



DOMÁCÍ ŘÁD

Domovy pro seniory

Vážení uživatelé,

vítáme vás v Domově pro seniory Bukov, příspěvkové organizaci a dovoluujeme si vám předložit **DOMÁCÍ ŘÁD**.

V něm naleznete řadu užitečných informací souvisejících s vaším pobytem u nás, a které vám zcela určitě zodpoví řadu vašich otázek.

Věříme, že dodržování Domácího řádu pro vás nebude těžké a že vám naopak usnadní orientaci a pomůže při adaptaci v novém prostředí.

Rádi přijmeme vaše případné připomínky a podněty k jeho obsahu či k celkovému způsobu poskytování sociální služby.

Datum účinnosti tohoto Domácího řádu je od 1. 4. 2024

Příjemný pobyt vám přeje

.....
Mgr. Tomáš Kříž, MBA
ředitel organizace



I. - Úvod

Domov pro seniory Bukov, příspěvková organizace, sídlí na adrese **Za Vozovnou 783/1, 400 01, Ústí nad Labem** (dále jen „Domov“). Zřizovatelem je statutární město Ústí nad Labem.

Domov má registrované 2 pobytové sociální služby: Domovy pro seniory a Domovy pro osoby se zdravotním postižením.

Posláním Domova pro seniory (dále „DS“) je nabídnout pobytovou službu osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby (dále jen „uživatel“). DS zajišťuje potřebnou péči a podporu v oblasti sociální, zdravotní i kulturní s ohledem na individuální potřeby jednotlivců a zachování nejvyšší možné míry soběstačnosti.

Cílem služeb je také vytvářet podmínky pro důstojný život, uplatnění práva na soukromí a svobodu, podpora aktivního života a navázání společenských kontaktů a sociálních vazeb z přirozeného prostředí.

Domácí řád Domova je vydán v souladu se zák. č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, vyhl. č. 505/2006 Sb., kterou se provádí některá ustanovení zákona o sociálních službách, se Zřizovací listinou schválenou zřizovatelem a Organizačním řádem Domova.

- Uživatelem Domova se stává jedinec dnem podpisu Smlouvy o poskytnutí sociální služby v Domově (dále jen „Smlouva“).
- Domácí řád upravuje základní normy soužití uživatelů, jejich práva a povinnosti, požadavky na zaměstnance s cílem vytvářet příznivé podmínky klidného života, kulturní a společenské potřeby v Domově a spolupůsobit na seberealizaci.
- Slušné a zdvořilé chování, jak k sobě navzájem, tak i k pracovníkům Domova, je základní podmínkou klidného soužití.
- Uživatel, jejich návštěvy a pracovníci Domova jsou povinni chovat se dle pravidel slušného chování, respektovat ostatní uživatele z hlediska rasové, národnostní, etnické, náboženské či osobnostní odlišnosti (věk, pohlaví, vzdělání, zdravotní stav, vizáž apod.).
- Domácí řád je závazný pro všechny uživatele, zaměstnance Domova a jsou povinni se jím řídit i návštěvy uživatelů.
- Domácí řád je v Domově k nahlédnutí v kanceláři sociálních pracovníků.
- Agresivní verbální nebo fyzické napadání, sexuální obtěžování nebo jiné nevhodné chování vůči ostatním uživatelům, pracovníkům a návštěvníkům Domova je v rozporu s Domácím řádem a je důvodem pro okamžité ukončení smluvního vztahu.

II. – Ubytování

Po uzavření Smlouvy uvede sociální pracovník nového uživatele do přidělené pokojové jednotky a dále jej:



- Informuje o zvyklostech života v Domově,
- Předá mu klíč od pokoje, poštovní schránky, trezoru na cennosti,
- Na požádání provede prohlídku Domova,
- Při předání pokojové jednotky uživatel podepíše předávací protokol o stavu pokojové jednotky,
- Na závěr jednání ověří sociální pracovnice, zda nový uživatel porozuměl všem vnitřním pravidlům a bude je dodržovat či zda nemá doplňující otázky.

Uživatel se po svém příchodu do Domova ubytuje v předem připraveném pokoji. O majetku uživatele je pořízen soupis, který je založen do osobního spisu uživatele uloženém na sociálním úseku. Pořizování nebo likvidaci cenného majetku rodinou je nutné nahlásit sociálnímu úseku pro účely úpravy soupisu. Soupis majetku je dále evidován v softwarovém programu.

Uživatel se může rozhodnout, zda se chce přihlásit k trvalému pobytu na adrese Domova nebo zůstane přihlášen na stávající adrese. S vyřízením změny trvalého bydliště a zajištěním nového OP pomůže sociální pracovnice Domova.

