

VNITŘNÍ PRAVIDLA

Domov důchodců Roudnice nad Labem
příspěvková organizace
Sámova 2481, Roudnice nad Labem
IČO 00828998
(dále jen Poskytovatel)

**stanovená pro poskytování služby
domov pro seniory**
(dále jen Vnitřní pravidla)

platná od 11. 4. 2019

UBYTOVÁNÍ	6
Pokoje a jejich vybavení.....	6
Majetek Domova.....	6
Majetek klienta	7
Elektrospotřebiče	7
Klíče	7
Ostatní prostory Domova.....	8
Klubovna	9
Kuchyňky v budově B.....	9
Stěhování.....	9
Žádost o jednolůžkový pokoj.....	9
Zamykání budovy.....	10
Doba nočního klidu	10
Pobyt mimo Domov	10
STRAVOVÁNÍ	12
Návrhy na nová jídla	12
Změna varianty stravy.....	12
Dietní strava	13
Vydávání stravy.....	13
Nápoje	13
ÚKLID.....	14
ZPŮSOB A ROZSAH PÉČE, POMOCI A PODPORY.....	14
Klíčová pracovnice.....	14
ZDRAVOTNÍ PÉČE	15
Praktický lékař.....	15
Léky, zdravotní pomůcky.....	15
Fyzioterapie	15
OBLEČENÍ A PRÁDLO	15
Ložní prádlo	16
ÚHRADA ZA SLUŽBY	16
Výše úhrady.....	16
Termín a způsob úhrady	17
Příspěvek na péči	17
Fakultativní služby.....	17
Poplatek za televizi a rádio.....	18
Vrácení peněz za stravování.....	18
Vrácení peněz za příspěvek na péči.....	18
VÝPLATA DŮCHODU.....	18

Pokladní hodiny	19
ÚSCHOVA CENNÝCH VĚCÍ	19
POŠTOVNÍ ZÁSILKY	20
KULTURNÍ A SPOLEČENSKÉ AKCE.....	20
NÁVŠTĚVY	21
STÍŽNOSTI	21
Kdo si může stěžovat	21
Jakým způsobem a komu	21
Na co si může klient stěžovat.....	22
Kdo vyřizuje stížnosti	22
Evidence stížností	22
Termín vyřízení stížnosti.....	22
Odvolání	22
Postup zaměstnance při převzetí a vyřizování stížnosti	23
POZŮSTALOST.....	23
PRÁVA A POVINNOSTI KLIENTŮ	24
PRÁVA A POVINNOSTI DOMOVA	25
HRUBÉ NARUŠENÍ MEZILIDSKÝCH VZTAHŮ	26
NAKLÁDÁNÍ S INFORMACEMI.....	27

UBYTOVÁNÍ

Ubytování je klientům poskytováno v jednolůžkových, dvoulůžkových pokojích nebo apartmánech, a to ve dvou budovách, které jsou propojeny chodbou. Obě budovy mají výtahy.

Pokoje a jejich vybavení

Pokoje v 1. a 2. patře mají balkony, některé pokoje v přízemí mají předzahrádky. Dále mají vlastní sanitární zařízení (sprchový kout, umyvadlo a WC), vyjma pokojů na ošetrovatelského oddělení.

Pokoje jsou standardně vybaveny lůžkem, nočním stolkem, poličkou, šatní skříní, stolem, židlí, skříňkou se zásuvkami, knihovnou. Některé pokoje mají vestavěnou skříň v chodbě, některé pokoje mají botník.

Některé šatní a vestavěné skříně v jednolůžkových pokojích nejsou vybaveny zámkem a nelze je zamknout.

Majetek Domova

Nábytek v pokojích je majetek Domova a je označen evidenčním štítkem.

Klienti jsou odpovědní za svěřený majetek Domova.

Bez souhlasu Domova nesmí klienti provádět v pokoji žádné změny.

V případě vzniklé škody klientem, ať již úmyslné nebo z nedbalosti, se klient 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 klientovi náhradu vynaložených nákladů.

Majetek klienta

Klient si pokoj může dovybavit například svými obrázky, fotkami, poličkou, televizorem a rádiem, varnou konvicí, chladničkou. Pro sledování televize a pro poslech rádia jsou klienti povinni zajistit si sluchátka, pokud by bez jejich použití rušili ostatní klienty.

