



DOMOVNÍ ŘÁD

DOMOV PRO SENIORY

vydání:	datum:	zpracoval:	platnost od:
1/2008	15.4.2008	Ing. Rajchl, Sýkorová, Pilařová, Pourová	15.4.2008
1/2009	1.12.2009	Hrušková, Mgr. Petrů	1.12.2009
1/2010	1.12.2010	Bc. Bunganičová, Hrušková, Bc. Hornová, Mgr. Petrů	1.12.2010
1/2011	1.3.2011	Bc. Hornová, Hrušková, Bc. Hatlapatka	1.3.2011
2/2011	10.6.2011	Bc. Hatlapatka, Hrušková	10.6.2011
1/2012	2.7.2012	Bc. Hatlapatka, Hrušková DiS., Dvořáková	2.7.2012
1/2013	27.12.2012	Bc. Hatlapatka, Hrušková DiS., Čílová DiS.	1.1.2013
1/2014	30.4.2014	Bc. Hatlapatka, Bc. Hornová, Bc. Jurčová, Lintimerová DiS.	1.5.2014
2/2014	16.6.2014	Bc. Hatlapatka, Bc. Hornová	1.7.2014
1/2015	1.1.2015	Bc. Hatlapatka, Bc. Hornová	1.1.2015
2/2015	28.2.2015	Bc. Hatlapatka, Bc. Hornová	1.3.2015
3/2015	9.9.2015	Bc. Hatlapatka, Bc. Hornová	1.10.2015
1/2016	1.4.2016	Bc. Hatlapatka, Bc. Hornová	1.4.2016
1/2017	28.12.2016	Kolektiv vedoucích zaměstnanců střediska	1.1.2017
2/2017	24.3.2017	Bc. Hatlapatka, Bc. Hornová	1.4.2017
3/2017	31.8.2017	Bc. Hatlapatka, Bc. Hornová	1.9.2017
1/2019	30.9.2019	Bc. Hatlapatka, Bc. Hornová, Bc. Jurčová, Bc. Goliášová	1.10.2019
1/2020	31.3.2020	Bc. Hatlapatka, Bc. Hornová, Bc. Jurčová, Bc. Goliášová	1.4.2020
1/2022	18.2.2022	Kolektiv vedoucích zaměstnanců střediska	1.3.2022



Obsah

Článek	Název	Strana
I.	Úvod	3
II.	Základní povinnosti osob zdržujících se v zařízení Poskytovatele	3
III.	Základní úkony poskytování sociální služby	4
IV.	Právo klienta	5
V.	Uplatnění svobodné vůle klienta	5
VI.	Právo Poskytovatele	5
VII.	Postup Poskytovatele při porušení Domovního řádu ze strany klienta	6
VIII.	Rozsah poskytovaných služeb	6
IX.	Ubytování	6
X.	Vybavení pokojů a společných prostor	7
XI.	Noční klid	8
XII.	Pohyb mimo zařízení	8
XIII.	Návštěvy	8
XIV.	Stravování	8
XV.	Zdravotní a ošetrovatelská péče	9
XVI.	Osobní hygiena	10
XVII.	Oblečení a prádlo užívané klientem	10
XVIII.	Kulturní život	11
XIX.	Přejímání poštovních zásilek	11
XX.	Zabezpečení majetku klientů	12
XXI.	Odpovědnost za škodu	12
XXII.	Úhrada za pobyt a další platby souvisící s pobytem	13
XXIII.	Ankety, podněty, připomínky a stížnosti	14
XXIV.	Výbor klientů, setkání vedení střediska s klienty	16
XXV.	Společné soužití	16



Centrum sociálních služeb Děčín, příspěvková organizace
Středisko č. 2 - Služby pro seniory a Pečovatelská služba

úsek (objekt)	název	adresa
2.1	Domov pro seniory	Děčín II, Kamenická 755/195
2.2	Domov se zvláštním režimem	Děčín II, Kamenická 755/195
2.3	Pečovatelská služba	Děčín VI, Krásnostudenecká 1362/104a
2.4	Prádelna Bynov	Děčín IX, Jindřichova 337

Vedoucí střediska: Bc. Jiří Hatlapatka
Vedoucí oddělení sociálně terapeutického: Bc. Dita Hornová – zástupce vedoucího střediska
Sociální pracovníce: Mgr. Andrea Jurčová, Mgr. Veronika Petrová
Vedoucí úseku zdravotní péče organizace: Mgr. Andrea Horáková
Vedoucí oddělení přímé péče: Jana Čílová, DiS.
Vedoucí oddělení pečovatelské služby: Mgr. Lenka Baldinusová
Vedoucí oddělení stravovacího: Martina Dvořáková
Vedoucí oddělení hospodářského: Jiří Leitner
Vedoucí oddělení prádelny: Jana Chmelíková

I. Úvod

1. Středisko č. 2 – Služby pro seniory a Pečovatelská služba, je poskytovatelem sociálních služeb (dále jen „Poskytovatel“) klientům dle cílových skupin jednotlivých sociálních služeb. Středisko poskytuje sociální službu Domov pro seniory (§ 49 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů), sociální službu Domov se zvláštním režimem (§ 50 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách) a sociální službu Pečovatelská služba (§ 40 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)
2. Domovní řád Poskytovatele stanovuje pravidla, jejichž dodržování je důležité pro zajištění spokojeného života klientů a udržování pořádku v zařízení Poskytovatele.
3. Domovní řád je závazný pro klienty, zaměstnance Poskytovatele, jakož i pro dobrovolníky, brigádníky či osoby vykonávající v Domově pro seniory odbornou praxi nebo i jinou činnost. Je rovněž závazný pro všechny návštěvníky tohoto zařízení.
4. Poskytovatel usiluje o vytváření bezpečného, příjemného domácího prostředí pro prožití důstojného stáří a poskytuje klientům podporu k udržení co nejdéle soběstačnosti.
5. Cílem činnosti Poskytovatele je poskytování ošetrovatelské a obslužné péče klientům, kteří dosáhli věku minimálně 65 let a jejichž zdravotní stav vyžaduje pomoc druhé osoby k podpoře soběstačnosti.
6. Poskytovatel poskytuje ubytování, stravování a odpovídající úkony péče pro klienty.

