DOMÁCÍ ŘÁD

Domovy Benar A, Benar B

P/24/2026

Obsah

Čl.1 Základní ustanovení 3
1.1 POSLÁNÍ 3
1.2 ZÁKLADNÍ POVINNOSTI VŠECH OSOB ZDRŽUJÍCÍCH SE V OBJEKTU DOMOVA 3
1.3 ZÁKLADNÍ PRÁVA A POVINNOSTI KLIENTŮ 3
1.4 ZÁKLADNÍ PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE 3
Čl. 2 Služby 4
2.1 ROZSAH POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB 4
2.2 UBYTOVÁNÍ 5
2.2.1 VYBAVENÍ POKOJE 6
2.2.1.1 POSTUP PŘI ŽÁDOSTI O DOVYBAVENÍ POKOJE VLASTNÍMI DOPLŇKY 7
2.2.2 CHOV ZVÍŘAT A JEJICH PŘÍTOMNOST NA POKOJÍCH 7
2.3 HYGIENA 7
2.4 STRAVOVÁNÍ 8
2.4.1 ČAS A MÍSTO PODÁVANÍ STRAVY 8
2.4.2 ODHLAŠOVÁNÍ CELODENNÍ STRAVY 9
2.4.3 STRAVOVACÍ KOMISE 9
2.5 ÚKONY PÉČE 9
2.5.1 PŘÍMÁ OBSLUŽNÁ PÉČE 9
2.5.2 ODBORNÉ SLUŽBY 9
2.5.3 SLUŽBY DOBROVOLNÍKŮ 11
Čl. 3 Provoz 11
3.1 NÁVŠTĚVY 11
3.2 POBYT MIMO OBJEKT DOMOVA 11
3.3 ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU 12
3.4 ÚSCHOVA CENNÝCH VĚCÍ A FINANČNÍCH HOTOVOSTI 12
3.5 ZABEZPEČENÍ MAJETKU 12
3.6 NOČNÍ KLID 13
3.7 VÝŠE ÚHRADY A ZPŮSOB JEJÍHO PLACENÍ 13
Čl. 4 Stížnosti 14
Čl. 5 Účinnost 17

Domácí řád informuje veřejnost o poskytované sociální službě a definuje vnitřní pravidla, práva a povinnosti zainteresovaných osob tak, aby byla konkrétní, srozumitelná všem účastníkům a vedla k zajištění podmínek pro řádný a kvalitní výkon sociální služby. Domácí řád je závazný jak pro klienty a poskytovatele služby, tak i pro ostatní osoby, které se jakýmkoliv způsobem na službě podílejí.

Čl.1 Základní ustanovení

1.1 POSLÁNÍ

Naším posláním je poskytovat celodenní podporu a péči seniorům, kteří z důvodu vysoké závislosti na péči druhé osoby nemohou žít doma s pomocí rodiny nebo jiných služeb.

Jsme poskytovatelem pobytové sociální služby domov pro seniory (dále jen Domov). Nacházíme se v klidné okrajové části města.
Nabízíme komplexní profesionální pomoc a podporu seniorům od 62 let, kteří mají sníženou soběstačnost a jsou v nepříznivé sociální situaci. Našim přáním je vytvořit příjemné domácí prostředí a zajistit klientům spokojený život s možností aktivního vyžití.

1.2 ZÁKLADNÍ POVINNOSTI VŠECH OSOB ZDRŽUJÍCÍCH SE V OBJEKTU DOMOVA

- chovat se tak, aby nebyla narušena práva účastníků sociální služby (klientů Domova, dobrovolníků, zaměstnanců, ...),
- dodržovat v celém objektu zákaz chování, které by mohlo ohrozit zdraví a bezpečnost osob, poškození, zničení nebo ztrátu majetku klienta, nebo poskytovatele služby,
- respektovat soukromí klientů,
- dodržovat zákaz kouření na pokojích a ve všech společných prostorách,
- dodržovat zákaz odkládání a skladování věcí ve všech společných prostorách,
- dodržovat zákaz přinášení věcí nebezpečných, zdravotně závadných nebo vzbuzujících odpor.

1.3 ZÁKLADNÍ PRÁVA A POVINNOSTI KLIENTŮ

- uzavřít s Poskytovatelem smlouvu o poskytování sociální služby v rozsahu vlastních potřeb a možností Poskytovatele,
- dodržovat ustanovení Domácího řádu,
- pokud klient vědomě, nebo pod vlivem alkoholu způsobí škodu na majetku poskytovatele nebo osob, je povinen uhradit částku, která způsobené škodě odpovídá,
- navrhnout změnu smlouvy o poskytnutí sociální služby, resp. rozsahu využívání níže uvedených služeb kdykoli v průběhu pobytu,
- podílet se na plánování služeb, uplatňovat připomínky k poskytování služby,
- podat stížnost na kvalitu poskytovaných služeb viz čl. 4 Domácího řádu.

1.4 ZÁKLADNÍ PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE

- uzavřít s klientem smlouvu o poskytování sociální služby v rozsahu možností Poskytovatele a potřeb klienta,
- poskytovat sociální službu v rozsahu uvedeném ve smlouvě a kvalitě odpovídající standardní

péči,

- pokud Poskytovatel svojí činností způsobí škodu klientovi, je povinen ji nahradit,
- vyžadovat dodržování Domácího řádu a v případě porušení některých ustanovení, klienta upozornit a při opakovaném nedodržování Domácího řádu, využít možnosti vypovězení smlouvy – výpovědní lhůta je 2 měsíce,
- navrhnout změnu smlouvy o využívání, resp. rozsahu využívání níže uvedených služeb kdykoli v průběhu pobytu.

