



DOMOVNÍ ŘÁD

Karlovarská 603, Tuchlovice

Tento domovní řád slouží uživatelům sociálních služeb (dále jen uživatelé) i zaměstnancům Domova se zvláštním režimem (dále jen Domovem) k seznámení s podmínkami pobytu v tomto zařízení.

1. Úvod

Zařízení Senior Home, s.r.o., poskytuje pobytové služby pro 75 seniorů.

Posláním zařízení Senior Home, s.r.o., je vytvářet uživatelům bezpečný a klidný domov, potřebné zázemí a přirozené prostředí, ve snaze umožnit jim prožití klidného, důstojného, bezpečného a spokojeného stáří.

Klidný a spokojený život v zařízení Senior Home, s.r.o., vyžaduje, aby se uživatelé i zaměstnanci, řídili určitými zásadami a pravidly, z nichž nejdůležitější jsou vzájemná úcta, pochopení a ochota si pomáhat. Pravidla, jimiž se řídí denní život v zařízení Senior Home, s.r.o., obsahuje tento domovní řád.

Poskytování služby je zahájeno uzavřením smlouvy: „Smlouva o zajištění sociální služby“ s příloženým ceníkem ubytování, stravy a péče + fakultativním ceníkem a dohodou „Dohoda o spoluúčasti na úhradě nákladů“, která respektuje potřeby a individuální přání uživatele, posiluje naplňování oprávněných zájmů a minimalizuje rizika související se způsobem života. Vychází z možností zařízení a zajišťuje ochranu práv jednotlivých seniorů.

Poskytované služby podporují uživatele v jejich soběstačnosti, vedou je dle jejich možností a schopností k seberealizaci, motivují je k aktivnímu přístupu k životu a k začleňování do místní komunity složené z ostatních ubytovaných v zařízení i do okolní společnosti.

Domovní řád, zaměstnanci, návštěvníci i senioři ubytovaní v zařízení, respektují základní lidská práva uživatelů služeb, jejich nároky vyplývající z dalších platných obecně závazných norem a pravidla občanského soužití.

2. Žádost o přijetí do zařízení Senior Home, s.r.o.

Poskytovatel prostřednictvím sociální pracovnice projednává se žadatelem o službu jeho potřeby, požadavky a očekávání, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím služby, kterou poskytuje zařízení Senior Home, s.r.o. Kvalitně poskytovaná služba v zařízení Senior Home musí vycházet z osobních potřeb žadatele. Cílem těchto jednání je pomoci definovat žadateli jeho zakázku, tj. to, co žadatel od poskytování naší služby očekává, jeho osobních potřeb, kterých má být poskytováním našich služeb dosaženo.

Má-li žadatel zájem, je při osobním setkání seznámen:

- s prostory zařízení
- s nabízenými službami
- s domovním řádem

Rozhodne-li se žadatel podat žádost o přijetí, žadatel odevzdá, vyplněnou žádost a formulář Vyjádření lékaře, kterou vyplňuje buď ošetřující nebo obvodní lékař, sociální pracovníci.

Společně se žadatelem je žádost zkontrolována, jsou doplněna potřebná data, údaje. Poté je žádost zadána do systému Cygnus. Žadatel svým podpisem stvrzuje, že souhlasí s ponecháním své žádosti o umístění do zařízení Senior Home na sociálním úseku.

Senior Home si vyhrazuje lhůtu 30 dnů od převzetí žádosti na posouzení, případně k provedení šetření.

Žádost posoudí sociální pracovník, zdravotní sestra a při nesrovnalostech i lékař zařízení.

Vyjádření o zařazení do evidence zařízení Senior Home bude žadateli oznámeno telefonicky, případně zasláno písemně nebo e-mailem.

Žádosti jsou uloženy jak v písemné formě, tak ve formě elektronické.

V případě, že žádost do zařízení Senior Home podává jiná osoba než žadatel, je vyplněno pověření k tomuto úkonu.

K žádosti dále zájemce přikládá:

- Vyjádření lékaře o zdravotním stavu žadatele (ne starší 6. měsíců)
- Je-li žadatel zbaven způsobilosti k právním úkonům, přikládá se k žádosti kopie rozhodnutí o ustanovení opatrovníka příp. písemnosti opravňující jinou osobu k zastupování žadatele o poskytnutí služby

Kritéria přijetí žadatele jsou rozdělena do čtyř základních skupin

- Podle věku žadatele
- Podle data podání žádosti
- Diagnóza – Alzheimerova choroba nebo jiný typ demence
- Kritéria zařízení (hodnotící osobní situaci zájemce, soběstačnost, míru potřebnosti umístění).

