

DOMOVNÍ ŘÁD

Karlovarská 603, Tuchlovice

Tento domovní řád upravuje společná pravidla soužití pro klienty Senior Home, s.r.o. - Domova se zvláštním režimem Tuchlovice (dále jen Domova nebo Poskytovatele), jejich rodinné příslušníky, blízké osoby a návštěvníky, kteří se v Domově pohybují. Stanovuje základní normy soužití klientů, jejich práva i povinnosti.

Obsah

I. Obecná ustanovení.....	5
II. Ubytování	5
III. Odpovědnost za škody.....	6
IV. Stravování	7
V. Doba nočního klidu.....	8
VI. Úschova cenných věcí, finanční hotovosti.....	8
Depozitní pokladna:	8
VII. Péče o prádlo, úklid a potraviny	9
VIII. Sledování dodržování hygienických pravidel.....	9
IX. Hygiena klientů	9
X. Úhrada nákladů, Výplata důchodu	10
Úhrada nákladů	10
Výplata důchodů	10
XI. Poštovní zásilky.....	10
XII. Návštěvy	10
XIII. Vycházky a přechodný pobyt mimo zařízení	11
Vratky:	11
XIV. Volnočasové a aktivizační činnosti	12
XV. Stížnosti.....	12
Informace o možnosti podat stížnost.....	12
Informace k podávání a vyřizování stížností	13
Kontakty:	13
XVI. Pořádková opatření	14
Za hrubé porušení domovního řádu se považuje zejména:.....	14
XVII. Ukončení pobytu.....	15
Porušování dohodnutých podmínek a ukončení pobytu	15
Smlouva může být ukončena za těchto podmínek:	15
Odstoupení od Smlouvy	15
Způsoby ukončení Smlouvy	16

XVIII.	Fakultativní služby.....	16
XIX.	Závěrečná ustanovení.....	16

I. Obecná ustanovení

- 1) Posláním Domova se zvláštní režimem Tuchlovice je umožnit osobám trpícím zejména Alzheimerovou nemocí, Parkinsonovou chorobou či jiným typem stařecké demence spojenými s poruchami orientace a paměti, prožít důstojný život a zajistit nepřetržitou 24hodinovou péči.
- 2) Domov poskytuje pobytové sociální služby osobám, kteří dosáhli věku 55 let a mají sníženou soběstačnost z důvodu stařecké demence (či jiného typu demence) nebo Parkinsonovy choroby, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby.
- 3) Domov je jako pobytové zařízení určen k celoročnímu pobytu klientům se zajištěnou celodenní péčí a stravou.
- 4) Domovní řád upravuje základní normy soužití klientů, jejich práva a povinnosti, požadavky na zaměstnance s cílem vytvářet příznivé podmínky klidného života. Vzájemné zdvořilé chování je základní podmínkou klidného soužití.
- 5) Domovní řád je závazný pro všechny klienty, zaměstnance Domova. Domovním řádem jsou povinni řídit i ostatní osoby vstupující do Domova.
- 6) Porušováním domovního řádu ze strany klientů jsou porušována ustanovení Smlouvy o poskytování sociální služby a v případě závažného nebo opakovaného porušování Domovního řádu, může být tato Smlouva ze strany Domova vypovězena.

II. Ubytování

- 1) Domov poskytuje ubytování ve dvoulůžkových pokojích se sociálním zařízením. V rámci domova jsou rovnoměrně rozmístěné bezbariérové WC a koupelny pro více klientů.
- 2) Klient je po svém příchodu do domova ubytován v předem připraveném dvoulůžkovém pokoji, který mu byl přidělen s ohledem k jeho sociálním a zdravotním schopnostem.
 - a. Změna pokoje je možná pouze po vzájemné dohodě mezi klienty, sociálním pracovníkem, vedoucím přímé péče. Klient může být z provozních důvodů (např. malování, stavební úpravy, opravy apod.) přestěhován na jiný pokoj.
- 3) Domov si vyhrazuje možnost přestěhovat klienta na jiný pokoj, a to při změně zdravotního stavu, neshodách se spolubydlícími (které nelze vyřešit smírem) nebo z provozních a organizačních důvodů.
- 4) Pokud se nejedná o manžele, příp. vztah druh – družka, jsou na pokojích ubytováni zvlášť muži a ženy.
- 5) Doplnění vybavení pokoje a jeho výzdoba je možná pouze po dohodě s vedoucím přímé péče a vedoucím provozního úseku. V případě doplnění pokoje vlastním nábytkem je klient povinen umožnit provádět zaměstnancům Domova jeho pravidelnou desinfekci. Veškeré úpravy v pokoji s tímto spojené nahlásí klient personálu a realizaci zajistí pracovníci údržby.

