

**Domov pro seniory Šluknov – Krásná Lípa,  
příspěvková organizace  
Křečanská 630, Šluknov  
IČO : 472 74 573**

# **Domácí řád**

**Domov se zvláštním režimem**

**Nemocniční 1056/19  
Krásná Lípa**

# DOMÁCÍ ŘÁD

## 1. Úvod

Tento interní předpis stanoví základní pravidla vzájemného soužití při poskytování a využívání sociální služby Domova se zvláštním režimem v Domově pro seniory Šluknov – Krásná Lípa, p.o. středisko Krásná Lípa, ul. Nemocniční 1056/19

Předpis vychází zejména ze zachování lidské důstojnosti, dodržování lidských práv a základních svobod. Vymezuje způsob poskytování sociálních služeb vycházející z veřejného závazku poskytovatele.

## 2. Základní charakteristika

Domov pro seniory Šluknov – Krásná Lípa je příspěvkovou organizací Ústeckého kraje, zřízenou za účelem poskytování sociální služby „Domov se zvláštním režimem“ podle § 50 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen zákon o sociálních službách) na adrese Nemocniční 1056/19, Krásná Lípa.

Posláním je poskytovat kvalitní, individuálně zaměřené, pobytové sociální služby osobám, které vzhledem ke svému věku, zdravotnímu stavu a nepříznivé sociální situaci nemohou žít ve svém přirozeném prostředí a potřebují nepřetržitou a pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby. Účelem poskytované služby je pomoc uživatelům, aby mohli přiměřeně svému věku a zdravotnímu stavu vést život, podobný co nejvíce tomu, který vedli ve svém přirozeném prostředí.

Základní zásady poskytování sociální služby vycházejí z obecně platných základních norem respektujících lidská práva a jsou založeny zejména na individuálním přístupu, lidské důstojnosti, svobodné vůli uživatele, ochraně osobních a citlivých údajů, flexibilitě a spolupráci s rodinou.

## 3. Zahájení poskytování služby

Sociální služba je v DZR poskytována na základě smlouvy, která je výsledkem procesu jednání se zájemcem o sociální službu. Smlouva musí mít písemnou formu, před jejím podpisem je dostatečně projednána s důrazem na srozumitelnost tak, aby budoucí uživatel rozuměl jejímu obsahu. K podpisu smlouvy dochází v den nástupu uživatele služby a podepisuje ji uživatel osobně nebo jeho zástupce – osoba, která je ze zákona oprávněna za uživatele jednat jeho jménem.

V rámci projednávání smlouvy o poskytování sociální služby je budoucí uživatel seznamován s některými interními předpisy, mezi které vždy patří minimálně domácí řád a pravidla pro podávání a vyřizování stížností. Seznámení s předpisy i dalšími souvislostmi spojenými s přijetím do služby je prováděno pro uživatele přijatelnou formou s ohledem na věk.

Po přijetí do služby je uživatel ubytován na příslušném pokoji.

### **3.1 Úhrada za pobyt**

Sociální služba v DZR je poskytována za úhradu podle ustanovení § 73 a násl. zákona o sociálních službách a liší se podle druhu ubytování a stravování. Skutečná výše úhrady a způsob jejího placení musí být vždy obsahem smlouvy o poskytování sociální služby.

### **3.2 Individuální přístup**

Každý uživatel služby je jedinečná osobnost a z tohoto důvodu je služba formována individuálně dle jeho potřeb, přizpůsobena jeho možnostem a schopnostem.

Pro potřeby plánování průběhu služby a individuálního přístupu má každý uživatel určeného konkrétního zaměstnance. Role tohoto tzv. klíčového pracovníka je popsána v interních předpisech DZR. Obecně platí, že klíčový pracovník je pro uživatele důvěrníkem, poradcem, terapeutem, obhájcem jeho práv, člověkem za kterým může uživatel kdykoli zajít, se kterým si rozumí a který mu umí zprostředkovat pomoc.

Klíčový pracovník je přidělen uživateli první den při nástupu do zařízení, v průběhu poskytování služby může kterákoliv z obou stran požádat o změnu. O nahrazení klíčového pracovníka jiným zaměstnancem u konkrétního uživatele rozhodují vedoucí sestra nebo sociální pracovník.

## **4. Ubytování**

Při ubytování uživatele na konkrétní pokoj je přihlíženo ke zdravotnímu stavu, jeho individuálním schopnostem, případně jeho přání.

Ubytování je poskytováno v jednolůžkových, dvoulůžkových, třílůžkových a čtyřlůžkových pokojích. K některým pokojům náleží sociální zařízení WC popřípadě sprcha, téměř v každém pokoji je umývadlo.