Domov poskytuje ubytování v jednolůžkových pokojích a dvoulůžkových pokojových jednotkách, ve kterých je však dodrženo rozdělení lůžek do jednotlivých pokojů. Pokojové jednotky jsou vybaveny běžným zařízením, jako např. kuchyňská linka, šatní skříň, polohovací lůžko, hygienické zázemí).

Uživatel Domova má možnost doplnit pokoj vlastními doplňky, osobními předměty, dekorací (např. květiny, obrazy, fotografie, křeslo, polštář) a elektrospotřebičů podle dohody se sociálním úsekem.

Uživatel Domova má možnost ubytování v těchto typech pokojů:

TYP POKOJE	SOCIÁLNÍ ZAŘÍZENÍ	KUCHYŇKA
jednolůžkový s vybavením	na pokoji	na pokoji
Dvoulůžková pokojová jednotka - s rozdělenými lůžky do jednotlivých místností	<u>sdílené</u>	<u>sdílená</u>

Uživatel má možnost využívat společné prostory v Domově včetně vybavení (jidelnu, knihovnu, tělocvičnu, klubové místnosti atd.)

Domov umožňuje použití veřejné WI-FI sítě.



Pokud uživateli nevyhovuje ubytování ve dvoulůžkovém pokoji, lze podat písemnou žádost o přestěhování na jiný pokoj. Žádosti evidují sociální pracovníci. Změnu ubytování z provozních důvodů (havárie apod.) lze provádět po vzájemné dohodě mezi uživatelem a Domovem.

Uživatel může používat vlastní elektrospotřebiče, jako např. televizi, rádio, PC a další zařízení. Pořízení nového elektrospotřebiče je uživatel povinen bez zbytečných průtahů sociálnímu pracovníkovi, který tuto skutečnost oznámí technickému pracovníkovi, který zajistí revizi elektrospotřebiče. Odborný pracovník v oboru elektro mající odbornou způsobilost v elektrotechnice, tzv. revizní technik, na základě požadavku elektrospotřebič zreviduje. Poskytovatel si vyhrazuje právo každý spotřebič schválit, přičemž klade důraz na požární a uživatelskou bezpečnost spotřebiče a prostorové možnosti pokoje. Všechny používané elektrospotřebiče musí být uživatelem předloženy k pravidelné kontrole, která se provádí periodicky 1x ročně, na vlastní náklady uživatele. Uživatel odpovídá za provoz vlastního spotřebiče a je plně odpovědný za úmyslnou nebo nedbalostní škodu způsobenou vlastními elektrickými spotřebiči. Při používání vlastních spotřebičů nesmí uživatel rušit ani omezovat ostatní uživatele.

Ke kouření je vyhrazeno místo v atriu Domova. Mimo toto vyhrazené místo je kouření ve všech prostorách Domova zakázáno. Z důvodu snahy minimalizovat riziko požáru a škod způsobených otevřeným ohněm je dále zakázáno používat otevřené ohně na pokojích, např. prskavky, hořící svíčky, hořáky, zábavná pyrotechnika atp. Používat zápalky či zapalovač lze pouze v prostoru určeném ke kouření. Uživatel má plnou odpovědnost za jakoukoliv škodu způsobenou otevřeným ohněm. V Domově je zakázáno manipulovat s jakýmkoliv druhem výbušnin, chemikáliemi, zbraněmi a nebezpečnými předměty.

Pro zachování soukromí, klidu a pohodlí má uživatel možnost dle svých schopností uzamknout si pokojovou jednotku. Uživatel je však poučen o riziku ponechání klíče pokojové jednotky, ve které bydlí, v zámku z venku a zevnitř.

Uživatel má možnost si své osobní prádlo sám přeprat, usušit a vyžehlit, zašít nebo opravit po dohodě s aktivizačními pracovníky a pracovníky zajišťující tyto úkony. Potřebné pomůcky si může zapůjčit v prádelně.

III. - Stravování

Uživatel služby si může stravu zajistit sám nebo odebírat stravu od Domova. Uživatel Domova má možnost výběru stravy z těchto druhů hlavních jídel. Ceny jídel jsou uvedeny v Ceníku úhrad (dále jen „Ceník“). Ceník je dostupný u sociálních pracovníků, zveřejněn je i na webových stránkách Domova (www.domovbukov.cz) a je nedílnou součástí Smlouvy o poskytování sociálních služeb.

HLAVNÍ JÍDLA – snídane, oběd, večeře



Uživatelům, kteří jsou schopni se přemístit do jídelny, jsou hlavní jídla podávána tam. Jídla se nachází v 1.patře budovy B. V případě, že uživatel není ze závažných důvodů schopen nebo si nepřeje společné stravování, je mu jídlo podáváno přímo na jeho pokoji. Stravu lze podávat i v atriu Domova.

