



Domovy sociálních služeb  
**Kadaň a Mašťov**  
příspěvková organizace  
Březinova 1093, 432 01 Kadaň

## Domácí řád

**Název zařízení:** Domov pro seniory a Domov pro osoby se zdravotním postižením Mašťov

**Druh služby:** Domovy pro seniory

### I. Základní ustanovení

Domov pro seniory a Domov pro osoby se zdravotním postižením Mašťov (dále jen Domov) je zařízením příspěvkové organizace Domovy sociálních služeb Kadaň a Mašťov, Březinova 1093, 432 01 Kadaň (dále jen poskytovatel). Je zde poskytována pobytová sociální služba s celoročním provozem.

Domácí řád upravuje základní normy soužití klientů, jejich práva a povinnosti a pravidla pro zaměstnance poskytovatele při poskytování služeb, podpory a péče v souladu s naplňováním základního poslání, cílů a principů organizace.

Pravidla, stanovená v Domácím řádu, vycházejí z principů zachování lidské důstojnosti a respektování individuálních potřeb a osobních cílů klientů, z respektu k jejich názorům a rozhodnutím a kladou důraz na dodržování jejich základních lidských a občanských práv a svobod. Domácí řád je přílohou Smlouvy o poskytnutí sociální služby.

Všichni klienti jsou povinni chránit a šetřit majetek poskytovatele i majetek v osobním vlastnictví ostatních klientů.

### II. Stravování

Poskytnutí stravy je nedílnou součástí pobytové sociální služby. Zajištění celodenní stravy odpovídá věku klienta, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování. Součástí celodenního stravování je zajištění tekutin v nápojových nádobách, které jsou přístupné na kuchyňkách jednotlivých pater dle denní nabídky. Pokud to klientům neumožňuje zdravotní stav, jsou podávány nápoje u lůžka prostřednictvím pracovníků přímé péče.

Poskytovaná strava je zajištěna poskytovatelem a obsahuje tři hlavní jídla (snídaně, oběd a večeře) a vedlejší jídla dle stanovené dietního režimu. Stravování probíhá na základě předem zveřejněného jídelního lístku (výběr ze dvou jídel) schváleného a sestaveného nutriční terapeutkou. Jídelníčky jsou klientům k dispozici na nástěnkách, případné změny jsou včas oznámeny. V případě potřeby je poskytovatel schopen zajistit stravování na základě individuálního dietního režimu klienta, seznam diet je uveden v ceníku

poskytovaných služeb (dále jen ceník). Klienti se stravují v jídelně, v případě kdy jim to jejich zdravotní stav neumožňuje, je strava podávána na pokojích klientů.

Kuchyňky Domova jsou vybaveny ledničkou, mikrovlnnou troubou a varnou konvicí, v kuchyňce 2. patra je klientům k dispozici elektrický sporák s troubou.

Potraviny mohou klienti ukládat jen na místa k tomu určená (lednice). Potraviny musí být hygienicky nezávadné a označeny jménem klienta. Zbytky jídel a potravin nesmí být ponechávány na pokojích, chodbách, vyhazovány z oken.

Pravidelně 1x za měsíc zasedá stravovací komise a výbor klientů. Těchto jednání se zúčastňují ředitelka, skladník, vedoucí, vrchní sestra a sociální pracovnice. Klienti se mají možnost vyjadřovat ke stravě a vznášet svá přání či stížnosti. K dispozici je sešit na Připomínky ke stravování. Vedení zařízení řeší připomínky na stravovací komisi.

#### Čas podávání stravy:

od:	do:	
07.30	08.30	snídaně imobilních klientů na pokojích
07.30	09.00	snídaně klientů v jídelně
10.00	10.15	dopolední svačina
11.30	12.30	oběd imobilních klientů na pokojích
12.00	13.00	oběd klientů v jídelně
14.30	15.00	odpolední svačina
17.30	18.15	večeře imobilních klientů na pokojích
17.45	18.30	večeře klientů v jídelně
20.00	20.30	podávání druhé večeře klientů s diabetickou dietou

### **III. Ubytování**

Ubytování je zajištěno pro klienty v jednolůžkových a dvojlůžkových pokojích.

