



## **Domácí řád Domova pro seniory**

### **Článek 1 - Všeobecná část**

Domácí řád Domova pro seniory vychází ze zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, dále ze zřizovací listiny a organizačního řádu Domova Čujkovova, schváleného zřizovatelem - Statutárním městem Ostrava.

### **Článek 2 - Ubytování v Domově pro seniory**

1. Domov disponuje jednolůžkovými a dvoulůžkovými pokoji. Jednolůžkový a dvoulůžkový pokoj tvoří buňku se společným sociálním zařízením (WC a umyvadlo). Na každém poschodí je koupelna.
2. Pokoj je vybaven následujícím zařízením: polohovacím lůžkem, nočním stolem s výsuvnou servírovací deskou, uzamykatelnou šatní skříní s nástavcem, televizní přípojkou. Vybavení pokoje vlastním nábytkem, lůžkovinami, ložním prádlem není možné.
3. Každý nově příchozí uživatel je ubytován ve dvoulůžkovém pokoji a může se prostřednictvím sociální pracovnice zaevidovat u vedoucí útvaru sociální péče do pořadníku zájemců o jednolůžkový pokoj. Podmínkou pro ubytování v jednolůžkovém pokoji je schopnost plné úhrady služeb (lze dohodnout doplatek s příbuznými uživatele).
4. Stěhování uživatele v rámci objektu se uskutečňuje na základě žádosti uživatele nebo na základě doporučení vedoucí služeb DPS, DZR, vedoucí útvaru zdravotní péče, vedoucí útvaru sociální péče, sociální pracovnice a lékaře. V případě, že podnět k přestěhování nevychází od uživatele, ale od poskytovatele služby, je tento návrh a doporučení s uživatelem projednáno. Uživateli je vysvětlen důvod samotného stěhování, je zjištěno stanovisko a učiní se vše pro vyjednání dohody. Pokud se uživatel ze zdravotních důvodů nemůže této diskuzi zúčastnit (např. z důvodu nepříznivého zdravotního stavu situaci nerozumí), je do jednání zapojena rodina nebo opatrovník. Stěhování uživatele bez jeho souhlasu je možné jen v těchto případech:
  - a) stěhování je nutné vzhledem ke zdravotnímu stavu uživatele nebo spolubydlícího (setrváním v současném ubytování je uživatel přímo ohrožen na zdraví či na životě),
  - b) jednáním uživatele dochází k závažnému narušení vzájemného soužití se spolubydlícím,
  - c) pokoj je třeba vyklidit pro nezbytné stavební úpravy.

5. Uživatel si může na svůj náklad vybavit pokoj vlastními drobnými bytovými doplňky – poličkou, obrázky, soškami, fotografiemi, květinami. Vzhledem k omezeným prostorovým možnostem domova je vybavení dalším mobiliářem či rehabilitačními pomůckami nutno projednat s vedoucí služeb DPS, DZR.
6. Mimo pokoj a uvedené prostory může uživatel způsobem obvyklým užívat společně s ostatními uživateli také následující společné prostory: a) jídelnu, b) koupelnu, c) denní místnost, pokud je na patře zřízena, d) společnou kuchyňku na jednotlivých patrech v budově B, e) společenský sál a další společenské místnosti, f) tělocvičnu, g) prostory v přízemí spojovacího traktu, h) zahradu, i) knihovnu, j) dílny pro volnočasové aktivity, k) společná sociální zařízení.
7. Cena stanovená za ubytování zahrnuje také topení, teplou a studenou vodu, elektrický proud, úklid, praní a žehlení ložního a osobního prádla, drobné opravy ložního a osobního prádla a ošacení. Za drobné opravy se nepovažují úpravy a přešívání ošacení.
8. Uživatel udržuje v prostorách určených k ubytování a k užívání pořádek, větrá, případně umožní tyto úkony personálu domova. Pouze po dohodě s poskytovatelem smí uživatel v těchto prostorách provádět změny (např. přestavování mobiliáře v rámci pokoje apod.).
9. Před zahájením poskytování služby je nutno trvale označit veškeré oděvy a prádlo osobním symbolem (nejčastěji číslem). Symbol sdělí uživateli sociální pracovnice. Označení se provede fixem na prádlo do lemu na rubové straně, u pletenin na všitou bavlněnou stužku. Osobním symbolem je nutno označit také věci později zakoupené nebo darované. Za neoznačené oděvy a prádlo nemůže nést domov odpovědnost. Ve výjimečných případech mohou prádlo označit zaměstnanci domova (např. pokud úkonu uživatel není schopen a nemá osobu blízkou).  
Stejně tak je nutno označit hodnotnější předměty ve vlastnictví uživatelů (např. televizor, rádio, obraz, polička, invalidní vozík apod.) slovy: „Soukromý majetek pana/paní ...“ (označí poskytovatel). Označení předmětů se uskutečňuje po dohodě s uživatelem. Osobní věci se důsledněji označují zejména v situaci, pokud uživatel - vzhledem ke svému zdravotnímu stavu – ztrácí schopnost zodpovídat za tento majetek (např. přesune je na jiná místa, nepamatuje si, co mu patří apod.).
10. Uživatelům není umožněno v domově chovat vlastní zvířata, není dovoleno přechovávat zbraně, chemikálie, nebezpečné předměty a věci hygienicky závadné.
11. Nábytek, lůžkoviny a další věci poskytnuté uživateli domovem (např. kompenzační pomůcky), zůstávají majetkem domova. Uživatel s nimi