Senior Home může odmítnout žadatele o službu z důvodu:

- nedostatečné kapacity k poskytnutí služby, o kterou osoba žádá
- Senior Home neposkytuje službu, o kterou osoba žádá
- žadatel nespadá do cílové skupiny
- zdravotní stav žadatele vyžaduje poskytování akutní zdravotní péče v lůžkovém zdravotnickém zařízení nebo vyžaduje – li jeho stav speciální zdravotní péči
- žadatel z důvodu infekční či parazitární nemoci není schopen pobytu v zařízení sociálních služeb, může ohrozit, popřípadě ohrožuje sebe a okolí pro akutní nebo nestabilizovanou duševní nemoc /demence různého typu/ nebo mentální poruchy, poruchy osobnosti /rozpad či rozdvojení osobnosti – psychóza, schizofrenie, slabomyslnost, paranoidita/
- závislosti žadatele na návykových látkách či alkoholu

O odmítnutí žadatele rozhoduje vedoucí sociálního a zdravotního úseku, který řešil situaci žadatele o službu společně se zdravotním personálem a vedoucí přímé péče. Odmítnutí je žadateli o službu oznámeno telefonicky, nebo zasláno písemně poštou či e-mailem.

3. Cílová skupina

Senioři a osoby s diagnózou Alzheimerovy a Parkinsonovy choroby, které dosáhly věku 55 let a které pro trvalé změny zdravotního nebo psychického stavu potřebují sociální péči, která jim nemůže být poskytnuta v jiné formě. Trvalými změnami zdravotního nebo psychického stavu se míní takové změny, kdy vzhledem k charakteru onemocnění či omezení funkce tělesných orgánů a jiným okolnostem nelze předpokládat vyléčení osoby nebo úplné obnovení funkce orgánů.

4. Přijetí do zařízení

Při příchodu se senior musí prokázat platným dokladem totožnosti (OP nebo cestovní pas) a vyplnit všechny patřičné doklady a formuláře a předat požadovaná vyjádření ošetřujícího lékaře. Pokud se neuskutečnil podpis Smlouvy o ubytování, stravy a péče dříve, musí se tak učinit při přijímání seniora do zařízení.

Doba příjezdu a ubytování klienta je stanovována individuálně.

Za ubytování a poskytnuté služby je klient povinen platit ceny uvedené v ceníku, který je přílohou Smlouvy o ubytování, stravě a péči.

Za služby lze platit hotově i bankovním převodem.

Zařízení Senior Home, s.r.o. nezodpovídá za peníze a cennosti klienta, pokud si je neuloží do trezoru v kanceláři v přízemí budovy.

V zařízení je uplatňován třístupňový systém péče, stupeň péče je zaznamenáván do individuálního plánu klienta:

- I. Stupeň – svéprávný senior orientující se v čase, v místě, v prostředí, v osobě.
Potřebuje dohled a podporu při činnostech osobní potřeby. Senior má možnost samostatných vycházek. K podpisu smlouvy jsou přizváni rodinní příslušníci.
- II. Stupeň – senior orientující se pouze v některých segmentech – místo, prostředí, čas, osoba. Nemá dovoleno samostatně opouštět zařízení, vzhledem k nebezpečí, že by mohl zabloudit nebo by hrozilo nebezpečí poškození zdraví. K podpisu

smlouvy jsou přizváni rodinní příslušníci, aby se předešlo chybnému pochopení smlouvy.

III. Stupeň – nesvéprávný senior, neorientující se v žádném ze segmentů – místo, prostředí, čas, osoba. Není dovoleno samostatně opouštět zařízení vzhledem k onemocnění, kterým senior trpí. Je zvýšené riziko zabloudění, nebo poškození zdraví. K podpisu smlouvy jsou přizváni rodinní příslušníci, aby se předešlo chybnému pochopení smlouvy.

5. Ubytování

Uživatel je po svém příchodu do domova ubytován v dvoulůžkovém pokoji, který mu byl přidělen s ohledem k jeho sociálním a zdravotním schopnostem. Změna ubytování je možná po vzájemné dohodě mezi uživateli, sociálním pracovníkem, vedoucí přímé péče. Uživatel může být z provozních důvodů (např. malování, stavební úpravy, opravy apod.) přestěhován na jiný pokoj jen na nezbytně nutnou dobu.