II. Základní povinnosti osob zdržujících se v zařízení Poskytovatele

Všechny osoby zdržující se v zařízení Poskytovatele (klienti, zaměstnanci Poskytovatele, dobrovolníci, zaměstnanci smluvních partnerů Poskytovatele, osoby vykonávající v zařízení



Poskytovatele odbornou praxí, brigádu či jiné práce a všichni návštěvníci zařízení Poskytovatele jsou povinni:

- chovat se tak, aby nebyl narušen klidný život v zařízení,
- chovat se tak, aby nebyla ohrožena bezpečnost žádných osob nacházejících se v zařízení Poskytovatele,
- respektovat soukromí klientů a dalších osob v zařízení Poskytovatele,
- respektovat intimitu klientů (zejména na vícelůžkových pokojích), řídit se doporučením nebo výzvou obslužného personálu či přáním samotného klienta nebo spolubydlících,
- dodržovat zákaz kouření na pokojích klientů a ve všech společných i provozních prostorách. Výjimku tvoří prostory zařízení Poskytovatele vyhrazené pro kuřáky,
- neodkládat a neskladovat věci ve společných prostorách,
- dodržovat zákaz přinášení věcí nebezpečných, zdravotně závadných nebo vzbuzujících odpor,
- chovat domácí zvířata (např. psy, kočky, apod.) není na vícelůžkových pokojích povoleno. Na jednolůžkovém pokoji lze jen po předchozím souhlasu vedoucího zařízení Poskytovatele,
- dodržovat zákaz návštěv klientů v případě jeho vyhlášení Poskytovatelem, lékařem primární lékařské péče či jinými orgány jako je např. Vláda ČR či Ministerstvo zdravotnictví (např. chřipková epidemie, pandemie apod.).

III. Základní úkony poskytování sociálních služeb

1. Sociální služba je poskytována klientům 24 hodin denně a to každý den po dobu platnosti smlouvy. Klientům je poskytováno ubytování, stravování a úkony péče.
2. Služby jsou poskytovány v různém rozsahu dle přiznaného stupně závislosti na jiné osobě.
3. Poskytovatel je povinen ve prospěch klientů vykonávat tyto činnosti:

A. Základní činnosti:

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

B. Další služby:

- zajištění služby praktického lékaře, který do zařízení dochází pravidelně 1x v týdnu nebo v případě aktuální potřeby. Pokud klient využívá služeb praktického lékaře, u kterého byl před nástupem registrován, tak pouze na vlastní náklady. Odborný lékař -



psychiatr (cca 1x za 2 měsíce nebo dle potřeby) nebo jiný specialista dle potřeby a možností,

- zajištění základního drobného nákupu s ohledem na aktuální potřebu klienta, finanční možnosti klienta, provozní a personální možnosti střediska,
- zajištění/zprostředkování individuálního doprovodu (asistence) klienta na požádání,
- zajištění krátkých vyjížděk vozidlem (CSS MINIBUS nebo sociální automobil) za různým individuálním účelem (nákup, kadeřnictví, hřbitov apod.) dle aktuálně platného sazebníku fakultativních služeb a podle časových možností řidičů),
- fakultativní služby.

IV. Právo klienta

Klient v zařízení Poskytovatele má právo:

- žádat o změnu nebo ukončení smlouvy o poskytnutí služby sociální péče,
- podílet se na plánování poskytovaných služeb,
- realizovat se jako dobrovolník,
- podávat stížnosti na kvalitu poskytovaných služeb,
- na sebeurčení a vlídné zacházení,
- požádat o přestěhování do jiného pokoje v rámci zařízení Poskytovatele,
- požádat o přemístění do jiného zařízení.

V. Uplatnění svobodné vůle klienta

1. Klienti rozhodují o využití svého volného času dle svého uvážení, zdravotního stavu a fyzických možností. Mají možnost opouštět zařízení Poskytovatele, ve kterém jsou ubytováni, chodit nakupovat, účastnit se kulturních a společenských akcí apod. Uplatnění svobodné vůle klienta může být ovlivněno při mimořádných situacích, jako je např. „nouzový stav vyhlášený Vládou ČR“ apod.
2. Poskytovatel podporuje spolupráci s rodinou a přáteli klientů.

VI. Právo Poskytovatele

1. Poskytovatel má právo ukončit pobyt klienta ve svém zařízení v případě:
 - opakovaného hrubého porušování tohoto Domovního řádu,
 - neplacení předepsaných úhrad klientem,
 - takové změny zdravotního stavu klienta, na které není schopen ve svém zařízení poskytovat odpovídající služby.
2. Poskytovatel má právo na přestěhování klienta při zhoršení zdravotního, psychického stavu klienta nebo při narušování kolektivního soužití na vícelůžkovém pokoji. Toto opatření není podmíněno souhlasem samotného klienta, rodinných příslušníků, opatrovníka a jiných osob. Poskytovatel má za povinnost vyrozumět o této skutečnosti kontaktní osobu.

