



# DOMÁCÍ ŘÁD

## DOMOVA DŮSTOJNOST

### I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Vážení klienti

vítáme Vás v Domově Důstojnost v Nýdku a děkujeme Vám za důvěru, kterou jste nám projevíli výběrem našeho zařízení. Naším cílem je vytvořit prostředí, ve kterém se budete cítit bezpečně, respektovaně a důstojně. Podporujeme Vaši samostatnost, osobní svobodu a zachování Vašich životních zvyklostí. Tento Domácí řád Vám pomůže zorientovat se v každodenním fungování zařízení, seznámí Vás s Vašimi právy a povinnostmi a přispěje k příjemnému soužití všech klientů a zaměstnanců.

Pravidla uvedená v tomto Domácím řádu vycházejí z praktických zkušeností poskytování služby a z potřeb klientů tak, aby podporovala bezpečné, respektující a důstojné soužití všech osob v zařízení.

### II. VEŘEJNÝ ZÁVAZEK

Posláním **Domova Důstojnost** je celoročně poskytovat odbornou pomoc, podporu a péči seniorům, kteří se v důsledku věku, zdravotního stavu nebo sociální situace ocitli v nepříznivé životní situaci a nejsou schopni zajistit si potřebnou péči samostatně ani s podporou rodiny, blízkých osob či terénních sociálních služeb.

**Cílem poskytované sociální služby je zejména:**

- podporovat zachování a rozvoj soběstačnosti klientů a jejich schopností,
- udržovat a rozvíjet dovednosti potřebné pro běžný každodenní život,
- přizpůsobovat způsob poskytování služby individuálním potřebám, přáním a životním zvyklostem klientů,
- vytvářet podmínky pro zachování a rozvoj vztahů s rodinou a blízkými osobami,
- zajistit důstojné, bezpečné a stabilní prostředí pro život klientů,
- podporovat aktivní zapojení klientů do společenského dění dle jejich možností.

### III. ZÁSADY POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Sociální služba je poskytována v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění, a na základě následujících zásad:

#### 1. Respekt k lidské důstojnosti

Zaměstnanci zachovávají důstojnost klientů, přistupují k nim s úctou, slušností, vstřícností a respektem k jejich názorům, přáním a rozhodnutím.

#### 2. Podpora soběstačnosti

Klienti jsou podporováni v samostatnosti a v zachování svých schopností. Zaměstnanci neprovádějí za klienty činnosti, které jsou schopni zvládnout sami, pokud to neohrožuje jejich bezpečí.



### **3. Individuální přístup**

Ke každému klientovi je přístupováno individuálně s ohledem na jeho osobnost, životní zkušenosti, potřeby, přání a cíle, které jsou zohledňovány v individuálním plánování.

### **4. Komunikace a spolupráce**

Je podporována otevřená a respektující komunikace mezi klienty, zaměstnanci a rodinnými příslušníky. Zařízení usiluje o aktivní spolupráci s rodinou a dalšími blízkými osobami klienta.

### **5. Ochrana soukromí a mlčenlivost**

Zaměstnanci dodržují povinnost mlčenlivosti, chrání osobní údaje klientů a respektují jejich právo na soukromí.

## **IV. CÍLOVÁ SKUPINA SOCIÁLNÍ SLUŽBY**

Sociální služba **Domov pro seniory** je poskytována osobám, které mají sníženou soběstačnost zejména z důvodu věku a jejichž nepříznivá životní situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby.

Služba je určena jednotlivcům i manželským párům.

### **Věkové vymezení cílové skupiny**

Služba je poskytována zpravidla osobám ve věku:

- 57–79 let (mladší senioři),
- nad 80 let (starší senioři).

V odůvodněných případech může být služba poskytnuta i osobám mladším 57 let, pokud splňují podmínky služby.

### **Osoby, kterým nelze službu poskytnout**

Sociální služba nemůže být poskytnuta osobám, jejichž zdravotní stav, chování nebo potřeby neodpovídají charakteru poskytované služby, zejména osobám:

- vyžadujícím specializovanou podporu při smyslovém postižení,
- s těžkým mentálním postižením,
- se závažným neléčeným duševním onemocněním spojeným s rizikem ohrožení sebe nebo okolí,
- se závislostí na návykových látkách v aktivní fázi,
- s projevy fyzické agrese nebo závažného narušování soužití,
- vyžadujícím nepřetržitou specializovanou zdravotní péči nebo speciální technické vybavení,
- s akutním infekčním onemocněním.

