

<b>Místo použití:</b>	Dům seniorů „POHODA“, Mláďí 725, Orlová-Lutyně
<b>Závazné pro:</b>	Klienty Domova Zaměstnance Dobrovolníky Studenty odborné praxe, stážisty Návštěvy
<b>Zpracovala:</b>	Bc. Gabriela Toboláková
<b>Schválila:</b>	Bc. Vítězslava Lojková .....
<b>Rozdělovník / uložení:</b>	ředitelka, sociální pracovnice, sesterna
<b>Vydáno dne:</b>	30. 9. 2003
<b>Aktualizace:</b>	č. 8 / ze dne 16.12.2022

## OBSAH DOMÁCÍHO ŘÁDU

Úvod

Čl. 1 Rozsah působnosti Domácího řádu

Čl. 2 Ubytování

Čl. 3 Přihlášení k trvalému pobytu

Čl. 4 Věci osobní potřeby

Čl. 5 Úschova cenných věcí

Čl. 6 Stravování

Čl. 7 Ošetrovatelská a sociální péče

Čl. 8 Hygiena

Čl. 9 Úklid

Čl. 10 Doba nočního klidu

Čl. 11 Vycházky mimo areál domova

Čl. 12 Návštěvy

Čl. 13 Kulturní a zájmová činnost

Čl. 14 Výplata důchodů

Čl. 15 Poštovní zásilky

Čl. 16 Úhrady za pobyt v domově

Čl. 17 Stížnosti

Čl. 18 Odpovědnost za škodu

Čl. 19 Ukončení pobytu v domově

Čl. 20 Závěrečná ustanovení



## DOMÁCÍ ŘÁD

**Vážení klienti,**

srdečně Vás vítáme v Domě seniorů „POHODA“, o.p.s., kde jste se rozhodli strávit podzim svého života.

Naše zařízení je nestátní neziskovou organizací, která poskytuje registrovanou pobytovou sociální službu s nepřetržitým celoročním provozem. Je určena zejména Vám, občanům města Orlová, a okresu Karviná, kteří z důvodu snížené soběstačnosti potřebujete pomoc druhé osoby. Kvalifikovaný personál Domova zajišťuje komplexní péči (sociální, ošetřovatelskou), pomocí které Vám budeme pomáhat dosahovat Vašich osobních cílů, se kterými k nám přicházíte.

Přejeme si, aby slovo „POHODA“, uvedené v názvu našeho zařízení, odráželo také zdejší atmosféru. Budeme se snažit, aby vstřícnost, ohleduplnost, úcta, spokojenost, bezpečí, klid a radost byli součástí Vašeho života i nadále.

K bezproblémovému soužití v našem Domově slouží i následující strany. Poskytují souhrn důležitých informací, které Vám zjednoduší orientaci zejména při prvních dnech a týdnech Vašeho pobytu v našem zařízení. V zájmu zajištění klidného a spokojeného života i pořádku v Domově Vás proto žádáme o respektování níže uvedeného Domácího řádu.

Děkujeme a těšíme se na společné chvíle

Tým zaměstnanců Domu seniorů „POHODA“, o.p.s.

## Čl. 1

### Rozsah působnosti Domácího řádu

1. Domácí řád obsahuje zásady pro zajištění klidného soužití a pořádku v Domě seniorů „POHODA“, o.p.s. (v textu dále jen „Domov“) a vychází z jeho aktuálního uspořádání.
2. Domácí řád je závazný pro všechny klienty, zaměstnance, dobrovolníky, praktikanty a další třetí osoby, které zařízení navštíví (návštěvy, rodinné příslušníky apod.).
3. Platnost domácího řádu se vztahuje na budovu Domova a na všechny venkovní prostory, které k Domovu náležejí.
- 4.