3. Poskytovatel má právo na změnu formy stravy klienta z důvodu jeho zhoršené schopnosti příjmu potravy. Toto opatření není podmíněno souhlasem samotného klienta, rodinných příslušníků, opatrovníka a jiných osob.
4. Poskytovatel vede evidenci žadatelů o 1-lůžkový pokoj. Při uvolnění 1-lůžkového pokoje je k této evidenci přihlíženo, ale na konečném rozhodnutí se podílí multidisciplinární tým, který rozhoduje na základě akutního psychického a fyzického stavu klienta(-ů), dále aktuálními okolnostmi společného soužití na vícelůžkových pokojích a s ohledem na provozně–obslužné okolnosti.
5. Poskytovatel má právo vyhlásit Zákaz návštěv klientů na základě doporučení (příp. rozhodnutí) lékaře primární lékařské péče, jinými orgány jako např. Vláda ČR, Ministerstvo zdravotnictví ČR, KHS (chřipková epidemie, jiná pandemie apod.).

VII. Postup Poskytovatele při porušení domovního řádu ze strany klienta

Poskytovatel má právo ukončit pobyt klienta v případech daných uzavřenou Smlouvou o poskytování sociální služby:

- a) při prvním porušení domovního řádu je klient ústně upozorněn a požádán o zjednání nápravy,
- b) při dalším porušení domovního řádu následuje první písemné upozornění na opakované porušování domovního řádu s poučením, že další opakování bude mít za následek druhé písemné upozornění a další porušení domovního řádu může být důvodem k návrhu na ukončení pobytu v zařízení Poskytovatele,
- c) krajním řešením je návrh na ukončení pobytu klienta v zařízení Poskytovatele, o kterém rozhodne statutární zástupce organizace Poskytovatele (na návrh vedoucího střediska).

VIII. Rozsah poskytovaných služeb

Služby jsou v zařízení poskytovány podle § 49 (Domovy pro seniory) zák. č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a obsahuje tyto základní činnosti:

1. poskytování ubytování,
2. poskytování stravy,
3. pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu,
4. pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
5. zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
6. sociálně terapeutické činnosti,
7. aktivizační činnosti,
8. pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů klientů a při obstarávání osobních záležitostí klientů,
9. fakultativní služby.

IX. Ubytování

1. Klient je ubytován na pokojích, který s ním byl dohodnut.



2. Dle možností Poskytovatele je respektováno přání při výběru pokoje, ve kterém chce klient žít.
3. O přestěhování do jiného pokoje v rámci zařízení Poskytovatele může (vyjma ustanovení čl. VI – Právo poskytovatele, odst. 2) požádat klient sám nebo ve spolupráci s rodinným příslušníkem či jinou osobou, vedoucí úseku zdravotní péče organizace, vedoucí oddělení přímé péče, vedoucí oddělení sociálně terapeutického nebo sociální pracovnice. Při žádosti o přestěhování, kterou si sociální pracovnice zaznamená, se postupuje dle obsazenosti pokojů a provozních možností zařízení Poskytovatele.

X. Vybavení pokojů a společných prostor

1. Společné prostory jsou vybaveny jídelními stoly, židlemi, popřípadě konferenčními stoly, křesly, televizorem, DVD přehrávačem apod. Dále jsou společné prostory a sociální zařízení vybavena madly.
2. Ve venkovních prostorách je umístěn sezónní venkovní nábytek: stoly, židle, lavice a slunečníky.
3. Výše jmenované vybavení je společné pro všechny klienty v zařízení Poskytovatele.
4. Pokoje jsou vybaveny nábytkem, lůžkovinami a ložním prádlem. Toto vybavení dostává klient do užívání, zůstává však majetkem Poskytovatele.
5. Klienti jsou povinni zacházet s vybavením šetrně a při ukončení pobytu je ponechat na obvyklém místě a ve stavu, který odpovídá době jeho užívání.
6. Není dovoleno, bez předchozího souhlasu Poskytovatele, vybavení pokoje ani vybavení společných prostor přemísťovat z jedné místnosti (pokoje) do druhé.
7. Vybavení pokoje může klient doplňovat:
 - vlastním nábytkem – po předchozím souhlasu vedoucího zařízení Poskytovatele a to tak, aby byl pohyb v pokoji bezpečný, pokoj bylo možné snadno uklízet a byla zachována možnost manipulace s lůžkem a dalšími pomůckami v případě potřeby.
 - vybavit pokoj vlastním televizním nebo rozhlasovým přijímačem nebo dalším spotřebičem, jež odpovídají bezpečnostním předpisům, je možné pouze za souhlasu Poskytovatele po dohodě s ostatními spolubydlicími klienty (z důvodu předcházení stížnostem a konfliktům). Náklady spojené s připojením a umístěním přijímače nese klient, tedy vlastník přijímače. Za platbu koncesionářských poplatků či další povinnosti spojené s provozem přijímače zodpovídá klient.
 - případné předepsané revize elektrospotřebičů ve vlastnictví klienta zajišťuje Poskytovatel na náklady klienta, který je vlastníkem daného elektrospotřebiče.
 - zútulnění prostředí drobnými osobními předměty a doplňky je záležitostí klienta. Připevňování obrázků, obrazů, drobných dekorací apod. provádí pracovník oddělení hospodářského (údržby) zařízení Poskytovatele, ale až po předchozí konzultaci s vedením Domova pro seniory. Důvodem je fakt, že většina zdí v zařízení je sádkartonového typu.
 - přinese-li klient do zařízení Poskytovatele věci (předměty) zapáchající nebo vzbuzující odpor nebo v nadměrném množství, je povinen na pokyn vedoucího střediska nebo oddělení Poskytovatele tyto věci (předměty) bez zbytečného otálení či odkladů odstranit nebo zajistit jejich odstranění ze zařízení.

XI. Noční klid

1. Noční klid je doba, po kterou nesmí být klienti v zařízení Poskytovatele rušeni. Výjimkou je nutnost podání léků nebo poskytnutí nutné zdravotní péče.
2. Doba nočního klidu v zařízení Poskytovatele se stanovuje od 22:00 – 6:00 hod.
3. Po dobu trvání nočního klidu jsou všichni klienti povinni ztišit rozhlas nebo televizi (nebo používat sluchátka) tak, aby ostatní klienti nebyli rušeni.