V těchto případech je zájemci nabídnuto poradenství a informace o vhodném typu služby.



## V. ZÁKLADNÍ ČINNOSTI POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Domov pro seniory poskytuje klientům podle jejich individuálních potřeb tyto základní činnosti v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a vyhláškou č. 505/2006 Sb., v platném znění:

### 1. Poskytnutí ubytování

ubytování v jednolůžkových nebo vícelůžkových pokojích,  
úklid, praní a drobné opravy ložního a osobního prádla a ošacení, včetně žehlení.

### 2. Poskytnutí stravy

zajištění celodenní stravy odpovídající věku, zdravotnímu stavu a zásadám racionální výživy,  
zajištění dietního stravování na základě doporučení lékaře,  
poskytování stravy minimálně v rozsahu tří hlavních jídel denně.

### 3. Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu

- pomoc při úkonech osobní hygieny,
- pomoc při základní péči o vlasy a nehty,
- pomoc při použití WC.

### 4. Pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu

- pomoc při oblékání a svlékání, včetně použití kompenzačních pomůcek,
- pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík,
- pomoc při vstávání z lůžka, uléhání a změně poloh,
- pomoc při podávání jídla a pití,
- pomoc při prostorové orientaci a samostatném pohybu ve vnitřním i vnějším prostoru.

### 5. Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

- podpora a pomoc při využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů,
- pomoc při obnovování nebo upevňování kontaktu s rodinou a blízkými osobami,
- podpora aktivit směřujících k sociálnímu začleňování.

### 6. Sociálně terapeutické činnosti

- činnosti směřující k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování.

### 7. Aktivizační činnosti

- nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností,
- podpora zapojení do volnočasových a společenských aktivit.

### 8. Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

- pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů klienta,
- podpora při vyřizování osobních záležitostí.

## VI. INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY



### Domov pro seniory, Domov se zvláštním režimem

Poskytování sociální služby vychází z individuálních potřeb, přání, schopností a životních zvyklostí každého klienta. Individuální plánování slouží k přizpůsobení rozsahu a způsobu poskytované péče konkrétnímu klientovi a podporuje jeho samostatnost, soběstačnost a aktivní zapojení do každodenního života. Každému klientovi je po nástupu do zařízení přidělen klíčový pracovník, který s klientem spolupracuje na sestavení individuálního plánu a plní funkci důvěrníka a kontaktní osoby. Individuální plán je zpracován písemně ve spolupráci s klientem, případně s jeho rodinou nebo blízkými osobami, a s dalšími členy multidisciplinárního týmu. Individuální plán je pravidelně vyhodnocován a aktualizován, nejméně jednou za šest měsíců, nebo kdykoliv při změně zdravotního stavu, potřeb nebo přání klienta. Klient je do procesu plánování aktivně zapojen a má právo podílet se na rozhodování o poskytované službě.

## VII. ZDRAVOTNÍ OŠETŘOVATELSKÁ PÉČE

Zdravotní péče je v Domově Důstojnost zajišťována prostřednictvím smluvních poskytovatelů zdravotních služeb v souladu s § 36 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění. Praktický lékař vykonává v zařízení pravidelnou návštěvní službu. O vyšetření může požádat klient, jeho rodinný příslušník nebo ošetřující personál. O rozsahu a četnosti návštěv rozhoduje lékař.

Klienti mají právo na svobodnou volbu lékaře a mohou zůstat v péči svého dosavadního praktického lékaře.

Léky předepsané lékařem, které nejsou plně hrazeny z veřejného zdravotního pojištění, si klient hradí ze svých prostředků.

### Odborná zdravotní péče a doprovod

V případě indikace je klientům zajištěn odvoz k odborným lékařům zdravotnickou dopravní službou.

Na plánovaná vyšetření je přednostně preferován doprovod rodinných příslušníků. Pokud to není možné, zajistí doprovod zařízení.

### Poskytování ošetrovatelské péče

Zdravotní a ošetrovatelská péče je poskytována kvalifikovaným zdravotnickým personálem v rozsahu odpovídajícím charakteru poskytované sociální služby a na základě indikace lékaře.

