

# **VNITŘNÍ PRAVIDLA**

Domov důchodců Roudnice nad Labem  
příspěvková organizace  
Sámova 2481, 413 01 Roudnice nad Labem  
IČ: 00828998  
(dále jen Poskytovatel)

**stanovená pro poskytování  
služby**

**domov pro seniory**  
(dále jen Vnitřní pravidla)

**platná od 16.3.2015**

# **1. UBYTOVÁNÍ**

## **Pokoje**

Domov nabízí jednolůžkové a dvoulůžkové pokoje, apartmány pro manželské páry a to ve dvou budovách propojených chodbou. Obě budovy mají výtah.

Pokoje mají vlastní sanitární zařízení a balkon (vyjma ošetrovatelského oddělení).

## **Majetek Domova**

Pokoje jsou vybaveny nábytkem, který je majetek Domova.

Uživatel je odpovědný za svěřený majetek Domova.

Bez souhlasu Poskytovatele nesmí uživatel provádět v pokoji žádné změny.

V případě vzniklé škody uživatelem, ať již úmyslné nebo z nedbalosti, se uživatel zavazuje poškozenou věc na své náklady nechat opravit. Není-li oprava možná či účelná, zakoupí věc novou. Neučiní-li tak, je Domov oprávněn poškozenou věc nechat opravit nebo pořídit novou a žádat po uživateli náhradu vynaložených nákladů.

## **Majetek Uživatele**

Uživatel si pokoj může doplnit obrazy, poličkami apod.

Uživatel si může přinést vlastní televizor a rádio, pokud tím neruší spolubydlicího, varnou konvici, fén. Za televizor a rádio platí uživatel poplatek dle zákona o televizních a rozhlasových poplatcích.

Noviny a časopisy si uživatel rovněž hradí ze svých prostředků.

V Domově je zakázáno používání všech typů vařičů a žehliček.

## **Klíče**

Uživatel pečovatelského oddělení obdrží při nástupu klíč od pokoje a od skříně. Při odchodu z pokoje ve vlastním zájmu zamyká.

Uživatel ošetrovatelského oddělení obdrží jen klíče od skříně.

Uživatel je povinen o klíče pečovat a nenechávat je bez dozoru.

Domov nenese odpovědnost za ztrátu věcí, které neměl uživatel zamčené.

Ztrátu klíčů hlásí uživatel službu konající všeobecné sestře. Ta ztrátu nahlásí pracovníkovi údržby, který nechá vyhotovit nový klíč na náklady uživatele.

### **Zamykání budov**

V době od 19:00 do 7:00 hod (u vchodu do budovy A) a v době od 19:00 do 6:00 hod (u vchodu do budovy B) je v provozu noční režim a z důvodu bezpečnosti nefungují čipy. Od 21:00 do 5:00 hod je budova uzamčena.

Příchody a odchody návštěv a uživatelů je nutné v této době hlásit na ošetrovateľském (žlutém) oddělení službu konající všeobecné sestře.

### **Doba nočního klidu**

Doba nočního klidu je stanovena na dobu od 22:00 do 6:00 hod.

V tu dobu musí být zajištěn minimální provoz uvnitř Domova i ve venkovních částech areálu.

### **Ostatní prostory Domova**

Uživatel má volný přístup do všech prostorů Domova a přilehlého areálu.

Uživatel nemá volný přístup do prostor uzamčených nebo jinak označených (např. sklady, kotelny, šatny, kuchyně) a do soukromých prostor jiných uživatelů.

Uživatelé mají také možnost využívat kluboven v jednotlivých patrech, kde mohou využívat i kuchyňku (vyjma zavařování, konzervování ovoce a zeleniny atp. a vaření jídla nahrazující stravu zajišťovanou Poskytovatelem). Uživatelé jsou povinni v klubovnách, resp. kuchyňkách, dodržovat pravidla požární ochrany.

### **Stěhování**

Domov si vyhrazuje právo přestěhovat uživatele v případě provozních změn nebo v případě zhoršení zdravotního stavu a nutnosti poskytnutí zvýšené péče na jiný pokoj. S uživatelem vždy stěhování předem projednává.

Pokud bydlí uživatel ve dvoulůžkovém pokoji, může se zapsat do pořadníku o jednolůžkový pokoj.