## Čl. 2

### Ubytování

1. V přízemí se nachází celkem 7 jednolůžkových pokojů a 3 dvoulůžkové pokoje. Součástí pokojů bezbariérové je sociální zařízení (umyvadlo, sprcha, koupací sedátko, WC). V 12. patře Domova se nachází celkem 6 dvoulůžkových a 6 jednolůžkových pokojů. Součástí pokoje je pouze umyvadlo. Sociální zařízení jsou společná v blízkosti pokoje (2x koupelna, 2x WC).
2. Klient se po svém příchodu do Domova a sepsání potřebných náležitostí ubytuje na pokoji, který mu byl na základě předchozí dohody přidělen.
3. V případě, že má klient zájem o jiný pokoj, než mu byl poskytnut, uvede tuto skutečnost sociální pracovníci, a to kdykoliv v průběhu poskytování služby, ta si tuto skutečnost zaeviduje do pořadníku. Pokud to budou okolnosti a možnosti služby umožňovat, bude klientovi vyhověno. Důvodem pro přestěhování klienta mohou být i trvalé konflikty se spolubydlicím.
4. V případě dvoulůžkových pokojů dbáme na ubytování osob stejného pohlaví. Osoby různého pohlaví mohou být společně ubytovány jen v případě manželů, vztahu druh-družka, rodič-dítě, příp. po dohodě.
5. Všechny pokoje v zařízení jsou uzamykatelné. Sociální pracovnice seznámí klienta s možností uzamykání pokoje a po domluvě je mu předán klíč od pokoje. Klíč je zejména předán u podepisování Smlouvy o poskytování sociální služby. Za předané klíče nese klient zodpovědnost. Pokud klient svůj pokoj opouští, měl by dbát na jeho uzamčení a tím předcházet případnému odcizení svého majetku. Jestliže je podezření, že došlo k porušení zámku násilím, oznámí pracovník konající službu tuto skutečnost Policii ČR. Výrobu náhradního klíče si hradí klient z vlastních prostředků.
6. Domov vybavuje pokoj základním nábytkem – elektrickou polohovací postelí, matrací, uzamykatelným nočním stolkem, uzamykatelnou skříň s uzamykatelným trezorem, dělicími závěsy neboli paravánem (k zajištění soukromí klienta), polštářem, peřinou, ložním prádlem, stropním světlem a odpadkovým košem.

7. Po dohodě s vedením Domova si klient může pokoj dovybavit vlastním drobným nábytkem (stolek, křeslo, polička apod.). Nábytek nesmí bránit v pohybu po místnosti a při poskytování péče klientovi či jeho spolubydlícím.
8. Klient si může pokoj vyzdobit vlastními dekoračními předměty (sošky, obrazy), ale nesmí tím poškodit majetek Domova. Dekorace nesmí omezovat spolubydlící či ztěžovat údržbu pokoje.
9. Klient může se souhlasem ředitelky Domova používat vlastní varnou konvici, rozhlasový či televizní přijímač, pokud tím neruší spolubydlící a pokud se nejedná o přístroje nadměrné, nepřiměřené nebo v nevyhovujícím technickém stavu. Pořízení či odstranění všech spotřebičů musí klient, popř. rodina neprodleně ohlásit personálu.
10. Pro zapojení elektrospotřebičů v majetku klienta do rozvodové sítě Domova je nutná platná revizní zpráva o bezpečném provozu elektrospotřebiče. Tu si hradí každý klient sám, na vlastní náklady. V případě nového elektrospotřebiče je nutno elektrospotřebič prokázat alespoň účtenkou. Revize elektrospotřebiče je platná 12 měsíců. Klient si může zajistit revizi sám nebo může využít revize objednané Domovem. Příslušní pracovníci si vedou evidenci a jsou povinni platnost revizí kontrolovat.
11. Pokud klient používá vlastní televizi či rádio, je nutno, aby si rovněž hradil s tím spojené koncesionářské poplatky (televizní a rozhlasový poplatek), dle zákona č. 348/2005 Sb. o rozhlasových a televizních poplatcích, ty nejsou zahrnuty do úhrady za poskytování sociální služby. V případě, že klient potřebuje s vyřízením koncesionářských poplatků pomoci, může oslovit sociální pracovníci.
12. U dvoulůžkových pokojů klientům doporučujeme pořízení bezdrátových sluchátek k TV, aby se na pokoji spolubydlící vzájemně nerušili, pokud se sami nedohodnou jinak.
13. Není povoleno používat vlastní vařiče a přímotopná tělesa.
14. Klient může využívat další prostory Domova – společné sociální zařízení, kulturní místnost v přízemí, jídelnu, multifunkční místnost v prvním patře, terasu a přilehlou zahradu.
15. Celé zařízení je nekuřácké. Je-li klient kuřák, může ke kouření využívat venkovní prostory (zahradu) Domova avšak v místech, kde tím neomezuje ostatní klienty.
16. V prostorách domova neposkytujeme ubytování rodinných příslušníků klienta.
17. Klient je po uplynutí tzv. adaptační doby osvobozen od poplatku za komunální odpad. Osvobození od poplatku zajišťuje sociální pracovníci.
18. Domov využívá kamerový systém se záznamem, který je umístěn u obou vchodů do budovy. Snímá tak příchozí osoby, které vstupují hlavními dveřmi a rovněž zadní vstup – sloužící personálu v okolí rampy. Kamerový systém byl pořízen, aby sloužil k bezpečnosti a ochraně jak klientů, tak zaměstnanců. Záznamy mohou být použity v případě vzniku trestného činu a předány Policii ČR.