Elektrospotřebiče

Klienti mohou používat vlastní elektrospotřebiče pouze se souhlasem vedení Domova s přihlédnutím k technickému stavu spotřebiče a k zdravotnímu stavu klienta.

Klienti jsou povinni používat pouze elektrospotřebiče, které nejsou poškozené a neohrožují bezpečnost provozu, zdraví a životy spolubydlících.

Klienti jsou povinni uhradit náklady spojené s odbornou revizí vlastních nebo Domovem zapůjčených elektrospotřebičů. Bez takových revizí není klient oprávněn uvést své elektrospotřebiče v Domově do provozu a provozovat je.

Revizní technika zajišťuje Domov a o termínu revizí, klienty předem informuje.

Revizi je povinné provádět každé 2 roky.

Klient zodpovídá za škody, které vzniknou používáním vlastních elektrospotřebičů.

V Domově je zakázáno používání všech typů vařičů a žehliček.

Klíče

Klienti, kteří bydlí na pečovatelském oddělení, obdrží při příchodu do Domova klíč od pokoje a od skříně, pokud jsou jím skříně vybaveny.

Při odchodu z pokoje je klientům doporučeno, aby ve vlastním zájmu zamykali.

Klienti, kteří bydlí na ošetřovatelském oddělení, obdrží klíče od skříně.

Klienti jsou povinni o klíče pečovat, nenechávat je bez dozoru.

Domov nenese odpovědnost za ztrátu věcí, které neměli klienti zamčené.

Pokud klient klíče ztratí, nahlásí to zaměstnanci Domova (např. službu konající zdravotní sestře, pečovateli, sociálnímu pracovníkovi).

Zhotovení nového klíče poté zajistí pracovník údržby na náklady klienta.

Uschování klíčů při pobytu mimo DD

V případě pobytu v nemocnici (při zhoršení zdravotního stavu a rychlého převozu klienta do nemocnice) je vždy pokoj klienta uzamčen.

Klíč od pokoje je uložen do obálky, zapečetěn a uložen do trezoru v sesterně na ošetrovatelském (žlutém) oddělení. Při návratu si je klient v sesterně vyzvedne nebo mu je zdravotní sestra vydá.

V případě pobytu u rodiny, si klient může klíče v sesterně na ošetrovatelském (žlutém) oddělení uschovat. Klíče jsou taktéž zapečetěny do obálky a uloženy do trezoru v sesterně na ošetrovatelském (žlutém) oddělení. Při návratu si je klient vyzvedne.

Ostatní prostory Domova

Klienti mohou využívat přilehlé zahrady, altánu, kavárny a posezení před kavárnou, zákoutí s posezením v 1. a 2. patře uvnitř budovy, dále terasy, atrium a posezení ve vstupní hale.

Dále mohou klienti využít hlavní jídelnu mimo dobu, kdy je vydávána strava (snídaně, obědy, večeře).

Klienti nemají volný přístup do prostor uzamčených nebo jinak označených (např. sklady, kotelny, šatny, kuchyně) a do pokojů jiných klientů bez jejich souhlasu.

Klubovna

Klienti mají možnost využívat klubovnu ve 2. patře budovy (červené odd.), která je vybavena kuchyňskou linkou, sporákem, stolem a židlemi. K dispozici je chladnička.

V klubovně je umístěna i knihovna, knihy jsou klientům kdykoli k dispozici.

Klubovnu je možné využívat k soukromým účelům, např. k oslavě narozenin, rodinným setkáním.

Klienti jsou povinni dodržovat pravidla požární ochrany a udržovat pořádek.

Kuchyňky v budově B

Klienti mají možnost využívat kuchyňku v přízemí a 2. patře budovy. Kuchyňky jsou vybaveny sporákem, chladničkou, stolem a židlí.

Klienti jsou povinni dodržovat pravidla požární ochrany a udržovat pořádek.

Stěhování

V případě provozních změn (opravy pokoje, rekonstrukce, havárie atp.) nebo v případě zhoršení zdravotního stavu a nutnosti poskytnutí dlouhodobě zvýšené péče má Domov právo přestěhovat klienta na jiný pokoj, na jiné oddělení.

Domov s klienty vždy stěhování předem projednává.

Žádost o jednolůžkový pokoj

Žádost o jednolůžkový pokoj mohou podat klienti, kteří bydlí ve dvoulůžkových pokojích v den příchodu do Domova nebo kdykoli v průběhu pobytu.