Pokoj a společné prostory jsou standardně vybaveny nábytkem a zařízením poskytovatele. Po dohodě s poskytovatelem si klient může vybavit pokoj svým vlastním nábytkem, doplňky, televizorem, rádiem a jinými elektrospotřebiči, pokud to umožňuje prostor pokoje. Mimo pokoj může klient obvyklým způsobem užívat společně s ostatními také další prostory, např. jídelnu, kulturní místnosti, knihovnu s PC, dílnu volnočasových aktivit, rehabilitační místnost, zahradu, balkon apod.

Klient je povinen řádně užívat prostory vyhrazené jemu k ubytování a k užívání. V prostorách nesmí klient bez souhlasu poskytovatele provádět žádné změny.

Klient je povinen mít povolení od poskytovatele k používání soukromých elektrických spotřebičů. Revizi těchto elektrických spotřebičů zajistí Poskytovatel 1x za rok. Klient si tyto revize hradí sám.

Klienti, kteří vlastní radiopřijímač a televizi jsou povinni platit každý měsíc koncesionářský poplatek.

Klient musí dodržovat bezpečnost požární ochrany, se kterou je seznámen při nástupu do Domova (klient je povinen respektovat zákaz používání otevřeného ohně v prostorách Domova, kouření je povoleno pouze ve vyhrazených prostorách).

Poskytovatel je povinen udržovat prostory k ubytování a k užívání ve stavu způsobilém pro řádné ubytování a užívání.

Při nástupu do Domova je klientovi prokazatelně předán klíč od bytové jednotky/pokoje (protokol o předání klíče). V případě ztráty je klient povinen uhradit zhotovení nového klíče.

Domov je z bezpečnostních důvodů přes noc zamčen (od 19 hod. do 05 hod).

Klientům, kteří mají zájem a umožňuje jim to jejich zdravotní a psychický stav, je předán klíč od vchodu pro vozíčkáře. Klient je prokazatelně poučen o jeho bezpečném používání a to tak, aby nedošlo k ohrožení ostatních klientů. Při odchodu klienta mimo Domov je povinen toto sdělit vedoucí sestře ve směně. V případě ztráty klíče je klient povinen tuto skutečnost ihned nahlásit vedení domova a uhradit výměnu FAB, vč. potřebného počtu klíčů.

#### **IV. Noční klid**

Je stanoven od 22.00 hodin do 06.00 hodin. V uvedené době není dovoleno rušit klid ostatních klientů.

#### **V. Návštěvy a pobyt klientů mimo domov**

Návštěvy jsou umožněny každý den od 9.00 do 21.00 hodin. Výjimky jsou povoleny po projednání s vedoucí Domova (v době nepřítomnosti její zástup) i po 21.00 hodině, a to pokud není narušeno soukromí ostatních klientů.

Pravidla návštěv Domova jsou podrobně uvedena v „Pravidlech pro návštěvy Domova pro seniory a Domova pro osoby se zdravotním postižením Mašťov“.

Pokud klient odchází mimo Domov, nahlásí tuto skutečnost všeobecné sestře ve směně a také službu konajícímu vrátnému, který toto zapíše do příslušné knihy.

Po návratu z procházky se klienti nahlásí sestře ve směně a vrátnému návrat, který opět provede zápis do příslušné knihy.

Výjimku tvoří zákaz návštěv vyhlášený celostátně, hygienickou stanicí či na doporučení hygienické stanice v důsledku eliminace vnesení nákazy venčí, v době zvýšeného výskytu přenosných onemocnění v populaci nebo v případě infekčního onemocnění v Domově a nařízení karantény.