Čl. 2 Služby

2.1 ROZSAH POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Základní činnosti při poskytování sociálních služeb v domovech pro seniory se zajišťují v rozsahu těchto úkonů:

a) poskytnutí ubytování:

1. ubytování,

2. úklid, praní a drobné opravy ložního a osobního prádla a ošacení, žehlení,

b) poskytnutí stravy:

zajištění celodenní stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování, minimálně v rozsahu 3 hlavních jídel,

c) pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu:

1. pomoc při oblékání, svlékání, obouvání a zouvání, popřípadě za použití speciální pomůcky,

2. pomoc s použitím neinvazivního zdravotnického prostředku sloužícího k podpoře pohybu nebo funkce končetiny,

3. pomoc s použitím kompenzační pomůcky nezbytné pro běžné denní činnosti,

4. orientační sledování základních tělesných projevů a fyziologických funkcí běžně vnímatelných nebo zjistitelných neinvazivním způsobem,

5. pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík a pomoc při vstávání, uléhání, posazování, změně, úpravě a zajištění pohodlné a bezpečné polohy,

6. pomoc při podávání jídla a pití,

7. pomoc s užitím doplňku stravy nebo potraviny pro zvláštní lékařské účely podávaných ústy,

8. pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním i vnějším prostoru,

d) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu:

1. pomoc při úkonech osobní hygieny a péči o pokožku bez porušení integrity kůže,

2. pomoc při základní péči o vlasy a nehty,

3. pomoc při ošetření drobných porušení integrity kůže, která nejsou komplikovaná ani chronického charakteru,

4. pomoc a podpora při fyziologickém vyprazdňování a s tím související hygienou,

5. pomoc při vypuštění nebo výměně sběrného sáčku při zavedené cévce z močového měchýře,

e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:

1. podpora a pomoc při využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů,

2. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob,

f) sociálně terapeutické činnosti:

socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob,

g) aktivizační činnosti:

1. volnočasové a zájmové aktivity,

2. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím,

3. nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností,

h) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:

pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů.

Klientům mohou být poskytovány jako fakultativní další služby. Dojednaná podpora je zpracována v individuálním plánu klienta a ve Výpočtu úhrady za pobyt v Domově, který je přílohou Smlouvy o poskytnutí sociální služby v domově pro seniory.
Zaměstnanci Domova poskytují službu individuálně, 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.

2.2 UBYTOVÁNÍ

Kapacita Domova Benar je 28 lůžek, z toho 14 lůžek je v budově Benar A, a 14 lůžek v budově Benar B. Objekty jsou dvoupodlažní s výtahem. Všechny pokoje jsou jednolůžkové s vlastní koupelnou a WC. Pokoje v 1. nadzemním podlaží mají lodžie, pokoje v přízemí terasy.

Ubytování zahrnuje také topení, teplou a studenou vodu, odběr elektrického proudu pro základní

vybavení, úklid, praní, žehlení, drobné opravy ložního i osobního prádla (zkracování kalhot, výměna zipů apod. nepatří do služeb v rámci ubytování).

Mimo pokoj může klient, způsobem obvyklým, užívat společně s ostatními klienty v Domově také:

a) obývací místnosti s jídelnou
b) obývací místnosti pro volnočasové aktivity
c) oplocenou zahradu s posezením v altánu či v zahradě

Pokoje jsou vybaveny zařízením dle inventurního seznamu, který je trvale umístěn v předmětném pokoji. Každý pokoj je vybaven televizí a malou ledničkou. Jelikož v objektu není televizní anténa je zajištěna internetová televize od firmy JAW.cz a klient tuto službu bude platit na základě vyúčtování ze svých finančních prostředků, stejně jako se platí doplatky za léky apod.
Po dohodě s poskytovatelem a v souladu s pravidly uvedenými v domácím řádu, může klient pokoj vybavit také vlastními doplňky, lůžkovinami, obrázky ...

Společné prostory jsou vybaveny stoly, židlemi, křesílky, kuchyňským koutem, kde je možné si uvařit teplý nápoj nebo ohřát jídlo. Toto vybavení je společné pro všechny klienty Domova.

Klient se ubytuje v pokoji, který s ním byl předem dohodnut.

Poskytovatel si vyhrazuje právo v odůvodněných případech a po předchozím projednání s klientem přestěhovat jej na jiný, srovnatelný pokoj v rámci zařízení.

Klient má právo požádat o přemístění na jiný pokoj dle provozních možnosti poskytovatele.

Poskytovatel je povinen udržovat prostory k ubytování a k užívání ve stavu způsobilém pro řádné ubytování a užívání a zajistit nerušený výkon práv osob spojených s užíváním těchto prostor.

Klient je povinen řádně užívat prostory vyhrazené mu k ubytování a k užívání; v prostorách nesmí bez souhlasu poskytovatele provádět žádné změny.

Klienti jsou v rámci svých zdravotních možností povinni udržovat na pokoji pořádek a čistotu, odpadky vyhazovat zásadně do odpadkových košů. Za prokázané vyhazování odpadků z oken, znečišťování okolí z terasy nebo dvora a vhazování odpadu do klozetových mís, bude konkrétním osobám účtována částka za úklid znečištěné plochy, v případě způsobené škody bude vyúčtována náhrada škody.