Každý uživatel má v prostoru, ve kterém je ubytován, přiděleno k vlastnímu užívání:

- Polohovací lůžko, váleudu včetně matrace, lůžkovin a povlečení, vždy přiměřené velikostí k fyzickým proporcím a zdravotnímu stavu uživatele
- Noční stolek
- Šatní skříň

Předměty přidělené uživatelům v jednotlivých pokojích zůstávají i nadále majetkem DZR. Uživatelé jsou povinni s nimi zacházet šetrně a při trvalém odchodu ze zařízení je vrátit ve stavu, který odpovídá délce jejich užívání.

Vybavení společných prostor:

- Obývací stěna
- Televize
- Křesla
- Jídelní stůl a židle
- Společným vybavením se v tomto směru rozumí rovněž záclony, závěsy, žaluzie, ubrusy, přehozy a další.
- Mimo pokojů a společných prostor mohou uživatelé obvyklým způsobem užívat společně s ostatními:
- Jídelnu
- Společenskou místnost

- Místnost pro rehabilitaci
- Kuchyňku
- Místnost pro vodoléčbu
- Zahradu s altánem

Prostory vyhrazené k ubytování a k dalšímu společnému užívání a jejich vybavení jsou uživatelé (případně jejich návštěvy) povinni užívat řádně – nepoškozovat je, nepřemisťovat, postupovat dle návodů pro jejich použití, udržovat je v čistotě a pořádku apod. Bez souhlasu odpovědných pracovníků DZR nesmí být v prostorách a na vybavení prováděny žádné podstatné a trvalé změny.

Po dohodě se spolubydlíci a odsouhlasení vedoucí střediska nebo ředitele DZR mohou uživatelé chovat v DZR zvíře, které fyzicky ani psychicky neobtěžuje ostatní uživatele, pracovníky, ani další osoby vykonávající činnost v DZR. Majitel zvířete (případně jeho zákonný zástupce) je podle druhu zvířete zodpovědný za jeho pravidelný veterinární dohled, předepsané očkování, správnou péči, výživu a hygienu. Jsou-li s chováním zvířete spojené předepsané poplatky, jde jejich úhrada k tíži majitele.

## **4.1 Změny ubytování**

### **4.1.1 Z provozních důvodů**

Z provozních důvodů (opravy, havárie, malování apod.) mohou být uživatelé v případě potřeby ubytováni na dobu nezbytně nutnou v jiných prostorách, než které jim byly ve smlouvě zaručeny. Výše úhrady za ubytování se v těchto případech nemění.

### **4.1.2 Z podnětu uživatele**

Poskytovatel může, pokud mu to kapacitní a provozní podmínky umožňují, vyhovět žádosti uživatele o ubytování na jiném pokoji. Žádosti na změnu jsou evidovány u sociálního pracovníka a realizace je provedena na základě naléhavosti (neshody na pokoji, zdravotní stav apod.) a dalších provozních možností poskytovatele.

### **4.1.3 Z podnětu poskytovatele**

V případě ubytování uživatele na pavilonu, kde není výtah nebo jsou pokoje a jejich příslušenství prostorově nevyhovující a zdravotní stav uživatele je dlouhodobě zhoršen, může na základě zhodnocení týmu (ve složení vedoucí zdravotního úseku, sociální pracovník, klíčový pracovník a uživatel/opatrovník), poskytovatel přestěhovat uživatele na odpovídající pokoj z důvodů zajištění potřebné péče. Vždy tomu předchází informování uživatele/opatrovníka, nový pokoj je ukázán, je dán čas na rozmyšlenou. Přestěhování se realizuje po souhlasu uživatele/opatrovníka.

Na základě zhodnocení týmu (ve složení klíčový pracovník, vedoucí zdravotního úseku, sociální pracovník, koordinátor soc. péče), může poskytovatel v případě dlouhodobých konfliktů se spolubydlíci, dlouhodobým neudržováním pořádku a hygieny apod. přestěhovat uživatele na jiný pokoj v rámci DZR. Hlavním důvodem je zajištění klidného soužití a dodržování lidských práv a základních svobod ostatních uživatelů.

Má-li přestěhování z kteréhokoliv uvedeného důvodu za následek i změnu smlouvy (zejména z důvodu změny úhrady za ubytování apod.) musí být s tímto krokem srozuměn i zákonný zástupce uživatele.

## **4.2 Vlastní vybavení**

Každý uživatel si může se souhlasem vedoucí sestry nebo soc. pracovníka dovybavit pokoj vlastním drobným nábytkem (např. židle, křesla, poličky apod.), bytovými doplňky (např. obrázky, fotografie, hodiny, upomínkové předměty apod.) nebo spotřebiči (např. televizor, DVD přehrávač, audio souprava, počítač apod.), vše za dodržení bezpečnostních a hygienických předpisů a za podmínky, že v případě ukončení pobytu budou tyto předměty z DZR odvezeny. Elektrické spotřebiče podléhají pravidelné revizi, kterou zajišťuje DZR. Je-li revizí shledán spotřebič jako závadný, nesmí být dále užíván. Koncesionářské poplatky, revize elektrospotřebičů a opravy spotřebičů a dalšího vlastního vybavení je povinen hradit jejich majitel. Používání vlastních předmětů nesmí ohrozit ani jinak omezovat ostatní uživatele.