Žádosti klienti podávají v kanceláři sociální pracovnice.

Klienti, kteří bydlí v budově B, jsou zapsáni do pořadníku na jednolůžkové pokoje v budově B.

Klienti, kteří bydlí v budově A, jsou zapsáni do pořadníku na jednolůžkové pokoje v budově A.

Variantou jednolůžkového pokoje je i rozdělený apartmán

pro 2 osoby v budově B. Ubytování v apartmánu považuje Domov za plnohodnotné ubytování v jednolůžkovém pokoji. Nabídne-li Domov klientovi ubytování v apartmánu a klient jej přijme, považuje Domov jeho žádost za vyřízenou.

Žádosti o jednolůžkové pokoje vyřizuje vedení Domova, a to od nejstaršího data podání žádosti.

Vedení Domova má právo rozhodnout o změnách, které mohou mít vliv na oba poradníky (např. zdravotní stav klienta, který má vliv na rozsah poskytování péče nebo technické uzpůsobení pokoje; nebo v případě úmrtí jednoho z manželů, sourozenců atd.).

Domov není povinen vyhovět žádosti o jednolůžkový pokoj v případě, kdy klient nemá dostatek finančních prostředků pro úhradu za ubytování v tomto pokoji.

Zamykání budovy

Budova je uzavřená v době od 19:15 do 7:00 hod.

Pokud návštěva přichází nebo odchází po 19:00 hod, oznámí to službu konající všeobecné **zdravotní sestře v přízemí na ošetřovatelském oddělení**, která zajistí zabezpečení (zamykání) budovy po příchodu i odchodu návštěvy.

Doba nočního klidu

Doba nočního klidu je v době od 22:00 do 6:00 hod. V tuto dobu musí být zajištěn minimální provoz uvnitř Domova a v areálu.

Pobyt mimo Domov

Klienti mají právo se volně a bez omezení pohybovat mimo Domov za účelem nákupů, návštěvy lékaře, procházky, výletu, návštěvy rodiny atp.

V zájmu své bezpečnosti a zajištění bezproblémového provozu Domova klienti o odchodu mimo Domov informují službu konající všeobecnou sestru a pracovníci recepce a oznámil i pravděpodobnou dobu návratu.

Klienti Domov opouští na dobu kratší 24 hodin nebo delší než 24 hodin.

Na dobu delší než 24 hodin znamená, že klienti opustí Domov na dobu trvající minimálně jeden kalendářní den (tj. časový úsek 00:00 - 24:00 hod) a přespí na jiném místě, např. u příbuzných a blízkých osob, pobyt v nemocnici atp.

Odchod mimo Domov na dobu delší než 24 hodin **oznamují klienti písemně:**

- **vyplněním tiskopisu „Ohlášení nepřítomnosti v DD“,**
- **nejméně 3 pracovní dny předem,**
- **službu konající zdravotní sestře na ošetrovatelském oddělení.**

Pokud se klienti vrátí do Domova, z bezpečnostních důvodů oznamují svůj příchod službu konající **zdravotní sestře na ošetrovatelském oddělení v přízemí a pracovníci recepce.**

Pokud se klient rozhodne zrušit Oznámení nepřítomnosti v DD a pobyt mimo Domov se neuskuteční, oznámí své rozhodnutí zdravotní sestře na ošetrovatelském oddělení v přízemí. Zdravotní sestra objedná stravu na příslušné dny a Oznámení o nepřítomnosti v DD zruší.

Pokud klient oznámí svou nepřítomnost v DD podle výše uvedených pravidel, je nepřípustné, aby z Domova vědomě neodjel a neodebíral stravu.

Domov nedoporučuje klientům pobyt mimo Domov, pokud je ohrožena jejich bezpečnost, zdraví nebo život (například z důvodu nemoci, při chřipkové epidemii, nepříznivém počasí jako je náledí nebo sněžení apod.).

STRAVOVÁNÍ

Domov je povinen, podle vyhlášky k zákonu o sociálních službách v platném znění, **zajistit celodenní stravu** odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování, **minimálně v rozsahu 3 hlavních jídel**.

Klienti v Domově mají možnost zvolit si tyto varianty stravy:

varianta 1 – snídaně, svačina, oběd, svačina, večeře,

varianta 2 – snídaně, oběd, večeře.

Jídelní lístek sestavuje vedoucí kuchyně.