- 6) Klient může používat vlastní televizi, rádio nebo PC. Televizní a rozhlasové poplatky za rádio si klient hradí sám. Klient také hradí náklady spojené s uvedením přijímače do provozu, následnou údržbu a revize elektrických spotřebičů. Klient je povinen předložit elektrické spotřebiče k revizi, kterou zprostředkuje Domov.
 - a. V případě špatného technického stavu elektrospotřebičů má Domov právo zakázat klientovi v prostorách Domova tento spotřebič používat.
 - b. Při používání spotřebičů nesmí klient rušit ani omezovat ostatní klienty.
 - c. Klientovi jsou při použití vlastního elektrospotřebiče účtovány poplatky za skutečně spotřebovanou elektrickou energii.
- 7) Na pokojích je z bezpečnostních důvodů zakázáno používat tepelné spotřebiče (vařiče, ohřívače, varné konvice, mikrovlnné trouby). Pro tyto účely je v Domově k dispozici kuchyňka.
- 8) V Domově není povoleno přechovávat nebezpečné předměty a chemikálie, věci hygienicky závadné.
- 9) V Domově není možné ubytování společně se zvířaty.
- 10) Na pokojích je přísně zakázáno kouřit. Pro kouření je v Domově vyhrazen prostor.
- 11) Z důvodu ochrany zdraví klientů a majetku Domova není dovoleno:
 - a. Přechovávat na pokojích potraviny podléhající zkáze a sušit pečivo.
 - b. Vyhazovat z oken odpadky, zbytky jídla, či jiné předměty.
 - c. Krmit ptáky z oken pokojů.
 - d. Kouřit mimo vyhrazené prostory.
 - e. Používat otevřený oheň nebo nepovolené spotřebiče.

III. Odpovědnost za škody

- 1) Klient odpovídá za úmyslně způsobenou škodu a za škodu z nedbalosti na majetku Domova. Za posouzení vzniklé škody zodpovídá vedoucí přímé péče a vedoucí provozního úseku.
- 2) V případě odstranění škody externím dodavatelem (oprava, nákup nového předmětu) uhradí klient způsobenou škodu ve výši skutečných nákladů. V případě odstranění škody zaměstnanci Domova, uhradí klient cenu použitého materiálu a náklady na počet odpracovaných hodin.
- 3) Klient je povinen neprodleně nahlásit škodu či závadu na pokoji nebo ve společných prostorách zaměstnancům Domova, nebo upozornit na škodu, která by mohla vzniknout, aby mohly být učiněny kroky k jejímu odstranění nebo odvrácení.

IV. Stravování

Stravování se v Domově poskytuje v souladu se zásadami zdravé výživy, s ohledem na zdravotní stav klientů. Je zajištěno 5x denně, u diabetické stravy 6x denně.

Strava je připravována podle doporučení nutričního terapeuta. Na základě doporučení ošetřujícího lékaře se podává dietní nebo diabetická strava. Teplý oběd je podáván každodenně, teplá večeře minimálně 3x v týdnu ve dnech stanovených Domovem.

Pokud klientův stav vyžaduje jiný typ stravování např. formou nasogastrální sondy nebo gastrostomií (peg) jsou rodinní příslušníci povinni zajistit jiný typ zařízení, které je zařízení na tento typ péče.

V případě speciální výživy (Nutrilon, Nutridrink apod.), Domov zajišťuje obstarávání zboží a podání tohoto typu stravy personálem Domova je v rámci stravovacího režimu samozřejmostí. Tato speciální výživa je účtovaná klientovi ve fakultativních službách.

Podávání stravy se řídí těmito časy:

Snídaně	8.00 - 09.30
Svačina	10.30 - 11.30
Oběd	12.30 - 13.30
Svačina	15.00 - 16.00
Večeře	17.00 - 18.30
II. Večeře	19.00 - 21.00

Strava je podávána v jídelně nebo v aktivizační místnosti a na určených místech. Doporučujeme, aby zde byla i konzumována. Imobilním klientům je strava podávána na pokojích a stejně tak druhá večeře pro diabetiky. Odnášení nádobí z jídelen není dovoleno.