Pro podávání a donášku stravy je stanovena tato časová dostupnost:

OBĚD	11,00 — 13,00 HOD
-------------	--------------------------

Převoz stravy z výdejny na jednotlivé pokoje, stejně, jako její přípravu a podávání, zajišťují pracovníci v sociálních službách (dále jen „PSS“).

Poskytovatel uživatelům zajišťuje tyto druhy stravy:

- D3 Racionální (běžnou)
 - D9 Diabetická
-
- Strava je přizpůsobena svým složením, zpracováním a množstvím zdravotnímu stavu uživatelů. Je-li uživateli lékařem doporučen jiný druh stravy než racionální (běžný), je řádně informován o jeho vhodnosti a o případných komplikacích zdravotního stavu v případě jeho nedodržování.
 - Poskytovatel může zajistit uživateli stravu při celodenní výživě do PEGu (perkutánní endoskopické gastro-stomie) vyžaduje-li to jeho zdravotní stav. Výběr výživy a podávání uživateli je zajišťován pracovníky poskytovatele dle rozpisu lékaře. Dále poskytovatel může zajistit doplňky stravy (nutriční podporu) dle individuálních potřeb.
 - Uživatelé mají možnost výběru z pěti hlavních jídel v rámci oběda vyjma sobot, nedělí a svátků. Tuto volbu by měli provádět s ohledem na svůj zdravotní stav a provádí ji na svou odpovědnost. Výběr variant oběda se může zrušit výjimečně, a to v době čerpání řádných dovolených zaměstnanců kuchyně (letní měsíce, konec kalendářního roku) a v mimořádných situacích jako jsou opravy, havarijní stavy apod.
 - Individuální požadavky týkající se stravování mohou uživatelé předávat službu konajícím PSS, kteří individuální požadavek písemně předají vedoucí úseku zdravotní a přímé obslužné péče, ke schválení. O schválení požadavku informuje vedoucí službu konajícího PSS, a pověřeného zaměstnance.
 - Uživatel si objednáva stravu dle aktuálního jídelního lístku formou objednávky na následující 2 týdny. Objednávku provádí s pracovníkem v sociálních službách, který jí eviduje spolu s pracovníkem výdeje obědů na 1 týden dopředu.
 - Uživatel je povinen:
 - odebrat stravu dle předem objednaného výběru
 - dodržovat pravidla pro objednávání a odhlašování stravy
 - dodržovat vymezenou dobu podávání stravy v rámci režimu Domova.
 - objednanou stravu zrušit odhlášením, a to:
 - stravu na sobotu, neděli a pondělí — vždy do čtvrtka do 11.00 hodin
 - stravu na úterý, středu, čtvrtek a pátek—2 dny předem do 11.00 hodin
 - Pokud uživatel včas neodhlásí stravu, dle stanoveného postupu, uhradí nahlášenou stravu v plném rozsahu (příslušnou stravu si v daný den může vyzvednout sám či prostřednictvím jím určené osoby).



- Pokud je uživatel hospitalizován ve zdravotnickém zařízení v době, kdy stravovací oddělení již započítalo nahlášenou stravu na aktuální den, uhradí uživatel stravu, kterou odebral do doby odchodu z Domova. Při návratu uživatele, který byl hospitalizován ve zdravotnickém zařízení, a strava nebyla předem objednána, poskytne rodina uživateli stravu od doby návratu do Domova do následného objednání stravy.
- Uživatelé mají možnost uplatňovat reklamace na stravu u vedoucí technickohospodářského úseku-co nejdříve po zjištění.
- Uživatelé mohou sdělovat své názory na stravu osobně nebo písemně, a to takto:
 - u služby konajícího PSS, klíčového pracovníka, sociální pracovnice, v Knize nespokojeného strážníka umístěné v jídelně Domova
 - do Schránek důvěry, které jsou umístěny v přízemí budov A a B, u schránek a Ředitelny
- Uživatelé mohou využívat kuchyněk s vybavením, které jsou součástí příslušenství pokoje a dále využívat společných prostor Domova.
- Zaměstnanci Domova jsou povinni respektovat přání uživatelů a vyhovět jejich individuálním stravovacím potřebám, ponechat dostatečný čas pro stravování, podávat stravu i mimo stanovenou dobu.
- Zaměstnanci Domova zkvalitňují kulturu stolování včetně estetiky prostředí.
- Zaměstnanci Domova jsou povinni neodebranou stravu uživatelů vrátit do kuchyně k likvidaci.

IV. - Úkony péče

Uživatelům Domova se poskytují a zajišťují základní činnosti v míře nezbytně nutné, a to:

- Pomoc při zvládnutí 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
- Základní sociální poradenství.