#### **VI. Hygienické zásady**

Zaměstnanci poskytovatele kontrolují vhodným způsobem dodržování forem společenského chování, hygieny, čistoty a pořádku na pokojích.

Klienti musí udržovat na pokojích a ve všech ostatních prostorách čistotu, pořádek a pečovat o osobní hygienu.

V Domově pečují klienti o osobní hygienu samostatně, pokud to dovoluje jejich zdravotní stav a jejich schopnosti. V případě zhoršení zdravotního stavu je poskytnuta podpora ze strany pracovníků přímé péče.

K dodržování osobní hygieny patří též pedikúra a stříhání vlasů a jiné kadeřnické služby. Tyto služby jsou poskytovány prostřednictvím návazných služeb přímo v Domově nebo mimo zařízení, jejich cena je určena provozovatelem těchto služeb a klient si je hradí sám.

Praní osobního a ložního prádla zajišťuje poskytovatel. Na pokojích je praní prádla zakázáno. Veškeré osobní prádlo musí být označeno, aby nedošlo k jeho ztrátě.

Úklid na pokojích provádí zaměstnanci poskytovatele za přítomnosti klienta, je rovněž možná individuální domluva, kdy může probíhat bez přítomnosti klienta.

Ve všech prostorách Domova je třeba udržovat pořádek a čistotu. Je zakázáno vyhazovat odpadky z oken, v okolí Domova, či vybírat věci z kontejnerů z důvodu nebezpečí infekce. Klienti dbají na nezávadnost potravin, které uchovávají a jsou v této oblasti edukováni.

## **VII. Kultura, aktivizace, volnočasové aktivity**

Klienti se mohou věnovat své vlastní zájmové činnosti, věnovat se různým aktivizačním a terapeutickým činnostem, které pro ně připravuje Domov nebo externí spolupracovníci.

Domov poskytuje klientům příležitost ke kulturnímu životu, jako je čtení knih, poslech hudby a mluveného slova, besedy, zájezdy apod.

Pravidelné programy i jednorázové akce jsou předem oznámeny písemnou formou (plakáty) na nástěnkách, které jsou umístěny na stěnách chodeb a v recepci. Každý klient má právo samostatně rozhodovat o trávení volného času a o tom, kterých aktivit se zúčastní sám nebo za pomoci pracovníků přímé péče.

Každý klient má svobodu náboženského vyznání a politického smýšlení. Proto je Domov otevřen návštěvám z řad duchovních. V Domově jsou pořádány bohoslužby pravidelně 1x v týdnu.

## **VIII. Zdravotní péče**

Ošetrovatelská a rehabilitační péče je klientovi poskytována především prostřednictvím zaměstnanců poskytovatele, kteří mají odbornou způsobilost k výkonu zdravotnického povolání. Tato ošetrovatelská a rehabilitační péče je poskytována na základě indikace ošetřujícího lékaře.

Klient má volbu vlastního lékaře, může také být pacientem smluvního praktického lékaře, který do Domova dochází. V případě náhlého zhoršení zdravotního stavu je povolána zdravotnická záchranná služba.

Praktický lékař dochází do Domova jednou týdně (středa) a dále dle individuálních potřeb klientů. Lékař psychiatr, dochází do zařízení 1x měsíčně, v případě potřeby je přítomen v ambulanci v Podbořanech. K lékařům specialistům je klient dopraven základě doporučení lékaře k přepravě sanitním vozidlem. Ostatní klienti, kteří nemají potřebnou zdravotní indikaci, mohou využít služební vozidlo poskytovatele a to v rámci fakultativních úhrad (viz ceník, případně dopravu zajistí rodina klienta).

Léky a jejich podávání je zajištěno všeobecnou sestrou na základě ordinace lékaře. Potřebu lékařského ošetření a vyšetření klient hlásí všeobecné sestře na směně vrchní sestře. Doplatky za léky si hradí klient ze svých finančních prostředků včetně inkontinentních pomůcek, které jsou spotřebované nad rámec úhrady zdravotními pojišťovnami.