zachází šetrně a při trvalém odchodu z domova je vrátí ve stavu, který odpovídá délce jejich používání.

12. V rámci zajištění úklidu, poskytování péče a neodkladné zdravotnické pomoci umožní uživatel personálu přístup do pokoje.
13. Kouření je povoleno jen na místě k tomu určeném (kuřárna v přízemí budovy B), jinak je v celém objektu domova **zakázáno** kouřit.  
Ve výjimečných případech povoluje ředitelka zařízení kouření v jiných prostorách.
14. Uživatel má možnost přihlásit se prostřednictvím sociální pracovnice k trvalému pobytu v Domově Čujkovova.

### **Článek 3 - Úhrada za pobyt a výplata zůstatku důchodu**

1. Za pobyt v Domově pro seniory platí uživatel úhradu. Výše úhrady za poskytované sociální služby je specifikována ve smlouvě o poskytování sociální služby. Úhrada je stanovena ode dne zahájení poskytování služby v domově.
2. Po zaplacení úhrady za pobyt a stravu musí uživateli zůstat alespoň 15% jeho měsíčního příjmu.
3. V případě nedostatku vlastních finančních prostředků se poskytovatel může dohodnout na spoluúčasti na úhradě s rodinnými příslušníky uživatele a uzavřít s nimi doplatkovou dohodu za poskytování sociální služby.
4. Úhradu za poskytované služby je možno provést následujícími způsoby:
  - a) prostřednictvím hromadné výplatní listiny České správy sociálního zabezpečení,
  - b) bezhotovostně, převodem ze soukromého účtu na účet poskytovatele.
5. Uživatelům, jejichž důchod je uveden na hromadném výplatním seznamu, se po odečtení úhrady za pobyt vyplácí zůstatek důchodu každého 15. dne v měsíci. Případně-li datum výplaty na sobotu, vyplácí se v pátek, případně-li na neděli nebo svátek, vyplácí se následující pracovní den.
6. Zůstatky důchodů vyplácí sociální pracovnice spolu s dalším pověřeným zaměstnancem a vedoucí služeb DPS, DZR nebo VÚSP na pokojích uživatelů. Převzetí zůstatku důchodu stvrdí uživatel svým podpisem do hromadného seznamu. Způsob podpisu zaručuje diskrétnost a ochranu osobních a citlivých údajů všech osob, které jsou vedeny na výplatním seznamu.
7. Uživatel má možnost založit si u sociální pracovnice depozitní účet, na který je ukládán zůstatek jeho důchodu.
8. Uživatel, pokud je zdravotně a právně způsobilý k takovému úkonu, může i určit osobu, které mohou být vydány jeho deponované finanční prostředky. V tomto

případě uživatel doručí poskytovateli úředně ověřenou plnou moc, kterou zplnomocňuje určenou osobu k přebírání jeho deponovaných finančních prostředků. Formulář plné moci k tomu určený je k dispozici u sociálních pracovníků.