Žádosti o jednolůžkový pokoj vyřizuje vedení Domova od nejstaršího data podání žádosti a zároveň podle oddělení, resp. zdravotního stavu. Ředitel Domova má právo rozhodnout o změnách, které mohou mít vliv na pořadník (např. upřednostnit některého z uživatelů ze zdravotních nebo finančních důvodů, nebo v případě úmrtí jednoho z partnerů manželského páru).

### **Převoz do nemocnice, pobyt mimo Domov**

V případě přechodného pobytu mimo Domov nebo nemocnici si může uživatel uschovat klíč od pokoje (skříně) v sesterně na ošetrovatelském (žlutém) oddělení.

V případě náhlého zhoršení zdravotního stavu a rychlého převozu uživatele do nemocnice je vždy pokoj (skříň) uživatele zamčen a klíče jsou zapečetěny do obálky a uloženy do trezoru v sesterně na ošetrovatelském (žlutém) oddělení.

### **Úmrtí uživatele**

Zemře-li uživatel, který bydlel v jednolůžkovém pokoji, je jeho pokoj zapečetěn a o úmrtí je vyrozuměna kontaktní osoba (příbuzní, opatrovník).

Zemře-li uživatel, který bydlel ve dvoulůžkovém pokoji, jsou jeho věci sepsány a uloženy do jeho skříně, skříň je zapečetěna. Klíče od skříně jsou zapečetěny do obálky a uloženy do trezoru v sesterně na ošetrovatelském (žlutém) oddělení (netýká se manželských párů). O jeho úmrtí je vyrozuměna kontaktní osoba (příbuzní, opatrovník).

Kontaktní osoba (příbuzní, opatrovník) je vyzvána k převzetí pozůstalosti. Převzetí pozůstalosti musí proběhnout nejpozději do 3 dnů (od oznámení úmrtí).

## **2. STRAVOVÁNÍ**

### **Podávání stravy**

snídaně: 7:00 – 9:00

oběd: 11:30 – 13:00

večeře: 17:00 – 18:00

Mimo časový rozpis se strava uchovává jen při předem oznámeném odchodu mimo Domov službu konající pracovníci přímé obslužné péče.

Jídla se Uživatelům podávají v jídelně.

Pokud to zdravotní stav uživatele nedovoluje, pracovník přímé obslužné péče donese stravu do pokoje.

Uživatel neskládá v pokoji potraviny podléhající zkáze.

### **Jídelní lístek**

Jídelní lístek sestavuje vedoucí kuchyně vždy na následující měsíc, schvaluje ho Stravovací komise.

Stravovací komise má 5 členů ze strany uživatel Domova, dalšími členy jsou:

- vedoucí kuchyně
- ředitel
- ekonom
- vedoucí zdravotně pečovatelského úseku
- dietní sestra.

Každý člen může předložit připomínky ke stravě a návrhy na další jídla zjištěných od ostatních uživatelů.

### **Diety**

Strava se v Domově připravuje s ohledem na věk a zdravotní stav uživatelů.

Dietní stravování navrhuje lékař. Pokud uživatel souhlasil s dietním stravováním, nemůže mu být vydán z kuchyně jiný druh stravy.

Pokud uživatel odmítne dodržovat dietu, respektuje Domov jeho rozhodnutí. Své rozhodnutí podepíše uživatel u vedoucího zdravotně pečovatelského úseku nebo jeho zástupce. Ten informuje vedoucí kuchyně a praktického lékaře.

Domov zajišťuje tyto diety: bez tuku, redukční, diabetickou, neslanou, výživnou a jejich kombinace.

Domov nezajišťuje vegetariánskou stravu.

### **Varianta stravy a výběr jídla**

Uživatel má právo zvolit si jednu ze dvou variant stravy:

- č. 1 – snídaně + svačina + oběd + svačina + večeře
- č. 2 – snídaně + oběd + večeře

Pokud se uživatel rozhodne pro změnu varianty stravy, je nutné změnu nahlásit sociálnímu pracovníkovi do 20. dne v měsíci.

Změna varianty stravy je možná od 1. dne následujícího měsíce.

Každý uživatel si z jídelního lístku na následující měsíc vybírá obědy a večeře, které jsou nabízeny ve variantě A nebo B. Svůj výběr zapisuje do určeného tiskopisu, který mu předá pracovník přímé obslužné péče.

Na žádost uživatele může pomoci s výběrem pracovník přímé obslužné péče.

### **Nápoje**

V denních místnostech (klubovnách) jsou během dne k dispozici nápoje.

