



Charita Litoměřice
Domov na Dómském pahorku
Zahradnická 1534/4, 412 01 Litoměřice

DOMÁCÍ ŘÁD

Obsah

1. Všeobecné informace.....	3
2. Vymezení prostoru a bezpečnostní opatření	3
3. Personál Domova	3
4. Ubytování v Domově	4
5. Doba nočního klidu v Domově a jeho dodržování	5
6. Stravování	6
7. Úkony péče a hygiena uživatele.....	7
8. Zajištění úklidu v zařízení	8
9. Odpovědnost za škodu	8
10. Úschova osobních dokladů a cenností	8
11. Návštěvy	9
12. Vycházky a pobyt mimo Domov	10
13. Kulturní život a aktivizační činnosti	10
14. Úhrada za pobyt a služby	11
15. Stížnosti	11
16. Porušování Domácího řádu	12
17. Závěrečná ustanovení	14
18. Kontakty	14

1. Všeobecné informace

Domácí řád obsahuje zásady vzájemného soužití a pravidla pro chování v Domově na Dómském pahorku, Zahradnická 1534/4, Litoměřice (dále v textu označen jako „Domov“). Domácí řád je závazný pro uživatele, pracovníky i ostatní veřejnost. Domácí řád je vyvěšen na každém patře u sesterny.

2. Vymezení prostoru a bezpečnostní opatření

- Uživatel má právo využívat svůj pokoj, společné prostory Domova, terasy a přilehlý areál.
- V Domově ve společných prostorách (chodby, jídelny, schodiště, venkovní prostory) a přilehlých venkovních prostorách (terasy, vstup do Domova ...) je opatřen kamerovým systémem. Tento systém zaznamenává přímý přenos aktuálního dění. Systém je využívám z důvodu bezpečnosti uživatelů – např. prevence pádů nebo možného napadení uživatele nebo personálu. V případě velmi vážných důvodů je možné, aby si vedoucí Domova se souhlasem ředitelky Charity Litoměřice zajistil u příslušných IT pracovníků přístup pro objasnění zjištění.
- **V celém objektu Domova je přísný zákaz kouření. Kouření je povoleno pouze ve vyhrazených místech – balkony a terasy, před domem.**
- Na pokojích uživatelů jsou kouřová čidla z důvodu bezpečnosti.
- Provozně-technické zázemí Domova je určeno pouze oprávněným pracovníkům.
- Dveře opatřené plombou slouží pouze jako únikové východy, jejich používání je běžně zakázáno.
- Uživatel i jeho návštěvy dodržují bezpečnostní předpisy, předpisy o požární ochraně a vnitřní normy Domova.
- Při bezpečnostním incidentu vyrozumí neprodleně zaměstnance Domova a řídí se jeho pokyny.
- V případě zjištění požáru volejte „Hoří“, a neprodleně informujte nejbližšího zaměstnance Domova a budete se řídit jeho pokyny.

3. Personál Domova

- V Domově je odborný a vyškolený personál, který zajišťuje komplexní poskytování pobytové sociální služby pro uživatele.
- Domov vede pověřená vedoucí. Kancelář má vedle recepce.
- Pracovníci poskytují služby:
 - **SOCIÁLNÍ PRACOVNÍCI**
 - Zajišťují jednání se zájemci, žadateli a rodinami
 - Přijímají nové uživatele do Domova
 - Zajišťují právo a oprávněné sociální zájmy uživatelů a zprostředkovávají kontakt se společenským prostředím
 - V případě, že uživatel není dle aktuálního stavu, zvládnout hájit svá práva a potřeby sám, vyjednávají s kontaktní osobou pro zajištění těchto úkonů
 - Pracovníci, v případě, že uživatel nemůže přijmout zásilku - dopis sám, mohou po dohodě a se souhlasem uživatele, vyzvednout zásilku přímo od doručovatelky a následně ji předají přímo uživateli na pokoji.
 - Kancelář mají vedle recepce

○ **PRACOVNÍCI PŘÍMÉ PÉČE**

- Zajišťují úkony péče u uživatelů na jednotlivých patrech Domova a to nepřetržitě.
- Každý pečovatelský tým má svou vedoucí
- Služebna je na každém patře

○ **ZDRAVOTNÍ PERSONÁL**

- Poskytují uživatelům zdravotní a ošetrovatelskou péči odpovídající jeho zdravotnímu stavu na úrovni odbornosti všeobecné zdravotní sestry na základě ordinace lékaře a to nepřetržitě.
- Informace o zdravotním stavu podává výhradně ošetřující lékař.
- Informace o změně zdravotního stavu nebo případné hospitalizaci podává zdravotní sestra uvedené kontaktní osobě.
- Sesterna je na každém patře.

