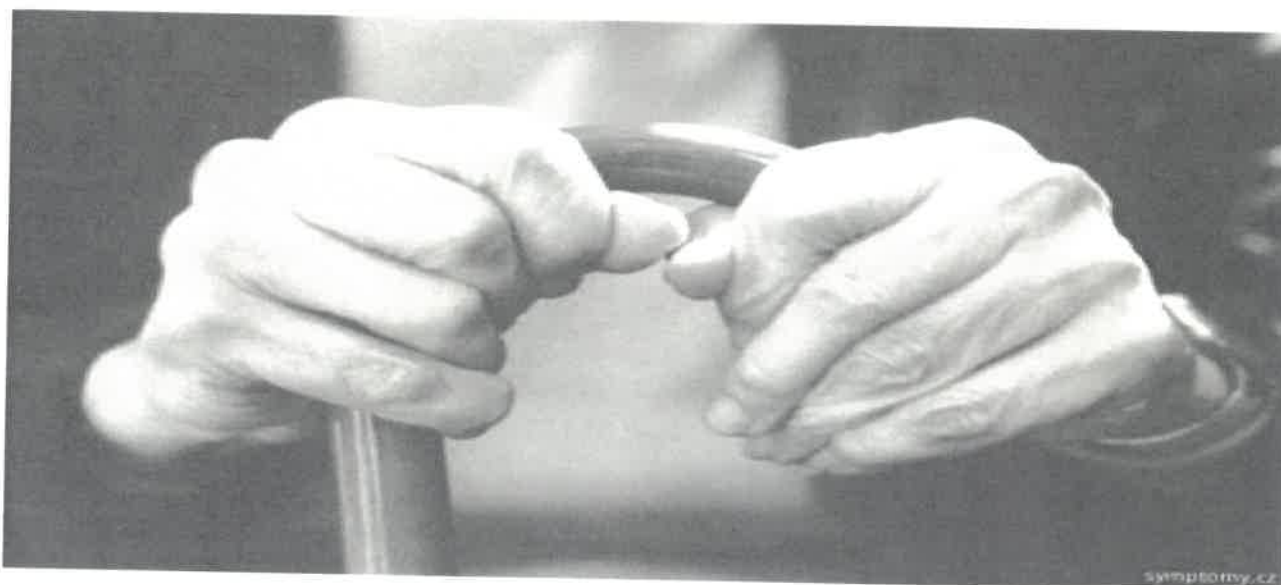


## DOMÁCÍ ŘÁD

### DOMOVA PRO SENIORY / DOMOVA SE ZVLÁŠTNÍM REŽIMEM



#### 1 - Úvod

Domácí řád vychází ze zákona 108/2006 Sb. a prováděcí vyhlášky č. 505/2006 Sb. o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů.

Domácí řád upravuje základní normy soužití uživatelů pobytových sociálních služeb, jmenovitě Domova pro seniory a Domova se zvláštním režimem, jejich práva a povinnosti a rozsah poskytované péče.

Všichni uživatelé pobytových Sociálních služeb Semily jsou povinni chránit a šetřit majetek organizace i majetek v osobním vlastnictví ostatních uživatelů. Domácí řád je závazný pro všechny uživatele organizace.

#### 2 - Ubytování

- Uživatel, rodinný příslušník, pověřená osoba (případně zákonný zástupce / opatrovník), předkládá v den nástupu do Domova doklady nutné pro evidenci uživatelů, jedná se zejména o občanský průkaz, průkazku zdravotní pojišťovny a případně matriční doklady.