## **4.3 Péče o osobní prádlo a ošacení**

Praní, žehlení a drobné opravy ložního a osobního prádla a ošacení je zahrnuto do úhrady za ubytování. V případě potřeby čistírny či odborné opravy, je tato služba zajištěna na náklady uživatele.

Osobní prádlo a ošacení si uživatelé vyměňují (je jim vyměňováno) dle potřeby, s ohledem na hygienické a zažité společenské normy. Sběr špinavého i čistého prádla a ošacení podléhá specifickému postupu, který je popsán v dalších interních předpisech.

Z důvodu nakládání s osobním prádlem, ošacením a obuví uživatelů je vhodné, aby toto bylo opatřeno sjednanou nezaměnitelnou značkou. Soupis osobních věcí každého uživatele je registrován v tzv. Protokolu – soupis věcí při nástupu.

## **4.4 Úklid**

Četnost a vlastní realizaci úklidu v celém objektu DZR řeší samostatný interní předpis. Pravidelný úklid a větrání pokojů, společných prostor provádějí pracovníci DZR nebo uživatelé sami. Rozsah a forma pomoci a podpory vychází z individuálně určených potřeb každého jednotlivce. Uživatelé jsou podporováni v rozvoji jejich samostatnosti. V rámci této zásady jsou aktivně motivováni k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvávání nebo prohlubování jejich nepříznivé sociální situace. Z výše uvedeného důvodu jsou uživatelé, kterým to zdravotní stav dovolí, vedeni k tomu, aby sami (nebo za pomoci, pod dohledem apod.) vykonávali činnosti jako je stlaní, větrání, zametání, vysávání, utírání prachu a podobně. Při naplnění zásady zajištění dodržování lidských práv a svobod nejsou k takové činnosti nuceni, avšak dlouhodobě vedeni a motivováni.

V případech, kdy uživatel není sám nebo s dopomocí schopen úklidu nebo udržování pořádku uvnitř nočních stolků, šatních skříní a ostatních míst, kde jsou uloženy jeho osobní věci, provádí úklid personál, vždy však za uživatelovy přítomnosti.

## 4.5 Uzamykání pokojů

Uživatelé si mohou o přidělení klíčů od pokojů požádat, vždy se však v takovém případě musí brát ohled na ostatní spolubydlící, aby jim nebyl jakkoli omezen či znemožněn přístup na pokoj. Uživatelé na jednolůžkových pokojích mají vždy přidělen klíč.

## 5. Stravování

DZR má vlastní stravovací provoz, ve kterém je připravováno celodenní stravování odpovídající zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování.

Poskytovány jsou dvě základní diety:

- racionální
- diabetická

Dieta je uživatelům předepisována praktickým lékařem, event. lékařem specialistou. Snídaně, přesnídávka, oběd, svačina, večeře. U diabetické stravy je podávána navíc druhá večeře.

Strava může být v případě potřeby podávána ve formě mleté či mixované. Vyžaduje-li to uživatelův zdravotní stav a je-li to předepsáno ordinací lékaře specialisty, může být výživa podávána sondou.

Po celý den mají uživatelé k dispozici dostatečné množství nápojů. Na dodržování pitného režimu dohlíží pracovníci vykonávající pečovatelskou činnost, kteří současně uživatelům, jež se z důvodu svého zdravotního stavu nejsou schopni sami obsloužit, pomáhají s přijímáním tekutin stejně tak jako s přijímáním stravy.

Stravování probíhá v jídelně DZR, popřípadě na pokojích uživatelů.

Časové rozmezí podávání stravy:

|              |       |   |       |
|--------------|-------|---|-------|
| Snídaně:     | 8.30  | - | 9.00  |
| Přesnídávka: | 9.30  | - | 10.00 |
| Oběd:        | 11.00 | - | 12.00 |
| Svačina:     | 14.30 | - | 15.00 |
| Večeře:      | 17.30 | - | 18.00 |
| II. večeře:  | 20.00 | - | 20.30 |

Podávání jídla mimo tuto stanovenou dobu je možné po dohodě s personálem.

Jídelní lístky na všechna jídla bývají zveřejněny zpravidla na dva týdny předem na jídelně a na nástěnkách. Uživatelé mají právo volby oběda ze dvou připravovaných jídel, které si předem sami, případně za pomoci pracovníků oddělení, vyberou.