V nočních hodinách je v zařízení přítomen pracovník v sociálních službách, který zajišťuje dohled, pomoc při běžných úkonech a zprostředkování zdravotní pomoci.

V případě náhlého zhoršení zdravotního stavu je neprodleně přivolána zdravotnická záchranná služba.

### Rozsah poskytovaných zdravotních výkonů

V rámci ošetrovatelské péče jsou klientům poskytovány zejména tyto výkony: podávání a dohled nad užíváním léků, aplikace injekcí, inzulínu, kapek a mastí,

- aplikace infuzní a inhalační terapie,
- odběry biologického materiálu a orientační vyšetření,
- péče o rány a chronické defekty,
- péče o permanentní katétry a stomie,



#### Domov pro seniory, Domov se zvláštním režimem

- zavádění nasogastrické sondy dle indikace lékaře,
- sledování základních životních funkcí,
- klysmata a další odborné úkony dle indikace lékaře.

### **Ošetrovatelský proces a rehabilitace**

Ošetrovatelská péče je realizována prostřednictvím individuálních ošetrovatelských plánů schválených lékařem.

Součástí péče je také ošetrovatelská rehabilitace zaměřená na podporu soběstačnosti, mobility a fyzické kondice klientů, prováděná proškoleným zdravotnickým personálem.

### **Financování zdravotní péče**

Zdravotní a ošetrovatelská péče je hrazena z veřejného zdravotního pojištění na základě smluvních vztahů se zdravotními pojišťovkami.

### **Multidisciplinární spolupráce a ochrana zdraví**

Zařízení spolupracuje s nutriční terapeutkou a dalšími odborníky při zajišťování komplexní péče. V případě výskytu infekčních onemocnění mohou být přijata přiměřená a časově omezená opatření k ochraně zdraví klientů a zaměstnanců, vždy s ohledem na zachování práv klientů.

## **VIII. UBYTOVÁNÍ**

Váš pokoj a sociální zařízení jsou Vaším osobním prostorem. Zaměstnanci zařízení respektují právo klientů na soukromí a důstojnost, zejména prostřednictvím zaklepání před vstupem do pokoje, používání paravánů a závěsů u vícelůžkových pokojů a ohleduplného jednání. Ubytování v domově je poskytováno v jednolůžkových, dvojlůžkových a trojlůžkových pokojích. Součástí každého pokoje je bezbariérové sociální zařízení vybavené WC a sprchou. Pokoj je označen jménem klienta, pokud není s klientem dohodnuto jinak.

### **Vybavení pokojů**

Základní vybavení pokoje je majetkem poskytovatele sociální služby.

Dovybavení pokoje vlastním nábytkem nebo vybavením je možné pouze po předchozí dohodě s vedením zařízení, s ohledem na prostorové možnosti, bezpečnost a zachování bezbariérového přístupu.

Pokoje jsou vybaveny elektricky polohovatelnými lůžky s antidekubitními matracemi, šatními skříněmi, uzamykatelným nočním stolem, křeslem, konferenčním stolem a věšákem.

Součástí pokojů jsou kuchyňské kouty s lednicí a televizí. Část pokojů disponuje balkonem.

V některých vícelůžkových pokojích nemusí být z praktických a prostorových důvodů umístěn konferenční stůl nebo křeslo pro všechny klienty.



## **Společné prostory**

Klienti mohou využívat společné prostory zařízení, zejména společnou jídelnu v přízemí, kulturní místnost ve třetím patře, objekt „domeček“ v areálu domova určený k volnočasovým aktivitám a posezení ve vestibulu. Tyto prostory slouží k odpočinku, setkávání, kulturním a společenským aktivitám.

## **Ochrana majetku**

Klienti jsou povinni užívat vybavení zařízení šetrně a v souladu s jeho určením.

V případě úmyslného poškození majetku poskytovatele je klient povinen uhradit vzniklou škodu v souladu s platnými právními předpisy.

## **Vlastní elektrospotřebiče**

Klienti mohou na pokoji používat vlastní drobné elektrospotřebiče, zejména rychlovarnou konvici, holicí strojek, nabíječku na mobilní telefon, lampu, ventilátor, rádio nebo budík.