○ **AKTIVIZAČNÍ PRACOVNÍCI**

- Přípravují a realizují pro uživatele aktivizační programy (cvičení, výlety, procházky, promítání, zpívání, výtvarné a rukodělné činnosti atd.)
- Seznamují uživatele s kulturními a společenskými aktivitami.
- Tyto aktivity probíhají od pondělí do pátku

○ **PRACOVNÍCI RECEPCE**

- Zajišťuje bezpečnost a ostrahu objektu
- Přebírají poštu od doručovatelky a zajistí její předání dle pater
- Evidují návštěvy
- Evidují výjezdy a odchody uživatelů mimo budoovu

○ **PRACOVNÍCI ÚDRŽBY**

- *Úklidoví pracovníci* – zajišťují úklid v pokojích a ve společných prostorách Domova a před ním
- *Pracovníci prádelny a opravy oděvů* – zajišťují praní a žehlení osobního prádla uživatelů, praní lůžkovin a případné drobné opravy oděvů
- *Údržba objektu* – pracovníci zajišťují technický provoz Domova, drobné opravy na pokojích uživatelů a ve společných prostorech

○ **PRACOVNÍCI STRAVOVACÍHO ÚSEKU**

- Přípravují jídelníčky po poradě s dietní sestrou
- Zajišťují přípravu a výdej celodenní stravy uživatelů a personálu Domova

4. Ubytování v Domově

- Ubytování je poskytováno v 82 pokojích – z toho 46 jednolůžkových a 36 dvoulůžkových pokojů, celkově na 4 odděleních (přízemí, 1. patro, 2. patro, budova B)
- Společné ubytování žen a mužů v jednom pokoji je přípustné pouze u manželů, partnerů a příbuzných.
- Ubytování je nabízené dle aktuálních kapacitních možností zařízení.
- Při ubytování Uživatele do pokoje se přihlíží k jeho přáním, zdravotnímu a psychickému stavu, mobilitě a osobnostním zvláštnostem.
- Z provozních důvodů může být Uživatel přestěhován na jiný pokoj. S tímto záměrem je seznámen on sám, jeho kontaktní osoba či osoba blízká. O změně lůžka a pokoje rozhoduje po projednání s Uživatelem, s ohledem na jeho celkový stav, potřeby a nastalou situaci, tým

složený z vedoucí Domova, sociálního pracovníka, vrchní sestry a vedoucí pracovnice přímé péče.

- Všechny pokoje jsou při nástupu uživatele vybaveny stejným druhem nábytku. Zařízení pokoje a dalších prostor, případně zapůjčené speciální pomůcky, které Uživatel používá, zůstávají majetkem Domova. Uživatel je povinen zacházet s ním šetrně, aby je v případě odchodu ze zařízení mohl navrátit ve stavu odpovídajícím délce jejich užívání. Za prokazatelnou škodu, kterou na majetku zaviněně způsobil, odpovídá Uživatel a bude odstraněna na jeho náklady.
- Součástí ubytování je poskytování lůžkovin a ostatního textilního vybavení pokoje (záclony, deky apod.). Pokud má Uživatel zájem, může užívat svých vlastních lůžkovin a ručníků, které budou po jeho příchodu označeny štítkem.
- Vybavení pokoje je v případě ubytování na dvoulůžkovém pokoji užíváno se spolubydlícím, a to po vzájemné dohodě s ním (stůl, křesla, židle apod.). Ohledně používání rádia a televize hledají spolubydlící dohodu, která bude respektovat jejich osobní práva (případně doporučujeme bezdrátová sluchátka).
- Pokoj je možné dovybavit vlastními předměty, které ho zútulní a přispějí k pocitu domácího prostředí.
- Je vhodné využít prostor kolem vlastní postele na zavěšení obrazů, obrázků, fotografií, umístění upomínkových předmětů, živých nebo umělých květin. Tyto věci nesmí ohrožovat bezpečnost uživatele, ani dalších osob, a odpovídají hygienickým normám.
- Stěhování skříní a zavěšování předmětů, resp. zatloukání hřebíků je třeba učinit v součinnosti s pracovníkem Domova k tomu oprávněným (údržbář, správce). Umístění vlastního nábytku je možné pouze po předchozí dohodě s vedoucí Domova.
- Provozování vlastních elektrospotřebičů Uživatelem musí být v souladu s předpisy požární ochrany a bezpečnosti práce závaznými pro poskytovatele, na vlastní odpovědnost Uživatele a jejich užíváním nesmí ohrožovat ani omezovat spolubydlícího. Na pokojích jsou povoleny tyto elektrické spotřebiče:
 - lednice do 120 litrů, TV do 80 cm uhlopříčka, radiový přijímač, mobilní telefon, PC, audio a video technika a drobné elektrospotřebiče používané k osobní hygieně.
 - Revizi soukromých elektrických spotřebičů zajišťuje poskytovatel na vyžádání klienta, náklady s ní spojené hradí jejich uživatel na základě faktury revizního technika.
- Koncesionářské poplatky a opravy veškerých elektrospotřebičů si hradí uživatel ze svých finančních prostředků.
- Hromadění věcí, uchovávání nebezpečných předmětů a chemikálií je nepřípustné.
- Uživatelé a pracovníci jsou povinni udržovat prostory Domova v čistotě a pořádku, ve stavu způsobitelném užíváním.
- Pracovníci vytvářejí podmínky pro zachování soukromí a přizpůsobují prostory Domova individuálním potřebám uživatelů, tak aby bylo zajištěno důstojné, pohodlné a bezpečné ubytování.
- V případě ukončení poskytování služby je uživatel nebo rodina povinna nejpozději do 3 dnů od ukončení smlouvy vyklidit využívaný pokoj. Neučiní-li tak, Charita Litoměřice věci vystěhuje a náklady s tímto vystěhováním spojené budou dány k úhradě v posledním vyúčtování.