XII. Pohyb mimo zařízení

1. Klienti opouští zařízení podle svých potřeb, zdravotního stavu a fyzických možností.
2. Z důvodu zajištění vlastní bezpečnosti a z důvodu přehledu o aktuálně vyskytujících se osobách v objektu v případě náhlé mimořádné události, doporučujeme každému klientovi oznámit zaměstnanci Poskytovatele odchod a předpokládaný čas návratu.
3. Volný pohyb klienta mimo zařízení Poskytovatele nedoporučí úsek zdravotní péče Poskytovatele (zastoupený kompetentní osobou, tj. zdravotní sestrou, lékařem apod.) a to na základě výsledků lékařské zprávy, po konzultaci s praktickým lékařem, opatrovníkem a dle Individuálního plánu péče klienta v případech, kdy by bylo ohroženo jeho zdraví nebo bezpečnost. Pohyb mimo zařízení může být omezen dle aktuální epidemiologické situace na základě vyhlášení mimořádných opatření příslušnými orgány.

XIII. Návštěvy

1. Klienti mohou přijímat návštěvy denně od 10:00 do 17:00 na pokojích v případě, že návštěva neruší jejich spolubydlící a zachovává vůči jejich potřebám a přáním nezbytnou a odpovídající toleranci. Ve společných prostorách mohou přijímat návštěvy od 10:00 do 19:00 hodin. Návštěvní hodiny mohou být upraveny dle aktuální epidemiologické situace na základě vyhlášení mimořádných opatření příslušnými orgány.
2. Navštěvující osoby jsou povinny vstupovat do zařízení za účelem návštěvy nebo i v jiných záležitostech pouze hlavním vchodem (budova C ze dvora)
3. V mimořádných situacích je možné domluvit se službu konajícími zaměstnanci Poskytovatele návštěvu i mimo uvedený čas.
4. V případě, že chování návštěvníka je v rozporu s tímto řádem, je návštěvník upozorněn na porušování Domovního řádu. Jestliže návštěvník i po upozornění pokračuje v porušování Domovního řádu, může zaměstnanec střediska vykázat návštěvu ze zařízení.

XIV. Stravování

1. Zařízení Poskytovatele má vlastní kuchyni. Jsou podávána 3 hlavní jídla (snídaně, oběd, večeře) a 3 jídla vedlejší (přesnídávka, svačina I. a svačina II.)
2. Zařízení konzultuje a vytváří strukturu potravy ve spolupráci s týmem složeným ze zástupců Oddělení přímé péče, Úseku zdravotní péče a Oddělení stravovacího. Ten pak ve spolupráci s dalším personálem (zdravotnickým, pečovatelským a stravovacím) přijímá adekvátní opatření, zejména u klientů ohrožených malnutricí.
3. Dle nabídky v jídelním lístku je možnost výběru ze dvou variant hlavních jídel (oběd),



- vyjma víkendů. Zařízení poskytuje minimálně 4 teplé večeře v týdnu. Objednávky variant u klientů provádí obslužný personál v dostatečném časovém předstihu.
4. V kuchyni Poskytovatele jsou připravována i dietní jídla pro dietu žlučnickovou, diabetickou, popř. kombinovanou. V případě potřeby lze podávat mixovanou nebo mletou stravu. Zařízení je schopno nabídnout i alternativu vegetariánské stravy.
 5. Strava je přizpůsobena svým složením, množstvím a úpravou věku a zdravotnímu stavu klientů. Přesnídávkou se rozumí polévka. Vedlejší jídla „Svačina I.“ a „Svačina II.“ obsahují pak doporučený denní příjem mléčných výrobků a ovoce. Finanční hodnota podávané stravy se řídí výší stravovací jednotky uvedené ve smluvním ujednání (přehled úhrad).
 6. V případě, že má klient lékařem (např. diabetologem) předepsané dietní stravování, může svým podpisem dát nesouhlas a dostávat stravu bez dietního omezení. V případě zdravotních komplikací s určitým druhem potravy je možné individuálně dohodnout jinou plnohodnotnou variantu.
 7. Jídlo se distribuuje po jednotlivých patrech a roznáší se po pokojích klientů (většinou formou tabletového systému). Klienti mají možnost stravovat se i mimo pokoje v jídelně (1.NP), zde není jídlo předkládáno v tabletovém systému.
 8. Provozní doba pro podávání hlavních jídel:
poznámka – časy jsou orientační, záleží na personálních a provozních okolnostech

Úsek 2.1 – Domov pro seniory	
Snídaně	08.00 – 09.30
Přesnídávka	10.00
Oběd	11.00 – 12.30
Svačina I.	14.00
Večeře	17.00 – 18.30
Svačina II.	21.00

9. Jídlo není možné z hygienických důvodů dlouhodobě uchovávat. Pokud si klient jídlo nevyzvedne, je pokrm zlikvidován. Dobu výdeje hlavního jídla lze prodloužit o 1,5 hodiny oproti obvyklému času výdeje (dle pracovní doby kuchyňského personálu a případně i za využití tabletového systému s garantovanou teplotou).
10. Klient má právo odhlásit si jakýkoliv druh jídla, a to bez udání důvodu. Toto je však povinen nahlásit min. 3 pracovní dny předem pouze na sesterně nebo službu konající zdravotní sestře. Pokud tak klient, příp. rodinný příslušník neučiní, nebude mu úhrada za zaplacenou a neodebranou stravu vrácena.
11. Výše vratky za jeden kalendářní den se stanoví ve výši stravovací jednotky, od které jsou odpočteny provozní náklady (režie) – podrobněji viz Smlouva.
12. Výše vratky se úměrně sníží v případě, že klient není schopen ze svých finančních prostředků hradit plnou výši úhrady za stravu – podrobněji viz Smlouva.
13. Každý klient má možnost podávat náměty, připomínky a stížnosti týkající se stravování. Schránka na stížnosti a náměty je umístěna v každém patře, vč. putovních schránek (viz kapitola „XXIII – Anketý, podněty, připomínky a stížnosti“).

