



DOMÁCÍ ŘÁD

Základní informace

Název zařízení:	Domov důchodců Jablonecké Paseky, příspěvková organizace
Zřizovatel:	Liberecký kraj se sídlem v Liberci 2, PSČ 46180, U Jezu 642/2
Adresa zařízení:	Vítězslava Nezvala 87/14466 02 Jablonec nad Nisou 2
IČ:	71220011
Webové stránky:	www.dd-jablonec.cz
ID datové schránky:	2bwkhn

Domácí řád Domova důchodců Jablonecké paseky, p.o. (dále jen DDJP) určuje pravidla a podmínky poskytování sociálních služeb, řeší podmínky vzájemného soužití klientů a přispívá k uplatňování práv a svobod každého klienta.

Domácí řád je závazný pro všechny klienty, zaměstnance, stážisty, dobrovolníky i návštěvníky DDJP.

DDJP poskytuje sociální služby v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, prováděcí vyhláškou k tomuto zákonu č. 505/2006 Sb., v platném znění.

DDJP poskytuje dvě sociální služby, a to Domov pro seniory a Domov se zvláštním režimem. Domácí řád je platný pro obě služby. Pokud se některá ustanovení vztahují pouze na jednu službu, je to v textu výslovně uvedeno.

Za prokazatelné seznámení zájemců o službu s Domácím řádem odpovídají sociální pracovníci, nastupující klient je s ním seznámen nejpozději v den nástupu do zařízení. Vedoucí úseků odpovídají za prokazatelné a řádné seznámení zaměstnanců s Domácím řádem. Dobrovolníky nebo osoby vykonávající trest obecně prospěšných prací s Domácím řádem seznamuje vedoucí sociálního úseku. Domácí řád je přiměřeně platný pro všechny návštěvníky DDJP.

Účinnost 23.01.2023

Vydává ředitel domova důchodců

Rozdělovník: ředitel DDJP – originál
informační nástěnky odd. A, B, C
úsek ekonomický
úsek provozní, stravování a zásobování
úsek sociální práce
úsek přímé ošetrovatelské péče DS
úsek přímé ošetrovatelské péče DZR
úsek zdravotní

Obsah

Článek 1 Úvod a základní povinnosti	3
Článek 2 Ubytování.....	4
Článek 3 Přihlášení k trvalému pobytu	7
Článek 4 Úschova cenných věcí a finančních hotovostí	7
Článek 5 Stravování	7
Článek 6 Podpora a péče	9
Článek 7 Hygiena	10
Článek 8 Doba klidu v Domově	11
Článek 9 Vycházky	11
Článek 10 Přechodný pobyt klientů mimo domov	11
Článek 11 Návštěvy	12
Článek 12 Vyplnění volného času klientů.....	13
Článek 13 Výplata důchodů, úhrada za pobyt.....	13
Článek 14 Poštovní zásilky, telefony	14
Článek 15 Stížnosti, připomínky, přání a pochvaly	14
Článek 16 Odpovědnost za škodu	16
Článek 17 Opatření proti porušování pořádku	16
Článek 18 Ostatní služby.....	17
Článek 19 Mlčenlivost zaměstnanců DDJP	18
Článek 20 Závěrečná ustanovení.....	18
Přílohy	19

Článek 1 Úvod a základní povinnosti

- 1) Tento Domácí řád obsahuje zásady a pravidla chování pro zajištění důstojného života, a pořádku v DDJP. Domácí řád je též základním pravidlem pro společné soužití klientů DDJP.
- 2) Domácí řád je závazný pro všechny klienty DDJP, a to od okamžiku účinnosti Smlouvy o poskytnutí sociální služby dle § 91 zákona o sociálních službách, která je s každým klientem písemně uzavřena.
- 3) Domácí řád je závazný též pro všechny zaměstnance DDJP, jakož i jiné pracovníky DDJP (např. dobrovolníky). Dodržování Domácího řádu zaměstnancem je současně nezbytným požadavkem DDJP jakožto zaměstnavatele pro řádný výkon práce zaměstnance.
- 4) Sociální služby jsou v DDJP poskytovány podle vypracovaných pracovních postupů, a to za účelem předcházení porušování lidských práv. Další práva klientů jsou uvedena ve Standardu kvality sociálních služeb č. 2 - Ochrana práv osob (SQ 2).
- 5) Cílem poskytování sociálních a zdravotních služeb v DDJP je vytvoření podmínek pro důstojný a aktivní život klienta, který z důvodu svého zdravotního stavu není schopen zajišťovat své životní potřeby ve vlastním prostředí, a to zejména podpora jeho samostatnosti a nezávislosti v co nejvyšší míře.
- 6) Základní podmínkou je dodržování norem slušného, vstřícného a tolerantního chování mezi klienty navzájem i mezi klienty a personálem DDJP. V DDJP je zakázáno verbálně nebo fyzicky napadat ostatní klienty a personál.
- 7) Mezi základní povinnosti všech osob zdržujících se v objektu DDJP patří:
 - Každý je povinen chovat se tak, aby svým chováním nenarušoval klid a neohrožoval bezpečnost klientů, návštěvníků ani personálu.
 - Každý je povinen vstupovat a odcházet z objektu DDJP pouze hlavním vchodem (s recepcí). Není dovoleno užívat ke vstupu a odchodu z objektu DDJP nouzové východy.
 - V objektu DDJP jsou zakázány jakékoliv projevy slovní či fyzické agrese.
 - V objektu DDJP je zakázáno manipulovat s otevřeným ohněm, používat na pokojích klientů vařiče (včetně ponorných), elektrická kamínka, mikrovlnnou troubu.
 - V DDJP není dovoleno přechovávat věci, které by mohly ohrozit život a zdraví osob v DDJP, jako jsou například zbraně, hygienicky závadné věci, hořlavé, výbušné či jinak nebezpečné látky a chemikálie, jakož i omamné látky. Jestliže si klient přinesl do DDJP věci, které by mohly ohrozit život a zdraví osob v DDJP, je povinen je z DDJP odstranit. Pokud tak klient neučiní, zahájí DDJP kroky k jejich odebrání.
 - V objektu DDJP je zakázáno kouřit (včetně používání elektronických cigaret a zařízení na principu zahřívání tabáku) na místech, která k tomu nejsou vyhrazena a označena (čl. 2 bod 20).
 - Je zakázáno svévolně poškozovat zařízení DDJP.
 - Je zakázáno vyhazovat z oken jídlo, jeho zbytky, jakékoliv odpadky či jiné předměty, jakož i vylévat vodu nebo jinou tekutinu.
 - Každý návštěvník je povinen respektovat soukromí klientů, dbát pokynů personálu a chovat se tak, aby nenarušoval průběh poskytování péče.