Klienti si z jídelního lístku na následující kalendářní měsíc objednávají obědy a večeře ve variantě „A“ nebo „B“. Svůj výběr zapisují do určeného tiskopisu, který jim předá pečovatelka.

S výběrem stravy a vyplněním tiskopisu klientům po dohodě pečovatelka pomáhá.

Návrhy na nová jídla

Klienti mohou předkládat návrhy na nová jídla nebo námítky na stravu formou zápisu do Knihy přání a stížností, která je k dispozici v jídelně.

Změna varianty stravy

Pokud se klienti rozhodnou v průběhu pobytu změnit variantu stravy, o změnu žádají písemně u sociálních pracovníků.

Sociální pracovníci provedou změnu úhrady za stravování od 1. dne následujícího kalendářního měsíce. Vyžaduje-li to zdravotní stav klientů, variantu stravy změní od následujícího dne. Na základě této změny předají sociální pracovníci klientům k podpisu nový výpočtový list.

Dietní strava

Dietní stravování navrhuje lékař. Pokud klienti souhlasí s dietním stravováním, nemůže jim být vydán z kuchyně jiný druh stravy.

Klienti mají právo odmítnout navrženou dietu.

Domov zajišťuje tyto diety: **diabetickou, neslanou šetřící, racionální, s omezením tuku, nízkocholesterolovou, redukční.**

Vydávání stravy

Snídaně, obědy a večeře jsou klientům podávány v jídelně.

Svačiny klientům pečovatelky donášejí do pokoje.

Pokud to zdravotní stav klientů nedovoluje, pečovatelky donesou klientům stravu do pokojů.

Pokud mají klienti v pokoji potraviny podléhající zkáze, Domov jim doporučuje, aby je uchovávali v chladničce.

Doba vydávání stravy

7:00 - 9:00	snídaně
9:30 - 10:00	svačina
11:30 - 13:00	oběd
14:00 - 14:30	svačina
16:30 - 17:30	večeře

Mimo časový rozpis se strava uchovává jen při předem oznámeném odchodu mimo Domov.

Nápoje

Ošetrovatelské oddělení – nápoje podávají klientům pečovatelky, nápoje jsou k dispozici u sesterny.

Vážka – nápoje jsou k dispozici v jídelně.

Modré oddělení – nápoje jsou k dispozici u sesterny.

Červené oddělení – nápoje jsou k dispozici v klubovně.

Zelené oddělení – nápoje jsou k dispozici v kuchyňce v přízemí.

Pokud si klienti ze zdravotních důvodů nemohou nápoj

podat sami, podávají je pečovatelky.

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

Dále si klienti mohou zakoupit nápoje v kavárně Domova dle aktuálního výběru.

ÚKLID

Domov zajišťuje klientům pravidelný malý a velký úklid pokoje a koupelny.

ZPŮSOB A ROZSAH PÉČE, POMOCI A PODPORY

Domov podporuje běžný způsob života klientů.

Při zajišťování péče, pomoci a podpory vychází Domov ze skutečných a individuálních potřeb, schopností a možností každého klienta.

Základní úkony péče, pomoci a podpory, které může Domov klientům poskytovat, jsou stanoveny zákonem o sociálních službách v platném znění a prováděcí vyhláškou k tomuto zákonu v platném znění. Tyto základní úkony péče jsou zároveň uvedeny ve Smlouvě o poskytování sociální služby, kterou Domov a klienti uzavřeli.

Klíčová pracovníce

Klienti při příchodu do Domova mají určenou klíčovou pracovníci, která pravidelně zjišťuje individuální potřeby klientů a rozsah odpovídající pomoci a podpory při běžných denních činnostech, např. při oblékání a hygieně, při chůzi, ve společenské oblasti, při vyřizování úředních záležitostí apod.

Klienti mají právo klíčovou pracovníci změnit.

ZDRAVOTNÍ PÉČE

Zdravotní péči klientům zajišťuje praktický lékař, kožní lékař, psychiatr a chirurg v předem dohodnutých termínech.

Dále zdravotní péči zajišťují všeobecné sestry, které jsou v Domově přítomny 24 hodin denně.

Praktický lékař

Klienti se mohou zaregistrovat u praktického lékaře, který ordinuje v Domově. Ordinační doba praktického lékaře je zpravidla 1x týdně. Změny termínů a dovolenou lékař předem oznamuje.