- Uživatel se má možnost přihlásit k trvalému pobytu na adrese organizace.
- Věci, které s sebou uživatel přinesl z domova i věci, které mu byly organizací zapůjčeny, jsou označeny jménem (domov označení zajistí) a uloženy na místa k tomu určená (skříň, noční stolek apod.). K označení je určeno i oblečení, které bylo pořízeno později. Je v zájmu uživatelů i jejich rodinných příslušníků, či osob blízkých, aby osobní věci byly včas označeny. Za neoznačené oblečení ošetřující personál neručí. Neoznačené oblečení je možné si prohlédnout na stole k tomu určeném v přízemí domova.
- Vícelůžkové pokoje jsou obývány uživateli stejného pohlaví. Toto neplatí v případě manželů, sourozenců, vztahu druh-družka, pokud o společné bydlení projeví zájem.
- Jednolůžkové pokoje se společným sociálním zařízením jsou zpravidla obývány uživateli, kteří hradí plnou úhradu za ubytování.
- Jednolůžkové pokoje se samostatným sociálním zařízením jsou obývány pouze uživateli, kteří hradí plnou úhradu za ubytování.
- Jednolůžkové pokoje se samostatným sociálním zařízením jsou vybaveny TV přijímačem a lednicí v majetku organizace, za užívání těchto spotřebičů je účtována úhrada dle sazebníku fakultativních služeb.
- Uživatelům není povoleno v Domově přechovávat hygienicky závadné předměty, nadměrné množství alkoholu, narkotika, nebezpečné chemikálie, zbraně a nebezpečné ostré předměty, zejména z důvodu ochrany zdraví.
- Z důvodu odpovědnosti Domova za bezpečnost a ochranu zdraví a protipožárních předpisů není dovoleno na pokojích používat vlastní vařiče, žehličky nebo přímotopné a ohřevné spotřebiče, zapalovat svíčky. Je možné umístit na pokoj rychlovarnou konvici, TV, rádio, aj. dle ceníku fakultativních služeb, a to na základě písemného zpracování do Smlouvy o poskytnutí služby sociální péče. Všechny používané elektrospotřebiče podléhají povinným revizím. Vlastní elektrospotřebiče (včetně mobilního telefonu): počáteční revizi hradí uživatel sám, následné revize jsou zahrnuty do paušálního poplatku za spotřebu elektrické energie.
- K výzdobě pokojů mohou uživatelé použít vlastních drobných předmětů (obrazy, sošky, textilie, květiny atd.).
- Pro zpříjemnění pobytu lze také využít vlastní drobný nábytek (polička, stolek, křeslo apod.) pokud nebude zásadním způsobem narušovat prostor pro poskytovanou péči
- V případě vícelůžkových pokojů má uživatel k dispozici šatní skříň, servírovací stolek k lůžku a polohovací postel. Ostatní součásti vybavení pokoje jsou určeny ke společnému užívání (židle, jídelní stůl, apod.).
- Věci zapůjčené k používání uživatelům zůstávají majetkem organizace. Uživatelé jsou povinni s nimi šetrně zacházet a při odchodu z Domova je vrátit ve stavu, který odpovídá délce jejich použití.
- Klíč od svého pokoje obdrží uživatelé zejména jednolůžkového pokoje, kteří o to požádají. Užívání a nakládání s klíčem k pokoji je upřesněno v individuálním plánu.

- Všechny místnosti se pravidelně větrají a denně se provádí běžný úklid. Úklid je zajištěn personálem Domova, dle frekvence uvedené ve Smlouvě.
- Odpadky se ukládají do určených nádob a likvidují při běžném úklidu.



### 3 - Odpovědnost za škodu

- Uživatel odpovídá za škodu, kterou způsobil úmyslně na majetku Domova/ organizace, na majetku a zdraví jiných uživatelů, zaměstnanců a osob, které se v prostorách Domova oprávněně zdržují.
- Pokud škoda nebo újma na zdraví svým rozsahem a skutkovou podstatou naplňuje charakter trestného činu, bude řešena na podnět ředitele, či poškozené osoby v trestním řízení.
- Uživatelé jsou oprávněni chránit svůj majetek v uzamykatelných prostorách nočních stolků.
- Při podezření z porušení hygienických předpisů a možného vzniku škody na zdraví a majetku, jsou uživatelé na požádání pracovníků povinni umožnit přístup do skříní a ke svým osobním věcem za jejich přítomnosti. Zaměstnanci mohou odstranit z pokojů, skříní, stolků apod. věci včetně potravin pokud by ohrožovaly zdraví a kvalitu života v kolektivu Domova.
- Pokud uživatel není přítomen, lze věci, které ohrožují zdraví nebo odporují hygienickým normám odstranit za přítomnosti dvou svědků a klíčového pracovníka. Je učiněn záznam do dokumentace.
- Uživatel, který má k dispozici klíč od pokoje, za svěřený klíč odpovídá, v případě jeho ztráty ztrátu ohlásí, při ukončení pobytu klíč ponechá v zámku nebo vrátí Domovu.
- Ve všech prostorách budovy je kouření zakázáno, mimo prostor k tomuto účelu vyhrazený:
  - před budovou, na zahradě
  - ve vybudovaném závětrří u požárního schodiště



### 4 – Úschova cenných věcí



Aby nedocházelo ke škodám a ztrátám, Domov převezme do úschovy cenné věci, peněžní hotovost, příp. vkladní knížky a šperky od uživatele, který o jejich převzetí požádá při nástupu do Domova nebo během pobytu v něm.

- Při nástupu, nebo též v průběhu pobytu, může uživatel požádat sociálního pracovníka, nebo pověřeného pracovníka o převzetí cenných věcí, vkladních knížek a finanční hotovosti do úschovy, pokud se o uložení nebo převzetí

nedomluví s osobou blízkou. Pracovník přejímající depozitní úschovu vydá uživateli písemné potvrzení o převzetí.

