



# DOMOVNÍ ŘÁD

## Domov pro osoby se zdravotním postižením

Adresa poskytování:

Krásnostudenecká 1525/30, 405 02 Děčín VI-Letná

Kontakt:

603 819 274

E-mail:

[vedouci3@cssdecin.cz](mailto:vedouci3@cssdecin.cz)

<b>Zpracoval/a:</b>	Bc. Sabina Šmídová, vedoucí úseku přímé péče Bc. Jana Trojanová, sociální pracovník
<b>Vydal/a:</b>	Bc. Lucie Písaříková, vedoucí střediska č. 3 - SOZP
<b>Účinnost:</b>	01.04.2021

## Úvod

Domovní řád stanovuje pravidla, jejichž dodržování je důležité k zajištění podmínek pro kvalitní život klientů střediska č. 3 – Služby pro osoby se zdravotním postižením, poskytující sociální službu Domovy pro osoby se zdravotním postižením, která je poskytována na adrese Krásnostudenecká 1525/30, Děčín VI-Letná, 405 02 Děčín. Je závazný pro klienty, zaměstnance, stážisty, dobrovolníky i návštěvníky zařízení.

## Rozsah poskytovaných služeb

Služba je poskytována dle §48 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů a zahrnuje tyto základní činnosti:

- poskytnutí ubytování,
- poskytnutí stravy,
- pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- sociálně terapeutické činnosti,
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí,
- fakultativní služby.

Sociální služba je poskytována klientům 24 hodin denně, v prostoru zařízení, každý den, v rozsahu daném Smlouvou o poskytování služeb sociální péče (dále jen „Smlouva“).

## Základní povinnosti všech osob zdržujících se v zařízení:

- chovat se tak, aby nebyl narušen obvyklý život v zařízení,
- respektovat soukromí ostatních klientů,
- dodržovat zákaz kouření na pokojích a ve všech společných i provozních prostorech.
- umožnit pověřeným zaměstnancům poskytovatele vstup do jejich pokoje z hygienických důvodů a z důvodu předcházení nebezpečí požáru,
- dodržovat zákaz odkládání a skladování věcí ve všech společných prostorech,
- chovat se v celém areálu zařízení tak, aby neohrožovali nebo neomezovali sebe ani ostatní osoby.

## Práva klientů:

- změnit nebo ukončit „Smlouvu“,
- podílet se na individuálním plánování služeb,
- podat stížnost na kvalitu poskytovaných služeb,
- požádat o přestěhování do jiného pokoje v rámci zařízení (o přestěhování může požádat klient sám nebo ve spolupráci s rodinným příslušníkem, opatrovníkem či

- jinou blízkou osobou),
- požádat o přemístění do jiného zařízení.

## Ubytování

Ubytování je poskytováno ve dvoulůžkových a třílůžkových pokojích. Součástí každého pokoje je WC s umyvadlem. Některé pokoje jsou vybavené také bezbariérovou koupelnou a kuchyňkou. Společná bezbariérová koupelna je umístěna v suterénu objektu.

## Časový harmonogram dne

6:00 - 8:00	vstávání, probouzení, ranní toaleta, oblékání, větrání, stlání a převlékání lůžek, podávání léků, odběry biologického materiálu, úklid pokojů
8.00 – 9.00	snídaně, podávání léků
8:30 - 11:00	aktivizační činnosti v souladu s Individuálními plány jednotlivých klientů, úkony péče, schůzky s klienty, individuální plánování, vlastní zájmová činnost
11:00 - 12:00	oběd, podávání léků
12:00 - 14:00	klidové a odpočinkové aktivity
14.00 - 17.00	aktivizační činnosti v souladu s Individuálními plány jednotlivých klientů, vlastní zájmová činnost
17:00 - 18:00	večeře, podávání léků
17:30 - 22:00	večerní toaleta, sprchování, vlastní večerní aktivity klientů, sledování televize, poslech rozhlasu, PC, četba a jiná vhodná činnost s ohledem na ostatní klienty
22:00 - 6:00	noční klid