#### **Článek 4 - Úschova cenných předmětů a jiných věcí**

1. Při zahájení poskytování sociální služby, ale také v průběhu pobytu v domově, může uživatel požádat sociální pracovníky o převzetí cenných věcí, vkladních knížek, peněžní hotovosti nebo jiných důležitých dokumentů (např. rodný list, usnesení soudu apod.) do úschovy domova. Sociální pracovníce potvrdí uživateli převzetí cenných věcí, vkladních knížek a důležitých dokumentů předáním složního listu nebo protokolu o úschově dokumentů, v případě převzetí peněžní hotovosti předáním originálu příjmového pokladního dokladu. Uživatel může požádat prostřednictvím sociální pracovníce o úschovu občanského průkazu, průkazu zdravotní pojišťovny a průkazu OZP v pracovně personálu na úseku.
2. Uživatel může s uloženou peněžní hotovostí, cennými věcmi nebo vklady disponovat dle svých potřeb. Požádá-li o to, sociální pracovníce domova mu deponované věci, vkladní knížky nebo peněžní hotovost vydá. Přebzetí uživatel potvrdí na složním listu a u peněžní hotovosti na výdajovém pokladním dokladu.
3. Uživatel má k dispozici uzamykatelnou skříň. Při hospitalizaci uživatele ve dvoulůžkovém pokoji zajistí vedoucí směny za účasti zpravidla dvou svědků úschovu volně uložených osobních věcí uživatele (např. rádio, hodiny, mobilní telefon apod.) a věcí z nočního stolku do šatní skříň uživatele, uzamčení skříňe a úschovu klíče. Při nalezení finanční hotovosti vyšší než 1 000,- Kč, předá vedoucí směny tuto hotovost sociální pracovníci k uložení do depozit. Mimo pracovní dobu sociální pracovníce je tato hotovost uložena do trezoru na úseku. Při nalezení finanční hotovosti nižší než 1 000,- Kč je tato hotovost uzamčena ve skříni uživatele a o této skutečnosti je proveden zápis do sociální dokumentace uživatele.
4. Uživatel, který je schopen disponovat klíčem od pokoje a chce převzít zodpovědnost za zamykání svého pokoje, obdrží klíč. Podmínkou možnosti uzamčení pokoje je schopnost uživatele nezpůsobovat rizika či škodu. V případě, že uživatel není schopen klíčem od pokoje disponovat, je klíč uložen (v zalepené obálce) v pracovně personálu na úseku. Při odchodu z jednolůžkového pokoje (procházka, účast na pracovní terapii, společenské akci apod.), může uživatel požádat službu konající personál o uzamčení pokoje. Při dočasném opuštění domova (pobyt mimo domov, hospitalizace apod.), zaměstnanci daného úseku zabezpečí uzamčení jednolůžkového pokoje uživatele a úschovu klíče. Dvoulůžkový pokoj se může zamykat pouze v případě, že schopnost správně používat klíč mají oba uživatelé a na zamykání se domluví. Při ztrátě klíčů uživatelem zajistí poskytovatel nové klíče na náklady uživatele.
5. Domov nezajišťuje úschovu a hlídání dopravních prostředků uživatelů ani jejich návštěvníků.

6. Domov přímo zodpovídá pouze za věci, vkladní knížky, peněžní hotovosti a jiné cennosti, které převzal do úschovy.

## Článek 5 - Hygiena

1. Uživatelé pečují o hygienu a čistotu prostředí.
2. Zaměstnanci podporují uživatele v jejich soběstačnosti a nezávislosti při dodržování hygieny a pořádku.
3. Zaměstnanci na úseku přímé péče (všeobecné sestry, zdravotničtí asistenti, pracovníci v sociálních službách) v případě potřeby pomáhají uživatelům při udržování čistoty a pořádku ve skříních a nočních stolcích.
4. Pomoc při hygieně a dalších hygienických úkonech je s uživateli sjednána podle jejich individuálních potřeb.
5. Informace o poskytování kadeřnických, holičských a pedikérských služeb, které si hradí uživatel, sdělí sociální pracovnice nebo koordinátor průběhu služby.
6. Ložní prádlo je vyměňováno dle potřeby, minimálně 1x za 14 dní. Jeho praní a žehlení zabezpečuje domov. Osobní prádlo je vyměňováno dle potřeby. Praní a sušení osobního prádla na pokoji, koupelnách a WC není dovoleno.
7. Není dovoleno ukládat zbytky jídel a odpadky do skříní a nočních stolců. **Je zakázáno vyhazovat zbytky jídel i jakékoliv odpadky z oken.** Zbytky jídel nebo odpadky se ukládají do nádob k tomu určených.
8. Donesené potraviny si uživatelé mohou uložit do chladniček na jednotlivých úsecích. Potraviny označí, uloží i vydá službu konající personál.
9. Všechny místnosti domova se pravidelně větrají a denně se provádí běžný úklid. Úklid všech prostor domova se provádí v souladu se schváleným provozním řádem.

## Článek 6 - Stravování

1. Strava je v domově připravována v souladu s platnými normami. Uživatelé si mohou vybírat 4x týdně ze dvou druhů večeří (mimo období letních prázdnin).
2. Poskytovatel zajišťuje přípravu dietní stravy. Uživateli je podávána dietní strava na základě doporučení lékaře.
3. Uživatelé mají právo dietu odmítnout - uplatnit tak svou vůli a právo na přiměřené riziko. Uživatel své rozhodnutí o odmítnutí dietní stravy stvrdí svým podpisem v ošetřovatelské dokumentaci. Pokud uživatel není schopen podpisu, o rozhodnutí uživatele, které se uskuteční před svědky, provede záznam koordinátor zdravotní péče. Pokud uživatel ze zdravotních důvodů nedokáže posoudit rizika vyplývající z odmítnutí dietní stravy, projedná poskytovatel stanovisko uživatele s lékařem a rodinou (opatrovníkem). Při rozhodování jak

situaci řešit rozhoduje poskytovatel s významným přihlédnutím na zdravotní rizika, která by z důvodu nedodržování diety mohla vzniknout.