## Čl. 3

### Přihlášení k trvalému pobytu

1. Klient má právo zůstat přihlášen k trvalému pobytu v místě svého původního bydliště. Klient si však může po uplynutí tzv. adaptační doby (po prvních třech měsících) požádat o změnu trvalého pobytu na adresu Domova. Pokud klient nemůže změnu vyřídit se svou rodinou, může se obrátit na sociální pracovníci. Se změnou trvalého bydliště souvisí také výměna občanského průkazu. S jeho vyřízením pomůže sociální pracovníce.

## Čl. 4

### Věci osobní potřeby

1. Po dohodě s vedením Domova může klient přechovávat následující:
  - a) vlastní nábytek (nesmí omezovat ani ohrožovat službu a ostatní),
  - b) věci osobní potřeby (v přiměřeném množství),
  - d) zvíře (poskytovatel jednotlivě posuzuje vhodnost jeho umístění či zajištění péče, náklady spojené s chovem si zajistí a uhradí uživatel sám).
2. Ošacení a prádlo klienta označí personál Domova. Prádlo a ošacení je značeno tak, aby štítky nebyly na první pohled viditelné. Horní svršky jsou nejčastěji označovány v rubu za krkem, spodní svršky pak v rubu v pase. Nové věci klient nebo rodina uživatele předá personálu k označení. Poskytovatel nenese odpovědnost za ztracené neoznačené oblečení v případě, že nebyly předány personálu k označení.
3. Péči o prádlo (praní, žehlení, drobné úpravy a opravy) zajišťuje personál Domova. Náklady jsou hrazeny z prostředků poskytovatele.
4. Domov nehradí náklady klienta na jednorázové hygienické pomůcky, které klient potřebuje nad limit hrazený zdravotními pojišťovnami – jedná se především o inkontinentní pomůcky a potřeby pro osobní hygienu.
5. Toaletní papír (2 role/měsíc) poskytuje klientům Domov.
6. Ve výjimečných případech nejnutnější osobní vybavení poskytne klientovi Domov. O rozsahu poskytování osobního vybavení rozhoduje ředitelka Domova.
7. Není povoleno, aby klient přechovával na svém pokoji hygienicky závadné věci jako:
  - a) potraviny s prošlou lhůtou trvanlivosti,
  - b) potraviny podléhající zkáze uložené mimo chladničku,
  - b) špinavé či znečištěné oblečení.
8. V Domově je zakázáno donášet či uchovávat:
  - a) nebezpečné a ostré předměty (sečné a bodné zbraně), chemikálie, výbušniny, střelivo a zbraně;
  - b) věci napadené škůdci (např. ošacení, nábytek);
  - c) nebezpečná zvířata (hadi, pavouci, bojová plemena psů).

9. Za pohyb drobného domácího zvířete po Domově (kočka, pes) odpovídá jeho majitel a je možný jen za souhlasu poskytovatele.

### Čl. 5

#### Úschova cenných věcí

1. Každý klient má na pokoji v uzamykatelné skříni trezor, kde doporučujeme mimo jiné cennosti ukládat také své doklady.
2. Klient má možnost dočasné, dlouhodobé či trvalé úschovy svých cenných věcí, finanční hotovosti a jiných věcí dle domluvy (např. listiny, vkladní knížky) v trezoru Domova. Cenné věci lze do úschovy převzít ihned při nástupu do Domova. Úschova se provádí pouze na žádost klienta a za přítomnosti dvou svědků.
3. Cenné věci převzaté do úschovy označí pověřená osoba tak, aby byla vyloučena jejich záměna, a vede o nich evidenci. O převzetí cenných věcí obdrží klient potvrzení.
4. V případě, že by hrozila ztráta, poškození či zničení cenných věcí a klient není již schopen dát souhlas k jejich uložení, jsou tyto cennosti předány pověřenému pracovníkovi do úschovy, a to za účasti svědků. Následně může být informována rodina k jejich převzetí.
5. V souladu s uzavřenou písemnou dohodou mezi klientem a poskytovatelem je peněžní hotovost klienta vždy řádně zapsána, uložena a zabezpečena proti zcizení v trezoru Domova.
6. Uschovaný cenný majetek a peníze zemřelého klienta lze vydat pozůstalým jen na základě pravomocného rozhodnutí soudu o dědictví.