Na pokojích je zakázáno používat teplovzdušné elektrické spotřebiče (přímotop). V celém objektu je přísný zákaz používání otevřeného ohně včetně kouření.

2.2.1 VYBAVENÍ POKOJE

Vybavení pokoje vlastním nábytkem není možné, v odůvodněných případech je povoleno vybavit pokoj vlastním křesílkem s omyvatelným povrchem.

Veškeré elektrospotřebiče v Domově podléhají povinnosti mít platnou revizi při instalaci a provádět následné revize 1x za dva roky. Revize zajišťuje Poskytovatel, ale náklady na revizi u svých elektrospotřebičů (rádio, lampičky, počítač, nabíječky, prodlužovací kabely...) si hradí klient. Elektrospotřebiče v osobním vlastnictví klientů podléhají evidenci. Za spotřebu elektrické energie u vlastních spotřebičů se platí v rámci fakultativních služeb poplatek, viz Sazebník úhrad poskytovaných sociálních služeb, který je přílohou Smlouvy o poskytnutí sociální služby v domově pro seniory.

Pokud klienti nejsou osvobozeni od povinnosti hradit za televizi nebo rádio státem stanovený koncesionářský poplatek, musí televizor nebo rádio přihlásit k poplatku.

2.2.1.1 POSTUP PŘI ŽÁDOSTI O DOVYBAVENÍ POKOJE VLASTNÍMI DOPLŇKY

Klient nebo jeho zástupce projedná se sociální pracovnicí, klíčovým pracovníkem možnost umístění a instalaci elektrického spotřebiče, který má platnou revizi nebo není starší dvou let (doloží doklad o nákupu).

Zútulnění prostředí drobnými osobními předměty a doplňky je záležitostí klienta, případně jeho blízkých. Připevňování obrázků atp. musí provádět provozní technik Domova.

Není dovoleno vybavení pokoje ani vybavení společných prostor přemisťovat z jedné místnosti do druhé, bez souhlasu vedoucí domova Benar.

Klient obdrží při nastěhování proti podpisu klíč od svého pokoje. Druhý klíč je označen a uložen v uzavřené kartotéce v denní místnosti personálu. Klíč není dovoleno půjčovat přátelům, příbuzným a žádným jiným osobám.
Výrobu nového klíče, případně výměnu zámku po ztrátě klíče, hradí klient.

2.2.2 CHOV ZVÍŘAT A JEJICH PŘÍTOMNOST NA POKOJÍCH

Z hygienických, provozních a bezpečnostních důvodů je v objektu domova přísně zakázán trvalý i přechodný chov či ubytování jakýchkoliv domácích zvířat (např. psů, koček, hlodavců aj.) na pokojích klientů. Příležitostné návštěvy se zvířaty se řídí Návštěvním řádem Domova.

2.3 HYGIENA

V domově pečují klienti o osobní čistotu, o čistotu šatstva, prádla, obuvi a pořádek ve svém pokoji, pokud to dovoluje jejich psychický a zdravotní stav.

Klienti dodržují zásady osobní hygieny. Koupání se provádí dle potřeby klienta (domluví se v individuálním plánu s klíčovým pracovníkem) a v době, která mu vyhovuje (minimální standard je 1 x za týden). V případě, že potřebuje klient při osobní hygieně pomoc druhé osoby, je mu tato pomoc zajištěna z řad personálu.

K dodržování osobní hygieny patří též holení, ostříhání a úprava vlasů, pedikúra. Podrobnosti o poskytování těchto služeb a o odborném ošetření nohou (pedikúře) sdělí klientům sociální pracovnice.

Veškeré prádlo, které si klient do Domova přinese, musí být označeno štítkem (označení prádla provádí poskytovatel jako fakultativní službu za poplatek stanovený sazebníkem). Tímto štítkem musí být označeny i věci pořízené za pobytu. Pokud prádlo nemá označení, není možné zajistit předání klientovi po vyprání. Neoznačené čisté prádlo je možné dohledat v prádelně, kde je uloženo.

V případě nedostatečného množství šatstva a prádla si klienti za pomoci příbuzných, známých, klíčového pracovníka doplní na vlastní náklady jejich stav.

Osobní prádlo si klienti vyměňují dle potřeby. Klient má možnost odevzdat znečištěné prádlo ihned k vyprání. Čisté prádlo je vydáváno klientům po vyprání a vyžehlení.

V celém domově je udržován pořádek a čistota. Všechny místnosti se pravidelně větrají, běžný úklid

se provádí denně. Úklid na pokojích je prováděn podle potřeby a za přítomnosti klienta. Pokud si klienti pokoje zamykají, jsou povinni v předem určenou hodinu umožnit úklid. Minimálně 1 x za měsíc je prováděn generální úklid pokoje. Dle potřeby, nejméně však jednou za tři týdny, se převléká ložní prádlo.

V případě, kdy klient nedodržuje základní hygienické zvyklosti a tím ohrožuje zdraví své i ostatních (například skladuje shnilé a plesnivé potraviny, znepříjemňuje soužití zápachem ze skříně nebo osobních věcí, odmítá koupání apod.) je na základě domluvy umožněno personálu v přímé péči provést za přítomnosti dalšího pověřeného zaměstnance potřebná opatření (úklid, dezinfekce, vyprání oblečení a podobně). Opakované nedodržování základních hygienických zvyklostí je bráno jako nedodržování vnitřních pravidel a může být důvodem k ukončení smlouvy o poskytování soc. služby.