Výše uvedené činnosti jsou poskytovány dle individuálních potřeb uživatelů. Úkony péče jsou uživateli poskytovány v rámci Individuálního plánování s Uživatelem.



V. – Hygiena

Hygiena prostředí

- Ve všech prostorách Domova musí být udržován pořádek a čistota.
- Běžný úklid společných prostor se provádí denně a dále dle potřeby, který se řídí dle rozpisu prací.
- Úklid v pokojích uživatelů vychází z potřeb uživatele služby a dále dle potřeby, míry znečištění.
- Každý uživatel je povinen v rámci svých možností udržovat pořádek, jak ve svém pokoji, tak i ve společných prostorách Domova.



- Uživatel je povinen umožnit pracovníkům úklidu vstup do pokoje a při provádění úklidu dbát zvýšené opatrnosti. Uzamčený pokoj nebude uklizen a uživatel si musí domluvit s personálem náhradní dobu úklidu.
- Případné připomínky k úklidu se sdělují službu konajícímu PSS, který připomínku sdělí koordinátorce POP a ta informuje vedoucí technickohospodářského úseku.

Osobní hygiena uživatele

- O osobní hygienu pečují uživatelé sami nebo za pomoci personálu Domova. V rámci zachování soběstačnosti zaměstnanci motivují a podporují uživatele k provádění základních denních úkonů, dbají o čistotu šatstva, prádla a obuvi a o pořádek na pokojích.
- V případě, kdy uživatel nedodržuje základní hygienické zvyklosti, a tím ohrožuje zdraví ostatních uživatelů, nebo je jinak omezuje (např. zápachem), je povinen umožnit zaměstnancům Domova provést potřebná opatření (úklid, dezinfekce, vyprání oblečení, větrání).
- V Domově je dodržována ranní a večerní hygiena; minimálně 2x týdně je prováděna celková koupel včetně stříhání nehtů, mytí vlasů a péče o kůži. Pokud uživatel při v některých úkonech běžné hygieny potřebuje péči 2 osoby, přísluší mu adekvátní (= odpovídající) péče ze strany PSS.
- Uživatel má možnost využít soukromých placených služeb – pedikúra, kadeřnictví – holičství.

Praní prádla

- Praní, žehlení, drobné opravy osobního prádla je zajišťováno prádelnou Domova, dle potřeby uživatele.
- Ložní prádlo je vyměňováno každé 2 týdny nebo v případě objektivní potřeby, v návaznosti na potřeby a schopnosti uživatele a jeho zdravotní stav.
- Veškeré prádlo musí být na diskrétním místě označené příjmením uživatele. Označit prádlo lze fixem na textil, vyšitím či značkovacím stojem či razítkem.

VI. - Zdravotní péče

Domov poskytuje uživatelům zdravotní péči v rozsahu 12 hodin denně kvalifikovanými zdravotními sestrami. Do Domova pravidelně dochází praktický lékař a ambulantní specialisté.

Uživatel je povinen při nástupu nahlásit zdravotnímu personálu jméno ošetřujícího lékaře, užívanou medikaci, zdravotní pojišťovnu, příp. poskytnout zdravotní dokumentaci.

Uživatel má právo zvolit si svého ošetřujícího lékaře, a to jak praktického, tak odborného. Uživatel má možnost zaregistrovat se u praktického lékaře, který do Domova dochází pravidelně 1x týdně. V takovémto případě uživatel probere své zdravotní potíže se zdravotní sestrou v Domově, která v případě potřeby nahlásí nutnost návštěvy praktickému lékaři. Lékař provádí návštěvy na pokoji uživatele za doprovodu zdravotní sestry či v místnosti sester v přízemí budovy.

Jestliže si uživatel zachová praktického lékaře, který nedochází do Domova, je povinen si péči takového lékaře sám nebo s pomocí rodinných příslušníků v případě potřeby zajistit (osobní návštěvou v ordinaci tohoto lékaře či dojednat návštěvu lékaře v Domově).



Uživatel má možnost zaregistrovat se u odborných lékařů, kteří do Domova docházejí v pravidelných intervalech (psychiatr 1x 14 dnů). I v takovémto případě probere uživatel své zdravotní potíže se zdravotní sestrou v Domově, která v případě potřeby nahlásí nutnost návštěvy odbornému lékaři. Lékař provádí návštěvy na pokoji uživatele za doprovodu zdravotní sestry či v místnosti sester v přízemí budovy.

Jestliže si uživatel zachová odborného lékaře, který nedochází do Domova, je povinen si péči takového lékaře sám nebo s pomocí rodinných příslušníků v případě potřeby zajistit (osobní návštěvou v ordinaci tohoto lékaře či dojednat návštěvu lékaře v Domově).