### Čl. 6

#### Stravování

1. Klient má možnost v Domově odebírat celodenní stravu v rozsahu tří hlavních jídel (snídaně, oběd, večeře), odpolední svačiny a pitného režimu. Klient se rozhoduje o odebírání stravy sám.
2. Stravování probíhá dle zásad nutriční péče, a to vždy v souladu se zdravotním stavem uživatele a případnou potřebou dietního stravování. Sám klient se však rozhoduje, do jaké míry zohlední svůj zdravotní stav v dietním režimu.
3. Klient může využít odhlášení stravy. V tomto případě je nutné tuto skutečnost nahlásit personálu Domova minimálně 24 hodin předem. Klientovi bude za odhlášenou stravu vrácena finanční hotovost (náklady na potraviny) následující měsíc. Pokud nebyla strava odhlášena včas, bude klientovi plně naúčtována. Při hospitalizaci je strava odhlášena automaticky.
4. Snídaně, večeře a svačiny jsou připravovány v Domově paní kuchařkou. Obědy jsou dováženy smluvní firmou.

5. Stravování probíhá na základě předem zveřejněného jídelního lístku, který je připravován nutriční terapeutkou v souladu s nabídkou smluvní firmy a přáním klientů. Jídelníček je umístěn na viditelném místě v jídelnách na obou patrech.
6. Klient má možnost spolupodílet se na tvorbě jídelníčků. Své připomínky, názory a přání může zaznamenat na formuláře umístěné na nástěnce v jídelně (v přízemí) nebo na nástěnce v prvním patře. Své připomínky může sdělit také ústně personálu Domova.
7. Jídlo se klientovi podává v jídelně. Z provozních či ze zdravotních důvodů či na vlastní žádost klienta, může být jídlo podáváno i na pokoji uživatele. Personál pomáhá klientovi dle potřeby s přípravou stravy či podáváním. Je dbáno na kulturní stravování.
8. Jídlo se vydává v době:
  - od 8:15 snídaně (mixy v 8:00)
  - od 12:10 oběd
  - od 14:45 svačina
  - od 18:20 večeře (mixy v 17:45)
9. Jestliže si klient přeje jídlo konzumovat později, než je stanovená doba výdeje, přebírá sám klient odpovědnost za sníženou kvalitu pokrmu.
10. Domov zajišťuje klientům pitný režim 24 hodin denně. Podáván je ne/slazený čaj, ovocná šťáva, voda.
11. Klient má na svém patře k dispozici společnou lednici, kam si může uschovat své potraviny. Lednice v přízemí se nachází v jídelně, lednice v prvním patře je umístěna v multifunkční místnosti. Uschované potraviny musí být označeny jménem klienta. V případě potřeby s označením dopomůže personál. Klient by měl své uložené potraviny včas konzumovat, aby nedošlo k jejich zkažení. Neoznačené potraviny nebo potraviny s prošlou dobou spotřeby, které nejsou označeny jménem, budou z lednice z hygienických důvodů odstraněny.

### Čl. 7

#### Ošetrovatelská a sociální péče

1. Klientovi poskytujeme ošetrovatelskou a sociální péči v rozsahu s ohledem na jeho aktuální zdravotní stav a míru soběstačnosti.
2. Péče je poskytována kvalifikovaným personálem v souladu s platnými zákony a předpisy. Ošetrovatelská péče je zajišťována všeobecnými sestrami, sociální péče je zajišťována pracovníky v sociálních službách. Personál je přítomný 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.
3. Klient má právo na svobodný výběr svého praktického lékaře. Při nástupu má možnost zůstat u svého dosavadního lékaře nebo přestoupit ke smluvní lékařce Domova – MUDr. Anně Kortové.
4. Do Domova dle potřeby dochází externě chirurgická sestra, psychiatr nebo chirurg.



5. Klient vždy hlásí potřebu lékařského ošetření ošetřovatelskému personálu, který v případě nutnosti podává zprávu praktickému lékaři klienta, případně pohotovostní lékařské službě.
6. Je-li ohrožen zdravotní stav klienta, může být klient odeslán lékařem k hospitalizaci.
7. Na žádost klienta Domov zajišťuje zdravotní pomůcky a léky. Podávání léků se řídí ordinací lékaře a u určených klientů ho provádí výhradně všeobecná sestra. Předepsané léky, které zdravotní pojišťovny nehradí do plné částky, si klient doplácí z vlastních finančních zdrojů. Každý klient má svobodný výběr zdravotní pojišťovny.
8. V případě nedodržování léčebného režimu je klient poučen o rizicích a za následky vyplývající z jeho nedodržování nese sám zodpovědnost.
9. Klientům je doporučeno ve vlastním zájmu dodržovat léčebný režim a léky používat jen s vědomím lékaře. Podrobit se povinnému očkování proti streptokokové pneumonii v souladu s § 45 Zákona č. 258/2000 Sb. o ochraně veřejného zdraví a ve znění vyhlášky č. 439/2000 Sb.
10. Kontroly a vyšetření u lékařů si zajišťuje klient ve spolupráci s rodinou, opatrovníkem či ošetřujícím personálem Domova. Domov poskytuje klientovi doprovod k vyšetření nebo k hospitalizaci v případě, že jej není schopna zajistit rodina, pokud lékař nerozhodl jinak. Poplatek za ošetření na pohotovosti si hradí klient sám.
11. Vlastní úraz nebo úraz jiné osoby hlásí klient ihned kterémukoliv zaměstnanci Domova. Domov je povinen úrazům klientů předcházet.
12. Klient je při nástupu seznámen s použitím signalizačního zařízení – zvonek, který má klient vždy umístěn v blízkosti svého lůžka. Tímto zařízením může klient v případě potřeby přivolat personál kdykoliv během dne. Signalizační zařízení se rovněž nachází v každé koupelně a na WC i v Kulturní místnosti. Některým klientům mohou být předány také signalizační hodinky, pro snadnější přivolání pomoci.
13. Každý klient má během adaptační doby přiděleného tzv. klíčového pracovníka, se kterým pracuje na svém individuálním plánu a cílech v plánu obsažených.
14. Spolupráce s rodinou/příbuznými klienta je při poskytování služby přínosná a pozitivní. V otázce volby má konečné slovo vždy klient. Přání klienta je personálem Domova plně respektováno, a to i v případě, je-li v rozporu s přáním jeho rodinných příslušníků.