V případě zhoršení zdravotního stavu indikovaného ošetřujícím lékařem a pro zajištění kvalitní péče je poskytovatel oprávněn uživatele přestěhovat na lůžko určené ke zvýšené péči na nezbytně nutnou dobu.

Pokud se nejedná o manžele, příp. vztah druh – družka, jsou na pokojích ubytování zvlášť muži a ženy.

Uživatel si po dohodě s vedením může do pokoje přinést drobné předměty, obrázky, fotografie, květiny, také rádio, televizor, křeslo, apod. Veškeré úpravy v pokoji s tímto spojené nahlásí uživatel personálu a realizaci zajistí pracovníci údržby. Televizní poplatky a poplatky za rádio si uživatel hradí sám, také si hradí náklady spojené s uvedením přijímače do provozu, následnou údržbu a revize elektrických spotřebičů.

Domov není přizpůsoben chovu zvířat tak, aby uchránil práva uživatelů, kterým přítomnost zvířat nevyhovuje, proto není v Domově dovoleno ubytování se zvířaty.

6. Stravování

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

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

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

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

Podávání stravy se řídí těmito časy:

Snídaně	8.00 – 9.00
Svačina	10.00
Oběd	11.30 – 12.30
Svačina	14.30 - 15.00
Večeře	17.00 - 18.30
Večeře II	20.00 (diabetici dle léků)

Strava je podávána v jídelně nebo v aktivizační místnosti a na určených místech.

Doporučujeme, aby zde byla i konzumována. Imobilním uživatelům je strava podávána na pokojích a stejně tak druhá večeře pro diabetiky. Odnášení nádobí z jídelen není dovoleno.

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

Doporučujeme, aby návštěvy přinášely pouze úměrné množství potravin s dostatečným datem trvanlivosti. V každé části Domova je k dispozici čaj (sladký i hořký) v termo-nádobách, v jídelně jsou studené nápoje. Imobilním uživatelům čaj roznáší personál. Pokud uživatel neodebere stravu v uvedený čas (lékařské vyšetření, návrat z návštěvy apod.) má možnost,

po dohodě se službu konajícím personálem, odebrat stravu později. Personál ohřeje stravu v mikrovlnné troubě.

Domov si vyhrazuje právo přistoupit k omezení teplých večeří z provozních důvodů, nebo například během sanitárních dnů.

Vstup uživatelů do prostor kuchyně je zakázán.

V Domově pracuje stravovací komise, která je složená z ředitele Domova, zdravotní sestry, nutričního terapeuta, kuchaře. Komise řeší připomínky uživatelů ke stravě. Finanční hodnota stravy se řídí vyšší stravovací jednotky a je uvedena ve smlouvě.

7. Doba nočního klidu

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

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

8. Uložení věcí

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

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

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

9. Péče o prádlo, úklid a potraviny

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

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

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

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

10. Sledování dodržování hygienických pravidel

Pracovníci v přímé péči vhodným způsobem kontrolují dodržování osobní hygieny, čistotu a pořádek na pokojích, ve skříních a nočních stolcích.

Každý vstup zaměstnance Domova do soukromí uživatele (skříň, stolek, prádelník) se koná za jeho účasti. Prohlídka se provádí po předchozí dohodě s uživatelem a s jeho souhlasem.

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

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

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

11. Hygiena uživatelů

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

Uživatelé se koupají nejméně 2x týdně, za pomoci personálu.

Koupání imobilních a tělesně postižených Uživatelů zajišťují personál přímé péče dle rozpisu a potřeby uživatele, nejméně dvakrát týdně. Pro ostatní uživatele jsou na každém pokoji sprchové kouty, a na patrech bezbariérové koupelny.

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

Personál v přímé péči provádí úklid a pořádek v osobních věcech uživatelů ve skříních a nočních stolcích, vždy za jejich osobní přítomnosti.

12. Úhrada nákladů, Výplata důchodu

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

☑ **bezhotovostního převodu z bankovního účtu**

☑ **složení úhrady v hotovosti v pokladně zařízení** (tento způsob je nabídnut zpravidla v případě, pokud je senior zbavený / omezený ve způsobilosti k právním úkonům a opatrovník **nemá jinou možnost**, než-li hradit úhradu v hotovosti)

Klientům, jež chodí důchod poštou, po odečtení úhrady za stravu, bydlení a fakultativní služby se zůstatek důchodu (min. 15% z důchodu) vyplácí v kanceláři v přízemí budovy, kde sídlí zástupce ekonomického úseku.