## Stravování a odhlašování stravování

- Stravování probíhá na základě předem zveřejněného jídelního lístku a podle individuálních dietních režimů klientů.
- Strava je dovážena v termínových dobách z Centra sociálních služeb Děčín, příspěvkové organizace, střediska 2.
- Strava je podávána v rozsahu minimálně 3 hlavních jídel.
- Diety nabízené dle možností kuchyně: žlučnicková, neslaná a diabetická, popř. šetřící. Strava je připravována také v úpravě mleté a mixované.
- Strava je přizpůsobena svým složením, množstvím a úpravou věku a zdravotnímu stavu klientů.
- Jídlo se podává v pokojích klientů.
- Jídlo není možné z hygienických důvodů dlouhodobě uchovávat.
- Pokud si klient jídlo nevyzvedne v době výdeje stravy, je pokrm uložen po dobu maximálně 3 hodin v chladícím zařízení v místnosti pracovníků v sociálních službách. Pakliže není ani poté zkonsumován, je službu konajícím pracovníkem zlikvidován.
- Klienti mají možnost si přinesené potraviny dočasně uložit v chladničce v místnosti pracovníků v sociálních službách, případně v chladničce v pokoji klienta, pokud je pokoj chladničkou vybaven.

- Nápoje jsou celodenně k dispozici klientům, popř. jsou roznášeny personálem klientům individuálně.
- V případě plánované nepřítomnosti je nutné stravu odhlásit minimálně 3 pracovní dny předem do 17.00 hodin. Pokud tak klient neučiní, není možné provést vyúčtování za neodebranou stravu.
- Stravu vydávají určení zaměstnanci úseku přímé péče, úseku stravovacího a hospodářského. Zařízení má zpracován systém kritických bodů HACCP, jímž se zaměstnanci úseku přímé péče, stravovacího a hospodářského řídí.

### **Vybavení pokojů a vybavení společných prostor**

- Pokoje jsou vybaveny nábytkem, popř. lůžkovinami a ložním prádlem. Toto vybavení dostává klient do užívání, ale zůstává majetkem poskytovatele. Klienti mohou používat i své ložní prádlo, pokud si to přejí.
- Klienti jsou povinni zacházet s vybavením šetrně a při trvalém odchodu ze zařízení je ponechat na místě a ve stavu, který odpovídá době jeho užívání.
- Není dovoleno vybavení pokojů ani vybavení společných prostor svévolně přemísťovat, pouze po vzájemné dohodě.
- Vybavení pokojů je možné doplnit dalšími vlastními předměty (viz Smlouva o poskytnutí služby). Používání vlastních donesených drobných elektrických spotřebičů povoluje vedoucí zařízení.
- Všechny soukromé elektrospotřebiče musí vyhovovat bezpečnostním normám, za jejich provoz zodpovídají klienti. V opačném případě musí klient elektrospotřebič nechat neprodleně na vlastní náklady opravit nebo odstranit.
- Pravidelné kontroly a revize soukromých elektrospotřebičů na žádost klientů zajistí poskytovatel služby, veškeré náklady hradí klient.
- Zútulnění prostředí drobnými osobními předměty a doplňky je záležitostí klientů. Připevňování poliček, obrázků atd. provede na požádání domovník.
- Přinese-li klient do zařízení věci budící pohoršení (silně znečištěné, zapáchající apod.) nebo některé věci v nadměrném množství, je povinen na pokyn sociálního pracovníka nebo vedoucího střediska odstranit tyto věci bez zbytečného odkladu.
- Klienti mohou v předem domluvené dny a hodiny využívat kulturní místnost v suterénu objektu.
- V přilehlých venkovních prostorách je k dispozici v letních měsících altán s posezením.

### **Osobní hygiena a údržba prádla**

- Během pobytu v zařízení jsou klienti motivováni k dodržování osobní hygieny, ve vlastním zájmu pečují jak o čistotu těla, tak o čistotu šatů a obuvi.
- Sprchování probíhá dle potřeby klientů samostatně nebo s pomocí zaměstnanců zařízení, přičemž rozsah podpory se dojednává při individuálním plánování a v plánu péče.
- Klientovi je osobní prádlo označeno štítkem prádelny na nenápadném místě.
- Použité osobní prádlo klientů se ukládá do vypratelných nebo jednorázových pytlů a odnáší do místnosti určené k přechodnému skladování.
- Poté je transportováno do externí prádelny.
- Vyprané a vyžehlené prádlo se vrací zpět, kde je roztříděno a předáno klientům. Klientům je poskytována zaměstnanci zařízení přiměřená podpora při třídění a úklidu prádla.

- Výměna lůžkovin se provádí podle potřeby, nejméně však 1x za týden.
- Dlouhodobé odmítání dodržování zásad osobní hygieny je považováno za narušování společného soužití klientů a hrubé porušení Domovního řádu.