5. Doba nočního klidu v Domově a jeho dodržování

- Doba nočního klidu je stanovena **od 22:00 hodin do 6:00 hodin**. Z důvodu bezpečnosti je v této době umožněn vstup do Domova pouze prostřednictvím pracovníka na recepci.

- V době nočního klidu nesmí být Uživatel rušen s výjimkou nutnosti podání léků, poskytnutí nezbytné pečovatelské nebo ošetrovatelské péče. Je respektováno jeho přání ohledně kontrol během noci.
- V době nočního klidu je Uživatel povinen vyvarovat se takových projevů a konání, které obtěžují okolí hlukem nebo světlem (sprchování, rozsvěcení, neúčelné otvírání/zavírání dveří, oken atp.) a dalších aktivit na pokoji či v prostorách Domova, které mohou rušit klid spolubydlícího či dalších Uživatel.
- Elektronická signalizace – „zvonky“ je určena na přivolání pracovníka v případě, kdy uživatel potřebuje neodkladnou pomoc. Opakované úmyslné bezdůvodné používání zvonku je považováno za jeho zneužití. V případě uživatelů, jejichž zdravotní stav jim znemožňuje sebeobsahu, není opakované přivolání zvonkem považováno za jeho zneužití.
- S ohledem na bezpečnost Uživatel jsou chodby v době nočního klidu osvětleny tlumeným světlem.

6. Stravování

- Strava v Domově svou skladbou, množstvím a úpravou odpovídá potřebám Uživatele. Dietní stravování doporučuje ošetřující lékař. Na sestavení jídelního lístku se podílí dietní sestra. Uživatel má právo dietní stravu odmítnout a odebírat stravu běžnou.
- Strava je připravována odborným personálem v kuchyni Domova.
- Jídla se podávají:
 - ve velké jídelně v přízemí budovy
 - v malých jídelnách na každém podlaží
 - v odůvodněných případech na pokoji
- Jídelní lístek na období jednoho týdne je vyvěšen v jídelně a na nástěnkách umístěných v jednotlivých patrech Domova.
- Uživatel si vybírá z 3 hlavních jídel ve všední den. O víkendu je jednotné menu.
- Jídla se podávají v době:

○ Snídaně	08:00 – 09:30 hod.
○ Oběd	11:30 – 13:00 hod.
○ Večeře	17:00 – 18:00 hod.
○ II. večeře	22:00 hod. (pouze pro diabetiky, kterým je aplikován inzulin)
- Dopoledne se nabízí přesnídávka a dopoledne svačina.
- Časové rozmezí podávání jídel může být po projednání s uživatelem změněno. Nádoby a příbory se z jídelny či kuchyně neodnášejí. Uživatelé mohou používat vlastní nádoby a příbory, které si po jejich užití řádně omyjí. V případě že to již sami nezvládnou, doporučíme využívat příbory domovské.
- Uživatel uskládá potraviny s ohledem na jejich trvanlivost a druh tak, aby byly dodrženy odpovídající podmínky skladování:
 - **Společná lednice v kuchyňce na patře**
 - Potraviny je nutné řádně označit jménem a příjmením uživatele a dbát řádné doby spotřeby.
 - Úklid lednice provádí pečovatelka a probíhá v týdenních cyklech, kdy je zároveň kontrolována i expirační doba potravin. Veškeré potraviny, jejichž expirační doba již vypršela a je tudíž možné je považovat za zdraví závadné, budou zlikvidovány. Den a doba úklidu lednice je uvedena na každé kuchyňce.