Používání vlastních elektrospotřebičů je možné pouze za podmínky, že jsou technicky způsobilé a splňují bezpečnostní požadavky. Elektrospotřebiče musí být pravidelně kontrolovány revizním technikem. Revizi si klient zajišťuje a hradí sám, případně mu ji může zařízení zprostředkovat dle platného ceníku. Používání elektrospotřebičů nesmí ohrožovat bezpečnost klienta, ostatních osob ani majetek zařízení. Používání vlastních elektrospotřebičů je zpoplatněno dle Ceníku fakultativních služeb.

## **Kouření**

V pokojích a ve všech vnitřních prostorách zařízení platí zákaz kouření a manipulace s otevřeným ohněm. Kouření je povoleno pouze na vyhrazených místech mimo budovu zařízení, případně na balkoně se souhlasem vedení zařízení.

Kuřáci jsou povinni dodržovat čistotu, používat určené nádoby na nedopalky a dbát na bezpečnost.

## **Zamykání pokoje**

Pokoj klienta je jeho soukromým prostorem. Klient má právo jej uzamykat a chránit tak své soukromí. Při nástupu do zařízení je klientovi zpravidla předán klíč od pokoje. V odůvodněných případech, zejména s ohledem na zdravotní stav nebo bezpečnost klienta, může být možnost užívání klíče individuálně upravena. O této skutečnosti je klient informován a důvody jsou zaznamenány v osobní dokumentaci a pravidelně přehodnocovány. Zaměstnanci vstupují do pokoje klienta pouze po zaklepání, ohlášení a se souhlasem klienta, s výjimkou situací, kdy je ohroženo zdraví nebo život.

## **Noční klid**

Doba nočního klidu je stanovena od 22.00 do 6.00 hodin.

V této době jsou klienti žádáni o ohleduplnost vůči ostatním osobám v zařízení a o dodržování klidového režimu. Pokud tím není narušen klid spolubydlících, mohou se klienti v době nočního klidu věnovat klidným činnostem, jako je sledování televize, poslech rádia nebo čtení. Klientům se sníženou schopností sluchu je doporučeno používat sluchátka. V průběhu nočního klidu mohou pracovníci v sociálních službách provádět šetrné kontroly s ohledem na individuální potřeby,



### Domov pro seniory, Domov se zvláštním režimem

zdravotní stav a bezpečnost klientů. Rozsah a způsob kontrol je přizpůsoben individuálním potřebám klienta a je dohodnut v rámci individuálního plánování. S ohledem na individuální potřeby, zdravotní stav a zvyklosti klienta může být ranní hygiena zajišťována i před šestou hodinou ranní.

### Osobní věci, cennosti, hotovost

Klienti mají právo mít u sebe své osobní věci, oblečení a předměty osobní potřeby. Doporučujeme však, aby si na pokoji neuchovávali větší finanční obnosy, cennosti nebo jiné hodnotné věci. Zařízení odpovídá za věci převzaté do úschovy. O převzetí cenností nebo finančních prostředků do úschovy je sepsán písemný protokol, jehož jedno vyhotovení obdrží klient a jedno zůstává u poskytovatele. Cennosti a hotovost lze uložit v trezoru zařízení. Za věci, které nebyly převzaty do úschovy, odpovídá poskytovatel pouze v případě, že ke škodě došlo jeho zaviněním. Klienti mohou k uložení osobních věcí využívat také uzamykatelný nábytek ve svém pokoji.

### Chov zvířat

V domově není dovoleno z hygienických důvodů chovat živá zvířata.

## IX. STRAVOVÁNÍ

Zařízení zajišťuje klientům celodenní stravování v rámci poskytované sociální služby, které zahrnuje snídani, oběd, odpolední svačinu a večeři. Strava je připravována ve vlastní kuchyni zařízení a odpovídá zásadám racionální výživy, věku a zdravotnímu stavu klientů. Na základě doporučení lékaře je klientům zajišťováno dietní stravování. V případě, že klient doporučenou dietu odmítá, je o možných zdravotních důsledcích srozumitelně informován. Respektujeme právo klienta rozhodovat o svém stravování. Případné odmítnutí diety je zaznamenáno v dokumentaci klienta. Strava je podávána v jídelně nebo na pokoji podle individuální domluvy, zdravotního stavu a potřeb klienta. Časový rozvrh výdeje jídel v jídelně:

Jídelna	od	do
Snídaně	7:30	8:30
Oběd	12:00	13:00
Odpolední svačina	14:30	15:00
Večeře	16:30	17:30

Časový rozvrh výdeje jídel na pokojích v jednotlivých patrech:

Snídaně 7:30 — 8:30	Oběd: 1.NP 11:55	Večeře: 1.NP 16:30
	2.NP 11:25	2.NP 16:10
	3.NP 11:40	3.NP 16:20
	4.NP 11:10	4.NP 16:00

V průběhu dne, Vám náš personál připraví kávu, čaj, vodu apod. a to dle Vašeho požadavku a Vašich zvyklostí.



## **X. POBYT MIMO DOMOV A VRATKY**

Klienti mají právo volně se pohybovat v areálu zařízení i mimo něj, včetně krátkodobých a celodenních vycházek, pokud to jejich zdravotní stav a schopnosti umožňují. Způsob a rozsah pobytu klienta mimo zařízení se vždy stanovuje s ohledem na jeho zdravotní stav, schopnosti, přání a potřeby, a to v rámci individuálního plánování sociální služby. U některých klientů je pobyt mimo zařízení možný samostatně, u jiných je zajišťován s podporou nebo doprovodem, pokud by samostatný pohyb mohl představovat riziko pro jejich zdraví nebo bezpečnost. Klient je o způsobu pobytu mimo zařízení vždy informován.

### **Plánovaná nepřítomnost**

V případě plánované delší nepřítomnosti mimo zařízení (např. celodenní výlet, pobyt u rodiny, dovolená, lázeňský pobyt apod.) je klient povinen tuto skutečnost oznámit personálu zpravidla alespoň dva pracovní dny předem. Oznámení slouží k zajištění návazných služeb, zejména odhlášení stravy a přípravy medikace.

### **Hospitalizace**

V případě hospitalizace je strava klientovi automaticky odhlášena.

### **Vratky za stravu při nepřítomnosti**

V případě včasného odhlášení stravy při nepřítomnosti klienta v zařízení (např. hospitalizace, pobyt u rodiny) se klientovi vrací část úhrady za stravu odpovídající nákladům na potraviny, a to v souladu se Smlouvou o poskytování sociální služby.

Výše vratky je vyčíslena po skončení kalendářního měsíce a uvedena ve vyúčtování.

Není-li ujednáno jinak, zůstává vratka v evidenci pro využití v dalším období (pro úhradu případných doplatků). Na základě požadavku klienta může být rovněž převedena na jeho depozitní účet, popř. vyplácena na jeho bankovní účet.

V případě dlouhodobé hospitalizace trvající celý kalendářní měsíc je vratka vyplacena po domluvě převodem na účet klienta nebo je o tuto částku snížena následující úhrada za služby.

### **Ubytování**

Za ubytování se při Vaší nepřítomnosti vratka neposkytuje.

### **Příspěvek na péči**

Nakládání s příspěvkem na péči se řídí Smlouvou o poskytování sociální služby a platnými právními předpisy. V případě nástupu klienta ze zdravotnického zařízení v průběhu kalendářního měsíce náleží zařízení příspěvek na péči v plné výši za daný měsíc, pokud je tak sjednáno ve smlouvě.

Při nástupu klienta z domácího prostředí nebo jiného sociálního zařízení se příspěvek na péči vypočítává poměrnou částí za skutečně poskytované dny služby. Při ukončení poskytování služby v průběhu měsíce se příspěvek na péči vypočítává poměrnou částí, a to podle skutečné délky poskytování služby. V případě úmrtí klienta náleží příspěvek na péči zařízení v rozsahu stanoveném smlouvou a příslušnými právními předpisy.



## **XI. HYGIENA**

Hygiena je důležitou součástí osobní pohody, zdraví a kvality života klientů. Zařízení podporuje klienty v udržování osobní hygieny a čistoty jejich okolí.