Na tvorbě jídelního lístku se spolupodílí zástupci z řad uživatelů i zaměstnanců, tvořících tzv. stravovací komisi. Členy komise jsou vždy vedoucí sestra, pracovnice stravovacího provozu a zástupci z řad uživatelů. V případě zájmu se mohou jednat zúčastnit i další zaměstnanci a uživatelé DZR. Komise se schází zpravidla jednou za měsíc (v případě potřeby častěji) a ve své činnosti se zaměřuje na vhodnost a kvalitu a pestrost stravy, na zásady správné výživy, dodržování diet, požadavky smluvního lékaře, připomínky uživatelů apod.

## 6. Hygiena

V DZR pečují uživatelé podle svých schopností a možností o osobní hygienu, o čistotu prádla, oděvu a obuvi, o celkový pořádek na pokojích a v dalších společných prostorech, které používají.

Při snížené soběstačnosti uživatele přebírají péči o jeho hygienu pracovníci v tzv. přímé péči a to v rozsahu, na kterém se s uživatelem dohodnou, nebo který je z pohledu poskytování sociální služby a soužití v kolektivu nezbytný. Žádoucí rozsah a způsob zajištění této pomoci je upřesněn v uživatelské dokumentaci - Plán péče.

Konkrétní průběh provádění osobní hygieny je popsán v pracovních postupech (dokument - Metodické pokyny), zaručujících řádný průběh služby.

Do pomoci při osobní hygieně je zahrnuta pouze základní péče o vlasy a nehty uživatelů. Ostatní činnosti, jako je stříhání, barvení a ondulace vlasů, pedikúra a podobně jsou služby, které nejsou základními činnostmi při poskytování sociálních služeb a nejsou hrazeny v rámci zaplacené úhrady za ubytování, případně za péči.

DZR nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby, naopak vytváří podmínky, aby uživatelé mohli takových služeb využívat. Uživatelé mají možnost využít kadeřnických, či pedikérských služeb prováděných externími firmami přímo v DZR nebo mají možnost využít takové služby mimo zařízení.

V případech, kdy uživatel nedodrží základní hygienické zásady, zvyklosti a požadavky a ohrožuje tímto chováním zdraví své nebo ostatních osob, je na tento stav opakovaně upozorněn. Pokud nedojde ke zlepšení ani po té, je personál oprávněn pořádek obnovit i bez souhlasu uživatele (například odstranit zdroj zápachu, nákazy, plísní) a při zachování lidské důstojnosti přimět uživatele i k provedení osobní hygieny. V těchto případech je uživatel, případně jeho zákonný zástupce, upozorněn na porušování domácího řádu s možnými následky.

## 7. Zdravotní péče

DZR poskytuje ošetrovatelskou péči uživatelům služby prostřednictvím svých zaměstnanců, kteří mají odbornou způsobilost k výkonu zdravotnického povolání. Tato odborná činnost je poskytována nepřetržitě 24 hodin denně, v rozsahu Ošetrovatelského plánu uživatele, na základě ordinace lékařů.

V DZR působí smluvní praktický lékař, který zde má jedenkrát týdně ordinační hodiny. Pokud se uživatel rozhodne, že bude využívat služeb tohoto lékaře, má možnost se u něho zaregistrovat. Administrativní úkony s tím spojené zajistí vedoucí zdravotního úseku. Žádnému z uživatelů není upíráno právo zvolit si svého ošetřujícího lékaře i mimo zařízení.

Doporučení k vyšetření či ošetření odborným lékařem je vystavováno zpravidla praktickým lékařem. Doprava je s ohledem na zdravotní stav uživatele uskutečňována buď sanitou nebo služebním vozidlem DZR. Případný doprovod je zajišťován obvykle pracovníky DZR.

Pokud si chce uživatel zvolit jiného odborného lékaře nebo zdravotnické zařízení v nespádové oblasti, poskytovatel zajistí dopravu a doprovod ve spolupráci s uživatelem a jeho rodinou.

Léky a zdravotnický materiál, který lékař uživateli předepíše, zajišťuje DZR donáškou z lékárny. Poplatky za recept a případné doplatky za léky jsou hrazeny z prostředků uživatele. Volně prodejné léky jsou uživateli zajišťovány ze strany DZR pouze po dohodě se smluvním lékařem. Užívání jiných léků, než o kterých je informován zdravotnický personál, není doporučováno.

Uživatelům je opakovaně připomínáno dodržování léčebného režimu, pokynů lékařů a všeobecných sester. Přiměřeně svému postižení jsou seznámeni s možnými následky v případě, že bude léčebný režim svévolně porušován.

Informace příbuzným, zákonným zástupcům či jiným určeným osobám o zdravotním stavu uživatele poskytuje praktický lékař nebo vedoucí zdravotního úseku na základě podepsaného souhlasu uživatele.