XV. Zdravotní a ošetrovatelská péče



1. V zařízení Poskytovatele je klientovi poskytována zdravotní a ošetrovatelská péče odpovídající jeho zdravotnímu stavu a přiznanému stupni závislosti na jiné osobě, a to prostřednictvím registrovaných všeobecných zdravotních sester, praktických sester, fyzioterapeuta a pracovníků v sociálních službách.
2. Zařízení Poskytovatele zajišťuje prostřednictvím fyzioterapeuta (pokud je uvedena pracovní pozice obsazena kvalifikovanou osobou) základní rehabilitační péči.
3. Je v zájmu klienta nahlásit praktickému lékaři Poskytovatele užívání jiných léků, než těch, které mu tento lékař předepíše k užívání.
4. Zařízení Poskytovatele není zdravotnické zařízení. Pokud se u klienta projeví náhlé zdravotní problémy, bude přivolán dle jejich závažnosti praktický lékař, lékařská služba první pomoci nebo záchranná služba.
5. Svůj vlastní úraz nebo úraz jiné osoby, který zaměstnanec Poskytovatele neviděl nebo není zjevný, hlásí klient vždy zaměstnanci Poskytovatele, který je ve službě. Skutečnosti úrazu jsou vždy zapsány do příslušných evidenčních materiálů (elektronicky – IS Cygnus, písemně – Kniha hlášení), které je za tímto účelem v zařízení Poskytovatele vedena.
6. Potřebu lékařského vyšetření nahlásí klient službu konající všeobecné zdravotní nebo praktické sestře, která zařídí odpovídající zdravotnickou pomoc lékaře. Je ve vlastním zájmu klienta, aby se řídil pokyny lékaře.
7. Jestliže si to opatrovníci nebo příbuzní klienta přejí, zajišťují pro tohoto klienta zdravotní péči sami.
8. Podávání léků zajišťují odpovědní zaměstnanci Poskytovatele.
9. Klienti, u nichž vzniklo podezření na infekční onemocnění, jsou povinni postupovat v souladu s pokyny zdravotnického personálu Poskytovatele.
10. V případě ohrožení zdraví nebo života klienta poskytují příslušní zaměstnanci Poskytovatele první pomoc. Postupují přitom podle běžných pravidel.
11. Klienti, kteří byli hospitalizováni, mají v zařízení Poskytovatele zachováno lůžko až do svého návratu.

XVI. Osobní hygiena

1. Klient dodržuje zásady osobní hygieny a to dle svých schopností samostatně nebo s pomocí druhé osoby.
2. Koupání probíhá dle potřeby klienta, minimálně však jedenkrát týdně.
3. Součástí zásad osobní hygieny je rovněž mytí vlasů, základní stříhání, holení a péče o nehty.
4. Klient je povinen z důvodů základních hygienických pravidel a z důvodu klidného a pokojného soužití s ostatními klienty reagovat na případnou výzvu ošetrovatelského personálu a absolvovat alespoň základní osobní hygienu.

XVII. Oblečení a prádlo užívané klientem

1. Všechny součásti osobního oblečení, které si s sebou klient přinesl při nástupu do zařízení Poskytovatele nebo si je v průběhu pobytu v zařízení opatří, pracovníce prádelny Poskytovatele prádlo označí na neviditelném místě. Předejde se tak zbytečným



komplikacím při zpětném předávání vypraného (vyčištěného) osobního prádla z prádelny. O osobním prádle klienta je pořízen záznam.

2. Osobní prádlo klientů ukládají k vyprání zaměstnanci zařízení Poskytovatele do obalů na jednorázové použití.
3. Vyprané (vyžehlené) prádlo vrací zaměstnanci Poskytovatele zpět klientům na jednotlivé pokoje. Zaměstnanci Poskytovatele pomáhají klientům ukládat prádlo do šatních skříní.
4. Výměna lůžkovin se provádí podle potřeby, nejméně 1x za čtyři týdny.
5. Poskytovatel nenesе odpovědnost za případnou ztrátu osobního či jiného prádla klienta v případě, že nebylo prádlo předloženo při nástupu klienta do zařízení Poskytovatele k označení (provádí centrální prádelna organizace Poskytovatele) a dále i v případě pozdějšího doplnění prádla bez dodatečného označení během pobytu klienta.

XVIII. Kulturní život

1. Poskytovatel nabízí klientům společenské a kulturní vyžití, kterého se mohou klienti účastnit podle svého zájmu a zdravotního stavu.
2. Poskytovatel ve svém zařízení zajišťuje například:
 - různá fyzická cvičení (jednoduché cviky s pomůckami),
 - relaxační koupele,
 - trénink paměti,
 - ruční práce,
 - půjčování knih z vlastní nebo městské knihovny,
 - promítání videa (hudební a zábavné pořady, filmy, poslech lidové hudby),
 - muzikoterapii, aromaterapii, canisterapii
 - bazální stimulaci
 - reminiscenční terapii (vybavování vzpomínek)
 - společenské hry
 - sportovní hry pro seniory (disciplíny přizpůsobené možnostem seniorů),
 - kulturní akce (hudební pořady, karneval, vystoupení různých souborů),
 - konání pravidelných pastoračních aktivit (individuální či skupinovou formou)
 - velikonoční a vánoční posezení s pohoštěním a hudbou,
 - posezení s grilováním, výlety do okolí,
 - po předchozí domluvě s vedením zařízení poskytnutí společenských prostor pro uspořádání rodinných akcí a oslav (s ohledem na provozní podmínky zařízení a běžný život ostatních klientů)
3. V zařízení Poskytovatele se nachází výtvarná/ergoterapeutická dílna, kde klienti pod vedením ergoterapeutky či jiného zaměstnance oddělení sociálně terapeutického mohou zkusit různé hobby aktivity, např. šití, malování na hedvábí, na sklo a porcelán, práci se slaným těstem, nácvik práce s počítačem a internetem. Dále probíhá procvičování jemné motoriky, klienti mají k dispozici stavebnice, pomocné a cvičební pomůcky apod.