Článek 2 Ubytování

Část A) Obecně o ubytování

- 1) Ubytování je poskytováno v jednolůžkových, dvoulůžkových a třílůžkových pokojích, přičemž dveře pokojů jsou se souhlasem klienta označeny jménem.
- 2) K pokoji náleží:
 - lůžko;
 - noční stolek s uzamykatelnou zásuvkou;
 - šatní skříň;
 - stůl;
 - židle;
 - samostatná bezbariérová koupelna včetně WC nebo bezbariérová koupelna včetně WC společná pro dva pokoje nebo umyvadlo;
 - některé pokoje jsou bez příslušenství.
- 3) Pro službu Domov se zvláštním režimem platí, že klientům nejsou vydávány klíče od pokojů, pokud není s klienty individuálně dohodnuto jinak
- 4) Mimo pokoj může klient obvyklým způsobem užívat společně s ostatními klienty v DDJP tyto společné prostory:
 - jídelnu;
 - klubovny;
 - klubovnu aktivit;
 - tělocvičnu;
 - vstupní halu budovy C;
 - všechna posezení na chodbách.
- 5) Ubytování zahrnuje také topení (pokoje jsou vytápěny minimálně na 20°C, v nočních hodinách, od 22.00 do 5.00 hodin, je možné snížení na 18 – 20°C), teplou a studenou vodu, elektrický proud, úklid, praní, žehlení a drobné opravy ložního a osobního prádla. Část osobního prádla (trička, prádlo apod.) se po vyjmutí ze sušičky skládá, ložní prádlo, pánská pyžama, zástěry, halenky a košile se žehlí.
- 6) Ubytování se zajišťuje s přihlédnutím k možnostem DDJP a ke zdravotnímu stavu a přání klienta. Nejde-li o manžele nebo osoby ve vztahu druh-družka, jsou ubytovány zvlášť ženy a zvlášť muži.
- 7) Při nástupu se klient ubytuje na pokoji, který s ním byl předem dohodnut. Klient má možnost si tento pokoj předem prohlédnout. Pokoj si může klient po dohodě se spolubydlícím zamykat v době nepřítomnosti (platí pro službu Domov pro seniory a v individuálně dohodnutých případech s personálem DDJP též pro službu Domov se zvláštním režimem).
- 8) V průběhu pobytu lze provádět stěhování klienta na základě rozhodnutí ředitele po vzájemném projednání s klientem, vedoucím úseku přímé péče, vedoucím úseku sociální práce a vedoucím úseku zdravotního. Hlavní důvody pro přestěhování klienta na jiný pokoj jsou neshody se spolubydlícím, zdravotní stav, provozní potřeby organizace. Klient může požádat o přestěhování vedoucí přímé péče nebo vedoucí úseku sociální práce, která o žádosti učiní zápis a seznámí klienta s postupem.
- 9) Věci, které si klient přinesl s sebou, musí být již označeny přiděleným osobním číslem. DDJP může zajistit označení osobních věcí klienta formou fakultativní služby.

- 10) K uložení věcí klienta slouží skříň a noční stolek na pokoji.
- 11) K vybavení a výzdobě pokoje lze používat vlastní drobnosti, např. poličku, menší obraz, sošku, záclonky, květiny, fotografie. Svůj rozměrný nábytek, popř. rozměrné dekorativní předměty, je možné do pokoje nastěhovat pouze se souhlasem spolubydlícího a vedoucím úseku přímé péče. Osobní majetek klienta je evidován na sociálním úseku.
- 12) V pokojích je povoleno mít a užívat rychlovarnou konvici, v Domově se zvláštním režimem pouze v případě, kdy je klient schopen konvici bezpečně ovládat. Po dohodě s vedoucím úseku přímé péče a se spolubydlícími (v případě vícelůžkového pokoje) je možné na pokoji mít vlastní rádio, televizor, ledničku s označením energetické třídy min. C (dle stupnice platné do 28.02.2021 A+). V případě dovybavení pokoje elektrospotřebiči je klient povinen z vlastních prostředků uhradit jejich každoroční revizi. Revizi elektrospotřebičů klienta zajistí DDJP na náklady klienta, neučiní-li tak klient sám. DDJP je oprávněn kdykoliv požadovat odstranění klientem přineseného a původně příslušným pracovníkem DDJP odsouhlaseného elektrospotřebiče, a to zejména v případě, existuje-li obava o bezpečnost v důsledku jeho užívání.
- 13) Za vlastní rádio a televizor platí klient koncesionářské poplatky, ke kterým se klient též sám přihlašuje.
- 14) **Vlastní vařič, el. kamínka, mikrovlnnou troubu není dovoleno na pokoji umístit a používat!** Pro klienty je k dispozici v kuchyňkách mikrovlnná trouba a varná konvice. Kuchyňky je možno používat v době od 7.00 do 21.00 hod.
- 15) Vybavení pokoje klientem musí splňovat následující podmínky:
 - Vybavení pokoje i po doplnění klientem umožňuje dobrý přístup personálu DDJP k lůžku.
 - Vybavení pokoje nebrání manipulaci s lůžkem.
 - Vybavení pokoje nebrání bezpečnému vykonávání dalších pracovních činností (péče).
 - Připevnění poliček, obrázků atp. provádí odborně pracovník údržby DDJP.
 - Rozvržení nábytku v pokoji nevytváří nepřiměřené riziko pádu pro obyvatele pokoje.
- 16) Klient je povinen užívat prostory vyhrazené jemu k ubytování obvyklým a šetrným způsobem. V prostorách nesmí klient bez souhlasu vedoucího úseku provádět žádné změny. Při ukončení pobytu v DDJP je klient povinen vrátit vybavení a zařízení pokoje ve stavu, v jakém je převzal, s přihlédnutím k běžnému opotřebení, které odpovídá době jeho užívání.
- 17) Klient má právo si sám rozhodnout, jakým způsobem bude udržovat pořádek na pokoji, resp. zda využije služby uklízečky (pouze v době od 7.00 do 14.00 hod.) nebo nikoliv. Pokud služby uklízečky nevyužije, má klient povinnost alespoň 3x týdně vytřít pokoj.
- 18) Klient je povinen udržovat potraviny nezávadné, jinak má pracovník přímé obslužné péče právo je vyhodit v přítomnosti klienta, případně i v jeho nepřítomnosti, pokud nelze přítomnost klienta zajistit (např. z důvodu dovolené, hospitalizace). Je zakázáno hromadit odpad ve všech prostorách zařízení.
- 19) Klient hradí cenu ubytování i v případě přechodného pobytu mimo DDJP (dovolená, hospitalizace).
- 20) V celém objektu DDJP je zakázáno kouřit. Kouření je povoleno pouze ve vyhrazené místnosti v přízemí objektu C a na balkonku ve 2. patře budovy A. Kouření je povoleno na vyhrazených místech ve venkovních prostorách. Nedodržení tohoto zákazu je posuzováno jako hrubé porušení pravidel soužití dle čl. 1 bodu 7 tohoto Domácího řádu.

Vzhledem k vysokému riziku ohrožení bezpečnosti klientů i zaměstnanců může být porušení tohoto zákazu důvodem k výpovědi ze Smlouvy o poskytnutí sociální služby.

Část B) Vstup do uzamčeného pokoje

- 1) Pracovníci a jiné osoby mají právo vstoupit do uzamčeného pokoje klienta, popřípadě klientů, pouze s jeho (jejich) souhlasem (jména jiných osob, které mohou vstoupit do uzamčeného pokoje klienta, jsou zaznamenána v dokumentaci klienta), nestanoví-li tento dokument jinak.
- 2) Bez souhlasu klienta mají pracovníci právo vstoupit do uzamčeného pokoje z mimořádně závažných důvodů za těchto podmínek:
 - Vstup do uzamčeného pokoje je zaznamenán jako mimořádná událost. Záznam obsahuje zdůvodnění, datum, čas, podpis pracovníka a podpis svědka (Příloha č. 1).
 - Klient je o mimořádné události informován pracovníkem DDJP ihned po svém návratu, nejdéle však do 24 hodin po návratu.
- 3) Bez souhlasu klienta mají rodinní příslušníci či jiné blízké osoby právo vstoupit do uzamčeného pokoje z mimořádně závažných důvodů za těchto podmínek:
 - Klient výslovně nezakázal vstup příslušné osoby do pokoje, který užívá.
 - Vstupu a pobytu rodinného příslušníka v pokoji je přítomen svědek z řad pracovníků DDJP.
 - Pobyt na pokoji je omezen na nejnutnější dobu.
 - Vstup do uzamčeného pokoje je zaznamenán jako mimořádná událost. Písemný záznam obsahuje zdůvodnění, datum, čas, údaj o věcech, které byly z pokoje odneseny, podpis rodinného příslušníka a podpis svědka – pracovníka DDJP. Příslušný formulář je k dispozici v kancelářích vedoucích jednotlivých úseků (Příloha č. 1).
 - Klient je o mimořádné události informován pracovníkem DDJP ihned po svém návratu, nejdéle však do 24 hodin po návratu.