4. Jídelní lístek, který schvaluje ředitelka domova a vedoucí útvaru zdravotní péče, je vyvěšen na jednotlivých úsecích. Změna jídelního lístku a doby podávání stravy je možná z provozně-technických důvodů.
5. Hlavní jídla se uživatelům podávají v jídelnách jednotlivých úseků, do pokojů se podává jídlo po individuální dohodě s uživateli. Odnášení nádobí z jídelen do pokojů není dovoleno.  
Časový rozvrh výdeje jídla:

|             |                         |
|-------------|-------------------------|
| snídaně     | od 7,30 do 8,15 hodin   |
| přesnídávka | od 9,45 do 10,00 hodin  |
| oběd        | od 11,30 do 12,15 hodin |
| svačina     | od 15,00 do 15,15 hodin |
| večeře      | od 17,30 do 18,15 hodin |
| 2. večeře   | od 19,30 do 20,30 hodin |
6. Otázky stravování projednává s uživateli 1x měsíčně na jednotlivých úsecích nutriční terapeutka. Je projednávána kvalita a úroveň stravování, podněty k přípravě jídelních lístků, připomínky uživatelů ke kvalitě a množství stravy. Dále je možno připomínky a náměty ke stravování podávat k rukám nutriční terapeutky, zapsat do sešitu „Náměty a připomínky ke stravování“, který se nachází v jídelně na úseku nebo je mohou uživatelé vložit do schránek umístěných v jídelnách na úsecích. Nepohybliví uživatelé mohou požádat o předání připomínky nebo námětu do schránky kteréhokoliv zaměstnance zařízení, nebo je mohou vložit do přenosné schránky.
7. Úhrada za stravu je uvedena v sazebníku úhrad, který tvoří přílohu smlouvy o poskytování sociální služby a je rovněž vyvěšen na jednotlivých úsecích.

## **Článek 7 - Zdravotní a ošetrovatelská péče**

1. Domov poskytuje uživatelům zdravotní a ošetrovatelskou péči v souladu s § 36 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění, nepřetržitě 24 hodin denně.
2. Lékařskou péči v domově zabezpečuje praktický lékař a odborní lékaři, které domov smluvně zajišťuje. Lékařská péče je hrazena ze zdravotního pojištění uživatele.
3. Uživatel má právo si zvolit svého praktického lékaře a odborné lékaře. Po přijetí do domova má uživatel rovněž možnost zaregistrovat se u praktického lékaře v domově a využívat jeho lékařské péče. Zůstane-li uživatel registrován u svého původního praktického lékaře a odborných lékařů, vyplývá z jeho rozhodnutí větší odpovědnost za zajištění svého doprovodu k těmto lékařům, respektive návštěv lékaře u uživatele. V takových případech je nezbytné aktivní zapojení rodinných příslušníků.

4. Léky a léčiva předepsané praktickým či jiným odborným lékařem podává uživatelům všeobecná sestra nebo zdravotnický asistent. V případě, že uživatel užívá léky a léčiva, které si sám obstaral, a které mu nebyly předepsány lékařem, doporučuje se uživateli sdělit tuto skutečnost svému praktickému lékaři.
5. Nelékařskou zdravotní péči zabezpečují všeobecné sestry a zdravotničtí asistenti, rehabilitační péči zajišťují fyzioterapeuti.
6. Domov Čujkovova nabízí uživatelům zajištění nákupu léků ve smluvní lékárně. V případě, že uživatel této služby využije, doplatky za léky hradí sociální pracovnice, která vede evidenci plateb za léky a zajišťuje jejich vyúčtování.
7. Hospitalizaci uživatele ve zdravotnickém zařízení navrhuje praktický lékař, případně jiný odborný lékař. Po dobu hospitalizace ve zdravotnickém zařízení je uživatelům místo v domově zachováno a uživateli náleží vrácení úhrady za neodebrané služby. Pokud uživatel vzhledem ke svému nižšímu příjmu neplatí plnou výši úhrady za poskytované služby, náhrada za neodebranou stravu a ubytování se nevrací.

## **Článek 8 - Fakultativní služby**

1. Fakultativní služby jsou služby poskytované poskytovatelem uživatelům služby za úhradu dle sazebníku úhrad fakultativních služeb.
2. Uživatelé mají možnost používat přenosný telefonní přístroj, který je k dispozici u personálu daného úseku. Délka hovoru je monitorována počítačem. Vyúčtování hovorného bude uživateli předáno v následujícím měsíci.
3. Uživatelé mohou za úhradu pozvat své rodinné příslušníky ke společné štedrovečerní večeři.

