

**Domov se zvláštním režimem  
poskytovaný v Domově pro seniory Buchlovice**

## **DOMÁCÍ ŘÁD**



Motto:

**„NEMĚLI BYCHOM SI NAMLOUVAT,  
ŽE MUSÍME ČINIT OBROVSKÉ VĚCI.  
STAČÍ MALÉ, ALE S VELKOU LÁSKOU.“**

Matka Tereza

## Obsah

Obsah	2
Základní informace	3
Poslání služby, Cílová skupina, Obecná ustanovení	4
Popis zařízení	4-5
<b>1. Poskytnutí ubytování</b>	5
Stěhování klienta, Doba klidu v domově	5-6
Úklid, praní, drobné opravy prádla	6
<b>2. Poskytnutí stravy</b>	6
Odhlášení stravy při pobytu klienta mimo zařízení	7
<b>3. Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče</b>	
Ošetřovatelská a zdravotní péče	7 - 8
<b>4. Pomoc při osobní hygieně, poskytnutí podmínek pro osobní hygienu</b>	
Hygiena	8
<b>5. Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím</b>	
Vycházky mimo areál domova se zvláštním režimem	8
Návštěvy, Společenské akce	8 - 9
Bohoslužby, Návštěva kněze na pokoji	9
Využití dostupných služeb, Odběr novin a časopisů	9
<b>6. Sociálně terapeutické činnosti</b>	
Poštovní a peněžní zásilky, Úschova cenných věcí	9 - 10
Výplata zůstatků finančních prostředků	10
<b>7. Aktivizační činnosti</b>	
Zájmová a pracovní činnost	10
<b>8. Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí</b>	
Stížností a připomínky	10 - 11
Opatření proti porušování Domácího řádu a dobrých mravů	11 - 12
Odpovědnost za škodu	12
Ukončení pobytu v domově se zvláštním režimem	12 - 13
Závěrečná ustanovení	13

## Základní informace

Zřizovatel: Zlínský kraj

**Adresa:** Domov se zvláštním režimem  
U Domova 470  
Buchlovice 687 08

Vedoucí:  
Tel: 572 435 521, 734 525 480

Vedoucí sestra:  
Tel: 572 435 523, 603 340 272

Sociální pracovnice:  
Tel: 572 435 554, 730 584 521

### **Poslání služby**

Domov se zvláštním režimem Buchlovice poskytuje pobytovou sociální službu osobám s různými typy demence, které z důvodu trvalých změn zdravotního stavu potřebují pravidelnou podporu a péči, kterou jim nemůže zajistit rodina nebo návazná služba. Poskytování kvalifikované sociální služby je přizpůsobeno specifickým potřebám klientů tak, aby mohli prožít co nejspokojenější život.

### **Cílová skupina**

Občané od padesáti let, kteří z důvodu onemocnění (např. Alzheimerovou demencí, vaskulární demencí apod.), nejsou schopni sami o sebe pečovat. Pro trvalé změny zdravotního stavu potřebují pravidelnou podporu a péči jiné osoby. Tato podpora a péče jim nemůže být zajištěna jiným způsobem (rodinou, pečovatelskou službou, osobními asistenty apod.).

#### **Bližší upřesnění cílové skupiny:**

Služba je poskytována osobám, které dosáhly padesáti let věku a nejsou schopny sami o sebe pečovat z důvodu trvalé změny zdravotního stavu, přičemž tyto osoby trpí atroficko-degenerativní demencí nebo symptomatickou demencí.

Atroficko-degenerativní demencí se rozumí Alzheimerova choroba, demence při Parkinsonově chorobě.

Symptomatickou demencí se rozumí cévní demence, stařecká demence, mnohočetná infarktová demence.

### **Obecná ustanovení**

Domácí řád stanovuje základní normy soužití klientů domova, jejich práva a povinnosti, rozsah poskytované péče s cílem vytvářet příznivé podmínky pro kvalitní a důstojné stáří našich klientů. Službu poskytujeme na základě písemně zpracovaných standardů kvality sociálních služeb. Tyto se pravidelně aktualizují.

### **Popis zařízení**

Domov se zvláštním režimem se nachází v budově Domova pro seniory Buchlovice, v prvním podlaží. Jde o uzavřený prostor, vstupní dveře jsou uzamčeny. Pro vstup i odchod slouží signalizační zařízení. Vytvoření chráněného prostředí považujeme vzhledem k charakteru nemoci (doprovází ji dezorientace, lidé jsou ohroženi blouděním i ve známém prostředí) za nezbytné. Lidé trpící demencí by měli pobývat společně s těmi, kteří o ně pečují, v prostoru, který je chráněn před jejich nepozorovaným odchodem.