Léky předepsané lékařem podává a aplikuje kvalifikovaný zdravotní personál. Uživatel má možnost, po dohodě, se zdravotním personálem uchovávat a užívat léky sám.

Uživatel má možnost si předepsané léky zajistit sám nebo u zdravotních sester, které léky objednávají u smluvní lékárny. K vyúčtování doplateků za léky dochází vždy následující kalendářní měsíc (více viz. Smlouva).

Odmítání zdravotní péče, potřebného vyšetření či užívání léků předepsaných lékařem musí uživatel, případně zákonný zástupce potvrdit svým podpisem ve zdravotnické dokumentaci. Uživatel, případně zákonný zástupce je seznámen s možnými důsledky uvedených odmítnutí.

Úraz, náhlou změnu zdravotního stavu apod. je uživatel povinen neprodleně nahlásit, kterémukoli PSS, který je povinen tuto informaci neprodleně předat zdravotním sestrám. K těmto účelům také slouží nouzové tlačítko, které dostane každý uživatel k dispozici při nástupu a je v jeho zájmu mít jej nepřetržitě u sebe pro případ potřeby.

Jakoukoliv změnu týkající se zdravotní péče (změna pojišťovny či ošetřujícího lékaře) je uživatel povinen neprodleně nahlásit zdravotnímu personálu.

Uživatel je dále povinen se řídit pokyny zdravotnického personálu, a to v mimořádných situacích a hygienicko-epidemiologických opatřeních.

Doprava sanitními vozy na ošetření či vyšetření, do odborných ordinací a nemocnic, se řídí pravidly zdravotních pojišťoven a předepsání sanitního vozu je plně v kompetenci lékaře. V případě, že lékař přepravu sanitním vozem nepředepíše a v případě, že uživateli přepravu nezajistí rodinní příslušníci, může uživatel využít přepravy hromadné dopravy, taxi, soukromou přepravní společnost či využít dopravy Domova.

Pokud si uživatel vyjedná, z vlastní iniciativy, lékařské vyšetření mimo Domov, zajistí si dopravu i doprovod na toto vyšetření. Uživatel je o tomto vyšetření povinen informovat zdravotní sestru a předat jí kopii lékařské zprávy pro informování praktického lékaře.

VII. - Doba klidu, kolektivní soužití, návštěvy

Doba nočního klidu je stanovena od 22.00 hod. do 6.00 hod. Během nočního klidu má uživatel právo nebyť rušen. Výjimkou je podávání léků, nutná ošetrovatelská péče a neodkladná lékařská péče.

- Uživatel je povinen chovat se tak, aby nenarušoval chod Domova. Nesmí rušit a omezovat svým chováním a jednáním ostatní uživatele Domova.
- Pokud dojde k hlasitému poslechu televize či rádia, musí uživatel přijímač na žádost ztlumit. V případě potřeby je doporučeno zakoupit sluchátka. V pokojové jednotce, kde bydlí dva uživatelé, je nutno se společně domluvit na využívání televize a rádia, aby nedocházelo k narušování klidu druhého spolubydlícího.



- Návštěvy mohou uživatelé přijímat kdykoliv v průběhu dne. Nesmí však narušovat chod Domova a klid ostatních uživatelů a musí se řídit Domácím řádem. Poskytnutí ubytování či přenocování jiné osobě na pokoji je zakázáno.
- Návštěvy jsou povinné na požádání ošetřovatelského personálu opustit při léčebných nebo ošetřovatelských úkonech pokoj. Je nutné, aby návštěva uživatele na dvoulůžkovém pokoji dbala zvýšeného ohledu, zvážila dobu a délku návštěvy, či pokud je to možné, trávila návštěvu ve společných prostorách Domova, aby zachovala klid a soukromí druhého uživatele.
- Výjimku tvoří zákaz návštěv vyhlášený hygienickou stanicí v důsledku eliminace nákazy v době zvýšeného výskytu přenosných onemocnění v populaci.
- K omezení návštěv může dojít i na doporučení zdravotního personálu Domova v důsledku eliminace nákazy v době zvýšeného výskytu přenosných onemocnění v Domově.
- Uživatel má právo vyjádřit nesouhlas s návštěvou určité osoby ve svém pokoji. Nesouhlas je vyjadřován výhradně za přítomnosti pracovníka sociálního úseku či úseku přímé obslužné péče.
- Uživatelé jsou povinni chovat se k sobě i k zaměstnancům Domova slušně, s tolerancí, respektem a zdvořile. Vzájemný vztah mezi uživateli a mezi uživateli a zaměstnanci je rovnoprávný.
- Opakované (více než 3x) nadměrné užívání alkoholu, které má za následek narušování chodu Domova a způsobuje zvýšenou péči personálu Domova, než je obvyklé, je považováno za hrubé porušení Domácího řádu a může být důvodem k ukončení pobytové služby.
- Domov si v případě potřeby vyhrazuje právo v odůvodněných případech, a po předchozím projednání s uživatelem služby, přestěhovat uživatele na lůžko do jiné pokojové jednotky.