- **Vlastní lednice na pokoji** (max do 120 l) – zde si uživatel zodpovídá za uložení potravin sám. Stejně tak za úklid lednice. Pokud potřebuje větší míru podpory, dohodne se s pracovníky na patře nebo ve spolupráci s rodinou.
- Z důvodu bezpečnosti je třeba dodržovat zásadu neukládání potravin na okenních parapetech.
- V rámci kuchyněk na jednotlivých patrech jsou k dispozici a uživatelé mohou využívat rychlovarné konvice, varnou desku s troubou a mikrovlnné trouby umístěné v kuchyních na jednotlivých podlažích.

7. Úkony péče a hygiena uživatele

- Podle zákona § 44 a § 49 zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. poskytuje Domov tyto **základní činnosti**:
 - pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu
 - pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
 - zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
 - aktivizační činnosti,
 - pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.
- **Úkony péče** se řídí podle schopností, dovedností, soběstačností a aktuálním stavem klienta na to co zvládne:
 - sama/sám
 - s asistencí
 - s podporou, s dohledem
 - nezvládne – neprovede
- Uživateli, který není schopen osobní hygienu provádět sám, pomáhají s touto péčí pracovníci přímé péče (PPP). V případě potřeby pomoci může být poskytnuta pomoc při sprchování na pokoji, případně ve společné koupelně či individuální koupání, které probíhá nejméně jednou týdně (způsob a časový harmonogram hygieny mimo lůžko je vždy přizpůsoben individuálnímu přání a potřebám uživatele).
- **Běžnou hygienu** provádí v koupelně svého pokoje. K osobní hygieně patří též holení, mytí a vysoušení vlasů, stříhání nehtů na rukách. Služby jako je kadeřník, pedikúra a manikúra si Uživatel hradí ze svých prostředků.
- **Osobní prádlo** si Uživatel mění podle své potřeby. Použité prádlo přijímá pracovník přímé péče. Praní, žehlení a drobné opravy osobního prádla jsou součástí poskytovaných služeb.
- Pracovník přímé péče je v odůvodněných případech, s respektem k ochraně lidské důstojnosti, oprávněn vyžadovat dodržování zásad osobní hygieny a hygienických zvyklostí.
- **Ložní prádlo** se vyměňuje nejméně 1x týdně (přízemí), nejméně 1x za 2 týdny (budova B, 1. a 2. patro) a ručníky 2x týdně, dle potřeby i častěji.
- Uživatel pečuje o osobní čistotu. S ohledem na svůj stav udržuje pořádek v pokoji. Je-li to, s ohledem na míru jeho soběstačnosti třeba, umožní Uživatel pracovníkům přímé péče pod jeho dohledem úklid osobních věcí.
- Uživatel dbá na čistotu oblečení a obuvi. Na své náklady nebo s pomocí rodiny si doplňuje vše potřebné.
- Nedodržování základní hygieny je s Uživatelem projednáno a je řešeno s pracovníkem přímé péče (dále jen PPP). Na základě tohoto jednání je upraven cíl péče o vlastní osobu v rámci Individuálního Plánování (dále jen IP). V případě, že Uživatel úmyslně nedodržuje osobní hygienu i přes úpravu v IP po dohodě s PP, je toto považováno za hrubé porušení

Domácího řádu a může být podnětem pro ukončení Smlouvy. O každém jednání je učiněn elektronický záznam.

8. Zajištění úklidu v zařízení

- V Domově je udržován pořádek a čistota. Všechny místnosti se pravidelně větrají, je v nich prováděn úklid pracovníky Domova.
 - **Pokoje uživatelů**
 - Pracovníci uklízejí pokoj uživatele od pondělí do pátku.
 - Uživatel je povinen umožnit pracovníkovi úklid provést, má též právo úklid odmítnout, či se domluvit na jeho provedení v náhradním termínu. Pořádek je udržován i ve skříních a jiném nábytku.
 - Větrání pokoje provádí uživatel sám podle své úvahy. Není-li uživatel schopen větrat, provede větrání na základě jeho přání pracovník Domova. Není-li dobrá kvalita vzduchu v místnosti, kde pracovník vykonává činnosti, provede vyvětrání místnosti s přihlédnutím na prováděnou činnost a po dohodě s Uživatелеm.
 - Uspořádání osobních věcí v úložných prostorách provádí Uživatel sám. Není-li toho schopen, asistuje mu pracovník Domova. V případě, že uživatel není schopen pracovníkovi pomáhat, provede pracovník uspořádání osobních věcí v úložných prostorách za přítomnosti uživatele a v součinnosti s ním sám.
 - **Společné prostory**
 - Úklid provádějí pravidelně pracovníci Domova v průběhu dne.
 - Odpadky se ukládají do odpadních nádob na vyznačených místech.
 - V zařízení jsou nádoby pro tříděný odpad.