### **Zdravotní péče**

- Potřebu lékařského vyšetření nahlásí klienti službu konající zdravotní sestře, která zařídí adekvátní zdravotnickou pomoc lékaře. Je ve vlastním zájmu klientů, aby se řídili pokyny ošetřujících lékařů. Jestliže si to opatrovníci nebo příbuzné osoby přejí, zajišťují si zdravotní péči sami.
- Podávání léků zajišťují zaměstnanci úseku zdravotní péče.
- Klienti, u nichž vzniklo podezření na infekční onemocnění, se musí podrobit pokynům zdravotnického personálu v nezbytném rozsahu.
- V případě ohrožení zdraví nebo života klienta, poskytuje personál první pomoc.
- Domov pro osoby se zdravotním postižením není zdravotnickým zařízením, pokud se u klienta projeví náhlé zdravotní problémy, bude dle závažnosti přivolán všeobecný lékař, lékařská služba první pomoci nebo rychlá záchranná služba.
- V případě hospitalizace nebo při zhoršení zdravotního stavu klienta je informován opatrovník nebo rodinný příslušník zdravotnickým personálem.
- Vlastní úraz nebo úraz jiné osoby hlásí klient vždy personálu konajícímu službu. Tato skutečnost je zapsána zdravotnickým personálem konajícímu službu do ošetřovatelské dokumentace (včetně dokumentace v Cygnus2) a do knihy hlášení úseku zdravotní péče uložené v sesterně.

### **Kulturní život**

- Ve spolupráci s klienty organizuje zařízení různé kulturní a společenské akce, filmová a divadelní představení, výlety apod., klienti se jich mohou ve vlastním zájmu a podle svých možností zúčastňovat.
- Klienti jsou o kulturním životě zařízení i mimo něj informováni na schůzkách a na informačních tabulích.
- Klienti mají možnost používat i televizní či rozhlasový přijímač v pokoji, pokud jím neruší ostatní klienty. Koncesionářské poplatky za používání přístroje, který není majetkem zařízení, si hradí klienti.
- Zařízení finančně neodměňuje práci pro osobní potřebu klientů, jejich sebeobslužné nebo kulturně zájmové činnosti.

### **Návštěvy**

- Klienti mohou přijímat návštěvy denně na svých pokojích, ale pouze v případě, že návštěva neruší ostatní spolubydlící. Každá návštěva se musí nejprve nahlásit v sesterně a zapsat do knihy hlášení.
- V mimořádných situacích, jako jsou např. infekční onemocnění, bývá vyhlášen zákaz návštěv a postupuje se dle nařízení KHS Ústí nad Labem, pracoviště Děčín nebo ošetřujícího lékaře. Toto oznámení je vždy vyvěšeno u vstupu do zařízení a na webových stránkách organizace.
- V případě rozporu chování návštěvníka s Domovním řádem je dotyčný na jeho porušování upozorněn. Pokračuje-li návštěvník v porušování Domovního řádu, může zaměstnanec střediska vykázat návštěvu ze zařízení.

## **Přijímání poštovních zásilek**

- Poštovní a peněžní zásilky došlé klientům si přebírají sami klienti, popř. sociální pracovník, osoba zmocněná nebo opatrovník klienta.
- Došlou finanční hotovost klientů vloží příslušný pracovník do hotovostních depozit klientů.

## **Doba klidu**

Noční klid je doba, kdy nesmí být klienti rušeni s výjimkou nutnosti podání léků nebo poskytnutí nutné zdravotní, ošetrovatelské nebo obslužné péče.

## **Odpovědnost za škodu**

- Klienti odpovídají za škodu, kterou způsobili na majetku zařízení, jinému klientovi nebo zaměstnanci střediska.
- Zaměstnanci střediska mají právo kontrolovat stav majetku zařízení, který dostali klienti do užívání, a klienti mají povinnost tuto kontrolu umožnit.
- Klient je povinen upozornit zaměstnance na škodu, která vzniká nebo již vznikla, a to především z důvodů bezpečnosti, ale také k zamezení dalších následných škod.

## **Zabezpečení majetku**

- Klienti mají klíče od svých pokojů, jejich používání je na jejich vlastní vůli.
- Jestliže klienti opouštějí pokoj, mají možnost si svoje věci sami zabezpečit před ztrátou nebo poškozením uzamčením pokoje, skříně nebo uložením do úschovy k sociálnímu pracovníkovi.
- Při náhlém opuštění, např. odvoz do nemocnice, zabezpečí osobní věci klienta zaměstnanci úseku přímé péče, zdravotní péče nebo sociální pracovník.
- Zařízení neodpovídá za věci, vkladní knížky, peněžní hotovost či šperky, které klient nepředal do úschovy nebo nezabezpečil dle předchozích bodů.