## **8. Bezpečnost**

Všichni uživatelé DZR mají dle svých možností a schopností povinnost dbát o svou vlastní bezpečnost, o své zdraví, o bezpečnost a zdraví ostatních osob a ochranu majetku. Nutností je dodržovat protipožární a bezpečnostní opatření, užívat prostory DZR a jejich vybavení řádně dle jejich určení. V případě jakéhokoliv nebezpečí, byť jen hrozícího, uživatelé dodržují pokyny pracovníků zařízení, případně dalších přítomných osob (policie, hasiči, záchranná služba apod.).

Z důvodu předcházení případnému nebezpečí nesmějí uživatelé na pokojích a ani v dalších prostorách DZR přechovávat nebezpečné předměty, chemikálie, věci hygienicky závadné, které by mohly způsobit úraz, onemocnění nebo poškození majetku uživatelů a DZR.

V celé budově DZR platí zákaz kouření. V areálu DZR jsou na kouření vyhrazena stálá místa, uživatelé však mohou kouřit i v ostatních prostorách zahrady DZR. Po posouzení individuálních schopností mohou uživatelé kouřit samostatně, případně za doprovodu pracovníka, aby nedošlo k ohrožení bezpečnosti a zdraví ostatních osob a škodám na majetku. Popis konkrétního stavu v tomto směru je uveden v osobní dokumentaci uživatele.

Plošný zákaz konzumace alkoholických nápojů pro uživatele DZR vydán není. Vzhledem ke zdravotnímu stavu, s ohledem na užívanou medikaci většiny z nich, však není požívání alkoholu doporučováno. Uživatelům je doporučováno, že i případné menší množství alkoholu, které zdánlivě neohrozí jejich zdraví, je žádoucí projednat se smluvním lékařem DZR, který vyjádří své stanovisko a doporučení.

Při nadměrném požití alkoholických nápojů uživatelem a to i mimo DZR, např. v restauraci, a při následném stavu opilosti s projevy agresivity, výtržnictví či vandalismu bude povolána policie ČR k případnému převozu uživatele na protialkoholní záchytnou stanici. Náklady s tímto spojené si uživatel uhradí sám.

Užívat omamné a psychotropní látky je v DZR zakázáno.

## **9. Úschova osobních a cenných věcí**

K úschově svých osobních věcí může uživatel využít uzamykatelný prostor na pokoji, ve kterém je ubytován.

Při nástupu do DZR, nebo kdykoli v průběhu pobytu, může uživatel (případně jeho zákonný zástupce) požádat o převzetí cenných osobních předmětů, vkladních knížek a peněžní hotovosti do úschovy.

Věci převzaté do úschovy jsou řádně označeny, aby byla vyloučena jejich záměna, a je důkladně vedena jejich evidence.

Za vedení a správu uschovaných věcí jsou odpovědní konkrétní pracovníci DZR. Podrobnosti jsou detailně popsány v samostatných interních předpisech.



Obdobným způsobem je možno při nástupu, nebo kdykoli v průběhu pobytu, požádat pracovníky DZR o úschovu občanského průkazu, cestovního pasu, průkazu zdravotní pojišťovny, případně průkazu ZTP apod.

Vzhledem k výše uvedeným nabízeným možnostem DZR neodpovídá za cennosti, vkladní knížky, finanční prostředky a doklady, které do úschovy nepřevzal.

## **10. Nakládání s finančními prostředky**

DZR je v rámci poskytované sociální služby oprávněn na základě žádosti uživatele služby nebo jeho zákonného zástupce nakládat se svěřenými finančními prostředky uživatele. K takové činnosti jsou určeni konkrétní zaměstnanci DZR, kteří mají uzavřenu dohodu odpovědnosti k ochraně hodnot svěřených zaměstnanci k vyúčtování (tzv. hmotná odpovědnost).

Tzv. hotovostní depozita slouží k úhradě nákupů osobního vybavení uživatelů, úhradě doplateků za léky, regulačních poplatků ve zdravotnictví, kulturních akcí, kadeřnictví, pedikúry atd., stejně tak jako k poskytování financí v hotovosti pro osobní potřebu uživatelů.

Finanční prostředky z hotovostní pokladny vydává pověřený pracovník příslušnému pracovníkovi proti účtence za provedený nákup nebo v hotovosti uživatelům.

Uživatelům s omezením svéprávnosti, pokud se omezení týká nakládání s finančními prostředky v hotovosti, poskytuje finanční prostředky v maximální výši a za podmínek stanovených v rozhodnutí příslušného soudu. Uživatelům s omezením svéprávnosti jsou finanční prostředky poskytovány v hotovosti pouze se souhlasem opatrovníka. Za výše uvedených podmínek jsou finanční prostředky pro osobní potřebu vypláceny přímo uživateli proti podepsanému pokladnímu dokladu nebo jsou předávány klíčovými pracovníky, kteří s prostředky pomáhají uživatelům nakládat.