- Vkladní knížky a cenné předměty uloží pověřený pracovník do trezoru a zavede je do evidence depozit uživatele. Cennosti převzaté do úschovy musí být řádně označeny, aby byla vyloučena jejich záměna. Dle požadavků uživatele vydává i ukládá pověřený pracovník finanční hotovosti na zavedeném osobním kontě uživatele (depozitním účtu).
- Cenné věci uživatele, který nemá způsobilost k právním úkonům, převezme organizace do úschovy na žádost jeho zákonného zástupce. Uživatel, či zákonný zástupce může na požádání peníze i cennosti ukládat i vybírat.
- Na každý příjem a výdej finanční hotovosti z depozitního účtu je vystaveno písemné potvrzení pracovníkem, který je pověřený k vedení depozitní pokladny. Není-li uživatel schopen samostatného podpisu, je nutná přítomnost svědka nebo rodinného příslušníka.
- Každý uživatel má dále k dispozici vlastní uzamykatelný prostor v nočním stolku, kde si může uschovávat svoje osobní věci.
- Domov neodpovídá za věci, vkladní knížky a peněžní hotovosti, které nepřevzal do úschovy.
- Uložené cennosti budou uživateli nebo jeho zákonnému zástupci vráceny na základě jeho žádosti.
- Cennosti, hotovost, vkladní knížky jsou předmětem dědického řízení. Depozitní účet zemřelého je zablokovan. V případě dědictví jsou cennosti vydány dědicům na základě pravomocného usnesení soudu.

## 5 - Stravování



- Jídelníček je připravován vedoucí stravovacího úseku, je konzultován a schvalován Stravovací komisí, která reaguje na připomínky a doporučení členů Rady uživatelů.
- Fungování stravovací komise a činnost Rady uživatelů je upravena samostatnou metodikou.
- Na jednotlivých jídelnách jsou k dispozici sešity, kam je možné zapisovat připomínky ke stravě.
- Strava je přizpůsobena svým složením i úpravou věku a zdravotnímu stavu uživatelů.
- O dietním stravování rozhoduje lékař. Uživatel může – na základě svého dobrovolného rozhodnutí - dostávat jiný druh stravy, než mu byl stanoven, v takovém případě je seznámen s možnými následky nedodržování dietního stravování.
- Strava a diety, které je možné uživateli nabídnout: šetrící, racionální, diabetická.
- Strava je dle potřeby podávána celá, mletá nebo jinak upravená.
- Strava a nápoje je uživatelům podávána v jídelnách, na pokojích, příp. na chodbách, dle přání uživatele.

- Strava se podává až pětkrát denně dle následujícího orientačního časového rozvrhu výdeje jídla z kuchyně:

Snídaně	08:00 – 08:30
Oběd	11:30 – 12:00
Svačina	14:30 – 15:00
Večeře	17:00 – 17:30
II. večeře (pro diabetiky)	20:00 – 21:00



- V Domově je zajištěn pitný režim - nápoje mají uživatelé k dispozici na jídelnách po celý den. Imobilním a nemocným uživatelům jsou nápoje průběžně doplňovány během dne na pokojích a nedodržován jejich pitný režim.
- Potraviny mohou uživatelé ukládat jen na místa k tomu určená (lednice). Potraviny musí být hygienicky nezávadné. Zbytky jídel a potravin nesmí být ponechávány na pokojích, chodbách, vyhazovány z oken, ani se jimi nesmí krmit zvířata.
- Jídelníčky jsou uživatelům k dispozici na nástěnkách, případné změny jsou včas oznámeny.
- Výše stravovací jednotky je dána zákonem 108/2006 Sb. a prováděcí vyhláškou 505/2006 Sb. o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů a je odsouhlasena Radou města Semily.



## 6 - Zdravotní a ošetrovatelská péče

- Domov poskytuje uživatelům zdravotní a ošetrovatelskou péči.
- Péče je podrobně specifikována v ošetrovatelském a individuálním plánu a odpovídá zdravotnímu stavu a potřebám uživatele. Péče je poskytována 24 hodin denně.
- Potřebné lékařské vyšetření nebo ošetření je uživatelům zprostředkováno u jejich ošetrojícího lékaře nebo jiných lékařů prostřednictvím sloužícího zdravotního personálu nebo rodiny.
- Dojde - li k vážné změně zdravotního stavu je kontaktován ošetrojící lékař nebo rychlá záchranná služba. O převozu do zdravotního zařízení je informována kontaktní osoba uvedená v informovaném souhlasu uživatele. Jiným osobám nejsou informace podávány.
- Odborná lékařská péče může být poskytnuta na základě doporučení lékaře.
- Uživatelům upoutaným na lůžko je lékařská péče poskytována formou návštěv u lůžka v době ordinačních hodin.
- Uživatel má možnost svobodné volby lékaře a zdravotní pojišťovny.
- Podávání léků zajišťuje všeobecná sestra, vždy podle ordinace a doporučení lékaře, z originálního balení každého obyvatele.
- Léky a jiná léčiva podle receptů ošetrojícího a odborných lékařů mohou být vyzvedávány ve smluvní lékárně.