2.4 STRAVOVÁNÍ

V Domově je klientům poskytováno celodenní stravování, které dovážíme z kuchyně Domova pod Jehlou. Jsou podávána tři hlavní jídla a dvě svačiny dle diety. Dle doporučení lékaře a po projednání s klientem, jsou podávána také jídla dietní, a to dieta diabetická D9 a šetřící s omezením tuku D4. Dále je možné na přechodnou dobu sjednat některé další diety. Strava je přizpůsobena svým složením, množstvím a úpravou věku a zdravotnímu stavu klienta. Některé obědy, popř. večeře jsou nabízeny ve dvou variantách. Pokud se klient rozhodne pro druhou variantu, musí si předem nahlásit, který den a jaké jídlo chce v této variantě. Vybrané varianty se oznamují pracovníkovi, který zaznamenává do seznamu výběry.

Finanční hodnota podávané stravy se řídí výší stravovací jednotky.

Stravování probíhá na základě předem zveřejněného jídelního lístku, na jehož přípravě se může klient svými připomínkami a názory aktivně podílet.

2.4.1 ČAS A MÍSTO PODÁVANÍ STRAVY

Jídlo se podává v jídelně, která je na každém patře domova Benar A i B.
Klientům se zdravotním stavem, který vyžaduje trvalý nebo přechodný pobyt na lůžku, se jídlo podává na pokojích.

Provozní doba jídelny a čas podávání jídel:

Snídaně	8:00	-	9:00 hod.
Oběd	12:00	-	13:00 hod.
Svačina	14:30	-	15.00 hod.
Večeře	16.45	-	17.30 hod.

Technologické vybavení stravovacího provozu Domova Česká Kamenice neumožňuje dlouhodobě uchovávat nevydanou stravu tak, aby podmínky odpovídaly hygienickým normám. Z uvedeného důvodu je nutné odebrat stravu v čase podávání jídel. V odůvodněných případech nepřítomnosti (vyšetření u lékaře, nahlášený pozdější příjezd apod.), bude strava vydána do nádob, ve kterých si ji klient může později ohřát v mikrovlnné troubě.

Pokud si klient jídlo v určený čas nevyzvedne a nenahlásí pozdní příchod, bude jídlo 1 hodinu po skončení výdeje zlikvidováno bez náhrady.

V jídelnách je připraven po celý den nápoj, který je klientům k dispozici (většinou čaj).

Zbytky jídel není povoleno ponechávat na pokojích, společných prostorách, ani vyhazovat z oken. Potraviny je možné ukládat pouze na místech k tomu určených (lednice).

2.4.2 ODHLAŠOVÁNÍ CELODENNÍ STRAVY

V případě plánované nepřítomnosti v Domově je možné stravování odhlásit, a to nejpozději jeden den předem do 12:00 hodin. Při plánované nepřítomnosti přes víkend, je třeba stravování odhlásit nejpozději ve čtvrtek do 12:00 hodin.

V případě neplánované nepřítomnosti (hospitalizace v akutních případech) odhlásí sestra ve směně stravu na následující den.

2.4.3 STRAVOVACÍ KOMISE

V Domově je zřízena stravovací komise, která se schází 1 x týdně ve čtvrtek ve 13.00 na jídelně Benaru A v přízemí.
Činnost komise:

- schvalování jídelních lístků
- posuzování vhodnosti stravy
- kontrola úrovně stravování
- zpracování námětů a připomínek klientů, týkajících se stravování

Při jednání komise má každý klient možnost podávat náměty a připomínky týkající se stravování.

2.5 ÚKONY PÉČE

2.5.1 PŘÍMÁ OBSLUŽNÁ PÉČE

Přímou obslužnou péči poskytují pracovníci sociálních služeb, střední zdravotničtí pracovníci v nezbytných případech.

Přímá obslužná péče zahrnuje celou škálu činností, které pomáhají klientům důstojně žít – zvládat péči o sebe a své prostředí, smysluplně trávit volný čas a udržovat kontakty s lidmi.

Cílem přímé obslužné péče je zachování soběstačnosti klientů. Služby jsou poskytovány v různém rozsahu, podle individuálních potřeb konkrétní osoby. Klienti se podílí na plánování služeb, spolu s „klíčovým pracovníkem" vytvoří individuální plán, který mohou kdykoli v průběhu poskytování služby upravit.

2.5.2 ODBORNÉ SLUŽBY

Zajištění odborné lékařské péče je v souladu s ustanovením zákona č. 108/2006 Sb., § 36, odst. 1 povinen zajistit poskytovatel sociálních služeb osobám, kterým poskytuje pobytové služby. Tuto povinnost Domov Česká Kamenice plní oběma možnými variantami:

a) prostřednictvím zdravotnického zařízení v České Kamenici a odborných lékařů, převážně v okrese Děčín.

b) jde-li o ošetřovatelskou péči, především prostřednictvím svých zaměstnanců, kteří mají odbornou způsobilost k výkonu zdravotnického povolání.

Pokud se u klienta projeví náhlé zdravotní problémy, přivolá zdravotní sestra podle jejich závažnosti

obvodního lékaře, popřípadě rychlou záchrannou službu.
Klienti mohou využívat 1x týdně ordinace praktického lékaře přímo v Domově.
V zájmu zajištění dostupné, včasné a návazné zdravotní péče je klientům při nástupu doporučena registrace u smluvního praktického lékaře Domova.
Pokud se klient rozhodne ponechat si svého registrujícího praktického lékaře, bere na vědomí, že návštěvy tohoto lékaře v Domově nebo dopravu do jeho ordinace si zajišťuje sám nebo prostřednictvím svých blízkých.
Mimo ordinační hodiny lékaře v Domově, mohou klienti využít služeb lékaře v ordinačních hodinách na poliklinice. Zároveň mohou využívat i dalších služeb lékařů a zdravotnických zařízení tak, jak je běžné.