### Čl. 8

#### Hygiena

1. Klient dle svých možností a schopností pečuje o svou osobní hygienu.
2. Klient se denně myjí a převlékají. Personál napomáhá klientovi při výměně šatstva a při hygieně individuálně, dle jeho zdravotního stavu a možností. Poskytuje pomoc a podporu s ranní/večerní hygienou a celkovou koupelí.



3. Celková koupel probíhá podle potřeby a přání klienta, nejméně však 1x týdně. Je sestaven harmonogram koupání s ohledem na přání klientů. V případě znečištění je očista těla provedena bez zbytečného odkladu.
4. Osobní prádlo si klienti vyměňují vždy po znečištění, nejméně však 1x týdně. Na noc se převlékají. Znečištěné ošacení klient nechává na svém pokoji, kde je k vyprání každodenně sbírá pracovníce v sociálních službách. Toto prádlo se pere a žehlí v prádelně našeho Domova. Není dovoleno prát a sušit své prádlo na pokojích.
5. Ložní prádlo se převléká vždy po znečištění, nejméně však 1 x za 14 dnů v pokojích mobilních klientů a týdně u imobilních klientů.
6. Domov zprostředkuje klientovi pedikérské a kadeřnické služby, pokud mu je nezprostředkují rodinní příslušníci. Do Domova dochází 1x měsíčně paní kadeřnice a pedikérka. Datum jejich příchodu je vyvěšeno na nástěnkách, umístěných na chodbách v obou patrech, případně je uvedeno v měsíčníku Okénko do Pohody. Klient, který si přeje služby v daném měsíci využít, tuto skutečnost oznámí pracovníce v sociálních službách či všeobecné sestře. Tyto služby si klient hradí ze svých finančních prostředků.

### **Čl. 9** **Úklid**

1. Klient dle svých možností a schopností udržuje pořádek na svém pokoji (včetně skříně a nočního stolku), ve všech společných prostorách a společné lednici, pokud ji využívá. V případě potřeby klienta s úklidem dopomáhají pracovníce v sociálních službách.
2. Pravidelné vytírání pokojů a úklid sociálního zařízení včetně desinfekce zajišťují pracovníce úklidu. Úklid se provádí dle harmonogramu, případně dle potřeby a domluvy s klientem.
3. Průběžný úklid pokojů včetně desinfekce nábytku, mechanických vozíků, provádí dle harmonogramu pracovníce v sociálních službách.
4. Každý klient má na svém pokoji k dispozici odpadkový koš. Jeho vynesení provádí každé ráno pracovníce úklidu. K dispozici jsou také odpadkové koše na tříděný odpad umístěné na chodbě v přízemí Domova.
5. Generální úklid (mytí oken, dveří...) se provádí čtvrtletně. Malování 1x za dva roky či dle potřeby.

### **Čl. 10** **Doba nočního klidu**

1. Doba nočního klidu je stanovena od 22:00 – 06:00 hod.

2. V době nočního klidu mohou klienti poslouchat na pokojích rozhlas a televizi, pouze pokud hlasitostí neruší ostatní klienty. Pokud na pokoji klient televizi nevlastní, může využít v nočních hodinách televizi v kulturní místnosti.
3. Na přání klienta může pracovnice v sociálních službách během nočního klidu provádět tzv. noční dohled.