## **Článek 9 - Doba klidu v domově**

1. V době od 21,00 do 6,00 hodin je stanovena doba nočního klidu, odpolední klid je stanoven od skončení oběda do 13,30 hodin. V této době není povolen hlasitý poslech rádia a televize.
2. V době nočního klidu nesmí být uživatelé rušeni, s výjimkou podání léků a poskytnutí nutné lékařské a ošetrovatelské péče a kontrol personálu.
3. Personál provádí pravidelné noční kontroly uživatelů. Od noční kontroly uživatele lze na základě jeho žádosti a dohody s ním ustoupit. Tato skutečnost je zaznamenána v dokumentaci individuálního plánování. Pokud zaměstnanec uzná, že odmítnutím noční kontroly by mohlo dojít k ohrožení zdraví nebo života uživatele (např. zhoršený zdravotní stav, teploty, příznaky akutního onemocnění), zaměstnanec uživateli vysvětlí, že jeho přání v této chvíli nemůže respektovat a že upřednostňuje povinnost poskytnutí první pomoci. Provádí tedy kontrolu podle potřeby, aby snížil riziko ohrožení života nebo zdraví uživatele. O skutečnosti provede zápis do knihy „Předávání služby“.

## **Článek 10 - Návštěvy**

1. Dobu návštěv v denních hodinách poskytovatel neomezuje. Žádá však návštěvníky, aby respektovali dobu stravování a dobu klidu uživatelů. Nejvhodnější doba pro příjem návštěv je od 8,30 do 11,30 hodin a od 13,30 do 18,00 hodin. Déle setrvávající návštěvy se ohlásí službu konajícímu personálu. Individuálně jsou umožněny i návštěvy mimo takto stanovené hodiny. Ve společných prostorách domova (přízemí spojovacího traktu) je možné setrvat do 21,30 hodin. Na základě doporučení krajské hygienické stanice a rozhodnutí praktického lékaře může ředitelka organizace návštěvy nedoporučit nebo dle potřeby omezit (chřipková nebo jiná onemocnění ohrožující zdraví uživatelů). Naopak poskytovatel umožní návštěvy na neomezenou dobu při zhoršení zdravotního stavu uživatele.
2. Všichni návštěvníci se zapisují ve vrátnici domova do knihy návštěv a svou návštěvu hlásí službu konajícímu personálu na příslušném úseku. Návštěvníci rovněž hlásí službu konajícímu personálu, že s uživatelem opouštějí příslušný úsek (odchod mimo objekt domova, odchod na zahradu domova apod.).
3. Návštěvníci nesmí rušit klid a pořádek v domově. Osobám, které jsou zjevně podnapilé, projevují se agresivním chováním, není vstup do objektu domova povolen.
4. Uživatelé se mohou navštěvovat vzájemně na pokojích. Návštěvníci berou ohledy na ostatní spolubydlící a respektují jejich potřeby a soukromí. V době nočního klidu nejsou možné návštěvy ve dvoulůžkových pokojích.
5. Na návštěvu lze vodit domácí zvířata. Jejich majitelé zodpovídají za bezpečné chování zvířat vůči všem osobám v budově nebo na zahradách domova.

## **Článek 11 - Pobyty mimo zařízení**

1. Uživatelé odcházejí z domova a vracejí se zpět podle vlastních rozhodnutí a vlastní vůle. V případě potřeby mohou odcházet z domova a navracet se zpět i v nočních hodinách.
2. Domov uživatelům doporučuje, aby ve vlastním zájmu uvědomili službu konající personál (na úseku, kde bydlí) o svém odchodu z domova a předpokládané době návratu. Informace o odchodu uživatele z domova snižují riziko případných nedorozumění (např. pátrání po uživateli) a umožní zaměstnancům, aby v případě potřeby zorganizovali účinnou pomoc (např. pokud se uživatel nevrátí).
3. Uživatel, kterému z důvodu zdravotního stavu (např. porucha orientace, paměti, rovnováhy, potíže s dodržováním pravidel silničního provozu atd.) hrozí při samostatném pohybu a pobytu mimo domov poškození zdraví nebo ohrožení života, odchází z domova vždy v doprovodu zaměstnanců nebo rodiny. Pokud takový uživatel pohyb nebo pobyt mimo domov žádá (např. procházka, nákup atp.), zaměstnanci mu nabídnou a zajistí doprovod. Jestliže v danou chvíli není



možné doprovod zajistit (např. z organizačních důvodů), zaměstnanci vhodným způsobem odvedou pozornost uživatele, domluví a zajistí procházku později.