Část C) Společné soužití spolubydlících

- 1) Spolubydlíci jsou klienti, kteří společně užívají dvoulůžkový nebo třílůžkový pokoj.
- 2) Konkrétní vybavení pokoje je dáno do užívání každému klientovi zvlášť a každý klient má právo užívat pouze své vybavení.
- 3) Spolubydlíci jsou povinni chovat se vůči sobě ohleduplně, maximálně vzájemně respektovat své soukromí a co nejméně se navzájem omezovat.
- 4) Každý klient je povinen zajistit, aby jeho návštěva nerušila spolubydlícího.
- 5) Pokud se spolubydlíci vzájemně nedohodnou jinak, mají povinnost v době nočního klidu vypnout televizor, rádio a ztlumit světlo. Doba nočního klidu je uvedena v Článku 8 odst. 1).
- 6) Spolubydlíci si vzájemnou domluvou uspořádají další pravidla společného soužití tak, aby vyhovovala všem.
- 7) Obtíže ve společném soužití si řeší klienti samostatně. Výjimku tvoří klienti, kteří v důsledku své závislosti na pomoci druhého člověka nemohou svá práva hájit sami. Oprávněné zájmy klienta v této situaci hájí pracovníci DDJP.
- 8) Dochází-li mezi spolubydlíci k opakovaným konfliktům nebo nemohou-li se dohodnout na všestranně vyhovujícím způsobu užívání společných prostorů nebo jiné oblasti společného soužití, oznámí tuto skutečnost pracovníkovi DDJP, který informuje příslušného sociálního pracovníka.

- 9) Sociální pracovník DDJP se pokusí zprostředkovat přijatelnou dohodu mezi spolubydlíci.
- 10) Nedojde-li mezi spolubydlíci k dohodě o vzájemně přijatelném způsobu společného soužití, nebo není-li tato dohoda naplňována:
 - Stanoví pravidla užívání společných prostorů nebo jiné oblasti společného soužití sociální pracovník.
 - Určená pravidla jsou pro spolubydlíci závazná a klienti jsou povinni je respektovat. Nerespektování těchto pravidel může vést k návrhu přestěhování klienta na jiný pokoj, případně i k vypovězení Smlouvy o poskytnutí sociální služby ze strany DDJP.

Článek 3 Přihlášení k trvalému pobytu

Klientovi, který požádá o přihlášení k trvalému pobytu v DDJP, zajistí vyřízení sociální pracovnice DDJP, pokud klient poskytne potřebné dokumenty. Správné poplatky s tím spojené hradí klient. Tato možnost se netýká klientů, kteří byli do DDJP přijati na dobu určitou.

Článek 4 Úschova cenných věcí a finančních hotovostí

- 1) Každý klient má na pokoji k dispozici noční stolek s uzamykatelnou zásuvkou, do které klient může ukládat věci, včetně peněžních prostředků, v celkové hodnotě maximálně 2.000,- Kč. Klient je povinen ostatní cennosti a finanční hotovost převyšující uvedený limit odkládat na místě, které určil DDJP - trezor u sociálních pracovníků. Finanční hotovost může klient s pomocí sociálního pracovníka vložit na svou vkladní knížku, bankovní účet nebo do úschovy DDJP (na depozitní účet). Klientovi je vždy vydáno potvrzení o úschově předaných věcí nebo finanční hotovosti. V případě, že klient odmítne uložení cenností či peněžních prostředků přesahující výše uvedenou částku, Domov za případné ztráty či znehodnocení neručí. O odmítavém stanovisku klienta učiní sociální pracovník písemný záznam. U klientů Domova se zvláštním režimem se přihlíží k jejich individuálním schopnostem porozumět a rozhodovat o svých záležitostech. Pokud je klientovi pro tyto úkony soudem ustanoven opatrovník, je oprávněn v těchto záležitostech rozhodovat za klienta a úměrně tomu nese za příslušné rozhodnutí odpovědnost.
- 2) Uzamykatelná zásuvka nočního stolku klienta neslouží též k úschově osobních dokladů, pokud si tak klient výslovně nepřeje. Občanský průkaz je uschován v kanceláři sociálního úseku, průkaz zdravotní pojišťovny v kanceláři zdravotního úseku.
- 3) Uzamykatelné zásuvky nočních stolků jsou určeny primárně pro potřebu uchování listin, dokumentů a osobních předmětů klienta zanedbatelné hodnoty, které si klient přeje z důvodu opatrnosti uchovat v uzamčené zásuvce nočního stolku. Nejsou konstruovány ani zamýšleny tak, aby umožnily bezpečné uchování hodnotných věcí či finančních prostředků.
- 4) DDJP neodpovídá za cennosti, vkladní knížky a peněžní hotovost, které do úschovy nepřevzal.

Článek 5 Stravování

- 1) DDJP poskytuje celodenní stravování podle předem zveřejněného jídelního lístku. Podávaná strava odpovídá zásadám zdravé výživy. Je přizpůsobena svým složením, množstvím a úpravou věku a zdravotnímu stavu klientů. Dietní stravování DDJP

poskytuje pouze na základě rozhodnutí ošetřujícího lékaře. Úsek stravování a zásobování zajišťuje následující diety: racionální a diabetickou

- 2) Finanční hodnota podávané stravy se řídí výší stravovací jednotky.
- 3) Cena stravy je uvedena v aktuálním ceníku služeb, který je přílohou Smlouvy o poskytování sociální služby.
- 4) Jídlo se podává v jídelně, ve společenských místnostech na jednotlivých patrech nebo v pokojích klientů.
- 5) Stravu dostávají klienti v těchto časových intervalech:
 - snídaně od 7.30 do 8.00 hodin – roznáška do pokojů;
 - oběd od 11.30 do 12.00 hodin – společenské místnosti, pokoje;
 - oběd od 11.30 do 12.00 hodin – jídelna;
 - svačina od 14.00 do 14:30 hod – svačina – společenské místnosti, pokoje;
 - večeře od 16.30 do 17.00 hodin – společenské místnosti, pokoje;
 - 2. večeře pro diabetiky – od 19.30 do 20.00 – roznáška do pokojů.
- 6) Klient má právo výběru příloh a výběru ze dvou hlavních pokrmů dle aktuální nabídky DDJP.
- 7) Na odděleních je k dispozici čaj v kuchyňkách a v jídelnách.
- 8) Klienti v daném kalendářním dni odebírají všechna jídla z jídelního lístku. Je možné si odhlásit jídlo pouze na celý kalendářní den – s výjimkou odchodu na „dovolenou.“
- 9) Klienti odcházející z DDJP na „dovolenou“ (tj. plánuje pobyt mimo DDJP) se mohou ze stravování odhlásit nebo požádat o balíček v hodnotě potravin, ale vždy včas, tj. nejpozději dva pracovní dny předem, v případě soboty či neděle nejpozději ve čtvrtek do 8. hodiny ranní u pečovatelky ve směně. Pokud dovolená nepřesáhne celý den, ale třeba jen oběd, jídlo bude klientovi nahrazeno připraveným balíčkem odpovídající kvalitě a ceně neodebraného jídla. To platí i u plánované kontroly u lékaře. Balíčky se řeší po dohodě s pečovatelkami, popř. přímo s klientem. Formulář pro hlášení změn pro odběr stravy je přílohou Domácího řádu (Příloha č. 2).
- 10) Při opožděném odhlášení nebude stravné již možno vrátit. Toto ustanovení neplatí v případě hospitalizace klienta. Pokud je klient hospitalizován, odhlašuje se strava automaticky.
- 11) V případě přechodného pobytu klienta mimo DDJP se úhrada za poskytnutí stravy vrací pouze v hodnotě neodebraných potravin podle aktuální stravovací jednotky (za celodenní stravu). Provozní náklady však klient hradí v plné výši.
- 12) V případě náhlé hospitalizace klienta zaznamenaná službu konající sestra do IS Cygnus 2 poslední klientem odebrané jídlo a změnu nahlásí do kuchyně (Příloha č. 2). Informaci o hospitalizaci předají i sociální pracovníci. O návratu klienta do Domova informuje zdravotní úsek pracovník recepce.
- 13) Jídelní lístky sestavuje vedoucí úseku provozu, stravování a zásobování a jejich skladbu konzultují případně s nutričním specialistou.
- 14) Klienti se mohou vyjadřovat ke kvalitě, složení a způsobu podávání jídla přímo obsluhujícímu personálu nebo vedoucímu stravování. Své náměty, připomínky nebo stížnosti mohou klienti (nebo jejich rodiny či známí) vyjádřit i písemně a vložit je do schránky na stížnosti, podněty, připomínky a přání (způsob podávání stížností, podnětů a připomínek je podrobně popsán v Článku 15 tohoto Domácího řádu).