## **Podněty, připomínky a stížnosti na poskytování sociální služby**

Podněty a připomínky jsou důležitou formou zpětné vazby a zdrojem informací o spokojenosti s poskytovanými službami. Jsou považovány za náměty ke zlepšení poskytované služby. Řeší se operativně a evidují se do informačního systému služby v záznamech (Cygnus2).

Stížnost může vždy podat klient nebo v zastoupení klienta jeho příbuzní, opatrovník či nějaká další osoba v klientův prospěch. Klient, který podá stížnost, nesmí být z hlediska zaměstnanců zařízení jakýmkoliv způsobem ohrožen či znevýhodněn. Stížnost může podat také pracovník zařízení.

Stížnost může být podána osobně klientem ústní či písemnou formou kterémukoliv zaměstnanci, ke kterému má důvěru. Stížnost lze také podat telefonicky, napsat ji do knihy stížností, vhodit do označené schránky na stížnosti, zaslat poštou na adresu zařízení nebo elektronicky na e-mailovou adresu zařízení [vedouci3@cssdecin.cz](mailto:vedouci3@cssdecin.cz). Stížnost lze podat také anonymně.

Všechny stížnosti eviduje sociální pracovník v Evidenci stížností.

#### Postup řešení stížnosti:

- sociální pracovník informuje neprodleně vedoucího střediska,
- ten dle závažnosti a charakteru řeší stížnost ve spolupráci se všemi zúčastněnými subjekty,
- na základě zjištěných skutečností dojde k rozhodnutí, zda je stížnost oprávněná nebo není,
- v případě oprávněné stížnosti je přijato příslušné opatření,
- stěžovatel je vyrozuměn o výsledku šetření stížnosti nejpozději do 30 dnů od podání stížnosti.

V případě nespokojenosti s vyřízením své stížnosti má stěžovatel právo odvolat se proti způsobu vyřízení stížnosti a požádat o prošetření postupu ředitelství CSS Děčín, příspěvková organizace, popř. jiné organizace:

Centrum sociálních služeb Děčín, příspěvková organizace Ředitel organizace 28. října 1155/2 405 02 Děčín 1 www.cssdecin.cz tel.: 412 591 230 e-mail: <a href="mailto:centrum@cssdecin.cz">centrum@cssdecin.cz</a>	Magistrát statutárního města Děčín Odbor sociálních věcí a zdravotnictví Na Valech 15/6 405 38 Děčín IV www.mmdecin.cz tel.: 412 593 111 e-mail: <a href="mailto:urad@mmdecin.cz">urad@mmdecin.cz</a>
Krajský úřad Ústeckého kraje Odbor sociálních věcí a zdravotnictví Velká Hradební 48 400 02 Ústí nad Labem <a href="http://www.kr-ustecky.eu/cz/Stranky/titulni.aspx">www.kr-ustecky.eu/cz/Stranky/titulni.aspx</a> tel.: 475 657 111	Ministerstvo práce a sociálních věcí Odbor sociálních věcí a zdravotnictví Na Poříčním právu 1/376 128 01 Praha 1 <a href="http://www.mpsv.cz/cs/">www.mpsv.cz/cs/</a> tel.: 221 921 111
Veřejný ochránce práv Údolní 39 602 00 Brno www.ochrance.cz <a href="mailto:podatelna@ochrance.cz">podatelna@ochrance.cz</a> tel.: 542 542 111	Český helsinský výbor Štefánikova 216/21 150 00 Praha-Smíchov www.helcom.cz <a href="mailto:sekr@helcom.cz">sekr@helcom.cz</a> tel.: 257 221 141 fax: 220 515 223

#### Uplatnění svobodné vůle

V rámci individuálního plánování se pravidelně setkávají klienti se svými klíčovými pracovníky a mohou samostatně podávat připomínky a podněty, spolupodílet se na výběru kulturních a volnočasových aktivit a přicházet s nápady na zlepšení života v zařízení.

#### Pohyb mimo zařízení

Všichni klienti mohou v rámci svých možností opouštět zařízení, buď sami, nebo v doprovodu další osoby (záleží na schopnostech klientů). Mohou svobodně rozhodovat o svém volném čase a na základě vlastního rozhodnutí se účastnit všech akcí v zařízení i mimo něj. Klient má k dispozici vlastní klíč od zařízení.

Volný pohyb klientů mimo pobytové zařízení vyplývá z Listiny lidských práv a svobod.

Klienti jsou motivováni k oznamování úmyslu opustit zařízení a sdělení přibližné doby příchodu zaměstnancům ve službě. Klienti jsou při pohybu mimo zařízení odpovědní za své jednání i za případné způsobené škody třetím osobám.