9. Odpovědnost za škodu

- Každý uživatel a pracovník je povinen dodržovat bezpečnost a chránit zdraví své i ostatních.
- Uživatel i pracovník je povinen upozornit vedoucího Domova, popř. jiného pracovníka Domova, na škodu, která vznikla, vzniká nebo by mohla vzniknout Domovu, jeho Uživatelům, pracovníkům nebo jiným osobám, aby mohly být učiněny kroky k jejímu odvrácení.
- Za úmyslně způsobenou škodu na majetku Domova, jiného subjektu, nebo na majetku a zdraví Uživatelů, pracovníků Domova nebo jiných osob odpovídá Uživatel podle zákona č. 89/2012 Sb. občanského zákoníku.

10. Úschova osobních dokladů a cenností

- Uživatelé mají možnost uložení osobních věcí:
 - **Uzamykatelný trezor na pokoji**
 - Trezor je vhodný pro uložení občanského průkazu, dalších průkazů totožnosti, případně dalších dokladů. Trezor je ve skříní uživatele na pokoji a má od něj klíče.
 - Tento trezor je pro úschovu menší finanční hotovosti pro každodenní využití.
 - Tento trezor není vhodný pro větší finanční obnosy (nad 500,-Kč) protože na to již není pojištěný.

- **Trezor u pečovatelek na patře**
 - Trezor je vhodný k úschově věcí uživatelů po dohodě s uživatelem i rodinou
 - Uschované věci či finanční prostředky slouží k zajištění potřeb uživatele (pro zajištění drogerie, potravin), ale také k úschově v případě hospitalizace (peněženka, cennosti), záznam o úschově je uložen do složky uživatele.
 - Trezor je uživatelům k dispozici po pracovní dobu vedoucí patra
- **Trezor na sesterně**
 - Na žádost uživatele lze doklady totožnosti svěřit do úschovy Domova.
 - Zde jsou k dispozici 24 hodin denně, 7 dní v týdnu. Na žádost uživatele je vydá zdravotní sestra.
 - Je vhodný především pro uložení občanského průkazu, nebo jiného dokladu totožnosti a kartičku pojištěnce pro případ náhlé změny zdravotního stavu a nutnosti využití RZS.
- **Centrální trezor Domova**
 - Spravují ho sociální pracovníci. Tento trezor je uživatelům k dispozici vždy po dobu přítomnosti sociálního pracovníka v Domově.
 - Při nástupu, nebo v průběhu pobytu, může uživatel požádat sociálního pracovníka o převzetí vkladních knížek, důležitých dokumentů (např. závěti, smlouvy apod.), finanční hotovosti nebo drobných šperků do úschovy. Sociální pracovník, přejímající depozita do úschovy, vydá Uživateli písemné potvrzení o převzetí (Cygnus)
 - Uložené věci jsou vydány pouze uživateli dle jeho přání.
- Domov neodpovídá za vkladní knížky a peněžní hotovosti, které nepřevzal do úschovy.
- V případě úmrtí uživatele sepiší dva pracovníci (PPP na podlaží, kde bydlel) seznam jeho věcí, které se v tu dobu na pokoji nacházejí. Objeví-li se později další uživatelské věci, jsou do seznamu dopsány. Finanční prostředky nad 500,-Kč, vkladní knížky a cennosti se stávají předmětem dědického řízení. Jsou uloženy v trezoru u sociálního pracovníka, pro proběhnutí dědického řízení jsou vydány oprávněnému dědici na základě předloženého soudního rozhodnutí. Majetek bez realizační hodnoty a finanční hotovost do 500,-Kč jsou vydány kontaktní osobě či osobě blízké při vyklizení pokoje