Pokud je klient vzhledem ke zdravotnímu stavu hospitalizován ve zdravotnickém zařízení, všeobecná sestra na směně, vrchní sestra nebo sociální pracovnice informuje neprodleně rodinu (osobu určenou klientem), opatrovníka, ředitelku organizace a vedoucí Domova.

## **IX. Ochrana majetku, odpovědnost za škodu**

### **Majetek klienta**

Klient si může dát do úschovy cenné věci (peněžní hotovost, vkladní knížky) a věcná depozita (klenoty, zlaté a stříbrné zlomky, mince) k sociální pracovníci. Sociální pracovníce přejímající depozitní úschovu na základě protokolu o převzetí věcí do úschovy, který je podepsán klientem, pokud klient není schopen podpisu, podepisují dva svědci. Uložit věci do úschovy sociální pracovníci mohou klienti v její pracovní době. Potřebují-li klienti provést úschovu mimo tuto dobu, jsou věci dočasně uschovány na sesterně Domova a následně převzaty sociální pracovníci do úschovy. Pokud si tyto cennosti ponechá klient u sebe, Domov za jejich ztrátu neručí. Odpovědnost za jejich ochranu nese klient, který má k dispozici na svém pokoji uzamykatelný prostor nejčastěji v podobě trezoru.

Cennosti převzaté do úschovy musí být řádně označeny, aby byla vyloučena jejich záměna. Dle požadavků klienta vydává i ukládá sociální pracovníce finanční hotovosti do depozitní pokladny a na účty dočasně uložené finance klientů.

### **Majetek poskytovatele**

Jakékoliv svévolné úpravy ve vzhledu či funkčnosti nábytku a dalšího vybavení místněného v budově Domova včetně zdí jsou zakázány. Porušení tohoto zákazu je považováno za poškozování cizího majetku a viník je povinen uvést vše do původního stavu na vlastní náklady.

### **Odpovědnost za škodu a bezpečnost provozu**

Klienti jsou povinni dodržovat požární předpisy, které jsou v objektu Domova v platnosti. Klient je odpovědný za škody na majetku poskytovatele, kterou mu způsobil nedodržením požárních předpisů, za škody, které způsobil úmyslně nebo v opilosti, či pod vlivem omamných látek, kouřením v ubytovacích nebo jiných, než povolených prostorech Domova, eventuálně používáním neschválených elektrických spotřebičů, manipulací s otevřeným ohněm apod. Je povinen tyto škody v plné výši uhradit.

V případě, že klient z nedbalosti způsobil škodu na majetku poskytovatele, je za ni odpovědný a může po něm být požadována náhrada. Jednotlivé případy jsou řešeny individuálně s ohledem na konkrétní situaci.

V případě mimořádné situace je povinen řídit se pokyny zaměstnanců poskytovatele.

## **X. Doručování písemností**

Běžná pošta pro klienty je ponechávána poštovní doručovatelkou či jinou doručovací službou u sociální pracovníce, která ji následně předá klientům.

Doporučené poštovní zásilky a peněžní zásilky přebírá klient sám.

V případě nepřítomnosti klienta v Domově je peněžní zásilka uložena na poště a opakovaně doručena po návratu klienta do Domova.

O otevření pošty, čtení dopisů a pohlednic může klient požádat.

Klientem převzatá finanční hotovost může být na přání klienta uložena do depozitní pokladny.

Odesílání pošty zajistí klientů na požádání sociální pracovníce.

## **XI. Stížnosti a připomínky**

Stížnost na kvalitu a způsob poskytovaných služeb je každé podání klienta, které on sám za stížnost považuje.

Klient v něm žádá prošetření, nebo nápravu skutečnosti, k níž má výhrady, nebo jej poškodila a kterou nemůže řešit vlastními prostředky.

Klient sociální služby, ale také i další osoby (rodinný příslušník, osoba blízká apod.), si mohou stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytovaných sociálních služeb, aniž by tím byli jakýmkoliv způsobem ohroženi.