V pokoji, **nesmí být ukládány** potraviny podléhající zkáze. Tyto potraviny (zabalené a označené jménem) je možné uložit do ledničky v kuchyňce.

Doporučujeme, aby návštěvy přinášely pouze úměrné množství potravin s dostatečným datem trvanlivosti. V každé části Domova je k dispozici čaj (sladký i hořký) v termo-nádobách, v jídelně jsou studené nápoje. Imobilním klientům čaj roznáší personál. Pokud klient neodebere stravu v uvedený čas (lékařské vyšetření, návrat z návštěvy apod.) má možnost, po dohodě se službu konajícím personálem, odebrat stravu později. Personál ohřeje stravu v mikrovlnné troubě.

Domov si ve výjimečných případech vyhrazuje právo přistoupit k omezení teplých obědů a večeří, a to zejména z provozních důvodů, jako například Sanitární den kuchyně či jiná technická překážka (výpadek elektřiny apod.).

Vstup klientů nebo rodinných příslušníků do prostor kuchyně je zakázán.

V Domově pracuje stravovací komise, která je složená z řad zástupců jednotlivých úseků zařízení, nutričního terapeuta a zástupců z řad klientů. Komise řeší písemné připomínky klientů ke stravě.

V. Doba nočního klidu

Doba nočního klidu je stanovena od 22.00 hodiny večer do 6.00 hodiny ranní.

V době nočního klidu nesmí být klienti rušeni, s výjimkou noční návštěvy sestry či pracovníka v přímé péči, při nutnosti podávání léků nebo poskytnutí nutného ošetření či poskytnutí neodkladného pečovatelského úkonu z důvodu mimořádných provozních omezení. Nejen v době nočního klidu není přípustné rušit jakýmkoliv způsobem jiné klienty (např. hlasitým zvukem televizoru nebo rádia, hlasitým hovorem). Klienti s poruchou sluchu by měli používat naslouchací zařízení a sluchátka, aby přílišným zesilováním zvuku rádia nebo televize nerušili ostatní.

VI. Úschova cenných věcí, finanční hotovosti

Osobní věci, které si každý klient přinese do Domova, zůstávají jeho majetkem. Věci přidělené k užívání, jsou majetkem Domova. Nebezpečné, zdravotně závadné nebo těžko definovatelné věci, včetně cenných předmětů např. vkladních knížek, finanční hotovosti, šperků apod. je zakázáno s sebou do Domova přinášet. Za výše uvedené položky Domov **neručí**.

Případně je možné cennosti uložit do trezoru v kanceláři v přízemí, kde sídlí vedoucí provozního úseku a zástupce ekonomického úseku, kde bude proveden zápis o uložení.

V případě úmrtí klienta, majetek do hodnoty 500 Kč a finanční hotovost do výše 500 Kč mohou být vydány ihned po úmrtí proti podpisu protokolu o převzetí. Domov nebo rodina podá soudu oznámení o úmrtí za účelem zahájení pozůstalostního řízení. Cenné předměty, finanční hotovost, vkladní knížky se vydávají až na základě notářského rozhodnutí, které nabylo právní moci, do té doby zůstávají v úschově Domova.

Depozitní pokladna:

Při podpisu smlouvy o poskytování sociální služby se klient rozhoduje, zda si u Poskytovatele uloží finanční hotovost. Pokud ano, souhlasí s tím, že jeho vlastní příjmy budou uloženy na depozitní pokladnu, která je spravována Poskytovatelem. Částka na depozitní pokladně nesmí však přesáhnout limit nad 5 000 Kč.

Dále se klient rozhoduje, zda budou z této Depozitní pokladny hrazeny další služby. Pokud souhlasí, týká se to především těchto věcí: k tíži klienta budou prováděny nákupy věcí osobního, hygienického charakteru a bude hrazena úhrada, případně nedoplatky za pobyt, stravu a péči. Dále ze zůstatku příjmu, na základě příslušných podkladů bude zúčtován poplatek za léky, jednorázové pomůcky, hrazeny fakultativní služby nad rámec smlouvy (kadeřník, pedikúra, fyzioterapeut atp.) a drobné nákupy pro jeho vlastní potřebu.

Poskytovatel je povinen seznamovat klienta s příjmy a výdaji z depozitní pokladny, pokud si to klient přeje. Hospodaření musí být průkazné a transparentní (příjmy a výdaje jsou doloženy příjmovými/výdejními doklady). Klient má právo nahlížet do evidence prostředků,

kteří má deponovány u Poskytovatele. Má rovněž právo kontrolovat hospodaření se všemi finančními prostředky, které deponoval u Poskytovatele.