Další služby zajišťované externími specialisty:
- psychiatr – dochází 1x za 2 měsíce
- diabetolog – dle potřeby

➢ Úhrada za léky, zdravotnický materiál, regulační poplatky a pomůcky při inkontinenci
Léky, regulační poplatky, zdravotnický materiál a pomůcky předepsané lékařem jsou hrazeny stejným způsobem jako u občanů, kteří pobytovou sociální službu nevyužívají.

Odborné služby poskytují sociální pracovnice, registrované zdravotní sestry, ZVNČ – aktivizační pracovníci

Odborné služby zahrnují škálu odborných činností, které pomáhají klientům zvládat péči o své fyzické i psychické zdraví. Jedná se o:

- sociálně – právní poradenství, pomoc při řešení sociálních problémů

- poradenství a pomoc při péči o zdraví, komplexní ošetřovatelská péče

- aktivity zaměřené na posilování psychických i fyzických dovedností.

Služby jsou poskytovány individuálně, podle aktuálních potřeb klienta, zaznamenaných v dokumentaci.

Pro volnočasové aktivity klientů je zřízena dílna, v obou budovách.

Protože se v dílně nacházejí elektrické spotřebiče, vybavení dílny a materiál, za který nesou pracovníci ZVNČ – pracovník v sociálních službách pro základní výchovnou nepedagogickou činnost, jinak pracovník pro volnočasové aktivity (dále jen pracovnice ZVNČ) odpovědnost, je třeba, aby se v dílně dodržovala následující pravidla:

- Klienti navštěvují dílnu pouze v přítomnosti pracovnice ZVNČ. Dílna je tedy klientům k dispozici v pracovní době pracovnic ZVNČ.
- V průběhu prací udržuje klient na dílně pořádek.
- Při práci s ostrými předměty dbá klient zásad bezpečné práce.
- Při práci dbá klient pokynů pracovnic ZVNČ, každé sebemenší poranění nebo úraz pracovnici ihned hlásí.

- Klient nemůže bez vědomí pracovnic ZVNČ přemisťovat materiál ani vybavení dílny nebo cokoliv z dílny odnášet.
- Při návštěvě dílny není možné bez vědomí aktivizačního pracovníka svévolně používat materiál uskladněný v dílně. Pracovnice ZVNČ musí vždy vědět, s jakými materiály klienti pracují.
- Klient na dílně dbá nejen bezpečnosti ale také ohleduplnosti k dalším klientům, kteří dílnu navštívili. Chodítka, pokud možno, ponechá v místnosti před dílnou, resp. požádá pracovníka ZVNČ o to, aby je umístil na vhodné místo.
- Bez vědomí pracovníka ZVNČ není možné používat technické vybavení dílny. To se týká zejména sporáku na vaření, počítače, varné konvice, šicího stroje.

2.5.3 SLUŽBY DOBROVOLNÍKŮ

Zařízení je připraveno spolupracovat s dobrovolníky, kteří na základě smlouvy o dobrovolnické činnosti a bez nároku na finanční odměnu doplňují služby pracovníků v zaměstnaneckém poměru.

Jedná se zejména o:
dobrovolné asistenty na vycházkách
dobrovolné vedoucí zájmových kroužků
dobrovolné společníky
dobrovolné spoluorganizátory společenských a kulturních akcí

Všichni dobrovolníci mají možnost absolvovat speciální zaškolení a výcvik.

Čl. 3 Provoz

Zajištění bezpečného provozu ve společných pobytových zařízeních, kterým domov pro seniory je, vyžaduje určitá omezení, jejichž dodržování usnadní kolektivní soužití a podpoří bezpečnost všech klientů služeb.

3.1 NÁVŠTĚVY

Klienti mohou přijímat návštěvy denně od 8:00 do 21:00 hodin na pokojích. Ve společných prostorách a venku s ohledem na ostatní klienty.

V mimořádných situacích je možné s vedoucí, případně službu konající sestrou, předem domluvit návštěvní dobu i mimo uvedený čas.

V případě, že se osoba na návštěvě chová v rozporu s čl. 1 tohoto řádu, může být zaměstnancem Domova vykázána z objektu. V případě neuposlechnutí, volá odpovědný zaměstnanec přímého nadřízeného a následně Městskou policii nebo Policii ČR.

3.2 POBYT MIMO OBJEKT DOMOVA

Vycházky

Klienti opouští Domov podle svých potřeb. Pohyb klienta po budově, zahradě není nijak omezen. Před odchodem klienta ze zařízení doporučujeme oznámit tuto skutečnost službu konající sestře z důvodu odhlášení nasmlouvaných úkonů, neodebrání stravy ...

Klientům lze doporučit (vzhledem k jejich zdrav. stavu) setrvání v zařízení, klient má ale právo se svobodně rozhodnout a nést přiměřené riziko.