VIII. Klubové aktivity v Domově

Domov zajišťuje individuální a skupinovou aktivizační činnost, prostřednictvím aktivizační pracovníků. Aktivizační činnosti probíhají, dle povahy aktivity, v atriu Domova, ve vnitřních prostorách Domova nebo mimo zařízení.

O denních aktivitách jsou uživatelé informováni prostřednictvím předem zveřejněného programu vyvěšeného na nástěnkách, v prostoru výtahové kabiny, prostřednictvím klíčových pracovníků a denním hlášením.

Účast na všech volnočasových činnostech v Domově je výhradně dobrovolná.

X. - Pobyť uživatele mimo Domov

Domov je otevřený typ zařízení a uživatel jej může sám a kdykoliv opustit, např. odjet na dovolenou, navštívit příbuzné a známé, odejít na nákupy, na výlet či na procházku apod. Hlavní vchod a vrátnice fungují nepřetržitě.

Uživatel má povinnost v zájmu své bezpečnosti ohlásit odchod z Domova službu konajícímu personálu a vrátnému, také nahlásí předběžnou dobu návratu. Pokud uživatel vlastní mobilní telefon, doporučuje se jej nosit s sebou a telefonní číslo dát k dispozici zaměstnancům příslušného oddělení.



X. – Stížnosti a jiná podání

Každá stížnost, připomínka, podnět, návrh nebo pochvala jsou pro pracovníky a vedení Domova zpětnou vazbou na poskytované služby nebo způsob jejich poskytování. Jsou také podnětem ke zlepšení. Všechna tato podání mohou být podána písemně či ústně a právo je podat má uživatel a každá fyzická či právnická osoba a zaměstnanci.

Pro podání má každý uživatel možnost si svobodně zvolit nezávislého zástupce (právníká nebo fyzická osoba, která stojí mimo struktury Domova). Každý uživatel má možnost přizvat si k projednání svého podání blízkého člověka. V případě potřeby zajistí Domov tlumočníka.

Anonymní podání může být učiněno prostřednictvím schránky důvěry, případně osobně zaměstnanci Domova s přáním zůstat v anonymitě. Schránka důvěry je umístěna v přízemí budovy A a u ředitelny v budově B Domova pro seniory Bukov, p. o.

V případě adresného podání je poskytovatel povinen informovat o způsobu řešení dané stížnosti a písemně vyrozumět podávajícího do 30 kalendářních dnů. Prošetření stížnosti zajišťuje sociální úsek. Pravidla pro podávání a vyřizování stížností nebo připomínek jsou dostupná v kanceláři sociálních pracovníků.

Uživatelé jsou srozumitelně informováni o možnostech a způsobech podání stížnosti, připomínky, podnětu, návrhu nebo pochvaly při přijímání do Domova a na informačních nástěnkách v každém patře.

XI. - Doručování poštovních zásilek

Každý uživatel má k dispozici osobní poštovní schránku označenou jménem uživatele, která se nachází v přízemí oddělení, kde je uživatel umístěn. Klíč od poštovní schránky je předán uživateli při nástupu do Domova.

Doporučenou poštu a poštovní poukázky nosí poštovní doručovatelka v doprovodu sociální pracovníce či finančního referenta přímo do pokoje uživatele. Běžná korespondence určená uživateli je poštovní doručovatelkou vhozena do schránky přidělené uživateli.

XII. - Ochrana osobního majetku

Úschova cenných věcí a hotovosti – při nástupu nebo v průběhu pobytu v Domově může uživatel požádat o převzetí hotovosti do úschovy Domova (dále jen „depozita“). Finanční referent pro sociální oblast potvrdí převzetí uživateli předáním příjmového dokladu. Uloženou hotovost si může uživatel kdykoliv vybrat a jakkoliv s ní dále disponovat. Při ukončení pobytu finanční referent předá uživateli hotovost, který její převzetí potvrdí svým podpisem na výdajovém dokladu. Celková částka hotovosti uložené v depozitní pokladně nesmí přesahovat 10.000,- Kč.

Cenné věci jsou evidovány při nástupu Uživatele do pobytové služby. **Za cenné věci a peněžní hotovost, které nebyly předány k zaevidování Domov neodpovídá.** Odpovědnost za ochranu cenných věcí nese uživatel, který má k dispozici na svém pokoji bezpečnostní schránku.