V případě uložení vkladní knížky uživatele do depozita DZR je postup obdobný. Pověřený pracovník má zpravidla dispoziční právo k nakládání s uloženými finančními prostředky a manipuluje s nimi v souladu s oprávněním uděleným uživatelem (způsobitelným k právním úkonům) nebo jeho zákonným zástupcem.

Bez plné moci udělené uživatelem (zákonným zástupcem) k výplatě hotovosti nebo předání VK, nemůže nikdo jiný, ani příbuzní uživatele, s finančními prostředky manipulovat.

Uložené finanční prostředky, vkladní knížky (obdobně jako uložené cenné osobní předměty) se v případě úmrtí uživatele stávají předmětem dědického řízení a mohou být vydány oprávněnému dědici až na základě soudního rozhodnutí.

Podrobnosti týkající se nakládání s finančními prostředky uživatelů řeší zvláštní interní předpis.

## **11. Poštovní zásilky**

Obyčejné poštovní zásilky (dopisy, pohledy, balíky) adresované uživatelům přebírá spolu s ostatní poštou pracovnice odpovědná za donášku a odnášku pošty, která je týž den neotevřené předává prostřednictvím pracovníků v sociálních službách adresátům. Pokud není uživatel v DZR přítomen, zůstává zásilka pro uživatele uložena na příslušném oddělení.

S doporučenými zásilkami, předá-li je poštovní doručovatel proti podpisu pracovníkovi DZR, je nakládáno stejným způsobem, jako se zásilkami obyčejnými. Zásilky opatřené tzv. dodejkou či určené do vlastních rukou adresáta předává poštovní doručovatel dle pravidel České pošty přímo uživateli.

Peněžní poštovní poukázky vyplácí poštovní doručovatel dle pravidel České pošty přímo uživateli obdobně jako dopisy do vlastních rukou. V případě, že je třeba finanční prostředky vyzvednout na poště, zvládne tak buď uživatel sám, nebo je mu v rámci obstarávání osobních záležitostí poskytnuta pomoc ze strany pracovníků DZR.

Při odesílání poštovních zásilek uživateli je postup opačný, uživatel buď zvládne zajistit odeslání zásilky sám, nebo tak učiní s pomocí či prostřednictvím pracovníků DZR. Poštovné v takových případech jde vždy na vrub uživatele.

## **12. Odpovědnost za škodu**

Uživatelé služby jsou povinni s majetkem DZR, ale i s majetkem ostatních osob, zacházet šetrně, hospodárně a dbát na to, aby na věcech nevznikla škoda. Movité věci, zapůjčené či svěřené uživatelům při poskytování sociální služby, zůstávají majetkem DZR. Při ukončení využitelnosti či při ukončení pobytu v DZR je uživatel povinen poskytnuté věci vrátit ve stavu, který odpovídá délce jejich užívání.

Pokud uživatel (případně jeho návštěva) způsobí záměrně nebo svojí nedbalostí škodu na majetku DZR, nebo na majetku či zdraví spoluobyvatel, zaměstnanců DZR a jiných osob, je povinen ji uhradit. Odpovědnost za způsobenou škodu je v takových případech uplatňována v souladu s platným právním řádem.

## **13. Časový snímek dne**

Přesto, že je DZR pobytovým zařízením pro poskytování sociálních služeb, nemá striktně stanovený harmonogram dne. Rozsah a forma pomoci a podpory uživatelům služby vychází z jejich individuálně určených potřeb. S ohledem na poskytování služeb v zájmu uživatelů, při dodržování jejich lidských práv a základních svobod, nejsou pevně stanoveny časy například vstávání, koupání, uléhání apod. Další aktivity mají buď určité časové rozpětí (například vydávání stravy) nebo jsou dobrovolné (účast na terapiích).

Stanovena je pouze doba nočního klidu, ve které uživatelé služby nesmějí být rušeni s výjimkou podávání léků nebo poskytnutí nutné ošetrovatelské či lékařské péče. Noční klid je vymezen na dobu od 22:00 do 06:00 hodin. Rovněž pohybové a volnočasové aktivity nejsou plánovány na dobu mezi 11:00 a 13:00 hodinou, kterou uživatelé mohou využít k odpočinku po obědě. V těchto časech mohou uživatelé vykonávat i jinou činnost než je odpočinek či spánek, musí se však chovat obezřetně k ostatním spolubydlícím a nerušit je například hlasitým poslechem TV, audiotechniky apod.

## **14. Návštěvy**

DZR podporuje vztahy uživatelů s přirozeným sociálním prostředím. Z tohoto důvodu vítá návštěvy uživatelů rodinnými příslušníky a známými. Návštěvy uživatelů mohou do DZR docházet takřka neomezeně, s ohledem na stanovený noční klid. Návštěvy mají možnost pobývat ve společenské místnosti, případně po dohodě s personálem i v jiných vnitřních či venkovních prostorách. V případě konání návštěv na pokojích uživatelů je nezbytné brát ohled na ostatní spolubydlící, na právo na jejich soukromí a intimitu. Pracovníci DZR mají právo v případě potřeby ukončit návštěvu na vícelůžkovém pokoji a požádat o přemístění do jiných prostor.