VII. Péče o prádlo, úklid a potraviny

Praní, žehlení a drobné opravy ložního a osobního prádla provádí pracovníci prádelny Domova.

Použité ložní prádlo i prádlo osobní potřeby klientů se přijímá k praní denně a čisté prádlo se vydává dle potřeby. Vše zařizují pracovníci prádelny. Vstup klientů do prostor prádelny je zakázán. V obývacích místnostech, jídelnách a v ostatních prostorách Domova jsou všichni klienti povinni udržovat čistotu a pořádek. Úklid na pokojích zajišťují pracovníci úklidu Domova. Větrání pokojů a stlaní postelí zajišťují pracovníci přímé péče.

Výměna ložního prádla se provádí dle potřeby, nejméně však 1x za 14 dní.

Z hygienických důvodů je zakázáno skladovat zbytky jídel (rychle podléhajících zkáze) na pokojích a vyhazovat odpadky a zbytky jídel z oken.

VIII. Sledování dodržování hygienických pravidel

Pracovníci v přímé péči vhodným způsobem kontrolují dodržování osobní hygieny, čistotu a pořádek na pokojích, ve skříních a nočních stolcích. Tato kontrola zaměstnancem Domova, a tedy zásah do soukromí klienta, se provádí za jeho účasti, případně s jeho souhlasem.

V případě, že klient nedodrží základní hygienické zvyklosti a tím ohrožuje své zdraví i zdraví ostatních (např. skladování shnilých a plesnivých potravin), je povinen umožnit personálu v přímé péči provést za jeho přítomnosti potřebná opatření – úklid, dezinfekci apod.

Kouření je ve vnitřních prostorách Domova **zakázáno**, je přípustné pouze ve vyhrazených prostorách, vždy v doprovodu personálu.

Klienti jsou informováni, aby nekrmili zběhlá zvířata (psy a kočky).

IX. Hygiena klientů

Klient, s ohledem na svůj zdravotní stav a své možnosti, provádí svou osobní hygienu a očistu. K běžné hygieně jsou na pokojích umyvadla nebo sprchové kouty. V případě, že není fyzicky schopen, s jeho souhlasem mu s touto péčí pomůže personál Domova.

Koupání imobilních a tělesně postižených klientů zajišťuje personál přímé péče dle rozpisu a potřeby klienta. Pro ostatní klienty jsou na každém pokoji sprchové kouty, a na patrech bezbariérové koupelny.

Není dovoleno praní osobního prádla v koupelnách a umývárkách a jeho sušení v pokojích na radiátorech vytápění.

Personál v přímé péči provádí úklid a pořádek v osobních věcech klientů ve skříních a nočních stolcích, vždy na základě poskytnutého souhlasu klienta.

X. Úhrada nákladů, Výplata důchodu

Úhrada nákladů

Klienti nebo jejich rodinní příslušníci mají možnost hradit náklady za ubytování, stravování a péči, příp. fakultativní služby prostřednictvím:

- **bezhotovostního převodu z bankovního účtu**
- **platební kartou**
- **složením úhrady v hotovosti v pokladně zařízení** (pouze v nezbytném případě)

Výplata důchodů

Po zaplacení úhrady za pobyt zůstává klientovi minimálně 15 % z příjmu (dále jen zůstatek). V případě výplaty důchodu prostřednictvím České pošty, sociální pracovník zajistí:

- výplatu zůstatku v den splatnosti
- uložení zůstatku na Depozitní pokladnu

V ostatních případech je hospodaření se zůstatkem plně v kompetenci klienta.

XI. Poštovní zásilky

Obyčejné poštovní zásilky pro klienty jsou doručovány každý pracovní den a jsou jim předávány. Balíky a doporučené dopisy jsou předávány poštovní doručovatelkou k rukám adresáta spolu s asistencí některého ze zaměstnanců Domova.

V případě, že klient není schopen podpisu, potvrdí převzetí doporučené zásilky nebo peněžní hotovosti buď sociální pracovník, nebo zástupce ekonomického úseku.

Klient má možnost odeslat poštu prostřednictvím sociálního pracovníka, zástupce ekonomického úseku, klíčového pracovníka. Na každém patře v místnosti pro zaměstnance je mobilní telefon, který lze využít k telefonním hovorům klienty s rodinou.