## 7 - Hygiena

- Uživatelům je poskytována pomoc a podpora při péči o osobní čistotu, čistotu šatstva, prádla a obuvi, pořádek na pokojích, ve skříních, nočních stolcích aj. Prostřednictvím zaměstnanců je zajištěn pořádek ve všech dalších místnostech, které uživatelé používají v celém areálu Domova.
- V zájmu bezpečnosti osob je hygiena vykonávána většinou za podpory nebo pomoci ošetřujícího personálu a to podle zdravotního stavu uživatele a v souladu s individuálním plánem. Při úkonech hygieny je dodržována zásada zachování důstojnosti a práva na soukromí.
- Denně ošetřující personál pomáhá uživatelům s ranní i večerní hygienou – základní umytí, učešání, převlečení, ošetření kůže aj.
- Koupání uživatelů probíhá zpravidla jednou týdně, případně dle potřeby a individuálního plánu, po dohodě uživatele s pracovníky péče. Vzhledem k potřebě dodržovat osobní hygienu je v případě vyžadování delšího časového úseku s uživatelem v individuálním plánu dohodnuto koupání minimálně jednou za 14 dní.
- Koupání je prováděno za podpory a pomoci pracovníků přímé péče,



K dodržování osobní hygieny patří též holení, stříhání nehtů na ruku. Holení uživatele je prováděno dle potřeby, většinou při koupání při poskytnutí vlastního holícího strojku. Za účelem stříhání vlasů a ošetření nehtů na nohou dochází do Domova kadernice a pedikérka. Tyto služby nejsou součástí úhrady za pobyt.

- Osobní prádlo si uživatelé s podporou a pomocí personálu mění dle potřeby, nejméně jednou týdně. Na noc se převlékají do nočního prádla. Použité a znečištěné prádlo se odevzdává do prádelny prostřednictvím pracovníků péče.
- Domov zajistí vyprání prádla v co nejkratším možném termínu.

## 8 - Doba klidu v Domově

- Doba nočního klidu je stanovena od 22:00 – 06:00 hodin.
- V době nočního klidu nejsou uživatelé rušeni, s výjimkou podávání léků, poskytnutí nutné ošetrovatelské, zdravotní nebo lékařské péče, kontrol personálem na základě dohody s uživatelem.
- V době nočního klidu mohou uživatelé poslouchat rozhlas nebo televizi, pouze pokud neruší ostatní spolubydlící. Opakované rušení nočního klidu je řešeno individuálně.

## 9 - Vycházky mimo Domov – Domov pro seniory

- Uživatelé mohou vycházet a pobývat mimo Domov.
- Uživatelé odcházející mimo Domov, oznámí svůj odchod, případně místo pobytu a předpokládanou dobu návratu sloužícímu personálu, případně pracovníkům

- recepce, zejména z důvodu bezpečnost uživatelů (podání léků, uchování stravy aj.).
- Samostatné vycházky může ze zdravotních důvodů omezit ošetřující lékař. Vycházku může z obavy o zdraví nebo život uživatele omezit i všeobecná zdravotní sestra, o takovém rozhodnutí učiní zápis do knihy hlášení a do písemné dokumentace.
  - Provoz recepce Domova je nepřetržitý, hlavní vchod se z bezpečnostních důvodů uzamyká ve 22:00 hodin.

### Vycházky mimo Domov - doplnění pro Domov se zvláštním režimem a režim Domova

- Vycházky obyvatel mimo Domov jsou umožňovány v takové formě, která odpovídá individuálně stanovenému riziku. Uživatelé mohou vycházet a pobývat mimo Domov v doprovodu sloužícího personálu nebo rodiny.



Vzhledem k charakteru Domova a jeho uživatelům je režim přizpůsoben tak, aby uživatelé měli pocit jistoty a bezpečí. DOMOV je uzavřeným celkem, jehož součástí je pečující personál, který je stále uživatelům k dispozici.