Přechodný pobyt mimo Domov

Délka souvislého, přechodného pobytu mimo Domov je omezena dobou 30 dní v kalendářním roce. Důvodem tohoto omezení je poskytovat služby „domova pro seniory" těm, kteří službu nutně potřebují a neblokovat lůžka pro klienty, kteří zřejmě uvedenou službu nepotřebují. Toto omezení se netýká pobytu ve zdravotnickém zařízení.

3.3 ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU

Klient odpovídá za škodu, kterou zaviněně způsobil na majetku Domova, jinému klientovi Domova nebo zaměstnanci Domova. Zaměstnanci odpovídají za škodu, kterou zaviněně způsobili na majetku klientů.

Pověření pracovníci Domova mají právo kontrolovat stav majetku Domova, který dostal klient do užívání, klienti mají povinnost tuto kontrolu umožnit.

Klient je povinen upozornit zaměstnance na škodu, která vzniká nebo již vznikla.

3.4 ÚSCHOVA CENNÝCH VĚCÍ A FINANČNÍCH HOTOVOSTI

Při zahájení pobytu v Domově nebo v jeho průběhu může klient požádat o úschovu cenných věcí, vkladních knížek a ukládání hotovosti na osobní, resp. depozitní účet klienta. Za vedení depozitního účtu platí klient poplatek v rámci fakultativních služeb, viz Sazebník úhrad poskytovaných sociálních služeb, který je přílohou Smlouvy o poskytnutí sociální služby v domově pro seniory.

Postup:

- sociální pracovnice potvrdí převzetí cenných věcí předáním kopie složního listu
- převzetí peněžní hotovosti potvrdí sociální pracovnice předáním stvrzenky
- na požádání budou uložené věci klienta vydány, vydání cenných věcí potvrdí klient na originále složního listu, vydání peněžní hotovosti na výdajovém pokladním dokladu

3.5 ZABEZPEČENÍ MAJETKU

Jestliže klient opouští pokoj, je povinen si svoje věci sám zabezpečit před ztrátou nebo poškozením – uzamčením pokoje.

Při náhlém opuštění Domova – odvoz do nemocnice, zabezpečí věci klienta sestra konající službu. Zajištěné finanční prostředky a cennosti předá neodkladně sociální pracovnici do úschovy, která postupuje dle předešlého článku – Úschova cenných věcí.

Domov neodpovídá za věci, vkladní knížky a peněžní hotovost, které nepřevzal do úschovy nebo k zabezpečení dle předchozích odstavců.

Pracovníci Domova mají právo z vážných důvodů vstoupit do uzamčeného pokoje v přítomnosti jednoho svědka (zdrav. sestra a pracovník přímé obslužné péče) za těchto podmínek:

1. Vstup do uzamčeného pokoje se zaznamená jako mimořádná událost.
2. Záznam obsahuje zdůvodnění, datum, čas a podpisy pracovníků.

3. Klient, do jehož uzamčeného pokoje bylo vstoupeno, musí být o této události informován ihned po svém návratu nejdéle do 24 hodin.

3.6 NOČNÍ KLID

Noční klid je doba, kdy nesmí být obyvatelé rušeni s výjimkou nutnosti podání léků nebo poskytnutí nutné péče.

Doba nočního klidu: 22:00 – 6:00 hod.

V tuto dobu jsou všichni povinni ztišit rozhlas nebo televizi (nebo používat sluchátka), aby nebyli rušeni ostatní.

3.7 VÝŠE ÚHRADY A ZPŮSOB JEJÍHO PLACENÍ

- Klient je povinen zaplatit úhradu za ubytování, úhradu za stravu a za dohodnuté fakultativní služby (dohromady úhrada za pobyt) ve výši uvedené ve Výpočtu úhrady za pobyt v Domově, který je Přílohou č. 1 Smlouvy o poskytnutí sociální služby v domově pro seniory.
- Pokud by klient po zaplacení úhrady za ubytování a stravu za kalendářní měsíc nezůstala částka ve výši alespoň 15 % jeho měsíčního příjmu, částky úhrady se sníží.
- Pokud by v některém kalendářním měsíci klient neměl žádný příjem, úhradu za ubytování a stravu za tento kalendářní měsíc klient neplatí.
- Klient je povinen zaplatit za poskytování péče za kalendářní měsíc částku ve výši přiznaného příspěvku na péči podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a to i zpětně od měsíce, kdy byla podána žádost (pokud bylo o klienta prokazatelně a bezúplatně v domově pečováno).
- Činnosti sjednané jako fakultativní se poskytují za úhradu nákladů těchto činností podle Sazebníku úhrad poskytovaných sociálních služeb, který je přílohou Smlouvy o poskytnutí sociální služby v domově pro seniory.
- Poskytovatel je povinen předložit klientovi vyúčtování úhrady za kalendářní měsíc, a to nejpozději do 15. pracovního dne v kalendářním měsíci, který následuje po kalendářním měsíci, za nějž Poskytovatel vyúčtování předkládá.
- Klient předplatí úhradu za pobyt zálohově, a to do 15. dne kalendářního měsíce, za který má být zaplacena.
- Klient se zavazuje a je povinen platit úhradu:

  a) převodem na účet Poskytovatele č. 921 411 349/0800, vedený u České spořitelny,

  b) v hotovosti do pokladny domova (sociální pracovnice nebo ekonomka).
- Klient doloží poskytovateli výši svého příjmu ve smyslu § 7 zákona č. 110/2006 Sb., o životním minimu, dále pak výši přiznaného příspěvku na péči. Výši příjmu je klient povinen doložit při nástupu do domova a dále při každé změně příjmu, pokud využívá snížené úhrady dle ustanovení § 73 odst. 3 zákona 108/2006 Sb. Oznámení o změně ve výši příjmu musí Poskytovatel obdržet nejpozději do 8 pracovních dnů po posledním dni kalendářního měsíce, za který se platí úhrada.
- Přeplatky na úhradách za služby poskytované poskytovatelem podle smlouvy je poskytovatel

povinen vyúčtovat a písemné vyúčtování klientovi předat *(doručit)* nejpozději do 15. pracovního dne v kalendářním měsíci, který následuje po kalendářním měsíci, za nějž přeplatek vznikl. Poskytovatel je povinen přeplatek vyplatit klientovi v hotovosti nebo převodem na jeho účet, nejpozději ve lhůtě, v jaké je povinen předat (doručit) vyúčtování tohoto přeplatku.