Depozit uživatele:

Při podpisu smlouvy o poskytování sociální služby se uživatel rozhoduje, zda si u Poskytovatele založí depozitní účet. Pokud ano, souhlasí s tím, že jeho vlastní příjmy budou uloženy na depozitním účtu, který je spravován Poskytovatelem. **Částka na depozitním účtu nesmí však přesáhnout limit nad 5 000Kč.**

Dále se uživatel rozhoduje, zda budou z tohoto depozitního účtu hrazeny další služby. Pokud souhlasí, týká se to především těchto věcí: k tíži uživatelova depozitního účtu budou prováděny nákupy věcí osobního, hygienického charakteru a bude hrazena úhrada, případně nedoplatky za pobyt, stravu a péči. Dále ze zůstatku příjmu, na základě příslušných podkladů bude zúčtován poplatek za léky, jednorázové pomůcky, hrazeny fakultativní služby nad rámec smlouvy (kadeřník, pedikůra, fyzioterapeut atp.) a drobné nákupy pro jeho vlastní potřebu. Poskytovatel je povinen seznamovat průběžně Uživatele s příjmy a výdaji z depozitního účtu. Hospodaření musí být průkazné a transparentní. Uživatel má právo nahlížet do evidence prostředků, které má deponovány u Poskytovatele. Má rovněž právo kontrolovat hospodaření se všemi finančními prostředky, které deponoval u Poskytovatele.

13. Poštovní zásilky

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

V případě, že uživatel není schopen podpisu, potvrdí převzetí doporučené zásilky nebo peněžní hotovosti buď sociální pracovnice, nebo asistentka, společně s jedním svědkem. Uživatel má možnost odeslat poštu prostřednictvím sociální pracovnice, asistentky, klíčového pracovníka. Na každém patře v místnosti pro zaměstnance je mobilní telefon, který lze využít k telefonním hovorům klienty s rodinou.

14. Odpovědnosti klientů za způsobené škody

Uživatel odpovídá za škodu, kterou způsobil na majetku Domova, nebo na majetku jiných uživatelů. V případě úmyslného i neúmyslného poškození nebo zničení cizího majetku je povinen škodu nahradit. Ztrátu nebo poškození užívaných věcí je každý uživatel povinen ihned oznámit řediteli Domova nebo službu konajícímu personálu.

15. Návštěvy

Návštěvy mohou uživatelé Domova přijímat ve vyhrazených dnech, na vyhrazených místech, ve svém pokoji a mohou využít zahradu a halu. Návštěva nesmí rušit klid a pořádek v Domově. Případné návštěvy mimo návštěvní hodiny např. ve večerních hodinách nebo v hodinách odpoledního klidu jsou **nevhodné**.

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

Návštěvy nesmí přemísťovat žádné zařízení ani jiné věci a nesmí provádět jakékoliv zásahy do elektrické sítě. Není dovoleno ponechávat děti bez dozoru dospělých osob v pokoji ani v ostatních prostorách zařízení. Rodiče zodpovídají za bezpečnost svých dětí.

Návštěvy musí používat návleky na venkovní boty. Pokud návštěva donese klientovi jídlo podléhající zkáze, které senior nezkonzumuje, je povinna při svém odchodu předat jídlo zaměstnancům domova, aby ho pro seniora uschovala v lednici, která je k dispozici na každém patře objektu. Zařízení Senior Home je nekuřácké prostředí.

Doporučená doba návštěv:

Pondělí	9:00 – 11:00 a 14:00 – 17:00
Úterý	9:00 – 12:00 a 14:00 – 17:00
Středa	9:00 – 12:00 a 14:00 – 17:00
Čtvrtek	9:00 – 11:00 a 14:00 – 17:00
Pátek	9:00 – 12:00 a 14:00 – 17:00
Sobota	9:00 – 12:00 a 14:00 – 17:00
Neděle	9:00 – 12:00 a 14:00 – 17:00

16. Vycházky a přechodný pobyt mimo zařízení

Uživatelé Domova nemají možnost volného samostatného pohybu mimo zařízení. Uživatel se mohou samostatně pohybovat v rámci přízemí – aktivizační místnosti, toaleta a zahrada. Vzhledem ke zdravotnímu stavu lze pouze doporučit setrvání v Domově, ale senior má právo se svobodně rozhodnout a nést přiměřené riziko.

