



Domov pro seniory  
a Pečovatelská služba v Žatci

# **D O M Á C Í   Ř Á D**

Účinnost: 1. 1. 2015

**Domácí řád** jsou pravidla určená návštěvníkům, klientům a zaměstnancům domova, která vydává ředitel organizace. Stanoví především práva a povinnosti klientů při poskytování pobytových, stravovacích, sociálních, zdravotních a rehabilitačních služeb.

**Domácí řád** je závazný pro klienty a zaměstnance domova a je v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění.

**Vítáme Vás a přejeme Vám  
příjemný pobyt v domově.**

## **OBSAH**

---

<b>KLÍČOVÝ PRACOVNÍK.....</b>	<b>3</b>
<b>UBYTOVÁNÍ.....</b>	<b>3</b>
<b>STRAVOVÁNÍ.....</b>	<b>4</b>
<b>PROVOZ DOMOVA.....</b>	<b>4</b>
<b>ZÁSADY HYGIENY.....</b>	<b>5</b>
<b>ZDRAVOTNÍ PÉČE.....</b>	<b>5</b>
<b>VYCHÁZKY A POBYT MIMO DOMOV.....</b>	<b>5</b>
<b>ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU.....</b>	<b>6</b>
<b>ÚSCHOVA CENNÝCH VĚCÍ.....</b>	<b>6</b>
<b>POŠTOVNÍ ZÁSILKY.....</b>	<b>6</b>
<b>ÚHRADY ZA POSKYTNUTÉ SLUŽBY.....</b>	<b>6</b>
<b>KULTURNÍ A SPOLEČENSKÝ ŽIVOT, ZÁJMOVÁ ČINNOST.....</b>	<b>6</b>
<b>ŽIVOT V DOMOVĚ.....</b>	<b>7</b>
<b>VÝBOR KLIENTŮ.....</b>	<b>7</b>
<b>STÍŽNOSTI A PŘIPOMÍNKY.....</b>	<b>7</b>

## **KLÍČOVÝ PRACOVNÍK**

Pečovatel/ka, který/á klientovi pomáhá a podporuje ho po celou dobu poskytování služby. Jeho specifickým úkolem je individuálně plánovat průběh služby na základě potřeb a přání klienta. Zohledňuje přitom možnosti poskytovatele a možnosti a schopnosti klienta a nabízí takový rozsah a formu podpory, která je nezbytná k naplnění plánu péče nebo dosažení osobního cíle.

## **UBYTOVÁNÍ**

1. Klienta do domova přijímá sociální pracovník ve spolupráci s vedoucím sociální péče, vedoucím zdravotního úseku a klíčovým pracovníkem. Klient se ubytuje v pokoji, který vyhovuje jeho individuálním potřebám a je dohodnut ve smlouvě o poskytování služby sociální péče (dále jen smlouva).
2. Pokoj je standardně vybaven polohovacími lůžky s antidekubitními matracemi, nočními stolky, židlemi, jídelním stolem a úložnými prostory. U každého lůžka je instalováno signalizační zařízení. Klient šetrně zachází s tímto vybavením a při ukončení pobytu v domově je vrací ve stavu, který odpovídá délce jejich používání.
3. K výzdobě pokoje může klient použít vlastní předměty - obrázky, květiny, hodiny, sošky apod., které má označeny svým jménem.
4. Po informování poskytovatele si může klient umístit na pokoj vlastní drobné domácí elektrospotřebiče. Tyto elektrospotřebiče musí splňovat vstupní a periodické revizní zprávy. Veškeré poplatky spojené s provozem elektrických spotřebičů umístěných na pokoji si klient hradí sám.
5. Elektrické spotřebiče nebezpečné pro zdraví a život klienta, popř. dalších osob není možné z hlediska bezpečnosti a požární ochrany užívat na pokoji.
6. V domově není možné přechovávat zvířata, předměty hygienicky závadné a jinak nebezpečné, chemikálie a věci v nadměrném množství.
7. Z důvodů bezpečnosti a požární ochrany nelze manipulovat s otevřeným ohněm ve všech prostorách domova včetně pokojů a kouření je přípustné jen ve vymezených prostorách.
8. Klient má právo požádat poskytovatele o změnu ubytování (pokoje) z jakéhokoliv důvodu. Na změnu ubytování (pokoje) však nemá nárok. K přestěhování může dojít, vyžaduje-li to situace a povaha případu, zejména při změně zdravotního stavu klienta, při narušování mezilidských vztahů na vícelůžkovém pokoji, při stavebních úpravách, haváriích apod. Změna ubytování bude možná pouze se souhlasem klienta nebo jeho zákonného zástupce.
9. Klient má možnost přihlásit se k trvalému pobytu v domově a toto přihlášení mu na úřadech pomůže zprostředkovat sociální pracovník.
10. Úhrada za pobytové služby zahrnuje ubytování, praní osobního a ložního prádla včetně drobných oprav, topení, teplou a studenou vodu, elektrickou energii.