XII. Návštěvy

Návštěvy mohou klienti Domova přijímat ve svém pokoji a na vyhrazených místech. Návštěva nesmí rušit klid a pořádek v Domově. Případné návštěvy většího množství osob nebo např. návštěvy ve večerních hodinách nebo v hodinách odpoledního klidu jsou **nevhodné**.

Návštěvy provádí zápis do elektronické návštěvní knihy (tablet), která je k umístění ve vstupním hale. Přivádět psy do Domova smí návštěvy pouze do vyhrazených prostorů v okolí zařízení. Zvířata musí být zajištěna tak, aby nedošlo k ohrožení nebo napadení klientů, ostatních návštěv nebo personálu. Osobám, které jsou na návštěvě, nelze poskytnout nocleh ani stravu. Při mimořádných událostech (např. výskyt epidemie) jsou návštěvy v Domově zakázány. O důvodu, začátku a ukončení zákazu návštěv jsou klienti i návštěvy informováni vývěskami. A to jak na zařízení, tak na internetových stránkách.

Návštěvy nesmí přemísťovat žádné zařízení ani jiné věci a nesmí provádět jakékoliv zásahy do elektrické sítě či topného systému. Není dovoleno ponechávat děti bez dozoru dospělých

osob v pokoji ani v ostatních prostorách zařízení. Rodiče zodpovídají za bezpečnost svých dětí.

Návštěvy musí používat návleky na venkovní boty. Pokud návštěva donese klientovi jídlo podléhající zkáze, které klient nezkonsumuje, je povinna při svém odchodu předat jídlo zaměstnancům Domova, aby ho pro klienta uschovala v lednici, která je k dispozici na každém patře objektu. Všechny prostory Domova jsou nekuřácké prostředí.

Doporučená doba návštěv:

pondělí až neděle: 9.00 – 12.00 a 14.00 – 17.00

XIII. Vycházky a přechodný pobyt mimo zařízení

Klienti Domova nemají možnost volného samostatného pohybu mimo zařízení. Klienti se mohou samostatně pohybovat v rámci zařízení – aktivizační místnosti, relaxační koutky, toalety. Vzhledem ke zdravotnímu stavu lze pouze doporučit setrvání v Domově, ale klient má právo se svobodně rozhodnout a nést přiměřené riziko.

Jedná-li se o klienta omezeného ve způsobilosti k právním úkonům, je k jeho pobytu mimo Domov potřebné svolení jeho zákonného opatrovníka.

V případě, že si chce rodina vzít klienta na procházku, je povinna podepsat formulář „Přebírání klienta do své péče“, kde je uveden čas odchodu i návratu, na který přebírá rodina zodpovědnost za klienta a kontaktní údaje a podpis.

V případě, že si rodina chce vzít klienta na více jak 1 den, nahlásí tuto skutečnost min. 3 dny předem sociálnímu pracovníkovi (popř. vedoucímu sociálního úseku, nebo vedoucímu zdravotního úseku, příp. vedoucímu přímé péče), která zajistí prostřednictvím zdravotní a přímé péče přípravu potřebných léků a věcí osobní potřeby.

Vratky:

Klient může pobývat mimo zařízení po předchozím oznámení sociálnímu pracovníkovi (popř. vedoucímu sociálního úseku, nebo vedoucímu zdravotního úseku, příp. vedoucímu přímé péče). Jde-li o klienta zbaveného způsobilosti k právním úkonům, je třeba souhlas jeho opatrovníka.

Přeplatky úhrady (tzv. vratky) **se vyplácí pouze v případě, že klient nahlásil 3 pracovní dny předem svoji nepřítomnost, a to pouze tehdy, když je nepřítomnost od 00–24** (tzn. dovolenku na sobotu, neděli i pondělí hlásit nejpozději ve čtvrtek ráno).

Např. klient odchází na dovolenku v pátek po snídani a vrací se v neděli na večeři = vratku dostává pouze za sobotu, protože v pátek a v neděli nebyla dodržena nepřítomnost 00 – 24hodin.

Hospitalizace se vnímá jako ohlášená nepřítomnost, pokud zařízení je o hospitalizaci informováno nemocnicí, popř. rodinou. Aby klientovi náležela vratka za neodebranou stravu, hospitalizace musí být 00-24.