Vedoucí úseku stravování jednou za 3 měsíce projedná na komisi připomínky ke stravě, k jejímu množství, skladbě a kvalitě, následně zorganizuje na odděleních setkání s klienty a informuje je, jak byly jejich připomínky a podněty vypořádány.

- 15) V DDJP klienti dle svých individuálních přání mohou užívat alkoholické nápoje, vždy však s ohledem na svůj zdravotní stav. Při jejich požívání nesmí docházet k narušování vzájemného soužití.

Článek 6 Podpora a péče

- 1) V DDJP je zajištěna nepřetržitá sociální a zdravotní péče.
- 2) Klientům DDJP jsou poskytovány služby individuálně podle možností, schopností, potřeb a přání každého klienta. Rozsah pomoci jednotlivým klientům je proto různý. Klientům je poskytována přímá podpora v rozsahu dle individuálních potřeb.
- 3) Klientům poskytují podporu nebo pomáhají při zajištění péče o svoji osobu pracovníci přímé obslužné péče. Každý klient má svého klíčového pracovníka, který společně s klientem plánuje průběh služby, vede písemné záznamy o průběhu služby a zjišťuje potřeby a cíle klienta, které mu pomáhá naplňovat. Klient se může na svého klíčového pracovníka obracet, pokud něco potřebuje. V případě jeho nepřítomnosti se může obrátit i na jiného pracovníka přímé péče, který požadavek písemně zaznamená a informaci předá klíčovému pracovníkovi v nejbližším možném termínu
- 4) Klient má možnost požádat o změnu klíčového pracovníka. DDJP může klientovi změnit klíčového pracovníka také z provozních důvodů (např. ukončení pracovního poměru klíčového pracovníka, dlouhodobá pracovní neschopnost klíčového pracovníka atd.).
- 5) Odbornou zdravotní péči garantuje smluvní lékař a poskytuje tým všeobecných sester.
- 6) Smluvní lékař ordinuje nejméně jeden den v týdnu. Léky a zdravotní pomůcky předepsané smluvním nebo odborným lékařem po dohodě s klientem může zajistit DDJP. DDJP umožňuje měsíční vyúčtování doplatků za léky vždy do 15. dne v následujícím měsíci.
- 7) Akutní případy řeší všeobecné sestry. Požadavky a potřeby vyšetření a ošetření zajišťuje všeobecná sestra nebo vedoucí zdravotního úseku.
- 8) Každý klient má svobodný výběr zdravotní pojišťovny, ošetřujícího praktického lékaře a odborných lékařů. V den nástupu je klient povinen sdělit pracovníkům zdravotního úseku jména těchto lékařů. Pokud nechce klient využívat služeb lékaře spolupracujícího s DDJP, je třeba se svým ošetřujícím lékařem předem dojednat, jakou formou mu bude péče poskytována.
- 9) Léky připravuje po předchozí dohodě všeobecná sestra z originálních balení každého klienta. Doplatky za léky si hradí klient ze svých finančních prostředků včetně inkontinenčních pomůcek, které jsou spotřebovány nad rámec inkontinenčních pomůcek hrazených zdravotními pojišťovnami. Seznam zdravotnických prostředků hrazených na poukaz stanovuje zák. č. 48/1997 Sb., o veřejném zdravotním pojištění, v platném znění. Případný rozdíl mezi úhradou od pojišťovny a skutečnou cenou platí sám klient jako doplatek (podobně jako u léků).
- 10) Naordinovaná vyšetření a ošetření zajišťuje vedoucí zdravotního úseku. Je-li klient poslán k hospitalizaci do nemocnice, je neprodleně podána zpráva osobě, kterou si klient určil a nahlásil kontakt. Této osobě je současně sděleno, aby zajistila dopravu

nezbytných osobních věcí klienta z DDJP do nemocnice, případně je s ní dohodnuto, že tak učiní DDJP. V případě, že by uvedená osoba klientovi osobní věci do nemocnice nedovezla, ač se tak zavázala učinit, zabezpečí odvezení věcí klienta do nemocnice DDJP.

- 11) Péče je hrazena z přiznaného příspěvku na péči v souladu s ust. § 73 odst. 4 písm. a) zákona o sociálních službách, a to ve výši přiznaného příspěvku. Služby, které nelze hradit z příspěvku na péči, si klient hradí z vlastních finančních zdrojů jako tzv. služby fakultativní.
- 12) Klient má právo na zprostředkování doprovodu k lékaři, jestliže to jeho zdravotní stav vyžaduje. Pokud je to možné, lze doprovod k lékaři dohodnout s rodinnými příslušníky klienta.

Článek 7 Hygiena

- 1) Klienti pečují podle svých možností sami nebo s pomocí zaměstnanců o osobní hygienu, čistotu prádla a šatstva, o pořádek na pokojích, udržují čistotu ve všech prostorách jim přístupných.
- 2) V zájmu bezpečnosti klienta je doporučeno používat společnou koupelnu pouze s vědomím pečovatele. Klient má právo výběru, kdo mu bude pomáhat při úkonech osobní péče a kde budou provedeny, jakož i právo výběru doby provedení úkonů osobní péče (pro koupání nebo sprchování je určen časový limit od 8.00 do 20.00 hod. denně). Ve svém výběru je však klient omezen provozními možnostmi DDJP. Klient má povinnost dbát na hygienu a dodržovat stanovené limity. Zejména je klient povinen se alespoň 1x týdně vykoupat sám nebo za podpory či pomoci pracovníka přímé péče. Klient má právo měnit dohodnutou službu, a to prostřednictvím svého klíčového pracovníka. Den a čas, kdy je klientovi pravidelně poskytována služba dopomoci při osobní hygieně, je stanoven v Plánu péče, dle potřeby je možné realizovat i mimo plán.
- 3) DDJP má svoji prádelnu, která zajišťuje praní a žehlení osobního prádla. Špinavé prádlo předává do prádelny pečovatel. Čisté prádlo se klientovi vrací jednou až dvakrát týdně. Z důvodu rozpoznání věcí klientů musí být prádlo řádně označeno osobním číslem klienta, prádlo z umělých materiálů nejlépe vyšitým osobním číslem klienta. DDJP může za úhradu zajistit značení prádla dle Sazebníku fakultativních služeb. Čištění oděvu, který nelze prát v automatické pračce, si klient zajišťuje sám. Ložní prádlo a lůžkoviny poskytuje DDJP a zajišťuje jejich praní a údržbu. Ručníky, osušky a utěrky používají klienti vlastní a použité je předávají k vyprání. Není dovoleno prát na pokojích a sušit osobní prádlo a jiný materiál na radiátorech.
- 4) Osobní prádlo by si klienti měli vyměňovat denně a dle potřeby i častěji. Klientům, kteří nejsou schopni si prádlo vyměnit samostatně, pomáhá přímý obslužný personál.
- 5) Pracovníci přímé obslužné péče mohou zprostředkovat objednání pedikérských a kadeřnických služeb. Do Domova dochází pedikérka a kadeřnice, jejich služby si klient hradí sám.
- 6) V celém areálu, budovách i venkovních prostorách, je zakázáno hromadění a ukládání odpadků v jakýchkoliv obalech či nádobách, které nejsou k tomuto účelu zřízeny. Nedodržování tohoto zákazu je hodnoceno jako hrubé porušení Domácího řádu a vzhledem k riziku ohrožení bezpečnosti klientů může být porušení tohoto zákazu důvodem k výpovědi ze Smlouvy o poskytnutí sociální služby.
- 7) Při příchodu do DDJP se ve výjimečných případech klient podrobí hygienickým opatřením, podle potřeby provede DDJP desinfekci přineseného oblečení.