- Režim dne, způsob a náplň jednotlivých aktivit a forma práce s jednotlivými uživateli jsou přizpůsobeny zdravotnímu stavu a individuálním potřebám.

### 10 - Přejídný pobyt uživatelů mimo Domov a Pobyt mimo Domov

- Uživatel může kdykoli přejídně pobývat mimo Domov po předchozím oznámení sociálnímu pracovníkovi nebo sloužící všeobecné sestře a pracovníku sociální péče (v sobotu, v neděli a o svátcích). Jde - li o uživatele zbaveného způsobilosti k právním úkonům, je k pobytu mimo Domov nutný souhlas jeho opatrovníka.
- Uživatel si pro pobyt mimo Domov převezme od všeobecné zdravotní sestry osobní doklady a předepsané léky, aby nedošlo k narušení léčebného režimu.
- Pobyt mimo Domov jsou písemně evidovány v knize hlášení.
- Za den pobytu mimo Domov se považuje nepřerušovaný úsek 24 hodin, kdy uživatel pobývá mimo Domov a neodebral žádné jídlo.
- Uživatel hlásí svou nepřítomnost nejpozději 2 pracovní dny předem. Na pozdější odhlášení není možné brát zřetel z důvodu výplaty vratky.
- Neohlášená nepřítomnost má za následek nevyplacení vratky za neodebranou stravu.
- Stejně podmínky platí i za pobyt mimo Domov v čase oběda.
- Pobyt mimo Domov z důvodu umístění ve zdravotnickém zařízení se považuje vždy za předem oznámený pobyt.
- V případě včas nahlášeného pobytu mimo Domov uživatel za stravu neplatí a je mu za každé neodebrané jídlo vrácena částka nákladů na potraviny (vratka).

- Za dobu pobytu mimo Domov se za jednotlivé dny příspěvek na péči a úhrada za ubytování nevrací.

## 11 – Návštěvy

- Pravidla návštěv v Domově jsou podrobně uvedena v Návštěvním řádu, který je v aktuálním znění vyvěšen v prostoru recepcce.
- Pravidla návštěv mohou být upravena nebo omezena na základě aktuálních hygienických doporučení nebo zhoršené epidemiologické situace.
- Návštěvy, uživatelé a ostatní osoby mohou kdykoliv o vysvětlení pravidel návštěv požádat pracovníky recepcce, sociální pracovníky, příp. pracovníky péče.

## 12 - Pravidla stěhování klientů v rámci Domova

- Uživatelé mohou požádat o přestěhování v rámci Domova.
- Uspokojení požadavku na stěhování je závislé na možnostech Domova. Jednotlivé žádosti jsou řešeny individuálně.
- Ke stěhování může dojít i z důvodu vážných, provozních a odůvodněných potřeb Domova nebo z důvodu změny zdravotního stavu uživatele. Takové stěhování uživatele je možné pouze s jeho souhlasem nebo souhlasem opatrovníka.
- Dojde-li k zásadní změně zdravotního stavu uživatele v oblasti psychické (demence, Alzheimerova choroba) a uživatel narušuje vzájemné soužití v domově, může být zahájeno jednání o přestěhování do Domova se zvláštním režimem.

## 13- Kulturní a zájmová činnost



- Domov zajišťuje kulturní a zájmovou činnost, která je nedílnou součástí péče o uživatele a umožňuje zapojení do společenského života.
- Kulturní a zájmové činnosti jsou poskytovány na základě dobrovolné účasti a jsou závislé na věku, zdravotním stavu a schopnostech uživatelů.
- Kulturní činnost je poskytována formou nabídky kulturních vystoupení, vystoupení dětí, přednášek, videoprojekcí, soutěží, muzikoterapií, aj.
- Uživatelé mají volně přístupné televizory na jednotlivých jídelnách. Při využívání televizoru na jídelně je nutné respektovat výběr programu ostatních uživatelů, volit jiný program a přepínat po domluvě s nimi nebo personálem Domova, nepřepínat běžící, ostatními sledovaný program.
- Každý uživatel má svobodu náboženského vyznání a politického smýšlení.
- Uživatel se může věnovat své zájmové činnosti, pokud tato činnost nebo její rozsah nejsou na úkor jeho zdraví, nenarušují klid, nebo neohrožují zdraví ostatních uživatelů, pracovníků či jiných osob a pokud zájmová činnost odpovídá podmínkám Domova.

- Knihy v knihovně na 8. poschodí a v kulturní místnosti jsou volně přístupné všem uživatelům.
- Knihy jsou půjčovány také pracovníci knihovny, která do Domova dochází.