## **S T R A V O V Á N Í**

1. Celodenní strava odpovídá věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování a zahrnuje **minimálně 3 hlavní jídla denně**.
2. Klient má právo vybrat si typ celodenní stravy dle svého uvážení. Pokud si však vybere typ stravy, která nekoresponduje s doporučením lékaře, bere na vědomí, že poskytovatel neodpovídá za následky tohoto výběru.
3. Skladba jídel odpovídá předem odsouhlasenému a zveřejněnému jídelnímu lístku. Poskytovatel má právo ve výjimečných odůvodněných případech možnost změny jídelního lístku.
4. Úhrada za stravovací služby zahrnuje hodnotu potravin a režijní náklady (mzdy, spotřeba vody a energií, ostatní provozní náklady).
5. Jednotlivá jídla se podávají na společných jídelnách v jednotlivých patrech v následujícím časovém rozvrhu:

<b>Snídaně a dopolední svačina</b>	8.00 - 9.00 hodin
<b>Oběd</b>	12.00 - 13.00 hodin
<b>Odpolední svačina</b>	15:00 - 15:30 hodin
<b>Večeře</b>	17.00 - 18.00 hodin
<b>2. večeře</b>	20.00 - 20.30 hodin.
6. Klienti přicházejí ke společnému stravování upraveni, použité nádobí v rámci svých možností odnášejí na jídelní vozík nebo do okénka, neodnášejí nádobí a přístroje na pokoje. Klientům, kteří nemohou docházet na jídelnu pro svůj zdravotní stav, se donáší strava na pokoj.
7. Své potraviny si mohou klienti ukládat do lednic na kuchyňkách nebo na svém pokoji. Zaměstnanci provádí pravidelné kontroly ukládání potravin podléhajících zkáze za přítomnosti klienta a s jeho souhlasem.

## **P R O V O Z   D O M O V A**

1. Domov poskytuje služby 24 hodin denně. Denní provoz začíná každý den v 7.00 hodin. Doba nočního klidu je stanovena od 22.00 hodin. Budova domova se uzamyká v 19.00 hodin.
2. Po dobu nočního klidu nejsou klienti rušeni, s výjimkou nezbytné zdravotní a ošetrovatelské péče a nočních kontrol. Pokud si klient v době nočního klidu nepřeje kontroly, je mu vyhověno.
3. Klienti mohou přijímat své návštěvy každý den neomezeně. Domov doporučuje dobu od 9.00 do 19.00 hodin vzhledem k dennímu rytmu jednotlivých klientů.
4. Každá návštěva je zapisována na vrátnici a je povinna rovněž dodržovat Domácí řád domova.
5. K přijímání návštěv je možno dále využívat denní místnosti a za příznivého počasí terasy a zahradu.

## **Z Á S A D Y H Y G I E N Y**

1. Klienti pečují o osobní čistotu, o čistotu šatstva, prádla a obuvi, o pořádek na pokojích a ve všech dalších prostorech domova, které využívají.
2. Denně se provádí sběr špinavého prádla a minimálně 1x týdně výdej čistého prádla. Osobní prádlo má klient označeno svým jménem z důvodu praní ve společné prádelně.
3. Klienti se myjí každý den, nejméně jednou týdně se koupají vždy po vzájemné dohodě s pečovatelkou.
4. Pro zajištění hygienických požadavků klienti umožňují pečovatelce kontrolu úložných prostorů na pokoji za jejich přítomnosti a s jejich souhlasem.
5. Denně se provádí úklid ve společných prostorech a na pokojích se uklízí a větrá vždy po vzájemné domluvě.
6. 1x týdně dochází do domova kadeřnice a pedikérka. Jejich služeb mohou klienti využívat a hradí si je ze svého příjmu.