Hygienické potřeby si klienti zajišťují sami podle svých individuálních preferencí. V případě potřeby je možné využít zakoupení hygienického balíčku dle platného ceníku fakultativních služeb. Klienti dbají na základní hygienické návyky s ohledem na ostatní osoby v zařízení a prevenci šíření infekčních onemocnění. Každý pokoj je vybaven vlastním uzamykatelným sociálním zařízením. Četnost, způsob koupání a míra pomoci při hygieně jsou stanovovány individuálně ve spolupráci s klíčovým pracovníkem a s ohledem na zdravotní stav, přání a schopnosti klienta. Pomoc při osobní hygieně poskytují pracovníci v přímé péči.

Zařízení podporuje klienty v dodržování základních hygienických návyků, zejména před jídlem a po použití toalety. V případě opakovaného nedodržování hygienických zásad je situace řešena individuálně, ve spolupráci s klientem, případně jeho rodinou, s cílem zachovat zdraví a důstojnost všech osob.

## **XII. NÁVŠTĚVY**

Klienti mají právo přijímat návštěvy v zařízení. K přijímání návštěv slouží především kulturní místnost nebo jiné vhodné společné prostory zařízení. Klienti ubytovaní v jednolůžkovém pokoji mohou přijímat návštěvy také na svém pokoji. U vícelůžkových pokojů je návštěva na pokoji možná pouze se souhlasem spolubydlícího, aby bylo zachováno jeho právo na soukromí. V případě obsazení společných prostor nebo z důvodu zachování soukromí může pracovník zařízení doporučit jiné vhodné místo.

### **Omezení návštěv**

Návštěvy mohou být dočasně omezeny nebo zakázány pouze z vážných důvodů, zejména při mimořádných událostech nebo z hygienicko-epidemiologických důvodů.

Návštěvy jsou při příchodu povinny ohlásit se na recepci zařízení.

Pokud si klient návštěvu nepřeje, je tato skutečnost respektována a návštěva bude vyzvána k odchodu.

V případě nevhodného chování návštěvy, které by narušovalo klidný chod zařízení nebo ohrožovalo ostatní osoby, může být návštěva vyzvána k opuštění zařízení.

### **Přinášené potraviny a další předměty**

Návštěvy by měly zvážit množství přinesených potravin podléhajících rychlé zkáze a vždy o nich informovat personál.

Nedoporučuje se přinášet klientům alkohol. Je zakázáno vnášet omamné látky a nebezpečné předměty.

Léky, doplňky stravy a vitamíny přinesené návštěvou musí být vždy předány zdravotnímu personálu, který zajistí jejich podávání v souladu s doporučením lékaře.

### **Podněty a připomínky**

Zařízení vítá podněty ke zkvalitnění služby. Klienti i jejich blízcí mohou své připomínky sdělit přímo zaměstnancům nebo využít schránku pro podávání stížností a připomínek umístěnou ve vestibulu zařízení.



### **XIII. ÚKLID**

Klienti se podle svých schopností a zdravotního stavu podílejí na udržování pořádku ve svém pokoji a osobních věcech. Úklid společných prostor je zajišťován pracovníky úklidu pravidelně, zpravidla jednou denně.

Úklid pokojů a sociálních zařízení je prováděn podle potřeby, nejméně však jednou denně. V případě, že klient není schopen udržovat pořádek ve svých věcech samostatně, poskytne mu přiměřenou pomoc pečovatelský personál.

Všechny prostory zařízení jsou pravidelně větrány. Po dohodě s klientem je zajišťováno také větrání pokojů. Běžný komunální odpad je ukládán do odpadkových košů umístěných na pokojích a ve společných prostorách.

### **XIV. ÚHRADA ZA POBYT**

Úhrada za poskytované sociální služby je stanovena ve Smlouvě o poskytování sociální služby. Úhradu je klient povinen uhradit ve lhůtě uvedené ve smlouvě.

Platbu lze provést bezhotovostním převodem na účet zařízení, poštovní poukázkou nebo v hotovosti u pověřeného zaměstnance zařízení. Způsob úhrady je dohodnut při nástupu klienta do zařízení. Změnu způsobu úhrady je klient povinen oznámit poskytovateli nejméně jeden měsíc předem.