Každá návštěva oznámí svůj příchod o odchod na recepci DZR a službě konajícímu personálu, aby tento měl přehled o osobách zdržujících se v objektu. Návštěvy nesmí rušit klid a pořádek v DZR, ani svévolně narušovat léčebný či dietní režim uživatelů.

Ubytování a stravování návštěvám nelze z prostředků DZR poskytnout.

V odůvodněných případech mohou být návštěvy v DZR omezeny nebo zakázány. Tato opatření vyhláší ředitel DZR z důvodu:

- Karanténní opatření vyhlášené Krajskou hygienickou stanicí Ústeckého kraje
- Doporučení smluvního lékaře z důvodu epidemie mezi uživateli DZR
- Vážné technické poruchy nebo havarijní stavy v areálu DZR

Informace o takových opatřeních je sdělována vždy minimálně prostřednictvím internetu na www stránkách DZR a informací na hlavním vchodu do DZR.

## 15. Pobyty mimo DZR

Všichni uživatelé služby mají právo na volný pohyb jak po areálu DZR, tak mimo něj. Způsob a míra umožnění samostatného pohybu uživatelů, zejména mimo DZR, jsou přizpůsobeny jejich schopnostem a dovednostem tak, aby nebyla překročena hranice přiměřeného rizika a aby byl zachován náležitý dohled.

**Vycházky mimo areál DZR**

Na vycházky mimo areál DZR mohou uživatelé po posouzení individuálních schopností chodit samostatně nebo v doprovodu pracovníků, rodiny a blízkých osob. Míra případného omezení samostatného pohybu je závislá na schopnostech a dovednostech uživatele, které vycházejí z Plánu rizik a jsou popsána v jeho dokumentaci (viz směrnice ke standardům 2.1).

Uživatelé jsou vedeni k tomu, aby v případě, kdy bez doprovodu personálu opouštějí budovu DZR, nahlásili tuto skutečnost službě konajícímu pracovníkovi a na recepci DZR.

V zájmu bezpečnosti je vhodné, aby sdělili předpokládaný směr cesty a pravděpodobnou dobu návratu. Službu konající pracovník doporučí uživateli, aby zvážil vhodnost vycházky, jestliže by bylo ohroženo jeho zdraví nebo bezpečnost (nepříznivé počasí, náledí, zdravotní stav apod.).

### ***Pobyty mimo DZR u příbuzných a blízkých osob***

V případě vlastního přání, případně žádosti jeho blízkých osob, může uživatel dočasně pobývat mimo DZR na tzv. dovolenkách.

Oznamování pobytu mimo DZR má v těchto případech daná pravidla, zejména proto, že se váže na odhlášení stravy a vyúčtování zaplacené úhrady. Za tímto účelem je ve Vnitřních směrnících Domova uvedeno, že takový pobyt má být **ohlášen 3 dny předem**, aby se mohly vyřešit všechny náležitosti (např. odhlášení stravy, příprava léků apod.). Dále je v tomto interním předpisu uvedeno finanční vyúčtování při pobytu mimo DZR. S uvedeným předpisem jsou všichni uživatelé, respektive osoby, které uživatele při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby zastupují, podrobně seznamovány v rámci procesu uzavírání smlouvy. Dojde-li k aktualizaci předpisu, jsou s ní seznámeni jak uživatelé, tak jejich případní zákonní zástupci.

## ***Rekreační, kulturní a sportovní akce organizované DZR***

Uživatelé DZR se mohou dle svých přání, možností, schopností a aktuálního zdravotního stavu účastnit rekreačních, kulturních a sportovních akcí i mimo zařízení. Na těchto aktivitách jsou jim zabezpečeny služby, podpora a péče ve stejném nebo obdobném rozsahu, jako při pobytu v DZR.

### **16. Sociálně terapeutické činnosti**

V zájmu pomoci při překonávání problémů a překážek uživatelů služby aplikuje DZR při poskytování sociálních služeb terapeutické přístupy a metody. Různými druhy terapií se snaží pracovníci DZR zmírnit či odstranit nežádoucí potíže, které uživatelům služby přináší jejich zdravotní stav a věk.

Za tímto účelem je uživatelům nabízena účast například na různých činnostních terapiích (terapie pohybem, hrou, prací apod.), na muzikoterapii, fonoterapii, aromaterapii, reminiscenční terapii, jsou poskytovány i terapie s účastí zvířat – canisterapie. Účast na uvedených činnostech je na bázi dobrovolnosti, uživatelé jsou však vybízeni v tomto směru k aktivitě.