4. Procházku (pohyb či pobyt mimo domov) může uživateli v případě akutního zhoršení zdravotního stavu nedoporučit ošetřující lékař, v jeho nepřítomnosti vedoucí útvaru zdravotní péče, koordinátor zdravotní péče, případně vedoucí směny. V případě nepříznivého počasí nebo jiných nepříznivých okolností (např. uživatel jeví známky požití alkoholu, uživatel není přiměřeně oblečen atp.), může uživateli procházku nedoporučit služba konající všeobecná sestra – vedoucí směny.
5. Z bezpečnostních důvodů je v době od 22,00 do 5,30 hodin domov uzamčen. Vrací-li se uživatel do zařízení v době, kdy je domov uzamčen, zvonkem umístěným u vstupních dveří přivolá službu konající personál, který jej vpustí do objektu.
6. Celodenní či vícedenní pobyt mimo zařízení uživatelé nebo jejich příbuzní oznamují koordinátorovi zdravotní péče dva dny předem. Odhlášení pobytu na sobotu, neděli nebo pondělí je možno provést ještě nejpozději v pátek do 7,00 hodin. Odhlášení pobytu na úterý lze provést ještě v pondělí do 7,00 hodin.
7. Za celodenní či vícedenní předem oznámený pobyt mimo domov náleží uživateli finanční náhrada dle sazebníku úhrad.  
Podmínkou finanční náhrady (vrácení nákladů na potraviny) je skutečná nepřítomnost uživatele v domově. Pokud uživatel vzhledem ke svému nižšímu příjmu neplatí plnou výši úhrady za poskytované služby, náhrada za neodebranou stravu a ubytování se nevrací.
8. Pobyt mimo domov z důvodu ošetření nebo umístění ve zdravotnickém zařízení se považuje vždy za předem oznámený pobyt mimo domov, takže uživateli náleží náhrada zaplacených nákladů na potraviny dle sazebníku úhrad.
9. V případě předem oznámeného pobytu mimo domov náleží uživateli poměrná část příspěvku na péči (mimo prvního a posledního dne nepřítomnosti). V případě hospitalizace ve zdravotnickém zařízení poskytovatel příspěvek na péči uživateli nevrací.
10. V případě předem oznámené nepřítomnosti v domově, která je kratší než jeden kalendářní den, náleží uživateli finanční náhrada zaplacených nákladů za potraviny neodebraných jídel dle aktuálního sazebníku úhrad.
11. Finanční náhrada za neodebranou stravu a náklady za ubytování bude (v případě předem oznámeného pobytu mimo domov) uživateli vyúčtovány nejpozději do konce kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, za nějž přeplatky vznikly. Výpočty náhrad jsou zaokrouhlovány matematicky na celé koruny.
12. Při řádně neodhlášeném pobytu mimo domov se náhrada za neodebranou stravu a ubytování nevrací.

13. Pobývá-li uživatel nepřetržitě mimo Domov pro seniory po dobu delší než 30 dnů, poskytovatel prozkoumá, zda nepominuly důvody pro poskytování pobytové sociální služby (potřebnost sociální služby). V případě, že poskytovatel zjistí, že důvody poskytování služby pominuly tím, že o uživatele je postaráno jiným způsobem, může odstoupit od smlouvy o poskytnutí sociální služby. To neplatí v případě hospitalizace ve zdravotnickém zařízení či pobytu v lázních.
14. Koordinátor zdravotní péče předá uživateli na dobu pobytu mimo domov předepsané léky, léčiva, případně pomůcky pro inkontinentní. Toto ustanovení neplatí v případě hospitalizace ve zdravotnickém zařízení.

## **Článek 12 - Společenské a kulturní vyžití**

1. Domov uživatelům nabízí účast na kulturním, společenském a duchovním životě v domově a dalších akcích pořádaných domovem či jinými organizacemi. Společenských a zájmových aktivit a akcí se účastní podle svého zájmu, potřeb a možností.  
Uživatelům je k dispozici velké množství volnočasových aktivit (např. kluby pro seniory na úsecích, velký klub seniorů ve velkém sále, dílny, návštěvy společenských a kulturních akcí, promítání filmů ve velkém sále, účast na zájezdech, výletech, procházkách atp.).
2. Uživatelé mohou se souhlasem vedení domova používat v pokoji vlastní televizní a rozhlasové přijímače. Podmínkou je úhrada koncesionářských poplatků (ČT, ČR) a ohleduplnost při jejich sledování. V případě nesouhlasu spolubydlícího s užíváním televizního nebo rozhlasového přijímače, je ve dvoulůžkových pokojích poslech možný pouze přes sluchátka.
3. Televizní přijímače umístěné ve společenských místnostech obsluhuje služba konající personál. Televizní program volí po dohodě s přítomnými uživateli, kteří chtějí program sledovat.
4. Uživatel se může v domově věnovat svým zájmům, pokud tím nenaruší klid či neohrozí zdraví nebo život ostatních osob v zařízení.