Pokud si uživatel ze zdravotních důvodů nemůže nápoj podat sám, podává ho uživateli pracovník přímé obslužné péče.

Nápoje jsou podávány i v jídelně během snídaně, oběda a večeře.

### **3. ÚKLID**

Domov zajišťuje uživateli pravidelný malý a velký úklid pokoje a sanitárního zařízení (WC a sprchy).

### **4. ZDRAVOTNÍ A REHABILITAČNÍ PÉČE**

Odbornou zdravotní péči uživatelům zajišťuje praktický lékař, psychiatr a kožní lékař. Ordinační dny a hodiny jsou vyvěšeny na hlavní nástěnce v přízemí budovy (vedle recepce).

Všeobecná sestra je přítomna 24 hodin denně.

#### **Praktický lékař**

Uživatel po příchodu do Domova může být i nadále zaregistrován u svého praktického lékaře, avšak dopravu k němu, léky a zdravotní prohlídky si musí zařídit sám nebo ve spolupráci se svými příbuznými.

Uživatel se může zaregistrovat k praktickému lékaři, který má pronajatou ordinaci v Domově. Ordinační hodiny má určeny na **každé úterý**, zpravidla od rána do odpoledne.

Uživatel je ve vztahu ke svému lékaři ve stejném postavení jako kterýkoliv jiný občan, má tedy právo navržený lék či zdravotní úkon odmítnout.

## **Kožní lékař**

V Domově dále ordinuje kožní lékař. Ordinační hodiny má stanoveny **1x za 14 dní**.

## **Psychiatr**

V Domově ordinuje také psychiatr. Ordinační hodiny má stanoveny **1x za 14 dní**.

## **Léky**

Doplatky za léky, inkontinenční a rehabilitační pomůcky si hradí každý uživatel sám ze svých prostředků.

## **Léčba**

Pokud se vyskytne v Domově infekční nemoc, jsou uživatelé, kteří mohli přijít s tímto onemocněním do styku (např. spolubydlicí), povinni podrobit se příslušnému vyšetření, popř. léčbě a karanténě.

## **Rehabilitační péče**

Rehabilitační péče je poskytována na základě indikace lékaře a je hrazena ze zdravotního pojištění uživatele.

Uživatelům je poskytována rehabilitační péče od pondělí do pátku v čase od 8:00 – 14:00 hod. Přesný čas a den si vždy rehabilitační pracovník domlouvá individuálně s uživatelem.

## **5. ZPŮSOB A ROZSAH PÉČE, POMOCI A PODPORY**

Zaměstnanci Domova jsou povinni podporovat běžný nebo co nejběžnější způsob života každého uživatele.

Při zajišťování péče, pomoci a podpory vycházejí ze skutečných potřeb, schopností a možností uživatele.

Rozsah péče, pomoci a podpory, kterou může Domov zajistit, je zároveň určen zákonem o sociálních službách a vyhláškou.

### **Pověřený (klíčový) pracovník**

Každý uživatele má svého pověřeného (klíčového) pracovníka.

Pověřený (klíčový) pracovník společně s uživatelem individuálně plánuje, jak bude jeho pobyt v Domově probíhat, jaké služby a v jakém rozsahu mu bude Domov poskytovat.

Uživatel má právo pověřeného (klíčového) pracovníka změnit.

## **6. OBLEČENÍ A PRÁDLO**

Domov uživateli zajišťuje praní prádla i jeho drobné opravy (zahrnuto v úhradě za ubytování).

Uživatelé dbají ve vlastním zájmu o čistotu prádla, šatstva, obuvi.

Pokud uživatel nemá označené oblečení, neodpovídá Domov za případné ztráty.

Pokud uživatel nechce využívat prádelnu Domova, může mu prádlo prát jeho rodina.

### **Ložní prádlo**

Domov zajišťuje výměnu ložního prádla 1x za 14 dní.

## **7. ÚHRADA ZA SLUŽBY**

### **Výše úhrady**

Výše úhrady za ubytování a stravu se řídí Sazebníkem úhrad.

Celková úhrada za poskytnuté služby je uživateli stanovena ve Výpočtovém listu jako součet následujících úhrad:

- a) úhrada za ubytování,
- b) úhrada za stravu,
- c) úhrada za základní služby pomoci a podpory (dále článek Příspěvek na péči).