Klienti jsou ve vztahu ke svému lékaři ve stejném postavení jako kterýkoliv jiný občan, mají tedy právo navržený lék či zdravotní úkon odmítnout.

Léky, zdravotní pomůcky

Léky, inkontinenční a rehabilitační pomůcky, které nehradí zdravotní pojišťovna, si klienti hradí ze svých prostředků.

Fyzioterapie

Fyzioterapie je poskytována klientům na základě rozhodnutí lékaře a je hrazena ze zdravotního pojištění klientů.

Klientům je poskytována v pracovní dny od 7:00 – 14:00 hod. Konkrétní den a čas si vždy fyzioterapeutky s klienty domlouvají individuálně.

Případné změny a dovolenou klientům oznamují předem.

OBLEČENÍ A PRÁDLO

Domov klientům zajišťuje praní prádla v pracovní dny, taktéž i jeho drobné opravy. Drobné opravy prádla jsou zahrnuty v úhradě za ubytování.

Je třeba, aby klienti měli své oblečení označené svým

příjmením. Pokud jej nemají označené, Domov neručí za ztrátu tohoto oblečení.

Prádlo klientům označují pracovnice prádelny v den příchodu klienta do Domova bezplatně a s jeho souhlasem.

Pokud klienti nechtějí využívat prádelnu Domova, může jim praní zajišťovat rodina.

Prádlo do prádelny předávají a z prádelny přebírají pečovatelky.

Klienti dbají ve vlastním zájmu o čistotu oblečení a obuvi.

Ložní prádlo

Domov zajišťuje klientům výměnu ložního prádla 1x za 14 dní nebo podle potřeby.

Klienti mohou mít vlastní ložní prádlo nebo zapůjčené Domovem.

ÚHRADA ZA SLUŽBY

Podmínky úhrady za služby jsou stanoveny ve Smlouvě o poskytnutí sociální služby, kterou klienti s Domovem uzavřeli.

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

- **za ubytování,**
- **za stravu,**
- **za základní služby pomoci a podpory** (příspěvek na péči).

Výše úhrady

Maximální výši úhrady za poskytnutí sociální služby v Domově stanovuje prováděcí vyhláška k zákonu o sociálních službách v aktuálním znění.

Výše úhrady za ubytování a stravování v Domově je stanovena v aktuálním Sazebníku úhrad.

Termín a způsob úhrady

Klienti se zavazují a jsou povinni platit Domovu za výše uvedené úhrady, které mají stanovené ve Výpočtovém listu, podle podmínek Smlouvy.

Úhrady klienti platí ze svého příjmu, tj. důchodu, předem dohodnutým způsobem:

- převodem z České správy sociálního zabezpečení na účet Domova
- převodem ze soukromého bankovního účtu na bankovní účet Domova
- nebo v hotovosti v pokladně Domova.

Příspěvek na péči

Úhradu za základní služby pomoci a podpory jsou povinni hradit Domovu podle podmínek Smlouvy klienti, kterým byl přiznán příspěvek na péči:

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

Pokud je klientům vyplacen příspěvek na péči zpětně, jsou podle podmínek Smlouvy povinni doplatit tuto úhradu zpětně za dobu, po kterou jim byly základní služby pomoci a podpory Domovem poskytovány.

Fakultativní služby

Fakultativní služby jsou služby, které jsou Domovem poskytovány klientům za přímou úhradu a jsou nad rámec základních služeb určených vyhláškou k zákonu o sociálních službách v platném znění.

Jedná se o jízdu služebním vozem mimo Domov (netýká se dopravy k lékaři, dopravy na úřad k vyřízení úředních záležitostí) a klienti si ji dojednávají se sociální pracovníci nebo s vedením Domova.

Cena za tuto službu je stanovena podle aktuálního Sazebníku úhrad. Klienti uhradí tuto službu buď ihned v pokladně Domova, nebo v řádném termínu úhrad.

Poplatek za televizi a rádio

Za televizi a rádio klienti platí poplatek podle zákona o televizních a rozhlasových poplatcích v platném znění.

Vrácení peněz za stravování

Domov vrací klientům zpětně **část úhrady za stravování – pouze cenu za suroviny**, a to **za dny pobytu mimo Domov**:

- který byl 3 pracovní dny předem oznámen (viz článek Pobyt mimo Domov),
- nebo za dny pobytu v nemocnici.

Cenu za suroviny stanovuje aktuální Sazebník úhrad.