Poskytovatel sociální služby nevrací finanční částky za neodebranou stravu, **pokud se klient nenachází mimo zařízení.**

Příspěvek na péči se nevrací. V případě dlouhodobé hospitalizace se klientova hospitalizace hlásí na Úřad práce vyplácející příspěvek na péči.

V případě zpětného přiznání event. zvýšení příspěvku na péči se tento příspěvek vrací, a to pouze za dobu, kdy klient nebyl ještě uživatelem služeb Poskytovatele.

XIV. Volnočasové a aktivizační činnosti

Tyto činnosti jsou nedílnou součástí pobytu klientů v Domově. Klienti se podle svého zájmu a zdravotního stavu mohou zúčastnit kulturního a společenského života v Domově. Součástí zařízení je také knihovna a relaxační koutky, které nabízí spoustu možností využití.

Domov poskytuje svým klientům pravidelnou možnost ergoterapie, canisterapie, jako skupinovou činnost.

Je v zájmu klientů, aby se podle svých schopností zúčastnili drobných prací, které jsou cíleně zaměřeny na udržování aktivity, sebeobsluhy a jemné motoriky.

V Domově je možnost zapůjčení knih. V aktivizačních místnostech a relaxačních koutcích jsou televizní přijímače. Klienti mají možnost odebírat soukromě kterýkoliv tisk, který hradí ze svých prostředků. Odběr zajistí zástupce ekonomického úseku, sociální pracovník nebo vedoucí přímé péče.

XV. Stížnosti

Poskytovatel informuje o možnosti podat stížnost, jakou formou, na koho je možno se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem a o možnosti zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti. S těmito postupy jsou rovněž prokazatelně seznámeni zaměstnanci poskytovatele.

Informace o možnosti podat stížnost

1. Stížnost lze podat písemnou či ústní formou všem vedoucím pracovníkům Domova. Stížnost může být i anonymní.
2. Právo stěžovat si mají klienti a zaměstnanci Domova, zákonní zástupci, opatrovníci, rodinní příslušníci, ale i ostatní zúčastněné osoby.
3. Stížnost se zaeviduje do složky Evidence stížností.
4. Pokud se provádí zápis stížnosti klienta, který má potíže s běžnou komunikací, musí zaměstnanec, který zápis provádí, projevit dostatečnou snahu porozumět podstatě problému.
5. Musí být zaznamenány konkrétní výroky stěžovatele, nikoli interpretace zapisovatele.
6. Při podání stížností respektujeme předpisy o ochraně osobních a citlivých dat.
7. Ve prospěch klienta má právo si stěžovat jeho zákonný zástupce, opatrovník, zaměstnanci a ostatní zúčastněné osoby.
8. Stěžovatel má právo zvolit si zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat.

9. O závažných stížnostech musí být neprodleně informován vedoucí sociálního, zdravotního a provozního úseku a vedoucí přímé péče Domova.
10. Stížnost též může být doručena anonymně do „Schránky důvěry“. Schránka je volně přístupná všem klientům a zaměstnancům Domova, zákonným zástupcům, opatrovníkům. Schránka je umístěna na takovém místě, aby byla zachována diskretnost podání stížnosti. Schránka je kontrolována pravidelně určenými zaměstnanci Domova.
11. Stížnost může být též doručena elektronicky prostřednictvím emailové schránky: stiznosti@senior-home.cz. Tato emailová schránka je pravidelně kontrolována vedením společnosti.

Informace k podávání a vyřizování stížností

Stížnosti na kvalitu poskytovaných služeb lze podat ústní či písemnou formou pověřeným pracovníkům domova:

- *Jednatelé Domova*
- *Kontrolní a metodický úsek*
- *Vedoucí sociálního úseku, sociální pracovnice*
- *Vedoucí zdravotního úseku*
- *Vedoucí přímé péče*
- *Vedoucí provozního úseku?*

Právo stěžovat si mají klienti, zaměstnanci, zákonní zástupci, opatrovníci, rodinní příslušníci, ale i ostatní občané, ihned jak je to možné. Osobně, písemně. Do 30 dnů bude jeho stížnost písemně vyřízena.