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

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

V případě, že si rodina chce vzít seniora na více jak 1 den, nahlásí tuto skutečnost min. 3 dny před tím, sociální pracovníci (vedoucí sociálního a zdravotního úseku, příp. vedoucí přímé péče), která zajistí prostřednictvím zdravotní a přímé péče přípravu potřebných léků a věcí osobní potřeby.

Vratky:

Uživatel může pobývat mimo zařízení po předchozím oznámení vedoucí sociálního a zdravotního úseku, nebo vedoucí přímé péče. Jde-li o uživatele zbaveného způsobilosti k právním úkonům, je třeba souhlas jeho opatrovníka.

Přeplatky úhrady (tzv. vratky) **se vyplácí pouze v případě, že uživatel nahlásil 2 pracovní dny dopředu svoji nepřítomnost a to pouze tehdy, když je nepřítomnost od 00 - 24**

(tzn. dovolenku na sobotu, neděli i pondělí hlásit nejpozději ve čtvrtek ráno!).

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

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

Příspěvek na péči se nevrací.

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

17. Volnočasové a aktivizační činnosti

Tyto činnosti jsou nedílnou součástí pobytu uživatelů v Domově. Uživatelé se podle svého zájmu a zdravotního stavu mohou zúčastnit kulturního a společenského života v Domově.

Součástí zařízení je také knihovna a zahrádka, která nabízí spoustu možností využití.

Domov poskytuje uživatelům pravidelnou možnost ergoterapie, canisterapie.

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

V Domově je knihovna, ve společenské místnosti je televizní přijímač. Uživatelé mají možnost odebírat soukromě kterýkoliv tisk, který hradí ze svých prostředků. Odběr zajistí zástupce ekonomického úseku, sociální pracovníce nebo vedoucí přímé péče.

18. Stížnosti

KDO? Vyřizováním stížností a vybíráním schránky na stížnosti je pověřena vedoucí sociálního a zdravotního úseku.

KDY? Stížnosti se přijímají zpravidla denně. Schránky na stížnosti se vybírají 1x týdně.

KDE? V kanceláři sociálního pracovníka nebo vedoucí sociálního a zdravotního úseku a dále v označené schránce umístěné v přízemí v hale.

JAK? Stížnost se podává písemně. V případě ústního podání sepíše pověřený pracovník – sociální pracovník/vedoucí sociálního a zdravotního úseku, zápis z jednání se stěžovatelem.

Opakované stížnosti, které nepřinášejí nová fakta se nevyřizují. Anonymní stížnosti se nevyřizují – pouze evidují, v závažných případech /např. újma na zdraví, ohrožení života/ mohou být podnětem k prošetření, ověření. Podněty a připomínky uživatelů se projednávají v běžné denní komunikaci.

Senior Home, s.r.o. zpracovává připomínky a stížnosti jako podněty pro další zkvalitňování svých služeb.

Poskytovatel stížnosti eviduje a vyřizuje je písemně v přiměřené lhůtě. Stížnosti se vyřizují do 28 dnů od podání, uživatel nebo jeho zástupce je předem seznámen s formou odpovědi a postupem řešení stížnosti.

Pracovník pověřený vyřizováním stížnosti zjistí a prověří všechny skutečnosti a okolnosti předmětného podání. Použije dokumentaci, dotazování a potřebné materiály ke zjištění pravdy.

V závěru pracovník rozhodne, zda podaná stížnost byla oprávněná, částečně oprávněná nebo neoprávněná. Zápis projednané stížnosti uvádí možnost odvolání. S výsledky projednávání seznámí pověřený pracovník stěžovatele a to nejlépe ústním projednáním a písemným vyjádřením. Stěžovatel potvrdí podpisem převzetí, příp. je vyjádření zasláno elektronicky, příp. doporučeným dopisem do vlastních rukou stěžovatele. Před uzavřením stížnosti je její obsah přednesen na poradě s jednatelem a ostatními vedoucími jednotlivých úseků s možností vyjádření všech zúčastněných.