#### 14 – Fakultativní a ostatní služby

- Domov poskytuje dle možností uživatelům fakultativní služby za úhradu dle ceníku těchto služeb. Jedná se především o: jednorázové označení oblečení, paušální poplatek za užívání vlastních el. spotřebičů a jejich povinné revize, poplatek za užívání spotřebičů organizace na jednolůžkových pokojích, dovoz služebním automobilem aj.
- Ceník fakultativních služeb je přílohou aktuálního Přehledu úhrad.
- Dále Domov zprostředkovává služby kadeřnické a pedikérské. Ceník těchto služeb si určují jejich poskytovatelé.

#### 15 – Vyúčtování

- Způsob platby za pobyt v Domově si uživatel zvolí se Smlouvě.
- Vyúčtování úhrady za pobyt je prováděno následovně:
  - úhrada z důchodu, který je zasílám z ČSSZ na účet Domova: z částky důchodu je zaplácena úhrada za pobyt a fakultativní služby. Zůstatek důchodu, tzv. kapesné je vypláceno v hotovosti vždy 15. den v měsíci, příp. v pondělí, pokud 15. den je sobota nebo neděle, případně je převedeno na depozitní účet uživatele.
  - úhrada z finančních prostředků převedených z běžného účtu uživatele na účet Domova: po zaplacení úhrady za pobyt a fakultativní služby je zůstatek ze zaslání částky, tzv. přeplatek převeden na depozitní účet uživatele.
  - úhrada z finančních prostředků složených v hotovosti na depozitní účet: uživatelé dostávají každý měsíc výpis k založení
  - seznámení s měsíčním vyúčtováním si uživatel volí ve Smlouvě (článek VIII, odst. 8)
- Každý uživatel nebo jím pověřená osoba může kdykoli požádat o výpis ze svého depozitního účtu.
- U uživatelů s opatrovníkem je informace o vyúčtování podávána opatrovníkovi prostřednictvím výpisu z depozitního účtu opatrovnice 1x za měsíc, příp. dle dohody. Opatrovník potvrdí výpis svým podpisem a obdrží jeho kopii.

#### 16- Finanční prostředky, drobné výdaje, platby za léky

- Každý uživatel má v Domově zřízeno osobní konto, tzv. depozitní účet, na který jsou ukládány všechny finanční prostředky uživatele, pokud se nerozhodne si je ponechat v hotovosti na svém pokoji a hradit všechny výdaje samostatně.

- S finančními prostředky na tomto účtu nakládá pouze jejich majitel, tj. uživatel nebo jeho opatrovník.
- Z tohoto účtu mohou být hrazeny drobné platby a výdaje za nákupy uživatelů do výše **Kč 300,-** (na základě předložené účtenky) a platby a doplatky za léky, a to na základě písemného souhlasu uživatele (bez podpisů uživatele na jednotlivých výdajových dokladech)
- Každý pohyb na depozitním účtu nad Kč 300,- a výběr jakékoli finanční hotovosti uživatel stvrzuje svým podpisem na výdajovém dokladu.
- Služby poskytované uživatelům v Domově (kadeřnictví, pedikúra atd.) jsou hrazeny uživatelem osobně, nebo na základě souhlasu o nakládání s finančními prostředky z depozitního účtu.

### 17 - Poštovní zásilky



- Doporučené poštovní zásilky přebírá podatelna Domova, uživatelům jsou předávány proti podpisu.
- Peněžní zásilky přejímá uživatel osobně. V případě nepřítomnosti uživatele v Domově je peněžní zásilka vrácena.
- Ostatní poštovní zásilky pro uživatele přejímají pověřeni pracovníci Domova, pošta je předávána v zalepené obálce.
- O otevření pošty, čtení dopisů a pohlednic může uživatel požádat.
- Uživatelem převzatá finanční hotovost může být na přání uživatele uložena na depozitní účet.
- Odesílání pošty zajistí uživatelům personál na požádání, příp. rodina.

### 18- Stížnosti a připomínky

- Řešení stížností a připomínek v aktuálním znění je vyvěšeno na jednotlivých poschodích, uživatelé mohou kdykoliv o vysvětlení pravidel stížností požádat pracovníky péče.