Kontakty:

Metodický a kontrolní úsek:

<u>Metodik a kontrolor zdravotního úseku:</u> Telefon: 773 833 241 Email: kontrola.zdravotni@senior-home.cz	<u>Metodik a kontrolor sociálního úseku a přímé péče:</u> Telefon: 773 833 284 Email: kontrola.socialni@senior-home.cz
<u>Metodik a kontrolor provozního úseku:</u> Telefon: 773 833 247 Email: kontrola.provoz@senior-home.cz	

Vedoucí pracovníci Domova se zvláštním režimem Tuchlovice:

<u>Vedoucí sociálního úseku, sociální pracovník:</u> Telefon: +420 773 833 233 E-mail: tuchlovice.socialni@senior-home.cz	<u>Vedoucí přímé péče, sociální pracovník:</u> Telefon: +420 773 833 232 E-mail: tuchlovice.primapece@senior-home.cz
--	--

<u>Vedoucí zdravotního úseku:</u> Telefon: +420 773 833 235 E-mail: tuchlovice.zdravotni@senior-home.cz	<u>Vedoucí provozního úseku:</u> Telefon: +420 773 833 234 E-mail: tuchlovice.provozni@senior-home.cz
---	--

Kontakty, kam je možné se obrátit v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti:

<u>Magistrát hlavního města Prahy</u> odbor zdravotnictví, sociální péče a prevence Jungmannova 35/29, 111 21 Praha 1 tel.: 236 00 4100(4127), www.praha-mesto.cz	<u>MPSV ČR (stížnosti na poskytování sociálních služeb)</u> Odbor kontroly Na Poříčnickém právu 1/376 128 01 Praha 2 Tel.: 221 921 111 e-mail: posta@mpsv.cz
<u>Ministerstvo zdravotnictví ČR (stížnosti na poskytování zdravotní péče)</u> Odbor kontroly Palackého nám. 4 128 01 Praha 2 Tel.: 224 971 111 E-mail: mzcr@mzcr.cz	<u>Právní oddělení a poradenské centrum ČHV (Český helsinský výbor)</u> Tel.: 257 221 142 nebo 777 220 503 E-mail: poradna@helcom.cz
<u>Veřejný ochránce práv</u> Údolní 39 602 00 Brno informační linka: 542 542 888 E-mail: podatelna@ochrance.cz www.ochrance.cz	

XVI. Pořádková opatření

Jestliže vedení zařízení nebo službu konající personál nemůže domluvou a přesvědčováním dosáhnout toho, aby se klient řídil zásadami vzájemného soužití a dodržoval nařízení domácího řádu a pokynů lékaře, může vedení Domova použít proti klientovi pořádkové napomenutí. Nedojde-li ani po opětovném napomenutí (maximálně 3x) k nápravě, bude takovému klientovi po dohodě s vedením Domova, ukončena Smlouva o poskytování sociální služby.

Za hrubé porušení domovního řádu se považuje zejména:

- vynášení a přenášení majetku Domova
- fyzicky nebo slovně napadat ostatní klienty a personál
- konzumovat a hromadit alkoholické nápoje a návykových látek
- kouření na pokoji a v prostorách Domova, s výjimkou prostorů k tomu případně určených
- přechovávání nebezpečných předmětů a hromadění omamných látek
- vědomé ničení majetku Domova a ostatních klientů
- prokázaná krádež
- opakované odmítání provozních nařízení

Veškeré další negativní projevy budou ihned řešeny s vedením Domova. V případě zjištění, že se jedná o zdraví či život ohrožující jednání, je ihned informováno vedení, eventuálně volána Městská policie nebo Policie ČR.

XVII. Ukončení pobytu

Pobyt v Domově bude ukončen na základě písemného oznámení klientovi/opatrovníka nebo jeho zákonného zástupce tak, jak je stanoveno ve smlouvě o poskytování služby. Klientovi může být pobyt ukončen, jestliže i po třetím písemném napomenutí hrubě porušuje zásady pobytu v Domově.

Úmrtí klienta v zařízení je oznámeno rodinnému příslušníkovi, který je uveden klientem jako kontaktní osoba. Majetek zemřelého sepíše službu konající personál za účasti minimálně jednoho svědka. Majetek do hodnoty 500 Kč a finanční hotovost do výše 500 Kč mohou být vydány ihned po úmrtí proti podpisu protokolu o převzetí. Domov nebo rodina podá soudu oznámení o úmrtí za účelem zahájení pozůstalostního řízení. Cenné předměty, finanční hotovost, vkladní knížky se vydávají až na základě notářského rozhodnutí, které nabylo právní moci, do té doby zůstávají v úschově Domova. V případě úmrtí klienta, voláme lokální pohřební službu, se kterou Domov spolupracuje a která je k dispozici. Je poté na rodině, zda ve spolupráci s pohřební službou bude pokračovat nebo si vybere jinou pohřební službu.