Domov se zvláštním režimem je zcela bezbariérový s volným vstupem na zahradu. Nachází se zde jídelna, relaxační místnost, pracovny personálu, společné koupelny a pokoje klientů. DZR má kapacitu 50 klientů. Pokoje klientů jsou označeny jejich jménem a na dveřích je umístěn obrázek pro lepší orientaci. Každý pokoj je standardně vybaven: lůžko, stůl, židle, noční stolek, stropní světlo, noční osvětlení, komoda, šatní skříň, uzamykatelná skříňka na hygienické potřeby. Umyvadlo se speciálními vodovodními bateriemi, WC, sprcha - závisí na typu pokoje. U převážné většiny pokojů je WC a některé pokoje jsou vybaveny sprchovým koutem. WC je označeno nápisem i obrázkem pro lepší orientaci klientů.

Pokoje jsou vybaveny signalizačním zařízením, speciálním nábytkem a vybavením určeným pro osoby s tímto onemocněním, aby nedocházelo k úrazům apod.

Okna na pokojích klientů, lze otevřít pouze na ventilaci a balkonové dveře jsou uzamčeny z důvodu bezpečí všech klientů. Okno na chodbě DZR bylo v minulosti opatřeno mříží po opakovaných pokusech klientů opouštět tímto prostorem DZR. Okno vede do zahrady, která již není chráněným prostředím DZR, je součástí DS.

Klienti DZR využívají i společné prostory DS Buchlovice. V domově pro seniory se se nachází kaple, ve které jsou pravidelně konány bohoslužby, velký společenský sál asi pro 100 osob, kde se konají kulturní a společenské akce. Sál lze použít i pro soukromé akce klientů (viz směrnice o úhradách za fakultativní činnosti v aktuálním znění). Dále je klientům taktéž k dispozici reminiscenční místnost, tělocvična a knihovna. K odpočinku slouží zahrada, která poskytuje možnost vycházek, posezení na lavičkách, případně drobných pěstitelských prací.

Celý komplex je zasazen uprostřed malebné přírody, kde je možné v klidu trávit volný čas. To je také přednost, která je našimi klienty kladně přijímána.

Domácí řád je vydán v souladu se Zákonem č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, vyhláškou č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách a Standardy kvality DZR Buchlovice.

## a) poskytnutí ubytování

### Poskytnutí ubytování

Při příchodu do domova je klient za přítomnosti svých příbuzných nebo osob blízkých seznámen s pokojem, na kterém bude bydlet.

Ubytování je poskytováno v:

10 jednolůžkových pokojích a 20 dvoulůžkových pokojích

Nový klient je zpravidla přijímán na dvoulůžkový pokoj. Při ubytování na dvoulůžkovém pokoji jsou zvlášť ubytováni muži a zvlášť ženy, pokud nejde o manželský pár, rodiče a děti, druha a družku nebo sourozence.

Pokoje jsou standardně vybaveny speciálním nábytkem. Klienti si jej můžou dále dovybavit např. lampou, obrazy, drobnými předměty, varnou konvici, malou lednici, televizí, radiopřijímačem, křeslem atd. Klienti mohou používat vlastní povlečení, polštář, příkrývku atd. Dovybavení pokoje vlastními předměty je u klientů trpících demencí považováno za důležité z hlediska orientace a pocitu bezpečí.

Z bezpečnostního hlediska není vhodné, aby klienti používali na pokojích tepelné spotřebiče.

Klienti za užívání soukromých elektrospotřebičů platí dle směrnice: Fakultativní činnosti při poskytování sociálních služeb, poskytování některých doplňkových činností v sociálních službách v aktuálním znění. Soukromé elektrospotřebiče klienti předkládají k revizi, kterou zajistí vedoucí domova. Klienti dodržují stanoveny protipožární a bezpečnostní opatření. Za používání TV a radiopřijímače platí klienti sami koncesionářský poplatek plynoucí ze zákona č. 348/2005 Sb. O rozhlasových a televizních poplatcích.

Při používání vlastních spotřebičů na pokoji by neměl klient rušit ani omezit spolubydlícího. Televizi je vhodné sledovat do 22. hodiny, dále (v době nočního klidu) jen se sluchátky. Lednici je třeba udržovat – ve spolupráci s personálem v hygienicky nezávadném stavu.