### 19 - Opatření proti porušování povinností a pořádku

#### **Za hrubé porušování povinností vyplývajících ze Smlouvy a za narušování pořádku uživatelem je považováno:**

- úmyslné nezaplacení úhrady za bydlení, stravu a služby po dobu delší než 1 měsíc
- porušení povinností a pravidel vyplývajících z jednotlivých bodů tohoto Domácího řádu vč. příloh a vydaných dodatků
- vynášení nebo úmyslné ničení majetku Domova, znehodnocování prostorů budovy vč. výtahů, koupelen, zahrady
- kouření v prostorách Domova a mimo prostory ke kouření určené
- šíření neověřených informací, které mohou mít za následek ohrožení dobrého jména organizace

- úmyslné nevhodné chování mimo budovu, které může mít za následek ohrožení dobrého jména organizace
- opakované agresivní, verbální nebo fyzické napadání ostatních uživatelů, pracovníků organizace nebo návštěvníků Domova, které ohrožuje zdraví nebo život těchto osob vč. omezování osobní svobody ostatních uživatelů Domova
- nevhodné, obtěžující nebo ponižující chování k pracovníkům organizace včetně projevů sexuálního harašení
- přechovávání a hromadění nepřiměřeného množství alkoholu, omamných látek, potravin, střepů a jiných ostrých a nebezpečných předmětů,
- opakované úmyslné rušení nočního klidu včetně hlasitého, pro ostatní uživatele obtěžujícího, poslechu rozhlasu nebo televize v době nočního klidu, tj. v době od 22:00 do 06:00 hodin

Za opakované porušení je považováno porušení více než 2x. Každý případ porušení kázně a pořádku jsou zaměstnanci povinni písemně zaevidovat do denního hlášení a dokumentace uživatele.

#### Postupy při po rušení kázně:

- domluva uživateli (v případě psychické poruchy doporučení léčby)
- domluva uživateli za přítomnosti ředitele (v případě psychické poruchy zajištění léčby)
- ukončení Smlouvy výpovědí

## **20 - Ukončení pobytu v Domově**

- Pobyt v Domově může být ukončen na základě ukončení platnosti smlouvy na dobu určitou nebo dohodou. Při ukončení pobytu je uživatel povinen vystěhovat svůj pokoj a předat jej ve stavu v jakém se nastěhoval.
- Výpovědí jednou ze smluvních stran. Podmínky výpovědi jsou uvedeny ve Smlouvě.
- Smlouva zaniká úmrtím uživatele. V případě úmrtí uživatele přechází povinnost předání pokoje na rodinu zemřelého, osoby blízké nebo opatrovníka, a to do 5 pracovních dnů ode dne úmrtí.  
Není-li vyklizení pokoje provedeno ve stanovené lhůtě, úklid pokoje provedou zaměstnanci Domova a osobní věci uživatele jsou po 30 dnech zlikvidovány.

## **21 - Rizika**

Postupy při řešení nejzákladnějších rizikových situací jsou přílohou Domácího řádu.

## **22 - Závěrečná ustanovení**

- S tímto Domácím řádem je seznámen každý uživatel a je povinen ho dodržovat.
- Domácí řád je k dispozici na každém jednotlivém poschodí.

- Tento Domácí řád nabývá účinnosti dnem **1.12.2021** a ruší platnost všech dříve vydaných Domácích řádů včetně jejich dodatků.

## **Příloha**

Postupy při rizikových situacích

V Semilech dne 1.12.2021



**SOCIÁLNÍ SLUŽBY SEMILY**  
*příspěvková organizace*  
Bavlnářská 523  
513 01 Semily  
Tel. 481621811, IČ 00854930

.....  
Mgr. Denise Picková, ředitelka  
p.o. Sociální služby Semily

## Postupy při řešení nejzákladnějších mimořádných rizikových situací POBYTOVÉ SLUŽBY



### **Požár:**

Prevence: V budově je vyvěšen požární řád, evakuační řád, poplachové směrnice a jsou viditelně označeny únikové východy

Řešení: Sloužící personál přivolá **HZS - tel.: 150**

Je nezbytné respektovat pokyny personálu a hasičů



### **Havárie vody, topení, výpadek elektrického proudu, nefunguje výtah:**

Prevence: Jsou pravidelně prováděny kontroly, revize

Při zjištění havárie volat vrátnici: **tel.: 481 621 811**

Řešení: Zachovat klid, nezpanikařit, respektovat pokyny personálu

Sloužící personál bude informovat všechny obyvatele a sdělí jim podrobnosti, co bude následovat, kdy bude opraveno atd..



### **Ztráta peněz, cenností, krádež:**

Prevence: uživatelé služby mohou své cennosti a peníze uložit do trezoru, peníze vložit na depozitní účet, nebrat si velkou částku peněz, budova má recepci s nepřetržitým provozem

Řešení: V případě ztráty peněz nebo cenností informovat personál, nenechávat na pokoji větší částky peněz, uzamykat hotovost a cennosti na pokoji  
Ředitel informuje **Policii ČR - tel.: 158**



### **Obyvatel, který není zcela orientovaný, opustí bez vědomí personálu Domov:**

Prevence: v přízemí Domova je recepce s nepřetržitým provozem, budova se ve 22:00 hodin zamyká

Řešení: personál prohledá domov a blízké okolí domova, kontaktuje rodinu, případně je volána pomoc hlídky MP Semily, telef.: **724 180 465**.



