s manažerkou sociálně aktivizačního úseku a s vedoucím zaměstnancem, v jehož kompetenci je kritizovaná skutečnost. Případně jsou vyslechnuti i další zaměstnanci, kteří se na projednání a řešení stížnosti podílí.
2. Způsoby zjišťování všech okolností stížnosti – dotazování, pozorování, studium dokumentace.
3. Ředitelka navrhne opatření k odstranění kritizovaných nedostatků a navrhne písemné vyjádření pro stěžovatele.
4. Ředitelka rovněž rozhodne, zda se jedná o stížnost oprávněnou či neoprávněnou. V případě oprávněné stížnosti ředitelka předá odůvodnění s navrhovaným řešením stěžovateli. Přijaté řešení je realizováno ihned nebo v nejkratším možném termínu. V případě neoprávněné stížnosti ředitelka stížnost zamítne a toto rozhodnutí písemně odůvodní a předá stěžovateli.
5. Stěžovatel má právo se proti řešení stížnosti odvolat v případě, že s daným řešením nesouhlasí, nebo pokud nebyla stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě.

V tomto případě může kontaktovat Ministerstvo práce a sociálních věcí, a to ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu vyřízení stížnosti.

6. Pokud by hrozil střet zájmů nebo obava z podjatosti, může ředitelka k vyřízení žádosti pověřit jiného zaměstnance.

7. Pokud je stížnost namířena proti ředitelce, stěžovatel směřuje svoji stížnost zřizovateli.

8. Stěžovatel je oprávněn účastnit se projednávání stížnosti podle svého rozhodnutí, zda se chce či nechce jednání účastnit. Též má právo nahlížet do dokumentace, která je o stížnosti vedena a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.

9. Stížnost rovněž může být na přání stěžovatele projednávána anonymně. Nikdo ze zúčastněných osob, které řeší danou stížnost, se nedozví, kdo je stěžovatelem.

10. Evidovaná stížnost je projednávána na poradě vedení domova.

11. Pokud při řešení stížnosti ředitelka zjistí, že je zde podezření na trestnou činnost, oznámí tuto skutečnost neprodleně Policii ČR.

12. Stížnosti, které spadají do kompetence jiných kontrolních orgánů, například Krajská hygienická stanice, Česká obchodní inspekce atd. jsou neprodleně postoupeny těmto orgánům.

5. Povinnosti poskytovatele

- Vyřídit stížnost do 30 dnů ode dne, kdy mu byla doručena. Tuto lhůtu může poskytovatel v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů. O prodloužení lhůty k vyřízení a důvodech jejího prodloužení je povinen informovat stěžovatele.
- Písemně informovat stěžovatele o způsobu vyřízení stížnosti.
- Vést písemnou evidenci podaných stížností a způsobu jejich vyřízení.
- Umožnit stěžovateli nahlížet do dokumentace, která je vedena o stížnosti, a pořizovat z ní kopie nebo výpisy
- Zajistit ochranu stěžovatele – stížnost nesmí být stěžovateli „na újmu“ (§99a odst. 2 Zákon č. 38/2025 Sb.)
- Zajistit srozumitelnost pro osoby dle § 88 Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách v platném znění viz. Příloha č. 3
- Poskytovatel je povinen poskytnout Ministerstvu práce a sociálních věcí součinnost při prověření vyřízení stížností

6. Vyhodnocování a archivace

Vyhodnocení stížností provádí oprávněná osoba 1 x ročně. Přehled stížností je zveřejněn ve výroční zprávě domova. Druh stížností, jejich výsledky a další dopady jsou vyhodnocovány s ohledem na zvyšování kvality a eliminaci dalších vzniků obdobných situací.

Pravidlo je veřejně dostupné v domově. Je přílohou domácího řádu a je zveřejněno na webových stránkách domova (www.domov-hm.cz), dále na nástěnkách. V domově je vedena centrální evidence stížností. To znamená, že obě sociální služby – domov pro seniory a domov se zvláštním režimem mají jednu evidenci stížností. Stížnosti jsou projednávány na poradě vedení.

Archivace stížností je dle skartačního řádu Domova pro seniory Heřmanův Městec 5 let.

7. Kontakty na ministerstvo a další orgány

Kontakty na nadřízené orgány, či jiné nezávislé instituce, u kterých má stěžovatel možnost využít svoje právo podat stížnost či odvolat se a nechat tak prověřit svoji stížnost:

- Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2, tel. 950 191 111, e-mail:posta@mpsv.cz
- Magistrát hlavního města Prahy, Odbor sociálních věcí, Charvátova 145, 110 00, Praha 1, Nové Město, 236 004 102
- Veřejný ochránce práv (ombudsman), Polní 39, 602 00 Brno, tel. 542 542 111, e-mail:podatelna@ochrance.cz
- Český helsinský výbor, Zborovského 3, 150 00 Praha 5, tel. 220 515 188, e-mail:seniori@helcom.cz
- Asociace občanských poraden: Občanská poradna Pardubice, o.s., 17.listopadu 237, 530 02 Pardubice, tel. 466 989 574, e-mail:op.pce@seznam.cz

ŘEDITELKA: Mgr. Bc. Klára Husáková, MBA

MANAŽERKA SOCIÁLNĚ OŠETŘOVATELSKÉHO ÚSEKU: Mgr. Lenka Doležalová

MANAŽERKA SOCIÁLNĚ AKTIVIZAČNÍHO ÚSEKU: Bc. Eva Merclová

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

Heřmanův Městec, 1.1.2026