## **Článek 13 - Služby externích firem v domově**

1. V domově jsou pro uživatele zajištěny kadeřnické a pedikérské služby, které si uživatelé hradí z vlastních finančních prostředků.
2. Uživatelé mají možnost nákupů v prodejně občerstvení v přízemí objektu.
3. Poskytovatel nabízí uživatelům zajištění revize vlastních elektrospotřebičů odbornou firmou. Revizi uživatelé hradí z vlastních finančních prostředků.

## **Článek 14 - Poštovní zásilky**

1. Poštovní zásilky přebírá pracovnice podatelny domova. Běžné poštovní zásilky jsou pracovníci podatelny předány příslušným sociálním pracovním, které

je pak předají adresátům. Doporučené zásilky předává pracovnice podatelny ve spolupráci se sociální pracovníci uživateli proti podpisu.

2. V případě doporučené zásilky a doporučené zásilky určené do vlastních rukou (kterou smí převzít výhradně adresát) pro uživatele, který není schopen podpisu, podatelna tuto zásilku nepřevzme a vrátí zpět České poště. Pošta na základě dispozic odesílatele buď zásilku ihned vrátí odesílateli, nebo zásilku uloží po dobu 10 dní na pobočce, následně zásilku opětovně doručí do zařízení jako klasickou zásilku. Ta je pak předána uživateli za přítomnosti svědků, kteří převzetí zásilky uživatelem stvrdí svým podpisem.
3. Za uživatele, kteří mají soudem ustanoveného opatrovníka pro tento úkon, přebírá poštovní zásilky příslušný opatrovník, kterého o tomto informuje příslušná sociální pracovnice. Do doby převzetí písemnosti opatrovníkem je zásilka uložena buď v podatelně u finanční referentky, která následně vydá zásilku opatrovníkovi proti podpisu, nebo se postupuje dle pokynů opatrovníka.
4. V případě hospitalizace uživatele je zásilka uložena v podatelně zařízení až do doby návratu, kdy je uživateli zásilka předána. Při dlouhodobé hospitalizaci je zásilka po domluvě (s uživatelem nebo tamním sociálním pracovníkem) prokazatelně doručena do zdravotnického zařízení, ve kterém je uživatel hospitalizován. Pokud uživatel během pobytu mimo zařízení zemře, založí sociální pracovnice neotevřenou zásilku do spisu uživatele.
5. Peněžní zásilky přejímá pro uživatele finanční referentka domova. O došlých peněžních zásilkách učiní záznam do pokladní knihy. Následně předá peněžní zásilku proti podpisu uživateli za přítomnosti svědka. Pokud není uživatel schopen peněžní zásilku převzít, předá finanční referentka peněžní zásilku sociální pracovníci k uložení do depozit.

## **Článek 15 - Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb**

1. Uživatelé Domova pro seniory, jejich rodinní příslušníci a ostatní občané, jsou oprávněni v zájmu uživatelů podávat podněty, připomínky nebo stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služeb. Stížnosti mohou výše uvedené osoby podávat vedení domova ústně do protokolu, písemně na adresu Čujkovova 25, 700 30 Ostrava-Zábřeh, nebo prostřednictvím schránek, umístěných na jednotlivých úsecích domova, či přenosných schránek.
2. Osobě, která stížnost podala, musí být sdělena písemná zpráva o výsledku šetření nejdéle do 30 dnů ode dne, kdy byla stížnost organizaci doručena.
3. Odpovědi na anonymně podané stížnosti (schránka důvěry, přenosná schránka, zaslané poštou) jsou zveřejňovány následujícím způsobem: Zaměstnanec odpovědný za vyřízení připomínek nebo stížností řádným způsobem záležitost prověří. Následně písemně zformuluje podstatu připomínky nebo stížnosti a připojí stanovisko organizace, případně opatření, která v této věci byla či budou přijata.

Tuto odpověď na anonymní podání zaměstnanec zveřejní na nástěnce v hale po dobu 14 dnů. Uživatelům, kteří své podání vložili do přenosné schránky, je písemná odpověď doručena spolu s přenosnou schránkou v nejbližším termínu. Spolu se schránkou je ponechána na pokoji uživatelů k prostudování.