### **Termín a způsob úhrady**

Uživatel se zavazuje a je povinen platit Domovu za výše uvedené úhrady stanovené ve Výpočtovém listu a podle podmínek Smlouvy.

Úhradu za ubytování a stravu uživatel platí ze svého příjmu (důchodu), převodem z České správy sociální zabezpečení na hromadný seznam nebo po dohodě bezhotovostním převodem ze soukromého účtu.

### **Příspěvek na péči**

Úhradu za základní služby pomoci a podpory je povinen hradit Domovu uživatel, kterému byl přiznán příspěvek na péči:

- od doby, od které mu příspěvek náleží a
- ve výši, v jaké mu byl přiznán.

Pokud je uživateli vyplacen příspěvek na péči zpětně, je povinen doplatit tuto úhradu zpětně za dobu, po kterou mu



byly základní služby pomoci a podpory Domovem poskytovány.

### **Fakultativní (nadstandardní) služby**

Za fakultativní služby se považují i základní služby pomoci a podpory, pokud jsou poskytovány uživateli, který pomoc a podporu v rozsahu základních činností potřebuje, ale není příjemcem příspěvku na péči, ani o jeho přiznání, případně zvýšení nepožádal.

Uživatel má po dohodě s vedením Domova právo na poskytování fakultativních služeb. V těchto případech se cena za tyto služby ve Výpočtovém listu neuvádí (nestanoví-li Sazebník úhrad - část D, něco jiného) a uživatel uhradí tyto služby buď ihned, nebo v řádném termínu úhrad.

### **Vrácení peněz za stravu**

Domov vrací uživateli zpětně cenu za suroviny za dobu, kdy byl mimo Domov a byl předem odhlášen anebo pokud byl hospitalizován v nemocnici.

### **Vrácení peněz za příspěvek na péči**

Domov vrací uživateli zpětně částku za příspěvek na péči za dobu, kdy byl mimo Domov (např. na návštěvě u rodiny) a byl předem odhlášen.

Pokud byl uživatel hospitalizován v nemocnici, Domov příspěvek na péči nevrací.

## **8. ZASÍLÁNÍ DŮCHODU A VÝPLATA**

Běžný způsob zasílání důchodu do Domova je hromadným seznamem z České správy sociálního zabezpečení, tj. bezhotovostním převodem na účet Domova.

Podmínky a termíny úhrady jsou vždy stanoveny ve Smlouvě o poskytování sociální služby uzavřené mezi uživatelem a Domovem

### **Způsob a datum výplaty hromadným seznamem**

Domov je povinen vyplatit uživateli z jeho důchodu částku v minimální výši 15 % a zbytek použije na měsíční úhradu za ubytování a stravu.

Je-li uživateli zasílán důchod do Domova hromadným seznamem, výplata připadá vždy na každého 15. v kalendářním měsíci.

Případne-li datum výplaty na sobotu, výplata proběhne v pátek.

Případne-li výplata na neděli nebo státní svátek, výplata proběhne první následující pracovní den.

Převzetí peněz potvrdí uživatel vždy vlastnoručním podpisem. V případě, že uživatel toho není schopen a nemá soudem určeného zákonného zástupce, podepíše předání peněz dva uživatelé jako svědci a účetní Domova.

Uživatel má vždy možnost uložit si své finanční prostředky na svůj depozitní účet vedený Domovem.

Domov není oprávněn vyplácet zůstatek z důchodu nebo jiné uložené finanční prostředky uživatele rodinným příslušníkům, kteří k tomu nebyli uživatelem písemně pověřeni nebo kteří nejsou ustanoveni zákonným zástupcem.

### **Poštovní poukázkou v hotovosti**

Ve výjimečných případech, zpravidla při nástupu do Domova, může uživatel zaplatit úhradu v hotovosti po doručení poštovní poukázky.

### **Na osobní účet v bance**

Ve výjimečných případech může uživatel platit úhradu převodem ze svého soukromého účtu na účet Domova.

## **9. ÚSCHOVA CENNÝCH VĚCÍ**

Účtárna - správa klientských účtů na požádání poskytne uživateli úschovu cenných věcí, vkladních knížek, příp. závětí a to v pracovní dny a v době:

pondělí a středa: **10:00 – 11:30**      **13:00 – 14:30**

úterý a čtvrtek: **10:00 – 11:30**

pátek: **zavřeno**, mimo výplatní den 15. v měsíci

(nutné případy řeší po vzájemné dohodě).