### Čl. 11

#### Opuštění areálu Domova

1. Klient může areál Domova opouštět kdykoliv dle potřeby. Doporučujeme však zvážit vycházky v době, kdy by byla ohrožena jeho bezpečnost či zdraví např. z důvodu nepříznivého počasí (náledí, smog), nemoci, nočních hodin apod.
2. Doporučujeme klientovi, aby personálu odchod mimo areál Domova oznámil, společně s přibližným časem odchodu/příchodu.
3. Klient může po nástupu do Domova, ale také kdykoliv v průběhu poskytování služby, požádat o čipovou kartu ke vstupním dveřím Domova, která zajišťuje bezproblémový vstup/opuštění Domova. Čipovou kartu vydává oproti vratné záloze ve výši 200,- Kč ředitelka Domova.
4. Klient může Domov opustit také na dobu delší než 24 hodin. V tomto případě je nutné ohlásit délku pobytu mimo Domov personálu minimálně den předem (pokud je odjezd plánován na pondělí, změnu hlásit už v pátek), a to z důvodu odhlášení stravy, přípravy léků, inkontinentních pomůcek apod. Klientovi je zpětně vrácena finanční hotovost za odhlášenou stravu (za potraviny) a poměrná část příspěvku na péči.
5. Za pobyt mimo domov je považován i pobyt ve zdravotnickém zařízení z důvodu ošetření, vyšetření, léčení.

### Čl. 12

#### Návštěvy

1. Návštěvy klientů jsou povoleny bez omezení, pokud epidemiologická situace dovolí. Prosíme o respektování nočního klidu v čase 22:00-6:00. Návštěvy v tomto čase jsou možné pouze ve výjimečných případech a po předchozí domluvě.
2. Pravidelní návštěvníci (blízká rodina, známí apod.) mohou požádat ředitelku Domova o zapůjčení čipové karty, která jim umožní pohodlný vstup do budovy Domova. Čipová karta je zapůjčena oproti vratné záloze 200,- Kč. Karta je aktivní v čase 8:00 – 19:00. Mimo tuto dobu se lze do budovy dostat prostřednictvím zvonku.
3. Návštěvníci, kteří nevlastní čipové karty, musí využívat zvonku instalovaného u hlavního vstupu Domova. Návštěvníci mohou zvonit na sociální pracovníci nebo sesternu. Může se stát, že nikdo z pracovníků nebude zrovna schopen návštěvě otevřít, prosíme proto o trpělivost.
4. Návštěvy mohou být v případě mimořádných událostí (chřipková epidemie či jiné infekce) omezeny či úplně zakázány. Informaci o této skutečnosti se návštěva může

dozvědět z oznámení vyvěšeného na webových stránkách Domova nebo na vstupních dveřích Domova.

5. Návštěvy nesmí rušit svým chováním či jednáním klid, soukromí a pořádek v Domově, nesmí narušovat léčebný režim klientů či výdejní dobu stravy. Návštěvám se doporučuje ohleduplnost k ostatním klientům zejména v době poledního nebo nočního klidu, v době podávání jídla a při provádění hygienických úkonů personálem Domova.
6. V případě návštěv klientů dvojlůžkových pokojů probíhají návštěvy po vzájemné domluvě klientů tak, aby nedocházelo k omezení soukromí ubytovaných. Je třeba, aby klienti ubytovaní na dvojlůžkových pokojích byli vůči sobě tolerantní a respektovali vzájemně své soukromí. Pro plné zajištění soukromí mohou návštěvy využít kulturní místnost, zahradní altán a posezení či jídelnu.
7. Návštěva s drobným domácím zvířetem je povolena pouze při zachování bezpečnostních a hygienických pravidel (zvíře nesmí pobíhat volně, návštěva je zodpovědná za úklid po svých mazlíčcích). Návštěva je za zvíře plně zodpovědná. Zodpovídá za případnou škodu způsobenou Domovu, uživatelům nebo jakékoli třetí osobě (zaměstnanci, jiné návštěvě apod.).
8. Z organizačně-technických důvodů návštěvám v Domově neposkytujeme ubytování ani stravu.
9. Návštěvám není povoleno bez vědomí personálu manipulovat s vybavením Domova, platí také pro manipulaci s elektronickým zařízením.
10. V případě opakovaného narušování soukromí ostatních klientů nebo při fyzickém či slovním napadení personálu Domova či klientů třetí osobou, bude pro zajištění bezpečnosti přivolána policie.