### **17. Schůze obyvatel**

DZR pořádá zpravidla každý měsíc tzv. Schůzi obyvatel. Jedná se o dobrovolné otevřené setkávání uživatelů, přístupné i pracovníkům DZR, které svolává a organizuje koordinátor sociální péče nebo sociální pracovník.

Při schůzkách jsou uživatelům předávány (případně zpětně získávány) potřebné informace o dění v DZR. Program na měsíc předem mohou uživatelé navrhovat sami, případně je sestaven koordinátorem sociální péče nebo sociálním pracovníkem. Tématem může být cokoli, co uživatele zajímá, případně co pro ně může být přínosné.

### **18. Stížnosti**

Na kvalitu a způsob poskytování sociální služby, na jednání personálu, ale třeba i uživatelů služby si může v DZR stěžovat kdokoli. Stanovení podmínek pro podávání stížností, způsob jejich podávání a proces následného vyřizování určuje samostatný interní předpis. Daná pravidla jsou mimo jiné zpracována písemně ve zjednodušené formě ale i alternativní formou. Kromě seznámení s pravidly v procesu jednání se zájemcem o službu a v procesu uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby jsou uživatelé s možností stěžovat si seznamování opakovaně v průběhu pobytu, pravidla jsou k dispozici na jednotlivých nástěnkách.

Z pravidel je mimo jiné zřejmé a uživatelé jsou v tom směru informováni:

- co je to stížnost
- jakým způsobem a jakou formou stížnost podat
- na koho je možno se stížností obracet
- kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem
- lhůty pro vyřízení stížnosti
- možnost zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti

- možnost obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na zřizovatele nebo Kancelář veřejného ochránce práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti

Všem uživatelům, kteří podali stížnost v DZR je garantováno, že nesmějí být poškozeni ve svých právech a oprávněných zájmech tím, že stížnost podali, a to ani v případě, kdy se stížnost ukáže jako nedůvodná.

## **19. Opatření proti porušování pořádku a pravidel soužití**

Porušuje-li uživatel vědomě zásady pro zajištění klidného a spokojeného života a pořádku v DZR, porušuje základní práva a svobody ostatních uživatelů nebo se chová nepřístojně k pracovníkům zařízení a těm se nedaří zjednat nápravu, vysvětlí vedoucí sestra jaké chování a jednání se od uživatele nadále očekává a poučí ho o následcích, které by pro něho mohlo mít další narušování klidného kolektivního soužití v DZR.

Nedojde-li ani poté k nápravě, jsou postupně uplatněny následující kroky:

- Snaha řešit celou věc ve spolupráci se zákonným zástupcem, případně rodinnými příslušníky uživatele
- Písemné napomenutí
- Pokud se i druhé písemné napomenutí mine účinkem, dojde k ukončení smlouvy o poskytování sociální služby ze strany poskytovatele

Za hrubé porušení pravidel kolektivního soužití je v DZR považováno zejména vulgární, urážlivé a ponižující chování, případně fyzické napadání ostatních uživatelů, zaměstnanců a ostatních osob pohybujících se v DZR; šikana; krádeže; sexuální obtěžování, případně zneužívání; opakované narušování soukromí; svévolné rušení nočního klidu; nadměrné užívání alkoholických nápojů či jiných návykových látek a s tím spojené nepřístojné chování.

## **20. Ukončení pobytu**

Pobyt uživatele v DZR je sjednáván zpravidla na dobu neurčitou, v odůvodněných případech na dobu předem stanovenou.

K ukončení pobytu může dojít uplynutím sjednané doby poskytování služby, na základě písemné výpovědi smlouvy o poskytování sociální služby (ať již ze strany uživatele či poskytovatele), písemné dohody obou smluvních stran nebo úmrtím uživatele.

## **21. Závěrečná ustanovení**

- Domácí řád je závazný pro všechny uživatele a pracovníky DZR. Všichni jsou s ním prokazatelně seznámeni. Uživatelé, případně osoby, které uživatele při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby zastupují, jsou s domácím řádem srozumitelně seznamováni opakovaně již od procesu jednání se zájemcem až po uzavírání smlouvy. Uživatelé, kteří s ohledem na stupeň svého postižení nejsou schopni pochopit právní text předpisu, jsou s ním seznamováni adekvátní formou s důrazem na co největší pochopení. V průběhu poskytované služby je obsah tohoto předpisu opakovaně připomínán. V písemném vyhotovení je k dispozici na nástěnkách písemný text doplněný obrázky a piktogramy je součástí tzv. informační složky u sociálního pracovníka

- Tento domácí řád nahrazuje původní a je platný od 01.01.2016

Vypracovala: Bc. Irena Tichá

Schválila : Mgr. Dagmar Hluchá