- V případě ukončení pobytu v domově je klient povinen uhradit veškeré nedoplatky a úhradu provést nejpozději v den ukončení pobytu.
- Úhrada za ubytování se při nepřítomnosti klienta v domově nevrací.
- Úhrada za stravu se při nepřítomnosti klienta (tzv. vratka) vrací pouze v hodnotě stravovací jednotky (hodnota potravin). Její výše je uvedena v Sazebníku úhrad poskytovaných sociálních služeb, který je přílohou Smlouvy o poskytnutí sociální služby v domově pro seniory. Pokud klient vykazuje nedoplatky na úhradě, výše vratky umořuje nedoplatek úhrady za pobyt.
- Úhrada z příspěvku na péči při nepřítomnosti klienta se vrací ve výši, která se vypočte vynásobením počtu dní nepřítomnosti a poměrné části příspěvku na péči připadající na jeden den (jedna třicetina).
- Zamlčel-li klient skutečnou výši svého příjmu při jeho doložení, je povinen zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 2 000,- Kč a zároveň doplatit úhradu do částky stanovené podle skutečné výše jeho příjmu.

- Poskytovatel může jednostranně zvýšit cenu za ubytování a stravu, a to v závislosti na navýšení přímých a nepřímých provozních výdajů spojených s ubytováním a stravováním. Stanovená cena musí být v souladu s prováděcí vyhláškou č. 505/2006 v platném znění.

Čl. 4 Stížnosti

Možnost stěžovat si je jedním ze základních práv člověka i v případě závislosti na poskytované službě. Stížnost je obranou proti neoprávněnému zásahu do práv a chráněných zájmů uživatele domova. Stížnosti jsou pro nás důležitá poselství o míře spokojenosti s poskytovanou službou a o tom, zda služba odpovídá potřebám uživatelů. Je to možný podnět pro zlepšení kvality služby. Současně jde o nástroj kontroly uživatele nad službou, která mu je poskytována.

(1)K podání stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služeb je oprávněn klient sociální služby, zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce, osoba blízká, pokud klient nemůže podat stížnost sám, osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba, člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby dle občanského zákoníku, zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb.

(2) Stížnost se podává poskytovateli sociálních služeb, proti kterému směřuje, a to ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti. Podání stížnosti nesmí být stěžovateli nebo osobě, které je nebo byla poskytována sociální služba, jíž se stížnost týká, a která není zároveň stěžovatelem, na újmu.

(3) Poskytovatel sociálních služeb je povinen
a) vyřídit stížnost do 30 dnů ode dne, kdy mu byla doručena; tuto lhůtu může poskytovatel sociálních služeb v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů; o prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení je povinen informovat stěžovatele,

b) písemně informovat stěžovatele o způsobu vyřízení stížnosti,
c) vést písemnou evidenci o podaných stížnostech a způsobu jejich vyřízení a
d) umožnit stěžovateli nahlížet do dokumentace, kterou vede o stížnosti, a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.

- Vedení domova pro seniory se veřejně zavazuje k tomu, že provede taková opatření, aby uživatel, který si stěžuje na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb, nebyl jakýmkoli způsobem ohrožen.
- S možností podat stížnost je uživatel seznámen již při jednání se zájemcem (žadatelem) a při uzavření smlouvy o poskytování sociální služby. Sociální pracovnice předá uživateli zkrácenou verzi „Postupu pro podání stížnosti", kterou má uživatel u sebe.

Forma podání stížnosti a určená osoba

- Stížnost může být podána: - ústně (osobně na pracovišti nebo telefonicky)
  - písemně (prostřednictvím e-mailu nebo dopisu)
- Všechny formy podání stížnosti mohou být anonymní, tzn., že stěžovatel není povinen uvést svou totožnost, a to ani v případě ústního podání.
- Stížnost je možné podat písemně či ústně kterémukoliv z těchto pracovníků:
  - vedoucí směny PSS
  - zdravotní sestra
  - sociální pracovnice
  - vedoucí úseku přímé péče
  - ředitelka organizace
- Stížnost či podnět je možné podat také prostřednictvím schránky důvěry umístěné na recepci. Schránky jsou vybírány sociální pracovnicí každé pondělí.
- Pracovník, který stížnost převzal, či je mu sdělena, je povinen stížnost předat sociální pracovnici v nejbližší následující pracovní den, a ta ji zaznamená do knihy „Stížností", kde eviduje všechny podané stížnosti, zaznamená datum podání, přidělí evidenční číslo.
- V případě ústního podání stížnosti jsou údaje zaznamenávány písemně tak, aby odpovídaly tomu, co jimi chtěl stěžovatel říci.
- Každá podaná stížnost je evidována na formuláři „Záznam pro podání a řešení stížnosti"", kde je uvedeno:
  - datum podání stížnosti
  - evidenční číslo (přiděluje sociální pracovnice)
  - předmět stížnosti
  - kdo stížnost převzal (jméno a podpis)
  - obsah (přepis) stížnosti
  - podpis osoby, která stížnost podala (v případě anonymní stížnosti bez podpisu)
  - datum písemného vyřízení
  - způsob vyřízení stížnosti (závěr pro uživatele a opatření pro poskytovatele)

Písemně podaná stížnost, podnět, připomínka je přílohou tohoto formuláře.
Formuláře jsou číslovány evidenčním číslem (S1/2025 tzn. stížnost č. 1 rok 2025) a zakládány do pořadače.