Klient si může podat jakoukoliv stížnost, podnět nebo připomínku, a to vhozením do schránky přání a stížností nebo kterémukoliv zaměstnanci poskytovatele, ke kterému má důvěru a to ústní nebo písemnou formou. Anonymní schránky jsou umístěny ve vestibulu před vrátnicí v kuchyňce zvláštního režimu a v chodbě před jídelnou. Stížnost lze podat i prostřednictvím zásilkové služby (pošty) nebo předáním do podatelny sídla poskytovatele.

Stížnost je vyřízena do 30 dnů od její za evidování (doručení). Klient je vyrozuměn o výsledku šetření stížnosti. Odpověď na anonymní stížnost je zveřejněna do 30 dnů na nástěnce Domova po dobu 10 dní.

Informace o možnostech jakým způsobem je možné podat stížnost, jsou umístěny na nástěnkách Domova a to včetně v alternativní podobě.

Ředitelka organizace pořádá 2x ročně besedy s klienty, kde řeší stížnosti, připomínky a přání klientů.

## **XII. Pravidla kolektivního soužití klientů**

Klienti jsou povinni chovat se tak, aby nenarušovali kolektivní soužití jiných klientů a nenarušovali řádný a klidný chod Domova.

Při hlasitém poslechu televize nebo rádia jsou doporučeny k zakoupení sluchátka. V případě, že na pokoji bydlí dva či více klientů, je nutno vždy vzájemně se domluvit na využívání TV, rádia apod.

Klienti jsou povinni, chovat se k ostatním klientům i k zaměstnancům poskytovatele slušně, zdvořile, s tolerancí a se vzájemným respektem. Vztah mezi klienty navzájem a mezi klienty a zaměstnanci poskytovatele je založen na rovnoprávném vztahu.

## **XIII. Opatření proti porušování Domácího řádu a pravidel kolektivního soužití**

Za závažné porušování pravidel kolektivního soužití v Domově se považuje hrubé a neoprávněné napadání klientů a zaměstnanců poskytovatele, fyzické napadení klienta nebo zaměstnanců poskytovatele apod.

Závažným porušováním pořádku a pravidel kolektivního soužití se rozumí hrubé slovní či fyzické napadání ostatních klientů a zaměstnanců poskytovatele, omezování práv jiných klientů, nevhodné chování k návštěvám ostatních klientů, krádeže, vyhrožování fyzickým napadením, které může důvodně vzbudit obavy u jiného klienta nebo zaměstnance poskytovatele, nadměrná konzumace alkoholických nápojů nebo užívání jakýchkoliv návykových látek, vč. poškozování majetku poskytovatele.

Z každého takového jednání je pořízen písemný záznam, který je uložen v osobní dokumentaci klienta a rovněž zaslán opatrovníkovi, byl-li ustanoven.

Pokud by šlo o jednání, jehož posouzení nebo vyšetření patří do pravomoci Policie ČR, jsou zaměstnanci poskytovatele povinni učinit příslušná opatření.

Pokud klient opakovaně porušuje Domácí řád a pravidel kolektivního soužití a vedení Domova se nepodařilo sjednat nápravu, může být s klientem ukončena „Smlouva o poskytování sociálních služeb“. K ukončení smlouvy může dojít po třetím písemném upozornění v průběhu 6 měsíců od prvního písemného upozornění.

#### **XIV. Závěrečná ustanovení**

Domácí řád je závazný pro klienty sociální služby Domovy pro seniory a zaměstnance poskytovatele.

Klient je s Domácím řádem sociální služby Domovy pro seniory seznámen před uzavřením „Smlouvy o poskytování sociálních služeb“ a dále průběžně a opakovaně během jeho pobytu.

**Účinnost od:** 01. 08. 2019

**Schválila dne:** 19. 07. 2019      Ing. Lenka Miláková, MBA  
ředitelka organizace