Článek 8 Doba klidu v Domově

- 1) Doba nočního klidu je stanovena od 21.00 hodin do 6.00 hodin.
- 2) V době nočního klidu nesmí být klienti rušeni s výjimkou nutnosti podání léků, poskytnutí nutné sociální a zdravotní péče a nočních kontrol klientů, kteří tyto kontroly potřebují nebo si je přejí. Ve službě Domov pro seniory je noční kontrola pouze na přání klienta. Ve službě Domov se zvláštním režimem jsou noční kontroly pravidelné, pokud není individuálně domluveno jinak.
- 3) V době nočního klidu mohou klienti sledovat ve společenských místnostech televizor nebo poslouchat rádio, avšak pouze za předpokladu, že neruší noční klid ostatních klientů (např. používáním vlastních sluchátek).
- 4) Klienti, kteří jsou ubytováni na dvoulůžkovém nebo třílůžkovém pokoji, jsou v době nočního klidu povinni, nedohodnou-li se jinak se spolubydlícím:
 - vypnout zvuk televize a použít sluchátka;
 - vypnout zvuk rádia a použít sluchátka;
 - ztlumit světlo.

Článek 9 Vycházky

- 1) Vycházky mobilních a orientovaných klientů probíhají v areálu zařízení i mimo zařízení samostatně. Klienti jsou informováni, že pro jejich bezpečí by bylo vhodné svůj odchod a příchod do DDJP ohlásit sloužícímu personálu – zdravotní sestře nebo pracovníkovi přímé péče.
- 2) Klientům částečně imobilním a také klientům hůře orientovaným je doporučeno využívat doprovodu personálu přímé péče (dle volné kapacity personálu), dobrovolníků nebo rodinných příslušníků. Vycházky zcela imobilních klientů zajišťují pracovníci přímé péče nebo aktivizační pracovníci.
- 3) V případě nepříznivého počasí (náledí, mráz, horké počasí apod.) nebo v případě nemoci klienta, může zdravotní sestra klientovi doporučit, aby svoji vycházku ven odložil. Je na uvážení klienta, zda bude doporučení respektovat.
- 4) Pokud doprovod zajišťuje zaměstnanec, je třeba přizpůsobit dobu vycházky provozním podmínkám: krátkodobá vycházka (do 1 hodiny) od 13.00 do 16.00 hod, dlouhodobou vycházku nebo vycházku mimo stanovenou dobu je třeba předem dohodnout.

Článek 10 Přejížděný pobyt klientů mimo domov

- 1) Přejížděný pobyt klienta mimo DDJP (dovolená), včas nahlášený, evidují pracovníci přímé obslužné péče, kteří vystaví tzv. dovolenku, kde je uvedeno datum a čas odchodu a příchodu klienta z/do DDJP. Doklad slouží jako podklad pro vyúčtování úhrady za stravování (Příloha č. 2).
- 2) V případě přejížděného pobytu mimo DDJP hradí klient ubytování a provozní náklady v plné výši, neúčtuje se pouze hodnota potravin za celodenní stravu. Výše provozních nákladů je uvedena v aktuálním ceníku služeb.
- 3) Doba pobytu mimo DDJP by neměla být v součtu delší než 100 kalendářních dnů v průběhu jednoho kalendářního roku. V opačném případě má DDJP právo zvážit, zda je pobyt klienta v DDJP nezbytně nutný a Smlouva o poskytování sociální služby může být klientovi vypovězena. Do celkové doby pobytu mimo DDJP se nezapočítávají dny, po které byl klient hospitalizován ve zdravotnickém zařízení.

Článek 11 Návštěvy

- 1) Klienti mohou přijímat návštěvy každý den v době od 07.00 hod do 19.00 hod. V individuálních případech je možné po předchozí domluvě s pracovníkem přímé péče prodloužit dobu návštěv, nejdéle však do 21.00 hod., tj. do doby, která je určena jako počátek nočního klidu.
- 2) V zájmu ochrany zdraví klientů (např. ohrožení epidemií) může lékař nebo ředitel DDJP na doporučení nebo pokyn krajské hygienické stanice omezit nebo zcela zakázat návštěvy.
- 3) Návštěvy se hlásí v recepci. V době nepřítomnosti recepční se návštěva hlásí u pracovníka přímé obslužné péče na oddělení. Pokud návštěva doprovází klienta závislého na pomoci mimo prostory DDJP, oznámí tuto skutečnost s předpokládanou dobou návratu pracovníkovi DDJP.
- 4) Návštěvy nesmí rušit klid a pořádek v DDJP a narušovat denní a léčebný režim klientů. V době ranní a večerní hygieny jsou návštěvy možné pouze po dohodě s vedoucím zdravotního úseku, vedoucím úseku sociální práce či příslušným vedoucím úseku přímé péče.
- 5) Návštěvy může klient přijímat na pokoji jen za předpokladu, že neruší spolubydlící. Jinak se návštěvy přijímají ve společenských místnostech.
- 6) Návštěvníci jsou povinni dbát pokynů personálu DDJP a ustanovení tohoto Domácího řádu. Při porušení pravidel uvedených v Domácím řádu návštěvníkem bude návštěvník ústně upozorněn pracovníkem DDJP a požádán o zjednání nápravy. Pokud k nápravě chování návštěvníka nedojde a je opětovně porušován Domácí řád, může být návštěvník vykázán z objektu DDJP.
- 7) Pracovník DDJP je oprávněn vykázat návštěvníka z areálu DDJP, pokud:
 - Návštěvník je v takovém zdravotním stavu, že od něj hrozí nákaza infekčním onemocněním.
 - Návštěvník je opilý, pod vlivem omamné látky, chová se hlučně, vulgárně nebo agresivně.
 - Návštěvník porušuje některou ze svých povinností, která je mu stanovena Domácím řádem, přičemž ani na předchozí upozornění pracovníka DDJP nereaguje změnou svého chování.
- 8) V případě, že návštěvník DDJP nereaguje na pokyn pracovníka DDJP k opuštění areálu DDJP, pracovník DDJP žádá o spolupráci při ochraně oprávněných zájmů uživatelů městskou policii (telefon 156 nebo 483 357 871), případně Policii České republiky (telefon 158 nebo 974 480 100).
- 9) Pracovník DDJP je oprávněn jednat v zájmu klienta a nepovolit návštěvníkovi vstup do pokoje klienta z následujících důvodů:
 - Klient sdělí pracovníkovi DDJP, že si jakoukoliv návštěvu této osoby nepřeje.
 - Klient sdělí pracovníkovi DDJP, že si návštěvu této osoby v tuto chvíli nepřeje.
- 10) Pracovník DDJP je oprávněn omezit pobyt návštěvníka na pokoji klienta v případě, že:
 - Zdravotní stav druhého obyvatele pokoje vyžaduje klid.
 - Situace některého z obyvatel pokoje vyžaduje péči, při které je přítomnost další osoby nepřijatelná (např. z důvodu nepřijatelného zásahu do soukromí klienta).
- 11) Vzájemné návštěvy mezi klienty na pokojích nejsou nijak omezovány, avšak nesmí být návštěvami rušen klid ostatních klientů. Zejména na dvoulůžkovém či třílůžkovém

pokoji je návštěvník povinen maximálně zohledňovat soukromí a potřeby spolubydlícího klienta.

- 12) Klienti nesmějí vstupovat do pokoje ostatních klientů bez souhlasu klienta, který je v pokoji ubytován, nebo v jeho nepřítomnosti.
- 13) Klienti nesmějí vstupovat do pokoje jiného klienta při provádění osobní hygieny klienta nebo jen ve výjimečných případech po dohodě s klientem.