## **Z D R A V O T N Í P É Č E**

1. Klienti domova podstupují vstupní lékařskou prohlídku u smluvního lékaře poskytovatele, pokud se u něho klient zaregistruje.
2. Smluvní lékař ordinuje pro zaregistrované klienty 2x týdně v ordinaci domova.
3. Dle objednání odborným lékařem (diabetolog, psychiatr) bude klient ošetřován v domově, pokud se rozhodne využívat ošetření od lékaře mimo domov, navštěvuje jej na své náklady.
4. Klient může nadále docházet ke svému praktickému lékaři a tím bere na vědomí, že poskytovatel nebude provádět odvoz klienta k jeho praktickému lékaři, pouze zajistí doprovod.

## **V Y C H Á Z K Y A P O B Y T M I M O D O M O V**

1. Klienti mohou vycházet a pobývat mimo domov dle svého uvážení nebo v rámci své bezpečnosti s doprovodem pečovatelky nebo rodiny či blízkých a za předpokladu, že nahlásí pobyt mimo domov sloužící pečovatelce na oddělení včetně předpokládaného návratu.
2. Klient by měl při vycházkách dbát na doporučení ošetřujícího lékaře a na klimatické podmínky.
3. V případě dlouhodobého pobytu mimo domov (dovolená) klient tuto skutečnost oznámí v pracovní dny nejpozději den předem do 10.00 hodin. Službu konající zdravotní sestra vydá předepsané léky.
4. Klient, který je náhle hospitalizován ve zdravotnickém zařízení, je považován za předem odhlášeného.

## **ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU**

1. Klient odpovídá za škodu, kterou úmyslně způsobil na majetku poskytovatele a na majetku a zdraví zaměstnanců a na majetku a zdraví spolubydlících.
2. Klient je povinen neprodleně oznámit poskytovateli škodu, která vznikla.

## **ÚSCHOVA CENNÝCH VĚCÍ**

1. Klient si může uložit cenné věci, vkladní knížky a peněžní prostředky do úschovy poskytovatele. V takovém případě veškerou odpovědnost v plném rozsahu přebírá poskytovatel.
2. Ukládání a vybírání cenných věcí provádí pověřený pracovník.
3. Za zničení, ztrátu a poškození cenných předmětů a peněžní prostředky, které si ponechal klient u sebe, je odpovědný v plném rozsahu klient.

## **POŠTOVNÍ ZÁSILKY**

1. Poštovní a peněžní zásilky přebírá a zapíše do knihy Pošty pověřený pracovník, klientovi proti podpisu předává sociální pracovník.
2. Korespondenci, kterou chce klient odeslat, předává sociálnímu pracovníkovi nebo obyčejnou korespondenci může vhodit do poštovní schránky u hlavního vchodu do budovy.

## **ÚHRADY ZA POSKYTNUTÉ SLUŽBY**

1. Klient platí úhradu za poskytované služby dle platných sazebníků úhrad, které jsou součástí vnitřních pravidel poskytovatele (platnost sazebníků ke dni odebrání služby).
2. Přeplatky na úhradách za poskytované služby za daný kalendářní měsíc je poskytovatel povinen do 15 dnů následujícího kalendářního měsíce vyúčtovat a na požádání předložit vyúčtování klientovi.

## **KULTURNÍ A SPOLEČENSKÝ ŽIVOT, ZÁJMOVÁ ČINNOST**

1. Pro klienty poskytovatel pořádá kulturní a společenské akce jak v domově tak i mimo domov. O těchto akcích jsou klienti informováni vývěskami na informačních nástěnkách.
2. Klienti mají možnost odebírat soukromě denní tisk a časopisy.
3. V denních místnostech mají klienti k dispozici televizi, na pokojích rozhlas "po drátě".
4. 1x týdně slouží mši římskokatolický kněz, 2x v týdnu je pro klienty v provozu bufet.

5. Klient se může věnovat volnočasovým aktivitám, které poskytovatel nabízí v rámci svých možností. Nabídka těchto aktivit je vyvěšena na informačních nástěnkách.

## **ŽIVOT V DOMOVĚ**

1. Klienti se k sobě navzájem a k zaměstnancům chovají vhodným způsobem, zachovávají dobré mezilidské vztahy a jsou k sobě tolerantní a slušní. Dodržují ustanovení Domácího řádu.
2. Drobné přestupky proti porušování Domácího řádu řeší poskytovatel domluvou. Přetrvávají-li přestupky vůči Domácímu řádu, může být pobyt klientovi ukončen podle Čl. XIV., odst. 2 smlouvy o poskytování služby sociální péče.

## **VÝBOR KLIENTŮ**

1. Tříčlenný výbor, který je volen klienty nebo jejich zástupci na období 1 roku (2 členové z domova pro seniory a 1 člen z domova se zvláštním režimem).
2. Zastupuje klienty v jednáních s poskytovatelem.
3. Podílí se na uspořádání života v domově, na organizování zájmových a společenských akcí.
4. Rozhoduje o použití společného účtu klientů.
5. Určený člen Výboru zastupuje klienty na stravovací komisi.