Uživatel dostane o převzetí do úschovy kopii potvrzení.

Požádá-li uživatel o vydání uschovaných věcí, Domov je vydá a uživatel potvrdí převzetí svým podpisem na originále potvrzení.

Domov neodpovídá za cenné předměty, vkladní knížky a peníze, které nepřevzal do úschovy.

## **10. POŠTOVNÍ A PENĚŽNÍ ZÁSILKY**

Obyčejné, doporučené listovní zásilky a peněžní zásilky uživatelů přebírá účetní – správa klientských účtů.

Doporučené zásilky předá sociálnímu pracovníkovi, který o došlých zásilkách učiní záznam do Knihy pošty přijaté pro uživatele a zásilku proti podpisu předá uživateli.

Obyčejné listovní zásilky a soukromou poštu uživatelů předá pracovníci kavárny, u které si uživatelé mohou poštu vyzvednout. Pokud si poštu nemůže uživatel ze zdravotních důvodů převzít, odnese mu ji pracovnice kavárny do pokoje.

Doručenou peněžní zásilku si uživatel přebírá od účetní Domova, o které ho vždy informuje pracovnice kavárny. Pokud si ji nemůže uživatel ze zdravotních důvodů vyzvednout, účetní mu ji donese do pokoje.

## **11. PŘECHODNÝ POBYT MIMO DOMOV, VYCHÁZKY**

Uživatelé mají právo volně, bez omezení a i bez vědomí pracovníků Domova kdykoliv Domov opustit a pobývat mimo něj. Buď ve formě vycházky, nebo přechodného pobytu.

V zájmu své bezpečnosti a provozu Domova je vhodné, aby uživatel o odchodu z Domova informoval službu konající personál nebo recepční a oznámil i pravděpodobnou dobu návratu.

### **Vycházka**

Vycházkou se rozumí, opustí-li uživatel Domova na dobu kratší 24 hodin (za účelem zajištění běžných denních aktivit, návštěvy lékaře, nákupy, kondiční chůze, výlety).

Zaměstnanci Domova mohou nedoporučit vycházku, je-li ohrožena bezpečnost uživatele, jeho zdraví a život (nemocí, epidemií, nepřízní počasí, náledím apod.).

### **Přechodný pobyt mimo Domov**

Přechodným pobytem mimo Domov se rozumí, opustí-li uživatel Domov po dobu trvající minimálně jeden kalendářní den (časový úsek: 00:00 - 24:00 hod) a vyžaduje přespání na jiném místě (např. pobyt u příbuzných a blízkých osob, rekreační pobyt atp.).

Přechodný pobyt se považuje za předem oznámený, pokud:

- a) byl na předepsaném tiskopise Ohlášení nepřítomnosti v DD předán službu konající všeobecné sestře nejméně **3 pracovní dny předem**,
- b) jde o pobyt v nemocnici.

Na žádost uživatele může být uznán za předem oznámený přechodný pobyt mimo Domov i pobyt, který není uveden v předchozím odstavci, např. (např. svatba, úmrtí v rodině).

## **12. NÁVŠTĚVY**

### **Návštěvní hodiny a místo setkávání**

Návštěvy může uživatel přijímat kdykoliv během dne v době od 8:00 do 19:00 hod.

Návštěvy odcházející po 19. hodině musí svůj odchod hlásit službu konající všeobecné sestře na ošetrovatelském (žlutém) oddělení v přízemí.

Uživatel má právo přijímat návštěvy podle své volby.

Návštěvy může uživatel přijímat ve svém pokoji, ve společných a veřejných prostorách Domova.

Uživatelé, kteří bydlí ve dvoulůžkovém pokoji, vzájemně respektují návštěvy spolubydlícího.

### **Zvířata**

Návštěvy uživatele mohou přivádět do Domova zvířata (např. psy, kočky). Jsou však povinni dodržovat základní pravidla (např. mít psa uvázaného na vodítku, popř. s náhubkem, exkrementy po psovi uklidit apod.).

### **Omezení nebo zákaz návštěv**

Na základě doporučení hygienické služby mohou být návštěvy rozhodnutím ředitele Domova omezeny nebo zakázány.

O tom jsou uživatelé písemně informováni prostřednictvím informačních tabulí a návštěvníci na vstupních dveřích do Domova.

### **Návštěvní řád**

Pravidla pro návštěvy upravuje Návštěvní řád, který je veřejně dostupný ve vestibulu v přízemí u hlavního výtahu.