Článek 12 Vyplnění volného času klientů

- 1) Klienti mají možnost trávit svůj volný čas a věnovat se své zájmové činnosti dle vlastní vůle. Je v zájmu klientů, aby se podle svých sil, možností, schopností a zdravotního stavu zúčastňovali nabízené pracovní a zájmové činnosti.
- 2) Klient DDJP může používat vlastní televizor i rádio, pokud se dohodne se spolubydlícími. Knihy jsou k dispozici v klubovnách.
- 3) DDJP nabízí různé činnosti pro aktivní trávení volného času klientů a rozvíjení kulturně-společenského života klientů (skupinové a individuální cvičení, skupinové povídání a zpívání, předčítání, kavárničky, pečení, výroba dekoračních a upomínkových předmětů, taneční zábavy, poslech hudby, sledování filmů, výlety, bohoslužby, přednášky, trénování paměti, reminiscenční terapie, individuální čtení na pokojích aj.), do kterých se může každý klient zapojit podle svých zájmů a možností.
- 4) Klienti, v rámci podpory sebeobsluhy, podle svých možností pomáhají při denním úklidu svých pokojů (stlání, utírání prachu, udržování pořádku...). Mohou být činní i při pomocných pracích v DDJP.
- 5) Dobrovolníci tvoří důležitou součást práce s klienty. Cílem dobrovolnictví v DDJP je zapojení dobrovolníků do volného času seniorů dle jejich individuálních potřeb. Možnost uplatnění dobrovolníků je mnohostranná, mohou se podílet na řadě aktivit. Pořádají například besedy, předčítají knihy, povídají si s klienty. V DDJP pomáhají také při organizování společenských akcí.

Článek 13 Výplata důchodů, úhrada za pobyt

- 1) Klienti mají možnost zvolit si způsob výplaty důchodu.
- 2) Způsob úhrady pobytu je upraven ve Smlouvě o poskytnutí sociální služby.
- 3) Důchod, který je vyplácen prostřednictvím DDJP, se vyplácí každého 15. dne v měsíci, není-li dohodnuto jinak. Výplatu provádí sociální pracovník za přítomnosti svědka.
- 4) V případě, že klient nastoupí do zařízení v průběhu kalendářního měsíce (tzn. nikoliv od prvního dne v měsíci), stanoví se úhrada jako poměrná část z celkové úhrady stanovená podle počtu dnů, po které byla sociální služba klientovi poskytována.
- 5) Pro případ ukončení smlouvy (odchod klienta ze zařízení, úmrtí klienta) DDJP náleží úhrada v poměrné části úhrady, a to ve výši součinu částky připadající na jeden kalendářní den a počtu dnů, po které byla klientovi služba poskytována.
- 6) Hospitalizaci klienta je zařízení povinno do 8 dnů po zahájení hospitalizace nahlásit na příslušnou pobočku úřadu práce, která vyplácí příspěvek na péči.

- 7) Příspěvek na péči po úmrtí klienta náleží DDJP i za zbývající část kalendářního měsíce, i když z důvodu úmrtí nebylo o klienta pečováno. Příspěvek na péči není předmětem dědického řízení.

Článek 14 Poštovní zásilky, telefony

- 1) Obyčejné poštovní zásilky přijímá sociální pracovník.
- 2) Důchody a dopisy doporučené a určené do vlastních rukou jsou předávány klientům poštovní doručovatelkou osobně za přítomnosti sociální pracovnice.
- 3) Klient má právo na zachování listovního tajemství. Klientům, kteří nemohou číst nebo těm, kteří o to požádají, jsou dopisy v jejich přítomnosti a se souhlasem otevřeny a přečteny sociální pracovnící.
- 4) Klienti mohou využít služebních telefonů k soukromému volání jen ve vážných případech s výslovným souhlasem ředitele DDJP, jeho zástupce, sociální pracovnice, vedoucího zdravotního úseku nebo všeobecné sestry ve službě.

Článek 15 Stížnosti, připomínky, přání a pochvaly

- 1) Stížnosti, připomínky a podněty na poskytované služby, chování pracovníků DDJP nebo jiných klientů může kdokoli podat i anonymně písemně do označených schránek. Schránky jsou umístěny na všech odděleních Domova a v prostoru vestibulu hlavního vchodu do Domova. Stížnost je možné podat i ústně u každého vedoucího pracovníka nebo u ředitele DDJP, případně u zřizovatele DDJP či dalších institucí – adresy pro podání jsou uvedeny níže.
- 2) Všichni klienti DDJP mají možnost se vyjadřovat ke kvalitě a způsobu poskytovaných služeb. Stížnosti, podněty, připomínky, přání i pochvaly slouží ke zlepšení kvality poskytovaných služeb. Podání může učinit klient služby, jeho zástupce, rodinní příslušníci nebo nezávislá osoba. Doručit lze na adresu poskytovatele služby, u vedoucí zdravotního, sociálního úseku nebo vedoucí úseku přímé péče, řediteli zařízení, jiné osobě, které důvěruje (tato osoba předá podnět některému z pracovníků, kteří jsou k řešení podání určeni) nebo vhozením do schránek, které jsou k tomu určené (a to i v případě anonymní stížnosti). U každé schránky na stížnosti, podněty, připomínky, přání a pochvaly je k dispozici Formulář pro podání stížnosti (Příloha č. 3) a Formulář pro podání podnětu, připomínky, přání či pochvaly (Příloha č. 4). Sdělení může být podáno i volnou formou (tj. bez použití formuláře), zasláno emailem či podáno ústně - osobně nebo telefonicky.
- 3) **Stížnost** je vyjádřená nespokojenost klienta nebo jiné osoby se službou a její kvalitou nebo způsobem poskytování služby. Každá stížnost je písemně evidována. Ústní stížnost se zaeviduje také v písemné podobě (provede se písemný záznam, záznam vypracuje osoba, která podání přijala – Příloha č. 3) a dále se řeší jako stížnost písemná. Evidenci stížností vede sociální pracovnice. Za stížnost nesmí být stěžovatel nijak trestán ani na něj nesmí být negativně pohlíženo.
- 4) **Podněty, připomínky, přání a pochvaly** jsou evidovány odděleně. Za podnět, připomínku nebo přání nemůže být považováno upozornění na závažný nedostatek. Mohou se týkat oblasti technické, organizační, způsobu poskytování služby nebo personální oblasti. Řeší se operativně. Nevyžaduje se písemné projednávání.
- 5) Veškeré informace nalezne klient u schránky stížností, podnětů, přání, připomínek a pochval. Jsou zde vyvěšena pravidla pro podávání stížností, obrázková forma

pro podání stížnosti a adresy na místa, kam je možno stížnost podat, případně kam se obrátit na nadřízený nebo nezávislý orgán.

6) **Vyřízení stížnosti**

Poskytovatel služby je povinen na stížnosti odpovědět vždy písemně do 30 dnů od jejich zaevidování, pokud je stěžovatel znám.

Anonymní stížnosti se vyřizují rovněž do 30 dnů. Po prošetření stížnosti se výsledek uveřejní na informační tabuli ve vestibulu u hlavního vchodu do Domova, kde je pro tyto informace vyhrazeno místo. Vyvěšení na informační tabuli trvá 30 dnů od uveřejnění.

Námítky proti vyřešení stížnosti je možno podat u nadřízeného nebo nezávislého orgánu.