19. Pořádková opatření

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

Za hrubé porušení domovního řádu se považuje:

- vynášení a přenášení majetku Domova
- fyzicky nebo slovně napadat ostatní uživatele a personál
- konzumovat a hromadit nadměrné množství alkoholických nápojů a návykových látek
- kouření na pokoji a v prostorách Domova, s výjimkou prostorů k tomu určených
- přechovávání nebezpečných předmětů a hromadění omamných látek
- vědomé ničení majetku Domova a ostatních uživatelů
- prokázaná krádež
- opakované odmítání provozních nařízení

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

20. Ukončení pobytu

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

Úmrtí uživatele v zařízení je oznámeno rodinnému příslušníkovi, který je uveden uživatelem jako kontaktní osoba. Majetek zemřelého sepíše službu konající personál za účasti minimálně jednoho svědka. Majetek do hodnoty 500 Kč a finanční hotovost do výše 500 Kč mohou být vydány ihned po úmrtí proti podpisu protokolu o převzetí. Domov nebo rodina podá soudu oznámení o úmrtí za účelem zahájení pozůstalostního řízení. Cenné předměty, finanční hotovost, vkladní knížky se vydávají až na základě notářského rozhodnutí, které nabylo právní moci, do té doby zůstávají v úschově Domova.

21. Porušování dohodnutých podmínek a ukončení pobytu

Pokud uživatel nedodržuje podmínky Smlouvy, která s ním byla sepsána při nástupu, nebo tuto Smlouvu porušuje, je vyzván vedením společnosti k nápravě ústní nebo písemnou formou. Pokud i přesto uživatel dále Smlouvu porušuje, může poskytovatel uživateli ukončit pobyt.

Smlouva může být ukončena za těchto podmínek:

- uživatel závažným a hrubým způsobem porušuje povinnosti vyplývající ze Smlouvy:
 - a) zamlčení výše příjmů a jeho změn
 - b) hrubé porušení soužití s ostatními uživateli – nadměrné a časté požívání alkoholu, fyzické, slovní napadání a zneužívání, vědomé krádeže,
 - c) zamlčení nebo zkreslení zdravotního stavu při nástupu do zařízení

d) jestliže uživatel i po třetím písemném napomenutí dále hrubě poruší povinnosti, které mu vyplývají z vnitřních pravidel zařízení.

22. Odstoupení od Smlouvy

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

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

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

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

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

23. Způsoby ukončení Smlouvy

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

Tuto smlouvu je oprávněn vypovědět:

- i. Uživatel i Poskytovatel, a to i bez udání důvodu.
- ii. Poskytovatel, pokud se zdravotní stav Uživatele změní na stav vylučující poskytování pobytových sociálních služeb stanovený zákonem o sociálních službách a jeho prováděcími předpisy v platném znění.
- iii. Poskytovatel v případě opakovaného porušování vnitřních předpisů Poskytovatele Uživatelem (například v oblasti porušování základních pravidel občanského soužití a porušování lidských práv ostatních uživatelů verbální

agresivitou vyšší intenzity, krádeží a jiného jednání vykazujícího znaky trestného činu, napadení či vyhrožování napadením jiného uživatele nebo zaměstnance Poskytovatele atp.).

- iv. Poskytovatel v případě, že není oprávněn poskytovat sociální služby, které Uživatel potřebuje nebo vyžaduje.
- v. Poskytovatel v případě, že Uživatel opakovaně porušuje své povinnosti dohodnuté v této smlouvě (například v oblasti úhrad za služby vyplývající z této smlouvy)

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

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

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

24. Fakultativní služby

Fakultativní služba je činnost poskytovaná uživateli nad rámec základních služeb. Poskytuje se za úhradu. Některé služby zajišťuje Domov, některé pouze zprostředkuje a klientům je poskytují jiné organizace nebo soukromé osoby.

U klientů s přiznaným příspěvkem na péči bude individuálně posouzeno, zda se jedná o službu nad rámec základních poskytovaných služeb. Více v ceníku poskytovatele.

25. Závěrečná ustanovení

Domovní řád je závazný pro všechny uživatele služby, zaměstnance a návštěvy Domova.

Domovní řád je vyvěšen na nástěnkách v prostorách Domova.

S tímto Domácím řádem budou seznámeni všichni zaměstnanci poskytovatele, uživatelé a jejich rodiny při nástupu do zařízení.

Tento domovní řád nabývá účinnosti v Tuchlovicích dne 1. 1. 2013

Schválil: Tomáš Hánl, jednatel společnosti Senior Home, s.r.o.