Cenu za suroviny Domov nevrací v případě, že si klienti stravu před odchodem mimo Domov 3 dny předem neodhlásil.

Vrácení peněz za příspěvek na péči

Domov vrací klientům zpětně částku přiznaného příspěvku na péči za dny pobytu mimo Domov, který byl 3 dny předem oznámen (*např. pobyt u rodiny*).

Částka, kterou Domov klientům vrací, se vypočítává z výše přiznaného příspěvku na péči.

Za pobyt v nemocnici Domov příspěvek na péči nevrací.

VÝPLATA DŮCHODU

Výplatu důchodů provádí pověřený pracovník v pokladně Domova.

Termíny výplat důchodů je stanoven Českou správou sociálního zabezpečení a u klientů se termíny liší.

Důchody jsou vypláceny následujícím způsobem:

výplata poštovní poukázkou

- je-li důchod klientů do Domova zasílán poštovní poukázkou, klienti zaplatí úhradu za poskytované služby v hotovosti v pokladně Domova v den splatnosti důchodu a dle podmínek Smlouvy;

převod důchodu z účtu České správy sociálního zabezpečení na účet Domova

- požádají-li klienti o zaslání důchodů z České správy sociálního zabezpečení na účet Domova, termín výplaty důchodu se změní a termín výplaty je pak každého 15. v kalendářním měsíci,
- změna termínu je úřadem provedena zpravidla do dvou kalendářních měsíců od podání žádosti,
- případně-li 15. v měsíci na sobotu, neděli nebo svátek, výplata se provádí 1. následující pracovní den v pokladně Domova,
- převzetí finanční hotovosti stvrzují klienti vlastnoručním podpisem,
- klienti mají možnost uložit si své finanční prostředky do úschovy na svůj depozitní účet vedený Domovem,
- Domov nevyplácí finanční prostředky klientů rodinným příslušníkům nebo jiným osobám (pokud nebyli klienty pověřeni, nebo nejsou soudem ustanoveným opatrovníkem).

Pokladní hodiny

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

úterý, čtvrtek: **10:00 – 11:30**

pátek: **ZAVŘENO**, neplatí 15. v měsíci (nutné požadavky řeší pověřený pracovník po vzájemné dohodě).

ÚSCHOVA CENNÝCH VĚCÍ

Cenné věci jsou: vkladní knížka, poslední vůle.

Úschova cenných věcí je možná po dohodě s pokladní Domova, a to v pracovní dny a v době pokladních hodin.

Klienti dostanou o převzetí do úschovy kopii potvrzení.

Požádají-li klienti o vydání uschovaných věcí, Domov je vydá a klienti stvrdí převzetí vlastnoručním podpisem na originále potvrzení.

Domov neodpovídá za cenné věci, které nepřevzal do úschovy.

POŠTOVNÍ ZÁSILKY

Obyčejné, doporučené listovní zásilky a peněžní zásilky klientů přebírá od poštovní doručovatelky pověřený pracovník Domova.

Doporučené zásilky pověřený pracovník předá sociální pracovníci. Ta je předává klientům proti podpisu. O doporučených zásilkách klientů vede evidenci.

Obyčejné listovní zásilky klientů předává pověřený pracovník Domova pracovníci recepce, u které si klienti poštu vyzvedávají. Pokud si obyčejnou listovní zásilku nemohou klienti ze zdravotních důvodů vyzvednout, zásilku odnese klientovi do pokoje pracovníce recepce nebo pečovatelka.

Peněžní zásilku si klienti přebírají osobně v pokladně Domova. Pokud si ji klienti nemohou ze zdravotních důvodů vyzvednout, pokladní Domova jim ji na vyžádání donese do pokoje.

KULTURNÍ A SPOLEČENSKÉ AKCE

Klienti mohou využívat kulturní a společenské akce nebo denní aktivity zajišťovaných Domovem.

Informace o akcích pořádaných Domovem mají klienti na nástěnkách.

Pokud Domov zajišťuje doprovod na akce, které se konají mimo Domov (např. návštěva výstavy, divadla, kina apod.) a je vyžadováno vstupné, klienti je hradí ze svých finančních prostředků.

Klienti se mohou věnovat své oblíbené činnosti, pokud tím nenaruší klid a neohrozí zdraví ostatních klientů, a pokud to dovolí podmínky v Domově a pokud tím nejsou porušeny podmínky Smlouvy.