KONTAKTY PRO PODÁNÍ STÍŽNOSTÍ

- Klíčový pracovník
- Ředitel a jeho zástupce
- Sociální pracovnice
- Vedoucí jednotlivých úseků
- Jiný pracovník, který zajistí předání stížnosti kompetentnímu pracovníkovi

Krajský úřad Libereckého kraje

se sídlem v Liberci 2, PSČ 46180, U Jezu 642/2

Odbor sociálních věcí | Liberecký kraj

U Jezu 642/2

461 80 Liberec 2

webové stránky: www.kraj-lbc.cz

tel. 485 226 540

Veřejný ochránce práv: (nezávislá organizace)

Kancelář veřejného ochránce práv

Údolní 39, 602 00 Brno,

e-mail: podatelna@ochrance.cz

on-line formulář: <http://poe.gordic.cz/KVOP/>

ID datové schránky: **jz5adky**

tel. (+420) 542 542 888

Český helsinský výbor:

Štefánikova 21

150 00 Praha 5

Tel.: 257 221 141

webové stránky: www.helcom.cz

e-mail: info@helcom.cz

občanské poradny: www.obcanskeporadny.cz

Článek 16 Odpovědnost za škodu

- 1) Každý klient DDJP je povinen jednat tak, aby nedocházelo ke škodám na majetku (např. DDJP, jiných klientů, personálu) a újmám na životě či zdraví osob.
- 2) Klient DDJP odpovídá za škodu, kterou prokazatelně způsobil na majetku jiných osob, podle obecně platných předpisů. Klient odpovídá také za ztrátu nebo poškození věci, které mu byly dány DDJP do užívání, a je povinen okamžitě takovou událost hlásit vedoucímu pracovníkovi příslušného oddělení.
- 3) Klient je povinen upozornit některého z vedoucích jednotlivých úseků, a v jejich nepřítomnosti jiného pracovníka přímé péče nebo všeobecnou sestru (popřípadě jiného pracovníka DDJP, pokud jsou ostatní z uvedených osob nepřítomny) na škodu, která již vznikla, vzniká nebo by mohla vzniknout DDJP nebo jeho klientům, pracovníkům a jiným osobám, aby mohly být provedeny kroky k jejímu odvrácení nebo odstranění.
- 4) Jestliže klient požitím alkoholu či jiných návykových látek způsobil škodu, je povinen ji uhradit z vlastních finančních prostředků stejně tak, jako v případě hromadění odpadků, kdekoliv ve vnitřních či vnějších prostorách DDJP. Výše úhrady bude stanovena podle skutečně vynaložených nákladů.

Článek 17 Opatření proti porušování pořádku

- 1) Jestliže klient porušuje Domácí řád, ujednání ve Smlouvě o poskytnutí sociální služby, jiná vnitřní pravidla vztahující se k poskytované sociální službě nebo se chová nepřístojně ke spolubydlícím a jiným osobám, přičemž odpovědným pracovníkům se nepodařilo dojednat nápravu, může ředitel DDJP učinit některý (i více současně) z následujících kroků:
 - Ústně napomene klienta za přítomnosti vedoucího úseku přímé péče a sociálního pracovníka. V případě klientů, kterým byl soudem ustanoven opatrovník, je o porušení informována i osoba, která je opatrovnictvím pověřena.
 - Vydá písemné napomenutí klienta, ve kterém klienta upozorní, že opakování takového chování nebo jiné porušení povinností vyplývajících pro klienta z Domácího řádu nebo jiného vnitřního předpisu Poskytovatele (vztahujícího se k poskytované sociální službě) může mít za následek vypovězení Smlouvy o poskytnutí sociální služby. V případě klientů, kterým byl soudem ustanoven opatrovník, je písemné napomenutí doručeno osobě, která je opatrovnictvím pověřena.
 - Vypoví klientovi Smlouvu o poskytnutí sociální služby podle ujednání v této smlouvě. V případě klientů, kterým byl soudem ustanoven opatrovník, je výpověď doručena osobě, která je opatrovnictvím pověřena.
- 2) Jde-li o jednání, které by mohlo být hodnoceno jako přestupek nebo trestný čin, učiní postižená osoba, ředitel DDJP, případně jiný pracovník DDJP, oznámení přestupkové komisi při SMJN v Jablonci n. N. nebo Policii ČR. U klientů, jimž byl soudem ustanoven opatrovník, je o podání informována osoba, která je opatrovnictvím pověřena.
- 3) Za zvlášť hrubé porušení Domácího řádu se považuje, jestliže klient pod vlivem alkoholu nebo jiných omamných psychotropních látek svým jednáním ohrožuje ostatní klienty nebo pracovníky DDJP a narušuje soužití v DDJP. Za hrubé porušení Domácího řádu se považuje kouření v budovách DDJP mimo vyhrazený prostor a hromadění odpadků v areálu zařízení.
- 4) Hrubé porušení Domácího řádu může být důvodem vypovězení Smlouvy o poskytnutí sociální služby.

- 5) Pokud klient poruší Domácí řád tím, že požije nadměrné množství alkoholu či jiné psychotropní návykové látky či hromadí nadměrné množství odpadků, je povinen si služby, související s péčí o jeho osobu v takovém stavu či o znečištěné prostory DDJP uhradit sám. V tomto případě sepíše službu konající pracovník přímé obslužné péče záznam o poskytnutí jednorázové služby, který podepíše i 2 svědci. Tyto služby nejsou poskytovány v rámci individuálního plánu péče a jsou ochranným opatřením z důvodů hygienických a bezpečnostních. Výše úhrady je stanovena dle ceníku za úkon nebo podle skutečně vynaložených nákladů. Pokud klient opakovaně poruší Domácí řád způsobem uvedeným v první větě, může mu být vypovězena Smlouva o poskytnutí sociální služby v Domově důchodců Jablonecké Paseky, p. o.

Ceník jednorázových služeb spojených s porušováním pořádku:

- Péče o klienta při nadměrném požití alkoholu (koupání, převléknutí, uložení na lůžko, úklid znečištěných prostor, dohled, úklid koupelny, manipulace se znečištěným prádlem)..... minimálně 1000,-Kč/úkon nebo dle skutečně vynaložených nákladů, pokud přesáhnou částku za úkon;
- Mimořádný úklid při porušení Domácího řádu a pravidla Nakládání s domácím odpadem ze strany klienta – porušení pořádku, donášení odpadu a jeho hromadění, poplatek za manipulaci a odklizení nadměrného odpadu 500,-Kč/hod. nebo dle skutečně vynaložených nákladů, pokud přesáhnou částku za úkon;
- Zaviněné poškození zařízení DDJP200,-Kč/hod opravných prací a materiál dle jeho skutečné ceny v případě, že opravu je schopen provést pracovník DDJP. V případě odborné opravy klient hradí náklady vyúčtované specializovanou opravou. Pokud nelze poškozené zařízení opravit, pak klient hradí částku vynaloženou na pořízení nového.

Článek 18 Ostatní služby

Kadeřnické, holičské a pedikérské služby

Tyto služby lze klientovi zprostředkovat. Do DDJP dochází kadeřnice a pedikérka, jejíž služby si může klient objednat přímo prostřednictvím pracovníka přímé péče. Chce-li klient využít služeb jiné kadeřnice či pedikérky, je možno mu zprostředkovat kontakt a zajistit odvoz (např. dojednání odvozem taxi služby). Za poskytnuté služby platí klient přímo subjektům, které danou službu poskytují.

Nákupy pro klienty

Nákupy dle podnětů pracovníků a přání klientů by měly zajišťovat rodiny či známí, jedná se zejména nákup oblečení, hygienických potřeb, které nejsou hrazeny ze zdravotního pojištění, a zboží, které nelze považovat za běžné (např. nákup televizoru). V případech, kdy nákup není schopna zajistit rodina, obstarají nákup potřebných věcí pracovníci DDJP. Pořízení zboží, které nelze považovat za běžné, se hradí dle Sazebníku fakultativních služeb.

Nákup jídla, pití a novin, dle přání klienta, zajišťují pověření pracovníci DDJP pravidelně 1x týdně. Klient svůj požadavek na drobný nákup může předat písemně sociální pracovníci nebo jakémukoliv zaměstnanci DDJP, který požadavek zapíše a předá sociální pracovníci. Nákupy pro klienty zajišťují sociální pracovníci nebo jiné pověřené osoby. Po dohodě se sociální pracovníci může nákup obstarat i dobrovolník. Vyúčtování nákupů zajišťují sociální pracovníci. Klient hradí cenu zakoupeného zboží, náklady na pořízení běžného nákupu (doprava) hradí poskytovatel sociální služby.

Fakultativní služby

Fakultativní (nepovinné, doplňkové služby) mohou být poskytovány nad rámec sociální služby. Nabídku a ceny určuje DDJP a jsou vypsány v Sazebníku fakultativních služeb.

Platný Sazebník fakultativních služeb je vyvěšen na nástěnkách v prostorách DDJP a na webových stránkách DDJP, dále je k dispozici v kancelářích vedoucích úseků přímé péče, vedoucí sociálního úseku. Sociální pracovnice řeší individuálně s každým klientem způsob úhrady této služby.