### **13. KULTURNÍ ŽIVOT A ZÁJMOVÁ ČINNOST**

Uživatelé mohou využívat kulturních a společenských akcí, denních zájmových činností zajišťovaných Domovem.

Akce pořádané Domovem jsou uživatelům předem oznamovány a zpravidla jsou poskytovány zdarma. Pokud je vybírán příspěvek, jsou uživatelé předem informováni (vstupné na výstavy, divadla apod.).

Uživatel se může věnovat své zájmové činnosti, pokud tím nenaruší klid a neohrozí zdraví ostatních uživatelů a pokud to podmínky v Domově dovolí.

Zájmové činnosti jsou také poskytovány v dílnách k tomu určených a Uživatelům se zde věnují instruktorky sociální péče.

### **14. RADA SENIORŮ**

Je rada, která je složena ze 7 členů - uživatelů Domova.

Má za úkol zastupovat ostatní uživatele Domova při jednání s vedením Domova, při řešení připomínek uživatelů a při řešení závažnějších otázek, týkajících se života v Domově.

Dále může podporovat vzájemné dobré vztahy mezi uživateli a mezi uživateli a zaměstnanci Domova.

Rada seniorů má svůj Jednací řád.

Volba členů Rady seniorů probíhá formou tajného hlasování Uživatelů.

Na hlasovacím lístku jsou navrženi kandidáti, ze kterých uživatelé vybírají. Hlasovací lístky vhazují do hlasovací urny. Hlasovací urna se otevírá za přítomnosti sociálního pracovníka a dvou Členů Rady. Členem Rady seniorů se stává uživatel s největším počtem hlasů.

### **15. SOUŽITÍ MEZI UŽIVATELI**

Jestliže uživatel opakovaně porušuje ustanovení Vnitřních pravidel a vedení Domova se po opakované snaze nepodařilo zjednat nápravu, může vedení Domova vypovědět jeho Smlouvu o poskytování sociální služby.

Výpovědní lhůta pro výpověď danou Domovem je 3 měsíce.

Domov může vypovědět Smlouvu z těchto důvodů:

- a) jestliže uživatel hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze Smlouvy;
- b) jestliže uživatel i po opětovném napomenutí hrubě poruší své povinnosti, které vyplývají z Vnitřních pravidel.

Za hrubé porušení povinností uživatele se považuje zejména:

- a) zamlčení příjmu (nebo jeho změn), které vede ke snížení úhrady;
- b) nezaplacení úhrady ve výši trojnásobku měsíční platby;
- c) hrubé narušení mezilidských vztahů;
- d) zamlčení skutečností významných pro přijetí do Domova.

Jde-li o jednání nebo chování, jehož posouzení nebo vyšetření patří do pravomoci Policie ČR, je povinen ředitel Domova učinit příslušné oznámení.

## **16. STÍŽNOSTI**

### **Kdo si může stěžovat**

Uživatel nebo jím určený zástupce nebo rodina či blízká osoba uživatele.

### **Jakým způsobem a komu**

- a) **ústně** (osobně, telefonicky)
  - řediteli Domova (1. patro, dveře č. 205, tel.: 416 807 109),
  - vedoucímu sociálně aktivizačního úseku (1. patro, dveře č. 209, tel. 416 807 114),
  - sociálnímu pracovníkovi (1. patro dveře č. 210, tel.: 416 807 112),
  - vedoucímu zdravotně pečovatelského úseku (žluté oddělení – sesterna v přízemí, tel.: 416 807 106, popř. sesterna 2. patro, dveře č. 340, tel. 416 807 122),
  - manažerce sociální péče (1. patro, dveře č. 242, tel. 416 807 121),
  - diplomované sestře (žluté oddělení – sesterna v přízemí, tel.: 416 807 102, modré oddělení – sesterna 2. Patro, tel.: 416 807 118),
  - klíčovému pracovníkovi,

o nebo kterémukoliv ze zaměstnanců,  
a všichni tito zaměstnanci jsou povinni předat stížnost neprodleně řediteli Domova;

- b) **písemně** na adresu Domova důchodců, e-mailem nebo předat k rukám ředitele Domova důchodců Roudnice nad Labem;
- c) **anonymně do schránek** (v hlavním výtahu budovy A, na zdi u hlavního výtahu), vybírány jsou 3x v týdnu vedoucím sociálně aktivizačního úseku, v jeho nepřítomnosti sociálním pracovníkem nebo jiným pověřeným pracovníkem.