11. Návštěvy

- Uživatel může přijímat návštěvy **denně, obvykle od 8:00 hodin do 22:00 hodin**. Tyto návštěvy však nejsou striktně omezeny.
- Návštěva však musí respektovat potřeby uživatelů a respektování jejich soukromí především na dvoulůžkovém pokoji (např. provádění hygieny u spolubydlícího apod.)
- V případě potřeby může návštěva v Domově přespat za předem dohodnutých podmínek. Při mimořádných situacích a událostech mohou být návštěvy zakázány, či mohou probíhat mimo dané hodiny. O zákazu z uvedených důvodů je Uživatel pracovníkem informován osobně, návštěvy jsou s takovým opatřením seznámeny na nástěnce umístěné u vchodu.
- Žádáme návštěvy, aby se nahlásili u pracovníka recepcce, ten ji zaznamená do Knihy návštěv.
- Je potřeba, aby se návštěva ohlásila i u pečovatelek, protože je možné, že právě u jejich člena rodiny probíhá šetření nebo jiné úkony.
- V případě využití parkoviště u Domova nahlásí návštěva registrační značku svého vozidla recepční, která vydá povolení k parkování.
- Návštěvy jsou povinny respektovat dobu nočního klidu a průběh poskytování sociálních služeb.

- Uživatel může přijímat návštěvy ve společných prostorách nebo ve svém pokoji. Užívá-li dvoulůžkový pokoj, je třeba nenarušovat návštěvou soukromí spolubydlícího, resp. spolubydlící nenarušuje průběh návštěvy.
- Návštěva může přivést i menší zvířata (zpravidla pes, kočka). Tato zvířata nesmějí v žádném případě ohrozit nebo omezit ostatní uživatele, personál nebo další osoby v Domově. Majitel zvířat zajistí, že při procházení Domova budou na vodítku a mít košík.

12. Vycházky a pobyt mimo Domov

- Uživatel může kdykoliv opustit Domov dle svého přání a svobodného rozhodnutí. V zájmu své bezpečnosti je vhodné oznámit pracovníkovi přímé péče na obývaném podlaží a pracovníkovi recepce odchod z Domova. Také je vhodné sdělit i přibližnou hodinu svého návratu.
- Uživatel může opustit Domov na více dní. Toto sdělí uživatel nebo kontaktní osoba pracovníkovi na daném obývaném podlaží nejpozději 2 dny dopředu do 12 h (důležité pro odhlášení stravy). V opačném případě pak není možné využít odpočet na vydané potraviny.
- Takto není třeba postupovat v případě hospitalizace, protože je strava odhlášena automaticky. Zůstává platba za pobyt a režijní náklady stravy.
- Uživatel plánovanou nepřítomnost oznamuje pečovatelkám na podlaží, které obývá. Ty zajistí informovanost ostatního personálu.
- Jsou-li mu léky podávány zdravotní sestrou, na dobu své nepřítomnosti si od ní odpovídající množství léků převezme. Stejně tak občanský průkaz a kartičku pojišťovny, pokud je v úschově u zdravotních sester.
- V době pobytu mimo Domov příspěvek na péči zůstává zařízení DnDP.

13. Kulturní život a aktivizační činnosti

- Uživatel Domova se může účastnit kulturního a společenského života. Jsou mu k dispozici společné prostory. Účast na všech zájmových aktivitách je výhradně dobrovolná.
- Uživatel se může podílet na organizaci aktivit a přispívat ke zlepšování kvality života v Domově v oblasti zájmů a potřeb všech Uživatelů. Má právo organizovat a podněcovat vznik aktivit nových a rozvoj stávajících v celém spektru činností, jež lze v Domově realizovat. Může se rovněž vyjadřovat k problémům a navrhopvat jejich možná řešení.
- Uživatel se může věnovat takové činnosti, která není na úkor jeho zdraví, nenarušuje klid nebo neohrožuje zdraví ostatních Uživatelů, pracovníků Domova či jiných osob, a pokud konkrétní činnost podmínky v Domově dovolují.
- Domov zajišťuje aktivizační činnost skupinovou i individuální prostřednictvím aktivizačních pracovníků v prostorách Domova nebo mimo ně.
- O denních aktivitách jsou Uživatelé informováni prostřednictvím předem zveřejněného programu vyvěšeného na nástěnkách na každém patře, v prostorách výtahové kabiny, recepce a společenském sále. Aktivitu ohlašuje i recepce prostřednictvím vnitřního rozhlasu.
- Každý Uživatel má zajištěnu plnou svobodu náboženského vyznání a může se účastnit bohoslužeb konaných v prostorách místní kaple.
- V Domově je bufet, který nabízí posezení, rychlé občerstvení a drobné nákupy potravin, cukrovinek a drogerie. Další možnosti nákupu lze domluvit s obsluhou.