### **Infekční choroba v budově:**

Prevence: Dodržování hygieny v budově

Řešení: Jsou dodržovány postupy a doporučení nemocnice nebo KHS, je podána informace osobám, kterých se týká (rodina, personál, vedení), je prováděn oddělený speciální úklid, oddělené praní aj.



### **Uživatel je agresivní, neklidný, narušuje soužití:**

Prevence: služba je poskytována kompenzovaným uživatelům

Řešení: pokud je uživatel agresivní v průběhu poskytování služby, ohrožuje život a zdraví sobě nebo ostatním, je volána rodina, příp. RZP

- 1 -12- 2021



Mgr. Denise Picková  
ředitelka

# PRAVIDLA STÍŽNOSTÍ



**Služba: DOMOV PRO SENIORY  
DOMOV SE ZVLÁŠTNÍM REŽIMEM**

## Stížnost:

Stížnost je písemné, ústní, telefonní, elektronické případně i anonymní vyjádření nespokojenosti vyžadující odezvu nebo upozornění na kvalitu poskytování sociální služby, která se týká porušování práv uživatelů

## KDO může stížnost podat:

- osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby, které je nebo byla služba poskytována
- osoba blízká, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela,
- osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku, nebo
- zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb (dále jen „stěžovatel“).

## JAK lze stížnost podat:

- ústně – podávají se do tzv. „zápisu“ (pracovníkům v přímé péči, vedoucímu péče, vedoucí úseku, řediteli – o ústní stížnosti je sepsán zápis)
- telefonicky: osoba, která hovor přijímá, sepíše o této stížnosti zápis
- elektronicky: mailem – na kteroukoliv mailovou adresu uvedenou na webových stránkách organizace, nebo přímo e-mailem na adresu ředitelky: [reditelsssemily@ddsemily.cz](mailto:reditelsssemily@ddsemily.cz)
- písemně buď do **schránky důvěry a stížností** umístěné na chodbách (na každém patře vedle nástěnky) a v přízemí budovy NEBO do **mobilní schránky důvěry**, která je pravidelně umísťována na jednotlivé pokoje v časovém sledu po poschodích od 6. až do 1. patra
- písemně poštou na adresu organizace: Sociální služby Semily, Bavlňářská 523, 513 01 Semily, nebo osobně v kanceláři ředitelky na téže adrese, anonymně jakýmkoliv výše uvedeným způsobem

Stížnost se podává poskytovateli sociálních služeb, proti kterému směřuje, a to ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.

## KOMU lze stížnost dále podat:

Pokud stěžovatel není s vyřízením stížnosti spokojen, může se s jejím vyřízením obrátit na:

- zřizovatel: Město Semily, Odbor sociálních věcí, tel.: 481629244, tajemník, tel.: 481629211
- nadřízený Liberecký kraj – odbor sociálních věcí, tel.: 485226540
- kancelář veřejného ochránce práv, adresa: Údolní 658/39, 60200 Brno, tel.: 5425421888, email: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz), DS: jz5adky
- Český helsinský výbor, z.s., Štefánikova 216/21, 15000 Praha 5, tel.: 220 515 188, email: [info@helcom.cz](mailto:info@helcom.cz)

Výše uvedené organizace se může stěžovatel kontaktovat přímo.

**Pokud stěžovatel nesouhlasí s vyřízením stížnosti nebo stížnost nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě, může se (ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty) obrátit na:**


- MPSV – Inspekce poskytování sociálních služeb: adresa MPSV ČR, Na Poříčním právu 1/376, 12801 Praha 2, tel: 221921111, email: [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz), DS: sc9aavg

## KDY, KDO a jak stížnost řeší:

- všechny stížnosti řeší ředitelka organizace dle platné metodiky
- stěžovatel obdrží písemnou odpověď do 30, v odůvodněném případě do 60 dnů
- odpověď na anonymní stížnost je uveřejněna na nástěnkách vedle schránek důvěry
- všechny stížnosti jsou evidovány u ředitelky organizace v písemné formě

Tato pravidla tvoří přílohu Domácího řádu a jsou zkrácenou verzí standardních metodik a pravidel.

V Semilech dne 15.4.2025

  
Mgr. Denise Picková, ředitelka  
Sociální služby Semily, příspěvková organizace

**SOCIÁLNÍ SLUŽBY SEMILY**  
příspěvková organizace  
Bavlňářská 523  
513 01 Semily  
Tel. 481621811, IČ 00854930