Porušování dohodnutých podmínek a ukončení pobytu

Pokud klient nedodrží podmínky Smlouvy o poskytování sociální služby, která s ním byla sepsána při nástupu, nebo tuto Smlouvu o poskytování sociální služby porušuje, je vyzván k nápravě ústní nebo písemnou formou. Pokud i přesto klient dále Smlouvu porušuje, může poskytovatel klientovi ukončit pobyt.

Smlouva může být ukončena za těchto podmínek:

Klient závažným a hrubým způsobem porušuje povinnosti vyplývající ze Smlouvy:

- a. hrubé porušení soužití s ostatními klienty – nadměrné a časté požívání alkoholu, fyzické, slovní napadání a zneužívání, vědomé krádeže,
- b. zamlčení nebo zkreslení zdravotního stavu při nástupu do zařízení
- c. jestliže klient i po třetím písemném napomenutí dále hrubě poruší povinnosti, které mu vyplývají z vnitřních pravidel zařízení.

Odstoupení od Smlouvy

Odstoupit od smlouvy je oprávněn Klient i Poskytovatel, a to pouze pro podstatné porušení povinností a podmínek ujednaných v této smlouvě.

Odstoupení od smlouvy učiní smluvní strana písemně a doručí je druhé smluvní straně. Odstoupení pak nabývá účinnosti dnem doručení druhé smluvní straně.

V případě odstoupení od smlouvy jsou Poskytovatel a Klient povinni nejpozději do 10 pracovních dnů ode dne ukončení poskytování služby vyrovnat veškeré vzájemné závazky.

Klient v předem dohodnutém termínu opustí zařízení Poskytovatele a odnese si veškeré osobní věci.

Poskytovatel nejpozději v poslední den této lhůty předá Klientovi na požádání písemné vyúčtování za poskytnuté služby.

Způsoby ukončení Smlouvy

Smluvní vztah založený touto smlouvou může zaniknout písemnou dohodou obou smluvní stran nebo písemnou výpovědí a dále pak automaticky úmrtím Klienta nebo zánikem Poskytovatele.

Tuto smlouvu je oprávněn vypovědět:

- a) Klient i Poskytovatel, a to i bez udání důvodu.
- b) Poskytovatel, pokud se zdravotní stav Klienta změní na stav vylučující poskytování pobytových sociálních služeb stanovený zákonem o sociálních službách a jeho prováděcími předpisy v platném znění.
- c) Poskytovatel v případě opakovaného porušování vnitřních předpisů Poskytovatele klientem (například v oblasti porušování základních pravidel občanského soužití a porušování lidských práv ostatních uživatelů verbální agresivitou vyšší intenzity, krádeží a jiného jednání vykazujícího znaky trestného činu, napadení či vyhrožování napadením jiného klienta nebo zaměstnance Poskytovatele atp.).
- d) Poskytovatel v případě, že není oprávněn poskytovat sociální služby, které klient potřebuje nebo vyžaduje.
- e) Poskytovatel v případě, že klient opakovaně porušuje své povinnosti dohodnuté v této smlouvě (například v oblasti úhrad za služby vyplývající z této smlouvy)

Výpověď musí být dána písemně a doručena druhé smluvní straně, jinak je neplatná.

Výpovědní lhůta podle odst. **(2)** písm. **a)** činí nejméně 30 dnů a podle písm. **b)** až **e)** nejméně 10 dnů.

Výpovědní lhůta podle odst. **(2)** písm. **a)** počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce, který následuje po dni doručení výpovědi. Výpovědní lhůta podle odst. **(2)** písm. **b)** až **e)** počíná běžet dnem doručení výpovědi.

XVIII. Fakultativní služby

Fakultativní služba je činnost poskytovaná klientovi nad rámec základních služeb. Poskytuje se za úhradu. Některé služby zajišťuje Domov, některé pouze zprostředkuje a klientům je poskytují jiné organizace, firmy nebo soukromé osoby. Více informací je v ceníku Poskytovatele.

XIX. Závěrečná ustanovení

Domovní řád je závazný pro všechny klienty služby, zaměstnance a návštěvy Domova. Domovní řád je vyvěšen ve vstupní hale Domova.

S tímto Domovním řádem jsou seznámeni všichni zaměstnanci poskytovatele, klienti a jejich rodiny při zahájení poskytování sociální služby.