14. Úhrada za pobyt a služby

- Úhradu za pobyt v Domově stanovuje sazebník úhrad. Změny v tomto sazebníku podléhají rozhodnutí Charity Litoměřice
- Úhradu za pobyt, stravu a služby hradí Uživatel:
 - bezhotovostně nejpozději do 20. dne příslušného měsíce na bankovní účet Charity Litoměřice – **295031145/0300**
 - **variabilní symbol platby je číslo smlouvy uživatele.**
 - či v hotovosti pověřenému pracovníkovi, a to nejpozději do 20. dne příslušného měsíce za, který je úhrada účtována.
- Uživatel si ze svých prostředků hradí také:
 - doplatky za léky
 - hygienické potřeby – speciální hygiena při využívání INKO pomůcek
 - zdravotnický materiál (INKO pomůcky nad rámec úhrady od zdravotní pojišťovny)
 - fakultativní služby dle platného ceníku
- V případě že je uživatel omezen či zbaven způsobilosti k právním úkonům, přebírá jeho důchod ustanovený opatrovník, který pověřenému pracovníkovi úhradu za pobyt zaplatí nejpozději do 20. dne měsíce, za nějž úhrada náleží. Obdobně je postupováno v případě, kdy je Uživateli ustanoven zvláštní příjemce pro převzetí důchodu, který zaplatí úhradu za pobyt nejpozději do 20. dne měsíce, za nějž úhrada náleží.
- Uživatel si může nechat zasílat svůj důchod či jiné finanční prostředky na účet Domova na Dómském pahorku určený ke správě **depozit – číslo depozitního účtu je 295032076/0300 – VS je číslo smlouvy.** Tyto prostředky jsou spravovány jako depozitum.

15. Stížnosti

- Poskytovatel pohlíží na podání stížnosti jako na podnět ke zlepšení kvality poskytované služby. Poskytovatel se zabývá každou stížností bez ohledu na její původ a formu.
- Domov na Dómském pahorku má stanovena vnitřní pravidla, která upravují postup při vyřizování stížnosti.
- Uživatel i pracovník si mohou stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb, péči pracovníků, stravu, ubytování, praní prádla, úklid apod., aniž by tím byla jakýmkoli způsobem dotčena jeho práva, oprávněné nároky.
- Stěžovatel nesmí být v důsledku podání stížnosti nikterak omezen ve svých právech a může si k projednání své stížnosti zvolit svého zástupce. Při jednání jsou dodržovány zásady anonymity a mlčenlivosti.
- Schránka na stížnosti jsou kontrolovány a vybírány 1x týdně. K dispozici jsou před kanceláří sociálních pracovníků, ve společné jídelně v přízemí, na každém podlaží v kuchyňce. Na přízemí je k dispozici pro imobilitu uživatelů mobilní schránka.
- Uživatel je povinen chovat se takovým způsobem, který nenarušuje občanské soužití dané platným občanským zákoníkem a zároveň nenarušuje práva a svobodu ostatních uživatelů a zaměstnanců Domova.
- Vůči ostatním Uživatelům se chová s respektem k jejich osobě a lidské důstojnosti. Za nepřijatelné chování se považují slovní urážky (např. hanlivé oslovování, zesměšňování a snižování důstojnosti), jakékoliv formy agrese (např. fyzické útoky, napadání holí, úmyslné najíždění kompenzační pomůckou, chodítkem na jiné uživatele) pomluvy, omezení pohybu i pobytu (např. tlak na uživatele k uvolnění jím obsazeného místa židle, křesla atp. – místa k sezení ve společných prostorách Domova jsou k užívání všem Uživatelům služby. Uživatel, který dané místo obsadí první, není v žádném případě

povinen toto místo vybízejícímu uživateli uvolnit. Za nepřipustné jednání se považuje také přivlastňování si neodebrané stravy jiného Uživatele ještě v době výdeje stravy.

- V případě svobody pohybu má Uživatel právo neomezeně se pohybovat v společných prostorách Domova, pokud nejsou vymezeny pouze pro personál. Na pokoje dalších uživatelů může vstoupit pouze s jeho souhlasem.
- Uživatel je povinen řídit se Desaterem chování uživatele k pracovníkům a zároveň pracovníci Domova jsou povinni řídit se Desaterem chování pracovníků k Uživateli.