Denní aktivity jsou poskytovány v dílnách ve 2. patře v pracovní dny a klientům se zde věnují instruktorky sociální péče.

NÁVŠTĚVY

Pravidla pro návštěvy upravuje Návštěvní řád, který je veřejně dostupný v recepci v přízemí budovy.

STÍŽNOSTI

Kdo si může stěžovat

Klient nebo jím určený zástupce nebo rodina či blízká osoba klienta.

Jakým způsobem a komu

- **ústně** (osobně, telefonicky):
 - řediteli Domova
 - 1. patro, dveře č. 205, tel. 416 807 109,
 - vedoucímu zdravotně pečovatelského úseku
 - 2. patro, dveře č. 340, tel. 416 807 122,
 - vedoucímu sociálně aktivizačního úseku
 - 1. patro, dveře č. 209, tel. 416 807 114,
 - manažerce sociální péče
 - 1. patro, dveře č. 242, tel. 416 807 121,
 - sociální pracovníci
 - 1. patro dveře č. 210, tel.: 416 807 112,
 - všeobecné zdravotní sestře – sesterna v přízemí (ošetřovatelské odd., tel. 416 807 102), sesterna v 1. patře (tel. 416 807 117), sesterna v 2. patře (tel. 416 807 118),
 - klíčovému pracovníkovi
 - nebo kterémukoliv ze zaměstnanců,
- všichni tito zaměstnanci jsou povinni předat stížnost neprodleně řediteli Domova
- **písemně** na adresu Domova, e-mailem nebo předat k rukám ředitele Domova,
- **do schránky u výtahu v budově A**, vybírána je 1x týdně vedoucím sociálně aktivizačního úseku, v jeho nepřítomnosti sociálním pracovníkem.

Na co si může klient stěžovat

- na kvalitu, rozsah nebo způsob poskytovaných služeb,
- na jednání nebo chování zaměstnanců Domova,
- na jednání nebo chování ostatních klientů Domova.

Kdo vyřizuje stížnosti

Ředitel pověří konkrétního pracovníka k prošetření a vyřízení stížnosti.

V případě, že je ředitel nepřítomen (dovolená, nemoc), předá stížnost 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.

Termín vyřízení stížnosti

Termín pro vyřízení stížností je 30 dní.

Odvolání

Stěžovatel se může odvolat na způsob nebo výsledek řešení stížnosti.

Postup při odvolání je stejný jako při podávání stížnosti.

Termín pro vyřízení odvolání je 30 dní.

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.

Postup zaměstnance při převzetí a vyřizování stížnosti

Zaměstnanec, který přijal ústní stížnost, je povinen ji neprodleně předat nadřízenému pracovníkovi, ten o stížnosti informuje ředitele Domova, v nepřítomnosti ředitele jeho zástupce. Zaměstnanec popisuje stížnost nejlépe doslovně, v přímé řeči.

Ústní stížnost se projednává se všemi zúčastněnými stranami. Je-li to možné, stížnost je zpravidla vyřešena ihned nebo v nejkratší možné době, aby se předešlo zbytečnému odkladu. Na písemnou stížnost je vždy stěžovateli písemně odpovězeno.

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

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

POZŮSTALOST

V případě úmrtí klienta je zdravotní sestrou vyrozuměna kontaktní osoba, kterou si klient určil (zpravidla v době příchodu do Domova).

Kontaktní osoba převezme všechny osobní věci (oblečení, nábytek apod.) nejdéle do 5. dnů od oznámení.

Bydlel-li klient v jednolůžkovém pokoji, pokoj je uzamčen.

Bydlel-li klient ve dvoulůžkovém pokoji, jsou jeho osobní věci uzamčeny do jeho skříně.

Klíče od pokoje nebo od skříně jsou uloženy do trezoru v sesterně na ošetrovatelském (žlutém) oddělení (netýká se manželských párů).

PRÁVA A POVINNOSTI KLIENTŮ

Práva:

- být chráněn před jakoukoli formou zneužívání a diskriminace ze strany Domova, jeho zaměstnanců a ostatních klientů,
- respektování své důstojnosti ze strany Domova, jeho zaměstnanců a ostatních klientů,
- mít volný pohyb do všech volně přístupných prostor Domova, potřebuje-li klient doprovod druhé osoby, je mu poskytnut,
- podávat stížnosti na kvalitu, rozsah a průběh poskytovaných služeb a na zaměstnance Domova, aniž by tím byl jakýmkoliv způsobem ohrožen,
- změnit klíčovou pracovníci.