Článek 19 Mlčenlivost zaměstnanců DDJP

Zaměstnanci DDJP jsou vázáni mlčenlivostí o všech skutečnostech, které se při výkonu své práce dozví. Nesmějí podávat informace neoprávněným osobám. Zásadně neinformují o zdravotním stavu klienta, pokud to není v náplni jejich práce.

Zdravotní sestry DDJP předávají informace o zdravotním stavu klienta jeho ošetřujícímu lékaři pouze s předchozím písemným souhlasem klienta nebo jeho opatrovníka.

Článek 20 Závěrečná ustanovení

- 1) Domácí řád je volně přístupný na všech odděleních DDJP.
- 2) Aktuální ceník výše úhrad za služby poskytované klientům DDJP je přílohou smlouvy o poskytování sociální služby, zároveň je dostupný na nástěnkách jednotlivých oddělení a webových stránkách Domova
- 3) Domácí řád nabývá účinnosti dne 23.01.2023, přičemž se vydává na dobu neurčitou. Dnem nabytí účinnosti tohoto Domácího řádu se beze zbytku ruší předchozí Domácí řád účinný od 01.05.2021.
- 4) Ředitel DDJP seznámí s novým Domácím řádem všechny vedoucí zaměstnance, kteří následně seznámí jim podřízené zaměstnance s tímto Domácím řádem.
- 5) Klienty DDJP seznámí s Domácím řádem sociální pracovnice a přímý obslužný personál.
- 6) Při příchodu nového klienta do DDJP zabezpečí seznámení klienta s Domácím řádem sociální pracovnice.

Mgr. Marcela Štáfová, ředitelka
Domov důchodců Jablonecké Paseky, p.o.

Přílohy

Příloha č. 1 Hlášení mimořádné události

Příloha č. 2 Hlášení změny – stravování

Příloha č. 3 Protokol o podání stížnosti

Příloha č. 4 Podání podnětu, připomínky, přání a pochvaly

Domov důchodců Jablonecké Paseky, p. o.

Vítězslava Nezvala 87/14, 466 02 Jablonec nad Nisou



HLÁŠENÍ MIMOŘÁDNÉ UDÁLOSTI

Datum, čas: _____ Sepsal/a: _____ odd. _____

Klient: _____ Svědek: _____

Místo, kde k události došlo: _____

Mimořádná událost: <ul style="list-style-type: none"><input type="radio"/> Chyba v medikaci, léčebných postupech<input type="radio"/> Vstup do uzamčeného pokoje<input type="radio"/> Nahlédnutí do dokumentace jinou osobou<input type="radio"/> Klient vyhrožuje sebepoškozením<input type="radio"/> Pokus o sebepoškození<input type="radio"/> Zranění klienta<input type="radio"/> Napadení klienta<input type="radio"/> Napadení jiné osoby<input type="radio"/> Napadení personálu<input type="radio"/> Užití nedovolených látek (alkohol, omamné látky)	<ul style="list-style-type: none"><input type="radio"/> Rušení nočního klidu<input type="radio"/> Sexuální obtěžování<input type="radio"/> Nezvěstný klient<input type="radio"/> Požár<input type="radio"/> Podezření z trestného činu (krádež, vloupání apod.)<input type="radio"/> Nebezpečný předmět u lůžka (zbraně, výbušniny, chemikálie aj.)<input type="radio"/> Pohyb podezřelé cizí osoby v nočních hodinách<input type="radio"/> Porucha zařízení EPS, spuštění poplachu EPS<input type="radio"/> Jiná událost
--	---

Slovní popis události: (datum, čas, situace, za které došlo k události, přítomné osoby apod.)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Kdo a kdy byl o události informován: (jméno a příjmení, pracovní zařazení)

Podpis:

Hlášení převzal:

.....
Jméno, příjmení

.....
pracovní zařazení

.....
Datum

.....
Podpis

Provedená opatření, doporučení, řešení pro další vývoj:

.....
Podpis:

Domov důchodců Jablonecké Paseky, p. o.
Vítězslava Nezvala 87/14, 466 02 Jablonec nad Nisou



HLÁŠENÍ ZMĚN - STRAVOVÁNÍ

Datum/hodina	
Jméno a příjmení klienta	
Oddělení	
Dieta klienta	
Hlášení změny	
Vyhotovil/podpis/datum	

Domov důchodců Jablonecké Paseky, p. o.
Vítězslava Nezvala 87/14, 466 02 Jablonec nad Nisou



HLÁŠENÍ ZMĚN - STRAVOVÁNÍ

Datum/hodina	
Jméno a příjmení klienta	
Oddělení	
Dieta klienta	
Hlášení změny	
Vyhotovil/podpis/datum	

Domov důchodců Jablonecké Paseky, p.o.

Vítězslava Nezvala 87/14, 466 02 Jablonec nad Nisou



PROTOKOL O PODÁNÍ STÍŽNOSTI

Vyplňuje stěžovatel nebo jeho zástupce (rodinný příslušník, osoba blízká, opatrovník, pracovník přímé péče):

Stížnost podal: (jméno, příjmení a adresa stěžovatele)	
Datum podání stížnosti:	
Podáváte-li stížnost anonymně, žádáte uveřejnění řešení na nástěnce?	<input type="checkbox"/> ano <input type="checkbox"/> ne
OBSAH SDĚLENÍ (STÍŽNOSTI)	
	V dne podpis stěžovatele nebo jeho zástupce

Vyplňuje pracovník oprávněný k řešení stížnosti:

Evidenční číslo stížnosti (v daném roce):	
Datum převzetí stížnosti:	
Forma stížnosti:	<input type="checkbox"/> ústní (<input type="checkbox"/> osobní stížnost, <input type="checkbox"/> telefonická stížnost) <input type="checkbox"/> písemná (<input type="checkbox"/> vyplněný protokol, <input type="checkbox"/> dopis, <input type="checkbox"/> email, <input type="checkbox"/> schránka)
Stížnost převzal: (jméno, příjmení)	
Stížnost řešil: (jméno, příjmení)	
Výsledek řešení stížnosti:	
Přijatá opatření:	
Datum seznámení stěžovatele s řešením stížnosti:	
Stěžovatel souhlasil s řešením stížnosti:	<input type="checkbox"/> ano <input type="checkbox"/> ne odvolal se k.....
Přílohy:	<input type="checkbox"/> ano <input type="checkbox"/> ne jaké.....

V.....
dne

.....
Zapsal/a: jméno + podpis



FORMULÁŘ K PODÁNÍ PODNĚTU / PŘÁNÍ / PŘIPOMÍNKY / POCHVALY

Vyplňuje podávající nebo jeho zástupce (rodinný příslušník, osoba blízká, opatrovník, pracovník přímé péče):

Jméno, příjmení a adresa autora PODNĚTU, PŘÁNÍ, PŘIPOMÍNKY, POCHVALY	
Datum podání:	
OBSAH SDĚLENÍ	<p>Podávám <input type="checkbox"/> podnět, <input type="checkbox"/> přání, <input type="checkbox"/> připomínku, <input type="checkbox"/> pochvalu</p> <p style="text-align: right; margin-top: 100px;">..... podpis autora nebo jeho zástupce</p>
	V dne

Vyplňuje oprávněný pracovník:

Datum převzetí podnětu/přání/připomínky/pochvaly:	
Forma podání:	<input type="checkbox"/> ústní (<input type="checkbox"/> osobní podání, <input type="checkbox"/> telefonické podání) <input type="checkbox"/> písemná (<input type="checkbox"/> vyplněný formulář, <input type="checkbox"/> dopis, <input type="checkbox"/> email, <input type="checkbox"/> schránka)
Převzal: (jméno, příjmení)	
Řešil: (jméno, příjmení)	
Reakce na podnět / přání / stížnost / pochvalu	
Případná přijatá opatření:	

V.....

dne

.....

Zapsal/a: jméno + podpis