Způsob podání stížnosti

- ústně (je vytvořen zápis o ústním jednání)
- písemně (na adresu zařízení),
- telefonicky (je vytvořen zápis o telefonické stížnosti)
- e-mailem,
- anonymně

Informování stěžovatele o vyřízení stížnosti

- Na vyřízení stížnosti má Domov 30 dní. Stížnosti lze řešit bezodkladně z důvodu, že by mohlo dojít k ohrožení klienta, personálu nebo služby.
- Stěžovatel je vždy písemně informován o vyřízení jeho stížnosti a řešení. Zařízení stěžovateli vždy nabídne i ústní projednání výsledků prověření stížnosti. V tomto případě může mít písemná odpověď na stížnost podobu záznamu o projednání výsledků prověření stížnosti.
- Odpovědi na anonymní podání jsou zveřejněny na informačních nástěnkách na všech patrech. Odpověď má podobu věcného shrnutí podstaty podání a informací, jak a s jakým výsledkem byla stížnost prověřena, příp. jaká nápravná opatření byla přijata.
- Výsledky prověření stížnosti a s případným nápravným opatřením jsou seznámeni zaměstnanci na nejbližší úsekové poradě.

16. Porušování Domácího řádu

Pokud dojde k porušení Domácího řádu uživatelem Domova, postupuje se následujícím způsobem:

Slovní upozornění

- a) Klíčový pracovník nebo zúčastněný pracovník konzultuje situaci s vedoucí patra nebo sociálním pracovníkem.
- b) 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.
- c) Pracovníci sledují dodržování sdělených opatření a doporučení pro dodržování domácího řádu.

1. písemné upozornění na porušení Domácího řádu

- a) Pokud dojde k opakovanému porušení Domácího řádu, seznámí přítomný pracovník se vzniklou situací vedoucí Domova.
- b) Sociální pracovníce a zúčastněný pracovník a vedoucí konkrétního patra provedou pohovor s uživatelem (podle možností za přítomnosti dalších zúčastněných osob personálu) kdy mu opětovně připomenou zásady společného soužití a to, jak se proti nim provinil.

- c) Sociální pracovník sepíše 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 ve spolupráci se sociálním pracovníkem seznámí rodinu uživatele (příp. blízkou osobu či opatrovníka) se vzniklou situací.

2. písemné upozornění na porušení Domácího řádu

- a) Pokud uživatel nadále opakovaně a ve stejné záležitosti porušuje Domácí řád, je uživatel vyzván v nejkratší možné době ke schůzce za přítomnosti vedoucí Domova, zdravotního úseku – vrchní sestra, a sociálního úseku – klíčový sociální pracovník, aby vysvětlil své chování. Z tohoto jednání je pořízen zápis, se kterým je uživatel seznámen a jež podepíše.
- b) **Uživatel je upozorněn, že každé další porušení se bude rovnat výpovědi ze smlouvy o poskytování sociální služby.**
- c) Vedoucí Domova informuje ředitelku zařízení o závažnosti situace. Dle jejího doporučení organizuje možnosti doporučených opatření. Vedoucí seznámí i kontaktní osobu a sdělí možnost ukončení poskytovaných služeb pro opakovaná porušení Domácího řádu. Doporučí podat si žádost na jinou službu nebo na návrat do domácího prostředí.
- d) Nereflektuje-li uživatel i nadále výzev k nápravě svého chování neslučitelného s Domácím řádem, vypoví poskytovatel smlouvu o poskytování sociální služby dle stanovené výpovědní lhůty – a to 3 měsíce dle smlouvy o poskytování sociální služby.
- e) O ukončení smlouvy o poskytování sociální služby je sepsán zápis, který je uložen do osobního spisu uživatele.
- f) Uživatel si může podat znovu žádost na poskytnutí služby DnDP, ale dle Zákona 108/2006 Sb. teprve po uplynutí lhůty 6 měsíců od ukončení smlouvy z důvodu porušování pravidel zařízení.

Za hrubé porušování Domácího řádu ze strany uživatele 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, sebepoškození 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 — dotečky, 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.

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

17. Závěrečná ustanovení

S domácím řádem jsou seznámeni všichni Uživatelé i pracovníci. Je dostupný Uživatelům i návštěvám, neboť je vyvěšen ve všech podlažích. Opakované porušování domácího řádu může vést k rozvázání Smlouvy. Domácí řád je k dispozici na webových stránkách služby, a tudíž je dostupný i pro zájemce a žadatele.

18. Kontakty

Ředitelka:

Mgr. Petra Smetanová, tel. 417 770 000

Pověřená vedoucí Domova:

Bc. Iveta Šerberová, tel. 417 770 013

Sociální pracovnice:

Bc. Ivana Kretová, tel. 417 770 009

Bc. Ivana Jelínková, DiS, tel. 417 770 008

Vrchní sestra:

Kateřina Drábková, tel. 417 770 020

Vedoucí kuchyně:

Jitka Žižková, tel. 417 770 010

Tento domácí řád nabývá účinnosti dnem 1. 8. 2024.

Bc. Iveta Šerberová
Pověřená vedoucí
Domova na Dómském pahorku