- V případě anonymní stížnosti je tato stížnost projednána na poradě vedení domova pro seniory, výsledek projednání stížnosti je sdělen na setkání s klienty. Zápis ze setkání s klienty je zveřejněn na nástěnkách. Stížnost může být podnětem k obecnému opatření.

- Každá stížnost se projedná na poradě vedení (ředitelka, sociální pracovnice, vedoucí úseku přímé péče, vedoucí stravování, ekonomka a personální pracovnice), které rozhodne o dalším postupu a vyřízení stížnosti. Stěžovatel je ve lhůtě 30 dní od podání stížnosti písemně vyrozuměn o vyřízení stížnosti.
- Každé řešení stížnosti je evidováno v písemné podobě. V procesu řešení stížnosti poskytovatel umožní stěžovateli nahlížet do dokumentace, kterou vede o stížnosti, a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.
- Směrnice je veřejně přístupná na nástěnkách, na webových stránkách a zkrácenou verzi dostává každý zájemce o službu a každý uživatel služby. Uživatelům, kteří nejsou schopní přečíst si postup při stěžování, jsou tyto informace opakovány klíčovým pracovníkem jednou do roka, sociální pracovnice a vedoucí přímé péče na možnost stěžovat si upozorňují při pravidelných rozhovorech s klienty při zjišťování spokojenosti. Formulář stížnosti je k dispozici u vedoucích pracovníků.

Nesouhlas s vyřízením stížnosti

(1) Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat ministerstvo o prověření vyřízení této stížnosti; v žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.

(2) Ministerstvo na žádost stěžovatele vyřízení stížnosti prověří. Poskytovatel sociálních služeb je povinen poskytnout ministerstvu součinnost při prověření vyřízení stížnosti.

(3) Při prověření vyřízení stížnosti je ministerstvo oprávněno vyžádat si vyjádření orgánů veřejné správy, popřípadě fyzických a právnických osob, jejichž činnost souvisí s poskytováním sociální služby. Tyto orgány a osoby jsou povinny na základě žádosti ministerstva a v jím stanovené lhůtě vyjádření poskytnout.

(4) Ministerstvo žádost o prověření vyřízení stížnosti odloží, jestliže je zjevně neopodstatněná, jde o stížnost ve věci, která již byla ministerstvem prověřena, nebo o opakovanou žádost, která neobsahuje nové skutečnosti. Tuto informaci ministerstvo sdělí písemně stěžovateli.

(5) Ministerstvo

a) prověří vyřízení stížnosti do

1. 60 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, nebo

2. 90 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, jestliže je třeba vyžádat si vyjádření orgánů veřejné správy,

b) zpracuje pravidla pro prověření vyřízení stížností,

c) vede evidenci o podaných žádostech o prověření vyřízení stížnosti a o výsledku jejich prověření,

d) umožní stěžovateli nahlížet do spisu vedeného k jím podané žádosti a pořizovat z něj kopie či výpisy a

e) písemně vyrozumí stěžovatele a dotčeného poskytovatele sociálních služeb o výsledku prověření vyřízení stížnosti.

(6) Je-li žádost o prověření vyřízení stížnosti oprávněná, uloží ministerstvo poskytovateli sociálních služeb povinnost odstranit nevyhovující stav, nebo podá podnět k dalšímu postupu příslušnému orgánu veřejné správy. Poskytovatel sociálních služeb je povinen nevyhovující stav odstranit ve lhůtě stanovené ministerstvem a podat o tom ministerstvu písemnou zprávu.

Kontakty:

Město Česká Kamenice – zřizovatel DpS Česká Kamenice
Městský úřad Česká Kamenice
náměstí Míru 219
Česká Kamenice 40721
Tel. 412 151 555
e-mail: posta@ceska-kamenice.cz

Krajský úřad v Ústí nad Labem
Velká Hradební 3118/48 – Odbor sociálních věcí a zdravotnictví
40002 Ústí nad Labem
Tel. 475 657 111
e-mail: epodatelna@kr-ustecky.cz

Ombudsman ČR – veřejný ochránce práv
kancelář: Údolní 39
60200 Brno
Tel. 542 542 111
e-mail: podatelna@ochrance.cz

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR
MPSV ČR
Na Poříčním právu 1/376
128 00 Praha 2
Tel. 950 191 111
e-mail: posta@mpsv.cz

Čl. 5 Účinnost

Domácí řád se vydává na dobu neurčitou a nabývá účinnosti dnem 1. září 2026.

Ing. Hana Uhříková
ředitelka

Domov pro seniory a pečovatelská služba Česká Kamenice,
příspěvková organizace
Sládkova 344, 407 21 Česká Kamenice
tel.: 412 582 878 IČ: 472 74 565