Povinnosti:

- dodržovat povinnosti vyplývající ze Smlouvy o poskytnutí sociální služby, kterou uzavřel s Domovem,
- dodržovat pokyny Požární a poplachové směrnice Domova a dbát v tomto smyslu pokynů pověřených zaměstnanců Domova,
- umožnit vedení Domova kontroly pokoje a svých úložných prostor z důvodu zajištění požární bezpečnosti celého zařízení a základních hygienických a epidemiologických zásad,
- zpřístupnit pokoj Domovu při inventarizaci a kontrole majetku Domova,
- užívat majetek Domova podle svých možností ohleduplně a šetrně a úmyslně jej nepoškozovat,
- upozornit vedení Domova, popř. jiného zaměstnance na škodu na majetku, která vznikla nebo by mohla vzniknout,
- v případě vzniku škody na majetku 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 klientovi,
- používat elektrospotřebiče, které nejsou poškozené a neohrožují bezpečnost provozu, zdraví a životy spolubydlících, za vzniklé škody při používání elektrospotřebičů odpovídá klient,
 - zajistit si na vlastní náklady odborné revize vlastních elektrospotřebičů, bez takových revizí není klient oprávněn uvést své elektrospotřebiče v Domově do provozu a provozovat je, revize je povinen opakovat každé 2 roky,
 - zodpovídat za škody, které vzniknou používáním vlastních elektrospotřebičů, používání vlastních elektrických spotřebičů je klientům povoleno pouze se souhlasem vedení Domova s přihlédnutím k technickému stavu spotřebiče a ke zdravotnímu stavu klienta, je zakázáno všem klientům používat všechny typy vařičů a žehliček.

PRÁVA A POVINNOSTI DOMOVA

Povinnosti

- dodržovat všechny povinnosti vyplývající ze Smlouvy o poskytování sociální služby, kterou uzavřel s klientem,
- zajišťovat a poskytovat kvalitní sociální službu klientům prostřednictvím kvalifikovaného personálu,
- individuálně plánovat s klientem průběh poskytování sociální služby,
- chránit v souvislosti s poskytováním sociální služby osobní svobodu, soukromí a osobní údaje klientů,
- chránit klienty před jakoukoliv formou diskriminace a zneužívání v souvislosti s poskytováním sociální služby,
- dodržovat všechny Standardy kvality při poskytování sociální služby, pravidla, postupy a řady, které vydal a s nimi související platné právní předpisy a zákony ČR
- dodržovat Etický kodex Domova a lidská práva,

- vyřídit jakoukoliv stížnost klienta, kvalitu, rozsah a průběh zajišťovaných sociálních služeb a zajistit to, aby klient nebyl podáním stížnosti jakýmkoliv způsobem ohrožen,
- nepřebírat odpovědnost za chování klientů.

Práva

- přestěhovat Klienta v případě provozních změn nebo v případě nutnosti poskytnutí zvýšené péče na jiný pokoj,
- vypovědět klientovi Smlouvu o poskytování sociální služby dle podmínek uvedených v této Smlouvě.

HRUBÉ NARUŠENÍ MEZILIDSKÝCH VZTAHŮ

Hrubé narušení mezilidských vztahů znamená, jestliže klient v Domově:

- slovně a fyzicky napadá druhého klienta nebo zaměstnance, vyhrožuje,
- chová se agresivně vůči ostatním klientům nebo zaměstnancům Domova,
- chová se agresivně vůči ostatním klientům nebo zaměstnancům Domova pod vlivem alkoholu,
- úmyslně poškozujje majetek Domova nebo majetek ostatních klientů,
- vědomě narušuje noční klid.

Jestliže klienti opakovaně porušují ustanovení Vnitřních pravidel, hrubě narušují mezilidské vztahy v Domově 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 stanovena ve Smlouvě o poskytnutí sociální služby.

NAKLÁDÁNÍ S INFORMACEMI

Klienti jsou oprávněni nahlížet do sociální dokumentace, kterou o nich Domov vede.

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

Osobní údaje klientů jsou likvidovány neprodleně poté, kdy pominou zákonné důvody pro jejich zpracování, evidenci a archivaci.

schválila Mgr. Lenka Nová
ředitelka Domova důchodců Roudnice nad Labem

V Roudnici nad Labem, dne 11. 4. 2019.