### **Na co si může uživatel stěžovat**

- a) na **kvalitu, rozsah** nebo **způsob poskytovaných služeb** (na ubytování, stravování, ošetrovatelskou a pečovatelskou péči, prostředí domova, vybavení pokojů),
- b) na **jednání** nebo chování **zaměstnanců** Domova důchodců Roudnice nad Labem,
- c) na **jednání** nebo chování ostatních **uživatelů** Domova důchodců Roudnice nad Labem.

### **Kdo vyřizuje stížnosti**

Ředitel pověří konkrétního pracovníka k prošetření a vyřízení stížnosti.

V případě, že je ředitel nepřítomen (dovolená, nemoc), předá stížnost statutárnímu zástupci a ten určí konkrétního zaměstnance, který bude stížnost vyřizovat.

Stížnosti nesmí vyřizovat zaměstnanec, proti kterému stížnost směřuje.

### **Evidence stížností**

Evidence všech stížností je v kanceláři ředitele Domova.

Všechny stížnosti splňují tyto náležitosti: evidenční číslo, datum přijetí, jméno stěžovatele, obsah stížnosti, podpis stěžovatele, podpis ředitele, kdo je pověřen vyřízením.

### **Termín vyřízení stížnosti**

Termín pro vyřízení stížností je 30 dní.

Na každou stížnost je stěžovateli písemně odpovězeno.

Pokud víme, že bude stížnost řešena déle než 30 dní, do 14ti dnů od doručení stížnosti o tom bude stěžovatel písemně vyrozuměn.

Anonymní stěžovatel bude vyrozuměn též písemně a to na nástěnce u výtahu budovy A po dobu 1 týdne.

### **Odvolání**

Stěžovatel se může odvolat na způsob nebo výsledek řešení stížnosti a to do 14ti dnů od doručení vyjádření.

Postup při odvolání je stejný jako při podávání stížnosti.

Termín pro vyřízení odvolání je 30 dní.

Odvolání řeší ředitel Domova nebo jeho statutární zástupce.

Pokud je stěžovatel nespokojen nebo nesouhlasí se způsobem nebo výsledkem řešení jeho odvolání, má právo se obrátit na:

- zřizovatele: **Město Roudnice nad Labem**, Karlovo nám. 21, 413 01 Roudnice nad Labem;
- **Krajský úřad Ústeckého kraje**, Velká Hradební 3118/48, 400 02 Ústí nad Labem;
- **Český helsinský výbor**, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5;
- **Veřejného ochránce práv**, Údolní 39, 602 00 Brno.

Při postoupení stížnosti výše uvedeným institucím je stěžovatel povinen přiložit kopii písemného vyjádření Domova důchodců Roudnice nad Labem.

### **Postup zaměstnance při převzetí a vyřizování stížnosti**

Při přijímání ústní stížnosti zaměstnanec provede zápis ve spolupráci se stěžovatelem do formuláře pro stížnosti.

U stěžovatele, který má potíže s komunikací, musí zaměstnanec, který zápis provádí, porozumět podstatě stížnosti. K zápisu přizve další osobu z důvodu ověření, zda stížnost zaznamenává tak, jak ji stěžovatel zaznamenat chce.

Zaměstnanec zapisuje stížnosti nejlépe doslovně, v přímé řeči.

Zaměstnanec, který zaznamená stížnost je povinen stížnost neprodleně předat řediteli Domova, v nepřítomnosti ředitele jeho statutárnímu zástupci.



Při šetření musí být vyslyšen nejen stěžovatel, ale i osoby, proti kterým je stížnost směřována a další osoby, které mohou podání doplnit.

Na základě zjištěných skutečností ředitel Domova zajistí opatření, která povedou k nápravě nebo k vyřešení stížnosti.