## **STÍŽNOSTI A PŘIPOMÍNKY**

**Stížnost – písemný či ústní projev nespokojenosti se skutečností**

**Připomínka - návrh, podání podnětu ke změně**

1. Klient má možnost podat sám nebo prostřednictvím svého zástupce stížnost a připomínku v jakékoliv formě, a to i anonymně, na kvalitu poskytované služby. K podání stížnosti a připomínky je oprávněn rovněž každý občan.
2. Stížnosti a připomínky lze podat zřizovateli Městu Žatec, Ústeckému kraji a Veřejnému ochránci práv. Kontaktní údaje jsou zveřejněny na informačních nástěnkách pro klienty.
3. Stížnosti a připomínky lze podat ústně jakémukoliv zaměstnanci.
4. Stížnosti a připomínky lze podat písemně do schránek, které jsou umístěny na domově pro seniory na denní místnosti v přízemí a v 1. patře, na domově se zvláštním režimem na denní místnosti v 1. patře. Tyto schránky vybírá sociální pracovník 1x týdně.
5. Stížnosti a připomínky lze podat telefonicky na telefonní číslo poskytovatele: 415 710 295.
6. Rovněž lze podat stížnosti a připomínky na e-mail: [reditel@dpszatec.cz](mailto:reditel@dpszatec.cz).



7. Každý zaměstnanec, kterému byla stížnost sdělena, musí tuto stížnost předat sociálnímu pracovníkovi domova pro seniory, který ji zaeviduje do **Knihy stížností** u ředitele organizace.
8. Ústně podané stížnosti jsou zaznamenány věrnou formou tak, aby nebyl zkreslen obsah sdělení. Zápis obsahuje konkrétní výroky stěžovatele. Má-li stěžovatel potíže s vyjadřováním, pracovník během jednání ověřuje, že skutečnost je zaznamenána tak, jak byla míněna. Souhlas s obsahem stížnosti či připomínky může potvrdit stěžovatel svým podpisem.
9. **Kniha stížností** obsahuje:
  - a. pořadové číslo stížnosti,
  - b. datum podání stížnosti,
  - c. jméno a příjmení klienta, nebo osoby, která stížnost podala,
  - d. jméno osoby, která stížnost předávala,
  - e. stručný obsah stížnosti, popř. vložení písemné stížnosti,
  - f. datum projednávání stížnosti, učiněná opatření,
  - g. datum a forma odpovědi na stížnost.
10. Vyřizování stížností je v kompetenci ředitele organizace. Každá zaevidovaná stížnost je projednána na poradě vedení a ředitel určí pracovníka, který bude zodpovědný za vyřízení stížnosti.
11. Stížnosti, včetně anonymních, jsou vyřizovány písemně do 28 dnů. Tuto lhůtu lze prodloužit jen ve výjimečných případech a o důvodech musí být informován stěžovatel. Vyřešení stížnosti je stěžovateli předáno prokazatelnou formou. Vyřešení anonymních stížností je vyvěšeno na informační tabuli v přízemí vedle recepce. Výsledek řešení je vždy zaznamenán do **Knihy stížností**.
12. Vůči stěžovateli nesmí být uplatněny žádné přímé ani nepřímé postihy.
13. Vyřízení stížnosti musí být objektivní. Stížnosti nesmí vyřizovat pracovník, proti kterému stížnost směřuje.
14. Při šetření musí být vyslyšen nejen stěžovatel, ale i osoby, proti kterým je stížnost směřována, a další osoby, které mohou podání doplnit či objasnit.
15. Pokud šetření stížnosti není v kompetenci poskytovatele, postoupí stížnost k vyřízení kompetentním orgánům a oznámí tuto skutečnost stěžovateli s tím, že odpověď obdrží od této organizace a podání odloží bez dalšího šetření.
16. V případě opakovaných podání stížnosti se prošetří případné nově uvedené skutečnosti. Pokud stěžovatel neudává nové skutečnosti ve věci a již v minulosti byl sdělen výsledek, stížnost se odkládá.
17. V případě, že stěžovatel nesouhlasí s výsledkem šetření stížnosti, může se obrátit písemně nebo osobně na zřizovatele, jímž je Město Žatec.

V Žatci dne 1. 1. 2015

Mgr. Petr Antoni  
ředitel