XIX. Přejímání poštovních zásilek

1. Doporučené a peněžní poštovní zásilky došlé klientům může přebírat účetní-pokladní nebo sociální pracovnice Poskytovatele.
2. Došlá finanční hotovost je předána účetní-pokladní, která ji následně proti podpisu vyplatí klientovi osobně nebo v rámci tzv. obstaravatelské činnosti. Ostatní zásilky jsou předávány klientovi prostřednictvím sociálních pracovníků popř. pracovníků v sociálních službách – oddělení sociálně terapeutického.
3. Pokud klient s uvedeným postupem přebírání zásilek nesouhlasí, přebírá si zásilky od poštovní doručovatelky sám.

XX. Zabezpečení majetku klientů

1. Jestliže klient opouští pokoj, ve kterém je ubytován, je povinen si svoje věci sám zabezpečit před ztrátou nebo poškozením buď uzamčením ve skříni, nebo uložením do úschovy k sociální pracovnici.
2. Při nástupu nebo v průběhu pobytu v zařízení Poskytovatele může klient požádat sociální pracovníci o úschovu cenných věcí či účetní-pokladní o ukládání peněz na vlastní bankovní účet nebo vlastní vkladní knížku.
3. Při uložení cenných věcí do úschovy se postupuje takto:
 - sociální pracovnice potvrdí klientovi převzetí cenných věcí předáním Smlouvy o úschově nebo jiného potvrzení,
 - na vyžádání klienta mu budou uložené věci vydány zpět,
 - při zpětném vydání svých věcí potvrdí klient přijetí věcí svým podpisem.
4. Při nástupu nebo v průběhu pobytu v zařízení Poskytovatele si může klient u účetní/pokladní založit hotovostní depozitum (tzv. „obálku“), kam ukládá svou finanční hotovost. Převzetí peněžní hotovosti potvrdí klientovi účetní-pokladní předáním příjmového pokladního dokladu. Vydání peněžní hotovosti klientovi se děje na základě výdajového pokladního dokladu vystaveného rovněž účetní-pokladní.
5. Při náhlém opuštění pokoje – např. při prudkém zhoršení zdravotního stavu, zabezpečí věci klienta zaměstnanec Poskytovatele vhodným způsobem, popř. je předá do úschovy sociálním pracovnícím.
6. Poskytovatel neodpovídá za věci, vkladní knížky, peněžní hotovost, šperky, apod., které klient nepředal do úschovy k Poskytovateli nebo nezabezpečil dle odst. 1 tohoto článku.

XXI. Odpovědnost za škodu

1. Klient odpovídá za škodu, kterou způsobil na majetku zařízení Poskytovatele, jinému klientovi nebo zaměstnanci Poskytovatele. V případě poškození majetku zařízení Poskytovatele klientem je každý případ posuzován individuálně a o finanční spoluúčasti na úhradě způsobené škody je rozhodováno v rámci jednání Škodní a likvidační komise Poskytovatele na základě Protokolu o škodě sepsaného po škodné události.
2. Zaměstnanci Poskytovatele mají právo kontrolovat stav majetku zařízení Poskytovatele, který klient užívá. Klienti jsou povinni tuto kontrolu umožnit.
3. Klient je povinen upozornit zaměstnance Poskytovatele na možnost vzniku škody na



zařízení Poskytovatele nebo na škodu již vzniklou a to především z důvodů bezpečnosti vlastní nebo dalších klientů nebo zaměstnanců Poskytovatele, ale také k zamezení dalších návazných škod.