## **17. PRÁVA A POVINNOSTI UŽIVATELE**

### **Práva**

- na ochranu před jakýmkoliv formami zneužívání a diskriminace ze strany Domova, jeho zaměstnanců a ostatních uživatelů
- na respektování své důstojnosti ze strany Domova, jeho zaměstnanců a ostatních uživatelů
- na volný pohyb do všech volně přístupných prostor Domova, potřebuje-li uživatel doprovod druhé osoby, je mu poskytnut
- na podání stížnosti na kvalitu, rozsah a průběh poskytovaných služeb a na zaměstnance Domova, aniž by tím byl jakýmkoliv způsobem ohrožen
- na svobodnou volbu rozhodnout se, zda chce plánovat průběh služby, s uživateli, kteří nemají písemný individuální plán, se plánuje ad hoc i ústně

### **Povinnosti**

- dodržovat Požární a poplachové směrnice Domova a dbát v tomto smyslu pokynů pověřených zaměstnanců Domova, požární a poplachové směrnice jsou umístěny v každém poschodí u hlásiče požáru
- umožnit vedení Domova kontroly pokoje a svých úložných prostor z důvodu zajištění požární bezpečnosti celého zařízení a základních hygienických a epidemiologických zásad
- zpřístupnit pokoj vedení Domova při kontrole (inventarizaci) majetku Domova
- užívat majetek Domova podle svých možností ohleduplně a šetrně a úmyslně jej nepoškozovat
- upozornit vedení Domova, popř. jiného zaměstnance či Radu seniorů na škodu na majetku, která vznikla nebo by mohla vzniknout

- odpovídat Domovu za způsobené škody na majetku Domova, v případě vzniku takové škody je uživatel povinen po dohodě s vedením Domova poškozenou věc na své náklady nechat opravit, nebo není-li oprava možná či účelná, zakoupit věc novou, neučiní-li tak, je Domov oprávněn poškozenou věc nechat opravit, resp. ji pořídit novou a žádat náhradu vynaložených nákladů po uživateli
- zodpovídat za škody, které vzniknou používáním vlastních elektrospotřebičů, používání vlastních elektrických spotřebičů je uživateli povoleno pouze se souhlasem vedení Domova s přihlédnutím k technickému stavu spotřebiče a ke zdravotnímu stavu uživatele, zakázáno všem uživatelům je používání všechny typy vařičů a žehliček
- používat elektrospotřebiče, které nejsou poškozené a neohrožují bezpečnost provozu, zdraví a životy spolubydlících, za vzniklé škody při používání elektrospotřebičů odpovídá uživatel
- zajistit si na vlastní náklady odborné revize vlastních elektrospotřebičů, bez takových revizí není uživatel oprávněn uvést své elektrospotřebiče v Domově do provozu a provozovat je, revize je povinen opakovat každé tři roky
- při přepravě vozidlem Domova se před jízdou řádně připoutat, v případě, že tak neučiní, neodpovídá Domov za případné poškození zdraví, které vzniklo v důsledku nepřipoutání ani za majetkové škody (pokuty)
- dodržovat povinnosti vyplývající ze Smlouvy o poskytnutí sociální služby, kterou uzavřel s Domovem

## **18. PRÁVA A POVINNOSTI DOMOVA**

### **Povinnosti**

- zajišťovat a poskytovat kvalitní sociální službu uživatelům prostřednictvím kvalifikovaného personálu
- individuálně plánovat s uživatelem průběh poskytování sociální služby
- chránit v souvislosti s poskytováním sociální služby osobní svobodu, soukromí a osobní údaje uživatele
- chránit uživatele před jakoukoliv formou diskriminace a zneužívání v souvislosti s poskytováním sociální služby

- přijmout, evidovat a vyřídit jakoukoliv stížnost uživatele na kvalitu, rozsah a průběh zajišťovaných sociálních služeb a zajistit to, aby uživatel nebyl podáním stížnosti jakýmkoliv způsobem ohrožen
- dodržovat všechny Standardy kvality při poskytování sociální služby, pravidla, postupy a řády, které vydal a s nimi související platné právní předpisy a zákony ČR
- dodržovat Etický kodex a Lidská práva
- dodržovat všechny povinnosti vyplývající ze Smlouvy o poskytování sociální služby, kterou uzavřel s uživatelem
- nepřebírá zodpovědnost za chování uživatel

## **19. NAKLÁDÁNÍ S INFORMACEMI**

Uživatel je oprávněn nahlížet do sociální dokumentace, kterou o něm Domov vede.

Zpracování, evidence a archivace sociální dokumentace je v souladu s příslušnými právními předpisy o ochraně osobních údajů.

Osobní údaje uživatele budou zlikvidovány neprodleně poté, kdy pominou zákonné důvody pro jejich zpracování, evidenci a archivaci.

Schválila Bc. Lenka Nová,  
ředitelka Domova důchodců Roudnice nad Labem

V Roudnici nad Labem, dne 16.3.2015.