### Čl. 13

#### **Volnočasové aktivity, aktivizační činnosti**

1. Domov nabízí řadu volnočasových a aktivizačních činností, kterých se klient může dle svého zájmu a zdravotního stavu účastnit. Účast na aktivitách je dobrovolná. Každý si sám rozhoduje o vyplnění svého volného času.
2. Klient může v Domově navštěvovat např.: trénink paměti, ruční práce, cvičení, zpívání, mše, kulturní a hudební vystoupení v podání dětí a žáků místních MŠ a ZŠ, besedy paní knihovnice nebo nutriční terapeutky. Některé aktivity se konají také mimo Domov. Spolupracujeme s místními sociálními službami a dalšími institucemi (knihovnou, Domem kultury, Dobrovolnickým centrem ADRA), ale také s domovy pro seniory v blízkém polském příhraničí.
3. O všech akcích v Domově i mimo něj je klient informován aktivizační pracovníci a personálem v přímé péči. Informace si klient může přečíst také na nástěnkách na obou patrech a v pravidelném měsíčním zpravodaji Okénko do Pohody.

4. Volnočasové a aktivizační činnosti jsou klientovi k dispozici zejména od pondělí do pátku v dopoledních hodinách, kdy je v Domově přítomna aktivizační pracovnice. V omezené míře je může využít také během víkendu, kdy je obstarává personál v přímé péči.
5. Klient má volně k dispozici knihovničku umístěnou v kulturní místnosti v přízemí Domova. Rovněž si může zapůjčit knihy a časopisy z městské knihovny v Orlové, dle svého přání. Služeb městské knihovny může klient využívat sám, v případě potřeby je zajistí aktivizační pracovnice.
6. Klient má možnost sledovat televizi ve společných prostorách Domova. Jedna TV je umístěna v kulturní místnosti v přízemí Domova, druhá v multifunkční místnosti v 1. patře.
7. Na žádost klienta mu bude bezplatně Domovem zapůjčen notebook. Dle potřeby klienta mu bude sociální pracovník vysvětleno, jak jej používat. Domov má dvě bezplatné internetové sítě Wi:Fi. Heslo uživateli poskytne rovněž sociální pracovnice.
8. Každý klient si může na své náklady objednat noviny nebo časopisy. Sociální pracovnice zprostředkuje jejich předplacení i předání.
9. Klienti mají možnost využívat individuálních návštěv zástupců církví. Návštěvu na přání klienta zajistí aktivizační pracovnice.

### Čl. 14

#### Výplata důchodů

1. Klient má možnost rozhodnout se o způsobu přijímání svého důchodu.
2. Klient může využít možnosti doručení důchodu do Domova prostřednictvím poštovní poukázky přes doručovatele České pošty.
3. Klient může důchod přijímat také bezhotovostně, pokud má zřízen bankovní účet.
4. Pokud si klient nemůže převzít důchod sám pro neschopnost vlastního podpisu, stanoví si zvláštního příjemce nebo zmocněnce, který může na základě plné moci důchod přebírat.

### Čl. 15

#### Poštovní zásilky

1. Veškeré poštovní zásilky uživatelů přebírá po dohodě s klientem sociální pracovnice (příp. pověřený zaměstnanec Domova), která poštovní zásilku klientovi ihned předá. Výjimkou jsou zásilky do vlastních rukou.
2. Je přísně zakázáno otevírat dopisy klientů. Klienti mohou požádat sociální pracovníci o otevření zásilky či dopisu a jeho přečtení. V případě potřeby sociální pracovnice klientovi dopomůže s napsáním dopisu a jeho odesláním.
3. Má-li klient opatrovníka, sociální pracovnice předává poštovní zásilku jemu.

## Čl. 16

### Úhrady za pobyt v Domově

1. Sociální služby se poskytují v Domově za částečnou úhradu. Na úhradě provozních nákladů se kromě klienta podílí Moravskoslezský kraj, město Orlová, sponzoři, dárci, nadace a jiné instituce na základě grantů.
2. Úhrady za pobyt v Domově se řídí zák. č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění a vyhláškou č. 505/2006 v platném znění, kterou se provádí zákon o sociálních službách. Úhrada za služby sociální péče je závislá na počtu aktuálních kalendářních dnů v měsíci, za který je úhrada placena tj. 28, 29, 30 nebo 31 dnů, a je násobena paušální částkou za den, která se liší u jednolůžkového a dvoulůžkového pokoje. Aktuální ceník je k dispozici na webových stránkách Domova, na nástěnce, u sociální pracovnice nebo u vstupních dveří Domova. Ceník rovněž obdrží žadatelé o nástup při šetření životní situace sociální pracovníci v místě bydliště nebo aktuálního pobytu žadatele, a klienti při nástupu do zařízení.
3. Klient je povinen uhradit náklady za ubytování a stravu na základě písemné Smlouvy o poskytování sociálních služeb uzavřené mezi poskytovatelem a klientem, a to od 1. dne pobytu v Domově nejpozději do konce daného měsíce, v němž je služba poskytována.
4. Pokud by klient po zaplacení úhrady za ubytování a stravu za kalendářní měsíc nezůstala částka ve výši alespoň 15% jeho měsíčního příjmu, částky úhrady se sníží. Částku, o kterou byla úhrada snížena, může za uživatele uhradit osoba blízká (dle §71, odst. 3 zák. č. 108/2006 Sb.).
5. Klient má možnost provádět platbu v hotovosti u zařízení, nebo bankovním převodem na účet poskytovatele.
6. Klient je povinen zaplatit za poskytování péče za kalendářní měsíc částku ve výši přiznaného příspěvku na péči podle zákona č. 108/2006 Sb., O sociálních službách. Výše příspěvku na péči není součástí úhrady za pobyt.