### **XV. POŠTOVNÍ ZÁSILKY**

Klienti přijímají poštovní zásilky osobně nebo prostřednictvím pověřeného zaměstnance zařízení, který jim zásilku neprodleně předá. Je respektováno právo klienta na listovní tajemství a ochranu soukromí. Zaměstnanci neotevírají poštovní zásilky klientů bez jejich souhlasu. Na základě žádosti klienta může personál poskytnout pomoc při přečtení pošty, vysvětlení jejího obsahu nebo při vyřizování korespondence.

Výplatní poukázky důchodu přebírá po domluvě s klienty pověřená osoba na základě smlouvy uzavřené mezi organizací a Českou poštou. Další postup zpracování důchodu je v režii sociální pracovnice.

Klienti mají možnost nechat si do zařízení zasílat předplatné časopisů, novin a dalších tiskovin.

### **XVI. STÍŽNOSTI A PŘIPOMÍNKY**

#### **Podávání stížností**

Klient má právo podat stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, chování zaměstnanců nebo jiné skutečnosti související s poskytovanou službou.

Stížnost může podat klient osobně nebo prostřednictvím jiné osoby, a to:

- ústně,
- písemně,
- telefonicky,
- elektronickou poštou,
- anonymně.

Stížnost lze podat kterémukoli zaměstnanci zařízení nebo prostřednictvím schránky důvěry



umístěné ve vestibulu zařízení. Za stížnost je považováno také zjevné vyjádření nespokojenosti klienta, a to i v případě klientů s omezenou schopností komunikace.

### **Vyřizování stížností**

Všechny stížnosti jsou evidovány a řádně prošetřeny. Stěžovatel nesmí být v souvislosti s podáním stížnosti nijak znevýhodněn. Na žádost stěžovatele je zachována mlčenlivost o jeho totožnosti. Lhůta pro vyřízení stížnosti je nejdéle 30 kalendářních dnů ode dne jejího přijetí.

O výsledku šetření je stěžovatel písemně informován. Odpověď na anonymní stížnost je zveřejněna na nástěnce ve vestibulu zařízení po dobu nejméně 14 dnů.

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti má klient právo obrátit se na další nezávislé instituce:

- **ke zřizovateli:**

Obecně prospěšná společnost Důstojnost  
Prvního pluku 206/7, 186 00 Praha 8— Karlín

- **k Veřejnému ochránci práv:**

Údolní č. 39, 602 00 Brno  
e-mail: podatelna @ochrance.cz  
tel.: +420 542 542 888

- **k Českému helsinskému výboru:**

Štefánikova 216/21, 150 00 Praha 5 — Smíchov  
tel.: +420 257 221 142

## **XVII. ZÁVĚR**

### **Povinnosti klientů a pravidla soužití**

V zájmu zachování bezpečného a klidného prostředí v zařízení nejsou klientům dovoleny zejména tyto činnosti:

- vnášení a přechovávání zbraní, nebezpečných chemických látek, omamných a psychotropních látek a jiných nebezpečných předmětů,
- úmyslné poškozování nebo odcizování majetku zařízení nebo ostatních klientů, kouření mimo vyhrazené prostory,
- úmyslné agresivní chování, fyzické napadání nebo obtěžování ostatních osob,
- nadměrná konzumace alkoholu, která by narušovala chod zařízení nebo ohrožovala bezpečnost.

V případě porušování těchto pravidel je situace nejprve řešena individuálně, formou domluvy a podpory.

Pokud klient opakovaně a závažným způsobem porušuje pravidla soužití a přes předchozí upozornění nedochází k nápravě, může být v souladu se zákonem a uzavřenou smlouvou přistoupeno k ukončení poskytování služby.



### **Platnost dokumentu**

Tento Domácí řád nabývá platnosti dnem 1. 1. 2026.

Dokument je pravidelně revidován nejméně jednou za dva roky nebo při změně legislativy či provozních podmínek zařízení.

Za aktualizaci dokumentu odpovídá vedení zařízení ve spolupráci se sociálním úsekem.

Klienti jsou o změnách Domácího řádu prokazatelně informováni.

Domácí řád je k dispozici klientům a jejich rodinným příslušníkům na recepci zařízení, u sociální pracovnice a na webových stránkách poskytovatele.

### **Zpracování a schválení dokumentu**

Zpracovala: Bc. Jaroslava Kollárová

Odborná spolupráce: Mgr. Viera Obrusníková

Ing. Lucie Cieslarová

Schválil: ředitel o.p.s. Důstojnost