- Klíč od bezpečnostní schránky umístěné na pokoji uživatele je předán při nástupu uživateli, společně s klíčem od pokoje.



- Uživatel má povinnost klíče od bezpečnostní schránky, pokoje i poštovní schránky ochraňovat, nekopírovat a nepůjčovat dalším osobám a v případě ztráty uhradit na vlastní náklady pořízení nových klíčů.
- V rámci bezpečnosti a ochrany majetku se uživateli doporučuje pokoj v době jeho nepřítomnosti uzamykat.
- Hrozí-li nebezpečí poškození, zničení nebo ztráty cenných věcí, které má uživatel u sebe a není-li schopen o uložení požádat nebo není-li schopen mít je v bezpečnostní schránce, je povinností službu vykonávajícího pracovníka v sociálních službách nebo klíčového pracovníka upozornit na tuto skutečnost sociální úsek. Sociální pracovnice za účasti svědka zajistí převzetí věci do úschovy Domova. Při ukládání věcí je postupováno dle **Pravidel pro vedení a evidenci cenného a finančního majetku**. Klíčový pracovník každého uživatele má za povinnost sledovat změny (úbytek nebo přírůstek majetku uživatele) a 1x za 3 měsíce provádět fyzickou kontrolu evidovaného majetku.

XIII. - Bezpečnostní pravidla a odpovědnost za způsobenou škodu

Uživatel odpovídá za úmyslně způsobenou škodu a za škodu z nedbalosti na majetku Domova. Za posouzení vzniklé škody zodpovídá škodní komise.

V případě odstranění škody externím dodavatelem (oprava, nákup nového předmětu) uhradí uživatel způsobenou škodu ve výši faktury (dokladu) od dodavatele. V případě odstranění škody (opravy) pracovníky údržby Domova, uhradí uživatel cenu použitého materiálu a náklady na počet odpracovaných hodin, popř. může být způsobená škoda po dohodě odstraněna vlastními silami uživatele nebo jeho osob blízkých a na jejich náklady. Zavíní-li škodu více uživatelů, odpovídá za ni každý podle své míry zavinění.

Uživatel je povinen neprodleně nahlásit škodu či závadu zaměstnancům Domova, nebo upozornit na škodu, která by mohla vzniknout, aby mohly být učiněny kroky k jejímu odstranění nebo odvrácení.

Domov má pro případ odpovědnosti za škodu způsobenou při poskytování sociálních služeb uzavřenou pojistnou smlouvu.

- Uživatel je povinen nahlásit škodu nebo závadu neprodleně službu konajícímu pracovníkovi v sociálních službách a upozornit na škodu, která by mohla vzniknout, aby byly včas učiněny kroky k jejímu odstranění nebo odvrácení. K nahlášení vzniklé škody se použije se formulář Hlášení o škodě, který je podkladem pro konání škodní komise.
- Jakékoliv svévolné úpravy vzhledu či funkčnosti nábytku a dalšího vybavení umístěného v budovách Domova včetně zdí těchto budov jsou zakázány. Porušení tohoto zákazu je bráno, jako poškozování cizího majetku a viník je povinen uvést vše do původního stavu na vlastní náklady.
- Uživatel nesmí manipulovat s hasicími přístroji a vodními hydranty v prostorách Domova, a to v souladu s Požární poplachovou směrnicí. Dále se nesmí snímat výstražné informační cedule s upozorněními.
- Uživatel je povinen upozornit na případný požár či jinou havárii a závady. Uživatel je povinen seznámit se s požárními poplachovými směrnicemi, které jsou umístěné na stěnách chodeb a únikovými cestami.
- Případné uzamykání budov nebrání uživatelům, aby opustili Domov či se do něj vrátili dle vlastní potřeby, a to prostřednictvím odemčení budovy služby konajícím personálem.
- Z bezpečnostních důvodů platí přísný zákaz vstupu nepovolaných osob do provozních prostor Domova.



- Zaměstnanci Domova jsou povinni postupovat dle bezpečnostních a požárních předpisů a veškeré podněty uživatelů týkající se bezpečnosti a požární ochrany neprodleně řešit a předávat kompetentním pracovníkům

XIV. - Drobná domácí zvířata

Uživatel má možnost chovat vlastní drobné domácí zvíře po vzájemné dohodě s poskytovatelem.

Uživatel (chovatel a vlastník drobného domácího zvířete) je v případě dohody s poskytovatelem:

- odpovědný za jím chované zvíře
- povinen zajistit zvířeti pravidelné očkování
- zajistit nenarušování užívacího práva ostatních uživatelů zvířetem
- zajistit péči o zvíře a čistotu o pokoje v době nepřítomnosti uživatele v Domově (např. hospitalizace, dovolená, pobyt v lázních atp.)