4. Pokud není osoba spokojena se způsobem vyřízení stížnosti, může se s podnětem k prověření postupu organizace obrátit na:

- zřizovatele:

Statutární město Ostrava, Magistrát, odbor sociálních věcí a zdravotnictví,  
Prokešovo náměstí 8, 729 30 Ostrava,  
tel.: 599 443 801

- instituce:

Veřejný ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno,  
tel: 542 542 888, fax: 542 542 112

Český helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5,  
tel.: 257 221 142

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, Na Poříčnickém právu 1/376,  
128 01 Praha 2, tel.: 221 921 111, fax: 224 918 391

## **Článek 16 – Bezpečnost uživatelů a odpovědnost za škody**

1. Uživatelé jsou povinni dodržovat předpisy o požární ochraně platné pro domov, které jsou vyvěšeny na nástěnkách na jednotlivých úsecích. Při mimořádných událostech se řídí pokyny službu konajících zaměstnanců.
2. Uživatelům je povoleno používat na pokojích vlastní elektrickou prodlužovací šňůru a zejména tyto vlastní elektrospotřebiče:
  - televizní přijímač,
  - radiopřijímač, videopřehrávač, magnetofon, DVD,
  - počítač, notebook,
  - nabíjecí adaptér,
  - stolní lampu,
  - elektrický ventilátor,
  - elektrický holicí strojek,
  - vysoušeč vlasů, - rychlovarnou konvici.
3. Uživatel je povinen zajistit nebo umožnit revizi vlastních elektrospotřebičů, která je v souladu s platnými předpisy (platná ČSN číslo 36 1610 o revizi elektrospotřebičů). Poskytovatel nabízí uživatelům zajištění revize odbornou firmou. Za revizi každého elektrospotřebiče, provedenou odbornou firmou, uživatel uhradí z vlastních finančních prostředků částku dle ceníku firmy. Bez provedené revize nebude z bezpečnostních důvodů užívání spotřebiče dovoleno. Uživatelům není dovoleno používat vlastní elektrospotřebiče jako např. elektrické spirály, kávovary, vařiče, žehličky, elektrické podušky, mikrovlnné trouby, topná tělesa apod. Uživatelé ani další osoby nesmí zacházet s otevřeným ohněm mimo vymezené prostory.

4. Vstup do provozních místností domova je povolen jen se souhlasem odpovědného zaměstnance nebo vedení domova.
5. **V PŘÍPADĚ POŽÁRU NENÍ DOVOLENO POUŽÍVAT VÝTAHY.**
6. Uživatel nebo jiná osoba pobývající u uživatele v zařízení odpovídá za škodu, kterou způsobil(a) na majetku domova, jiné organizace nebo na majetku či zdraví ostatních uživatelů, zaměstnanců domova nebo jiných osob.
7. Způsobí-li škodu více uživatelů, odpovídají za ni podle míry svého zavinění.
8. Uživatel je povinen upozornit vedení domova, popř. jiného zaměstnance na škodu, která vznikla nebo by mohla vzniknout, aby mohly být učiněny kroky k jejímu odvrácení či odstranění.

### **Článek 17 - Ukončení služby**

1. Uživatel může smlouvu vypovědět bez udání důvodu. Výpovědní lhůta pro výpověď uživatelem činí max. 2 měsíce, pokud není dohodnuto jinak. Výpověď musí být dána písemně a doručena druhému účastníku, jinak je neplatná. Výpovědní doba začíná prvním dnem kalendářního měsíce, který následuje po doručení výpovědi.
2. Poskytovatel může smlouvu písemně vypovědět pouze z těchto důvodů:
  - a) pokud uživatel zamlčí výši příjmu nebo jeho změn, jestliže byla úhrada za ubytování a stravu upravena v souladu s ustanovením § 73 odst. 3 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.
  - b) pokud uživatel ani přes opakovanou výzvu nezaplatí úhradu stanovenou dle smlouvy o poskytování sociální služby. Poskytovatel vždy přihlédně ke zkoumání důvodů a okolností nezaplacení úhrad.
  - c) jestliže uživatel závažným způsobem opakovaně narušuje kolektivní soužití nebo porušuje předpisy (domácí řád, předpisy k požární ochraně), přičemž jednání uživatele není způsobeno duševními poruchami. Za narušování kolektivního soužití je považováno zejména:
    - odcizení věcí jinému uživateli,
    - narušování soukromí jiných uživatelů (vstupování do jiných pokojů bez povolení, do nočních stolků nebo skříní),
    - opakované slovní vulgarismy, vyhrožování zaměřené na jiného uživatele nebo zaměstnance,
    - fyzické napadení jiného uživatele nebo zaměstnance.

Výpovědní lhůta pro výpověď danou poskytovatelem činí 2 měsíce, pokud není písemně dohodnuto jinak.

## **Článek 18 - Závěrečná ustanovení**

1. Domácí řád Domova pro seniory je závazný pro všechny uživatele i zaměstnance domova a v přiměřeném rozsahu i pro osoby, které se v domově zdržují.
2. Tento Domácí řád Domova pro seniory nabývá účinnosti 6. 9. 2016.
3. Tímto se v plném rozsahu ruší Domácí řád Domova pro seniory ze dne 28. 8. 2013, který nabyl účinnosti 1. 10. 2013.

V Ostravě dne 26. 8. 2016

.....  
Ing. Bc. Magda Mertová  
ředitelka organizace