XXII. Úhrada za pobyt a další platby související s pobytem

1. Při pobytu v zařízení Poskytovatele hradí klient náklady za celodenní stravu a ubytování a za poskytnuté sociální služby. Výše úhrady je stanovena v příloze Smlouvy o poskytnutí služby sociální péče (přehledu úhrad), která vychází z platných zákonných ustanovení.
2. Klient v zařízení Poskytovatele je povinen zaplatit stanovenou výši úhrady dohodnutým způsobem nejpozději do dne kalendářního měsíce, který je uveden ve Smlouvě o poskytnutí služby sociální péče v zařízení Poskytovatele. Úhradu provádí klient předem dohodnutým způsobem (bezhotovostně na účet Poskytovatele, v hotovosti u účetní-pokladní. Poskytovatele nebo poštovní poukázkou).
3. Důchody jsou vypláceny klientům nebo opatrovníkům nebo zvláštním příjemcům důchodu dvěma způsoby, a to převodem na jejich soukromé účty nebo poštovní poukázkou do vlastních rukou příjemce. Se zůstatky důchodů se nakládá následujícím způsobem:
 - klient si zůstatek důchodu ponechá u sebe,
 - pokud má klient založeno hotovostní depozitum (tzv. „obálku“), může si zůstatek důchodu uložit u účetní-pokladní, kde je s financemi hospodařeno dle jeho přání a potřeb. Pohyby na hotovostním depozitu jsou pravidelně měsíčně vyúčtovány a předloženy klientům,
 - na vyžádání může účetní-pokladní nebo sociální pracovnice uložit zůstatek důchodu na vkladní knížku nebo osobní účet klienta,
 - s vyplácenými zůstatky důchodů může být rovněž naloženo vůči klientovi předem dohodnutou kombinací výše uvedených způsobů.
4. Sociální pracovnice v součinnosti s účetní-pokladní sleduje úhrady klientů a měsíční vyúčtování.
5. S finančními prostředky z vyúčtování úhrad za pobyt mimo zařízení Poskytovatele (tzv. vratkami), které mají být předány klientovi, se nakládá následujícím způsobem:
 - dle přání klienta je vyplatí účetní-pokladní buď přímo jemu anebo se vloží do hotovostních depozit („obálky“), a to vždy sedmého dne následujícího měsíce, ve kterém nárok na vratku vznikl,
 - na vyžádání může účetní-pokladní uložit vratku na vkladní knížku nebo osobní účet klienta.
6. Obstaravatelská činnost je klientovi v zařízení Poskytovatele poskytována po sepsání souhlasu v Dohodě o nakládání s finančními a jinými prostředky klienta, event. v Příkazní smlouvě, pokud se jedná o klienta omezeného ve způsobilosti k právním úkonům.
7. Obstaravatelská činnost není zahrnuta ve Smlouvě o poskytnutí služby sociální péče v zařízení Poskytovatele.
8. Na základě obstaravatelské činnosti je pokladní-účetní Poskytovatele založena obálka obstaravatelské činnosti pro každého klienta zvlášť, pohyb příslušné hotovosti (příjmy, výdaje) je veden v IS Cygnus2 – v kartě klienta, finanční depozita.
9. Klient má právo nahlížet do evidence obstaravatelské činnosti poskytované jeho osobě.

10. Na požádání klienta je tato obstaravatelská činnost kdykoliv ukončena a příslušný finanční zůstatek vrácen.

XXIII. Ankety, podněty, připomínky a stížnosti

1. **Anketou** se rozumí dotazníkový průzkum spokojenosti (zpětná vazba) k poskytované sociální službě ze strany klientů, rodinných příslušníků apod. – dle oslovení. **Podnětem** se rozumí návrh na zlepšení kvality sociálních služeb nebo života klientů v Domově pro seniory. **Připomínkou** bývá drobná kritika, pojmenování nedostatku či dílčí nespokojenost. Podněty a připomínky nejsou vedeny jako stížnosti a jsou řešeny ihned při vzájemné komunikaci.

Podněty a připomínky jsou důležitou formou zpětné vazby a zdrojem informací o spokojenosti s poskytovanými službami. Jsou využívány ke zlepšení poskytované služby. Klient při uplatnění podnětů a připomínek nežádá o vyhotovení zápisu, provedení šetření a zpětnou informaci o výsledcích řešení. V opačném případě se jedná o stížnost.

2. **Stížnost** je vyjádřená nespokojenost s kvalitou a způsobem poskytování služeb zařízení, která vyžaduje nápravu. O stížnost se jedná vždy, kontaktuje-li stěžovatel zařízení s tím, že má „stížnost“, bez ohledu na obsah jeho stížnosti (i kdyby se ve skutečnosti jednalo o podnět nebo připomínku).

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

Formy podání stížnosti

- **zapsáním do Knihy stížností** (ve všední dny na vyžádání u vedoucího střediska)
– o víkendu, státních svátcích apod. je možné zapsat stížnost do Knihy hlášení oddělení primé péče nebo Knihy hlášení oddělení zdravotní péče (podle charakteru stížnosti) – následně jsou příslušní zaměstnanci povinni stížnost z knihy hlášení předat vedení střediska k provedení záznamu do Knihy stížností
- **vhozením do schránky na stížnosti umístěnou v zařízení** (na Úseku 2.1 – Domov pro seniory v budově A na chodbě v 1.NP, 2.NP, 3.NP, 4.NP u informační nástěnky a v budově C ve 2.NP u informační nástěnky)
- **vhozením do putovní schránky důvěry DS**
- **poštou na adresu** - Děčín II, Kamenická 755/195, PSČ – 405 02
- **telefonicky** na mobilní telefonní číslo vedoucího – 603 806 310
- **elektronicky** na e-mailovou adresu - vedouci2@cssdecin.cz
- **ústně** kterémukoliv zaměstnanci Střediska č. 2 – Služby pro seniory a Pečovatelská služba

Všechny formy podání příjemce stížnosti zaeviduje do Knihy stížností (u vedoucího).

Anonymní stížnosti

- Svou stížnost může klient podat i anonymně. Tyto stížnosti budou vyřizovány v případě, že obsahují konkrétní vyjádření, z něhož bude jasné, o jakou skutečnost nebo okolnost se jedná, případně kdy k ní došlo.
- Pokud řešitel anonymní stížnosti posoudí, že stížnost neobsahuje dostatek informací pro její posouzení, nebude se stížnost prošetřovat a v položce Záznam o projednání stížnosti v Knize stížností poznamená: „Odloženo pro nedostatek informací“.