### **Úschova cenných věcí a finanční hotovosti**

- Věci, které si přinese klient do zařízení, zůstávají jeho majetkem.
- Věci přidělené zařízením k užívání zůstávají majetkem zařízení.
- Cenné věci si mohou klienti uložit u sociálního pracovníka v trezoru, finanční hotovost lze uložit u příslušného pracovníka za předem stanovených podmínek. Zařízení neodpovídá za cenné věci, hotovost, které nepřevzalo do úschovy.
- Věci nebezpečné a zdravotně závadné se do zařízení přinášet nesmějí.

### **Schůzky s klienty**

- Klienti mají možnost se pravidelně scházet s vedoucí úseku přímé péče a sociálním pracovníkem. Na tyto schůzky může být přizván i jiný vedoucí pracovník.
- Klienti se mohou připomínkami a podněty podílet na výběru a organizování kulturních akcí, volnočasových aktivit a přicházet s nápady na zlepšení jejich života v zařízení.
- Klienti a vedení zařízení se vzájemně informují o novinkách, změnách, připravovaných akcích apod.

### **Anketa spokojenosti**

- Jednou ročně zjišťuje CSS Děčín, příspěvková organizace spokojenost klientů s poskytováním sociálních služeb v zařízení.
- Cílem je zvyšování kvality služeb.
- Anketa je anonymní a dobrovolná.
- S výsledkem jsou klienti i zaměstnanci zařízení seznámeni.

### **Společné soužití**

Klienti se mohou podílet podle svých sil a schopností na organizování a naplňování společenského života zařízení. Svým jednáním by měli napomáhat vytváření klidného a nekonfliktního prostředí, zejména slušným chováním, projevovanou úctou, porozuměním, vzájemnou pomocí a dodržováním vnitřních pravidel zařízení.

### **Opatření proti porušování Domovního řádu**

Při porušování Domovního řádu je nutné přihlídnout vždy k tomu, zda nemá na klienta, jeho jednání či chování vliv jeho aktuální zdravotní stav, fyzické a psychické možnosti a schopnost porozumět Domovnímu řádu. O porušení Domovního řádu tak jde jen v případě zaviněného a úmyslného jednání klienta, u něhož jsou rozpoznávací a ovládací schopnosti zachovány. K výše uvedenému přihlíží při posuzování porušení Domovního řádu tým ve složení: vedoucí střediska, vedoucí úseku zdravotní péče, vedoucí úseku přímé péče a sociální pracovnice, které doplňuje svým vyjádřením lékař specialista, popř. další přizvaní zaměstnanci nebo odborní spolupracovníci.

Za porušování Domovního řádu je považováno zejména porušování základních povinností všech osob zdržujících se v zařízení, viz str. 1 Domovního řádu.



Za hrubé porušení Domovního řádu je považováno fyzické nebo verbální napadání osob, vyhrožování, používání nelegálních omamných návykových látek, rušení nočního klidu, narušování soukromí jiných klientů, krádeže, poškozování majetku jiného klienta nebo Domova.

Hrubé porušení Domovního řádu může být po opětovném napomenutí důvodem k vypovězení Smlouvy v poskytování sociální péče a ukončení pobytu.

Klientovi je při porušení Domovního řádu nejprve poskytnuta podpora ve formě rozhovoru s vedoucí úseku přímé péče. Pokud se porušování Domovního řádu opakuje, následuje rozhovor se sociální pracovnící. Pokud tato podpora není přijímána, následují sankční opatření. Nejprve ústní napomenutí vedoucího střediska, nereflektuje-li jej klient a opakuje porušení Domovního řádu, následuje písemné upozornění vedoucího střediska na možnost ukončení poskytování sociální služby. Celý postup je zaznamenán v Cygnus2.

### **Ukončení poskytované služby**

Ukončení pobytu je možné pouze dle příslušných ustanovení Smlouvy uzavřené mezi klientem a poskytovatelem služby.

## **Důležitá telefonní čísla a informace**

### **Tísňové linky**

### **Kontakty na zaměstnance CSS**

<i>Integrovaný záchranný systém</i>	<b>112</b>	<i>Vedoucí úseku přímé péče</i>	777 481 143
<i>Hasičský záchranný sbor ČR</i>	<b>150</b>	<i>Vedoucí střediska</i>	734 391 161
<i>Zdravotnická záchranná služba</i>	<b>155</b>	<i>Sociální pracovník DOZP</i>	732 530 706
<i>Městská policie</i>	<b>156</b>	<i>Technik CSS</i>	736 758 930
<i>Policie ČR</i>	<b>158</b>	<i>Sesterna</i>	603 819 274