## Čl. 17

### Stížnosti

1. Klient má právo podat stížnost na kvalitu, způsob či průběh poskytované služby, aniž by tím byl jakýmkoliv způsobem ohrožen. Nikdo nesmí být za stížnost diskriminován.
2. Všechny stížnosti jsou brány vážně a jsou vždy projednány ředitelkou Domova.
3. Stížnost může být podána ústně jakémukoli zaměstnanci Domova, nebo písemně do Knihy přání a stížností či do schránky důvěry, a to do 3 dnů od vzniku události.
4. Pro prošetření stížnosti a stanovení odpovídajícího řešení je stanovena lhůta 28 dnů. Za dodržení lhůty zodpovídá ředitelka. O výsledku stížnosti je klient vždy informován.
5. Klient je průběžně seznamován s tím, jakou formou může stížnost podat. V případě nejasností se může obrátit na sociální pracovníci. Informace o možnostech podání stížnosti také nalezne na nástěnkách v obou patrech.

6. Podat stížnost může kromě klienta také klientem pověřená osoba, rodinný příslušník, opatrovník (pokud jej klient má) či anonym.
7. Pokud byla stížnost podána anonymně, bude její výsledek vyvěšen na nástěnce Domova po dobu 15 dní.
8. V případě nespokojenosti s postupem při vyřizování stížnosti či s jejím výsledkem má klient právo se dále obrátit na Moravskoslezský kraj, správní radu Domova nebo na veřejného ochránce práv.

### Čl. 18

#### Odpovědnost za škodu

1. Klient odpovídá za škodu, kterou úmyslně způsobil na majetku Domova, jiné organizace nebo na majetku a zdraví jiných osob (vše v souladu s platnými předpisy a zákony).
2. Způsobí-li škodu více osob, odpovídají za ni poměrně podle své účasti.
3. Pokud zvíře klienta způsobí škodu na zdraví či majetku (něco znečistí či poničí) - nese za ně klient zodpovědnost sám.
4. Výši náhrady škody určí ředitelka Domova podle opotřebení a poškození dané věci.

### Čl. 19

#### Ukončení pobytu v Domově

1. Klient má právo ukončit svůj pobyt v Domově na základě písemné žádosti, nebo žádosti zákonného zástupce či opatrovníka.
2. Ukončení služby ze strany poskytovatele je možné, jestliže klient po opětovném napomenutí hrubě porušuje domácí řád, porušuje své povinnosti vyplývající z uzavřené smlouvy, u klienta došlo ke změně potřeb, které není poskytovatel schopen zajistit, nebo pokud nezaplatil úhradu za služby ve stanoveném termínu.

### Čl. 20

#### Závěrečná ustanovení

1. Při vydání tohoto Domácího řádu pro Dům seniorů „POHODA“, o.p.s. bylo použito všech platných předpisů týkajících se výkonu sociální péče, ošetrovatelské péče, ochrany osobních údajů a výkonu občanských práv.
2. Všichni zaměstnanci, dobrovolníci, praktikanti, klienti i jejich rodinní příslušníci jsou s Domácím řádem seznámeni. Všechny uvedené osoby s řádem seznamuje ředitelka Domova nebo sociální pracovnice. Všechny uvedené osoby musí být s aktuálním zněním Domácího řádu seznámeni do jednoho měsíce od jeho aktualizace.

3. Změny a revize domácího řádu vydává ředitelka ve spolupráci se sociální pracovnící.
4. Nově nastupující pracovníci Domova musí být seznámeni s Domácím řádem nejpozději do 5 dnů od nástupu do Domova.
5. Domácí řád je viditelně umístěn na chodbách Domova v obou patrech, dostupný je také v kanceláři ředitelky (1. patro), u sociální pracovníce (přízemí) a na internetových stránkách Domova.
6. Hrubé a opakované porušování Domácího řádu může být důvodem k ukončení poskytování sociální služby.
7. Tento domácí řád nabývá účinnosti dnem vydání.