Návštěva domácích zvířat lze umožnit, pouze v případě, že je o ně řádně pečováno a nepůsobí-li jejich přítomnost hluk, hygienické, zdravotní, veterinární nebo jiné provozní závady a neohrožují-li čistotu a bezpečnost ostatních uživatelů a klid v Domově.

XV. - Porušování Domácího řádu

V případě porušení Domácího řádu uživatelem Domova, postupuje se následujícím způsobem:

1. Uživatel je na své chování upozorněn přítomným pracovníkem, který uživateli vysvětlí, čeho se dopustil, připomene mu zásady společného soužití a seznámí ho s tím, že je povinen neprodleně provést zápis do dokumentace uživatele.
2. Pokud dojde k opakovanému porušení Domácího řádu, seznámí přítomný pracovník se vzniklou situací vedení Domova. Ta provede pohovor s uživatelem (podle možností za přítomnosti klíčového pracovníka), kdy mu opětovně připomene zásady společného soužití a to, jak se proti nim provinil, sepíše o tom neprodleně zápis a upozorní uživatele na možné následky jeho chování (tj. při opakovaném porušování Domácího řádu může dojít k ukončení smlouvy o poskytování sociální služby). Klíčový pracovník seznámí sociálního pracovníka a rodinu uživatele (příp. blízkou osobu či opatrovníka) se vzniklou situací.
3. Pokud uživatel nadále porušuje Domácí řád, je vyzván v nejkratší možné době ke schůzce za přítomnosti ředitele organizace a vedoucího zdravotně-sociálního úseku, aby vysvětlil své chování (z tohoto jednání je pořízen zápis, se kterým je uživatel seznámen a jejíž podepíše). Poté dostane písemné upozornění ředitele organizace s možností ukončení smlouvy o poskytování sociální služby. Zápis i upozornění je založeno do osobního spisu uživatele.
4. Nereflektuje-li uživatel výzev k nápravě svého chování neslučitelného s Domácím řádem, vypoví poskytovatel smlouvu o poskytování sociální služby dle stanovené výpovědní.

Za hrubé porušování Domácího řádu ze strany uživatele i zaměstnance Domova se považuje:

1. Nadměrné užívání alkoholu a psychotropních látek, kdy na základě jejich požití porušuje uživatel práva druhé osoby. Za nadměrné užívání je považováno takové užívání, po němž uživatel ohrožuje své zdraví (pády, sebepoškozování apod.), zdraví druhých osob, klidné soužití s ostatními, ničí majetek Domova nebo ostatních uživatelů, chová se agresivním způsobem (slovně či fyzicky) vůči jiným uživatelům či pracovníkům, znesnadňuje-li užití výše jmenované látky péči o něj.



2. Projevy sexuálního obtěžování (fyzické kontakty — doteky, objímání, poplácávání apod. verbální podoba — slovní narážky, nevhodné vtipy, sexuální návrhy) vůči pracovníkům Domova či ostatním uživatelům.
3. Záměrné poškozování majetku Domova či ostatních uživatelů.
4. Slovní (výhrůžky, které mohou vzbudit obavy z ohrožení života či zdraví) či fyzické napadání uživatelů nebo pracovníků Domova.
5. Narušování klidného soužití s ostatními uživateli Domova (vyvolávání sporů, poškozování dobrého jména, nerespektování práv druhých osob).
6. Prokázané odcizení majetku Domova či jiného uživatele.

Hrubé porušování Domácího řádu uvedené v bodě 1. až 6. může vést k ukončení Smlouvy o poskytování sociální služby nebo ukončení pracovního poměru.

Jde-li o chování a jednání ohrožující zdraví a život uživatele nebo dalších osob, jsou pracovníci povinni podat neprodleně oznámení Policii ČR.

Dojde-li ke znečištění prostor Domova vlivem nepřiměřeného požití alkoholu či jiných omamných látek, je uživatel povinen uhradit náklady s úklidem spojené dle skutečných nákladů. O znečištění informuje vedení Domova sociální pracovnice, které uživateli předloží kalkulaci k uhrazení dle skutečně vynaložených prostředků na úklid.

XVII. - Závěrečná ustanovení

Uživatel je seznámen s Domácím řádem při nástupu do Domova, a to způsobem a ve formě pro uživatele srozumitelným. Platný Domácí řád lze měnit pouze písemně.

Domácí řád je závazný pro všechny uživatele a zaměstnance Domova pro seniory Bukov, příspěvková organizace, kteří jsou povinni se jím řídit.

.....
Mgr. Tomáš Kříž, MBA

ředitel organizace