Možné formy podání anonymní stížnosti:

- vhozením do schránky na stížnosti umístěnou v zařízení (na Úseku 2.1 – Domov pro seniory v budově A na chodbě v 1.NP, 2.NP, 3.NP, 4.NP u informační nástěnky a v budově C ve 2.NP u informační nástěnky)
- vhozením do putovní schránky důvěry DS
- poštou na adresu - *Děčín II, Kamenická 755/195, PSČ – 405 02*
- telefonicky na mobilní telefonní číslo vedoucího – *603 806 310*
- elektronicky na e-mailovou adresu - vedouci2@cssdecin.cz

Postup vyřízení stížnosti:

- Stížnosti v Domově pro seniory vyřizuje vedoucí střediska. V případě stížnosti na pracovníka zařízení je stížnost předána jeho přímému nadřízenému. Jedná-li se o stížnost na vedoucího střediska, je následně postoupena k vyřízení řediteli Centra sociálních služeb Děčín, příspěvkové organizace.
- Zásadou při vyřizování stížností je bezpečí a objektivnost. Stížnost je přijímána vstřícně, věcně a diskrétně. Podání stížnosti nesmí být klientovi na škodu a nesmí být proti němu činěny přímé nebo nepřímé kroky. Klient má právo požádat o pomoc při sestavování stížnosti (podnětu, připomínky) kteréhokoliv zaměstnance střediska. Dále má klient právo zvolit si nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat. Všichni, kteří přišli do kontaktu s informacemi týkajícími se stížnosti, jsou vázáni etickými pravidly a mlčenlivostí.
- Veškeré stížnosti jsou evidovány v Knize stížností v daném zařízení včetně způsobu jejího řešení a případných uložených opatřeních. V této knize jsou evidovány i ústní stížnosti. Kniha stížností je uložena u vedoucího střediska a každý příjemce stížnosti si ji vyžádá k zaevidování stížnosti.
- Schránky s nápisem (Ankety, podněty, připomínky, stížnosti) jsou umístěny na Úseku 2.1 – Domov pro seniory v budově A na chodbě v 1.NP, 2.NP, 3.NP, 4.NP u informační nástěnky a v budově C ve 2.NP u informační nástěnky. Za vybírání schránek jsou odpovědní sociální pracovníci, které je vybírají 1x týdně.
- Systém putovních schránek – každá služba má svoji putovní schránku, kdy sociální pracovníci nechávají v sudé týdny schránku průběžně na pokojích na sudých patrech a v liché týdny na lichých patrech. Výběr schránek provádí sociální pracovníci z důvodu zachování anonymity vždy až k poslednímu dni v měsíci.
- Stížnost bude prošetřena a vyřízena do 30 dnů. V odůvodněných případech lze lhůtu prodloužit a stěžovatel o tom musí být písemně informován.
- Stěžovatel je o vyřízení stížnosti, o prošetření stížnosti a případných opatřeních písemně informován. Byla-li stížnost podána anonymně, jsou tyto informace zveřejněny na veřejně přístupném místě (na Úseku 2.1 – Domov pro seniory v budově C na informační nástěnce vstupního vestibulu) a jsou probrána na Setkání klientů s vedením Domova pro seniory. V případě nespokojenosti stěžovatele s vyřízením své stížnosti má právo se odvolat proti způsobu vyřízení stížnosti a požádat o prošetření postupu orgány na uvedených adresách:



<p>Centrum sociálních služeb Děčín, příspěvková organizace ředitelství 28. října 1155/2 405 02 Děčín 1 tel.: 412 591 230 email: centrum@cssdecin.cz www.cssdecin.cz</p>	<p>Ministerstvo práce a sociálních věcí Odbor sociálních věcí a zdravotnictví Na Poříčním právu 1/376 128 01 Praha 1 tel.: 221 921 111 email: posta@mpsv.cz www.mpsv.cz</p>
<p>Úřad práce v Děčíně Sociální služby, příspěvek na péči U Plovárny 1190/14 405 02 Děčín 1 tel. 950 111 111</p>	<p>Český helsinský výbor Štefánikova 216/21 150 00 Praha-Smíchov tel.: 257 221 141 email: sekr@helcom.cz www.helcom.cz</p>
<p>Kancelář veřejného ochránce práv Údolní 39 602 00 Brno tel.: 542 542 111 email: podatelna@ochrance.cz www.ochrance.cz</p>	

XXIV. Výbor klientů, setkání vedení střediska s klienty

1. Klienti mohou z vlastních řad vybrat a sestavit tzv. „Výbor klientů“ a pravidelně nebo kdykoliv dle potřeby se scházet s vedením střediska.
2. Výbor klientů se svými připomínkami a podněty spolupodílí na výběru a organizování kulturních akcí, volnočasových aktivit, přichází s podněty k zlepšení života klientů.
3. Jedenkrát za 6 měsíců pořádá vedení Střediska č. 2 – Služby pro seniory a Pečovatelská služba Setkání klientů s vedením střediska. Klienti jsou s dostatečným časovým předstihem o Setkání informováni. Setkání se může zúčastnit kterýkoliv klient, případně i rodinný příslušník klienta. Za zaměstnance se setkání s klienty zúčastňují: vedoucí střediska, sociální pracovníce, vedoucí úseku zdravotní péče, vedoucí oddělení přímé péče, vedoucí oddělení sociálně terapeutického, vedoucí oddělení stravovacího a vedoucí oddělení prádelny. Během tohoto setkání se probírají jakákoliv témata, která jsou v zájmu klientů (zejména stravování, ubytování, zdravotní péče, ošetrovatelská péče, volnočasové aktivity, společenské akce, organizační záležitosti, náměty, připomínky apod.). Ze Setkání klientů s vedením střediska je zpracován písemný zápis (i v elektronické podobě). Zápis zpracovává garant operačních manuálů, zápis je v tištěné podobě vyvěšen na informačních nástěnkách v zařízení a v elektronické podobě je ukládán v elektronické podobě u garanta operačních manuálů.

XXV. Společné soužití

1. Klienti se mohou podílet podle svých sil a schopností na organizování a naplňování společenského života v zařízení Poskytovatele.



2. Svým jednáním se snaží klienti společně se zaměstnanci Poskytovatele vytvářet v zařízení klidné a nekonfliktní prostředí a to zejména slušným chováním, projevenou vzájemnou úctou, porozuměním, pomocí a dodržováním vnitřních pravidel zařízení.




Bc. Jiří Hatlapatka
vedoucí střediska