Na každém pokoji DZR je telefon pro snadnější komunikaci s obslužným personálem a rodinnými příslušníky. Pokoje jsou vybaveny signalizačním zařízením, které slouží pro přivolání ošetřujícího personálu a taktéž kouřovými čidly.

K dispozici je jídelna, která slouží i jako společenská místnost určená k odpočinku, sledování televize a aktivizačním činnostem klientů. Dále se zde nachází kuchyňský kout vybavený kuchyňskou linkou, sporákem a myčkou. Slouží klientům k přípravě občerstvení, vaření, pečení atd.

Pro klienty, kteří kouří, je zřízená kuřárna. V pokojích a ostatních prostorách DZR kouření není dovoleno. Ke koupání a sprchování jsou k dispozici účelně vybavené koupelny.

### Stěhování klienta

Přestěhování klienta na jiný pokoj se děje jen výjimečně.

Důvodem ke stěhování mohou být provozní důvody: uvolnění pokoje pro manželský pár, v případě havarijní situace nebo oprav. Mimořádnou situací je přestěhování klienta z důvodu přetrvávajících konfliktů se spolubydlícím, napadení jiným klientem, nebo pro nevhodné chování k ostatním klientům. Stěhování se podle možností také provádí na přání klientů.

### **Doba klidu v domově se zvláštním režimem**

Doba nočního klidu je od 22.00 do 6.00 hodin. V době nočního klidu nejsou klienti rušeni, s výjimkou podávání léků nebo poskytnutí nutné ošetrovatelské nebo lékařské péče a šetrných kontrol ošetřujícího personálu.

V době nočního klidu mohou klienti poslouchat rozhlas nebo televizi, pouze pokud neruší ostatní. Pracovník konající službu může upozornit klienta na příliš hlasitý poslech rádia nebo TV vysílání v době nočního klidu.

### **Úklid, praní, drobné opravy prádla**

Úklid se provádí dle Provozního řádu DS Buchlovice. Úklid zajišťují pracovníce úklidu za přítomnosti klienta. Úklid nočních stolků, poliček a skříní si provádí klienti sami. Pokud jim to nedovoluje zdravotní stav, zajišťuje úklid personál.

Praní osobního a ložního prádla je zajišťováno v prádelně DS. Ošacení, které si klient přinesl z domova je označeno zažehlovacím štítkem se jménem a příjmením diskrétně, aby nedocházelo ke stigmatizaci klientů. Označení podléhá i šatstvo pořízené později. Za neoznačené ošacení pečující personál neručí. Neoznačené ošacení je uskladněno v prádelně, kde si klienti mohou chybějící ošacení dohledat.

## **b) poskytnutí stravy**

### **Poskytnutí stravy**

Strava je připravována v kuchyni DS dle Nutričních standardů. Stravovací provoz zajišťují 3 vyučení kuchaři a 5 pomocných kuchařů. V domově jsou podávána denně tři hlavní jídla a odpolední svačina. Strava je připravována dle dietního systému: racionální, diabetická, zvláštní a enterální strava.

Dietu každému klientovi doporučí ošetřující lékařka. Povinnost odebírat doporučenou dietní stravu není stanovena žádným právním předpisem. Odmítne-li klient dodržovat dietní režim, je to možné za podmínky, že klienta nutriční terapeutka poučí o možných následcích nedodržení diety. O této skutečnosti bude proveden záznam. Jídelníček sestavuje nutriční terapeutka ve spolupráci se skladní potravin a kuchařem. Finanční hodnota stravy se řídí výší stravovací jednotky. Do jídelně DZR je jídlo přepravováno pracovníky přímé péče v gastro-termo nádobách z kuchyně DS Buchlovice. Strava je následně vydávána v jídelně DZR dle časového harmonogramu.

#### **Doporučená doba podávání jednotlivých jídel**

snídaně	7 <sup>00</sup> - 8 <sup>00</sup>
oběd	11 <sup>00</sup> - 12 <sup>00</sup>
odpolední svačina	14 <sup>00</sup> - 15 <sup>00</sup>
večeře	17 <sup>00</sup> - 18 <sup>00</sup>

Podle přání a individuálních potřeb klienta, případně při nemoci klienta je strava dovážena a podávána personálem na pokoji klienta.

Veškeré připomínky a stížnosti na kvalitu a skladbu stravy lze uplatnit u službu konajícího personálu, případně u nutriční terapeutky.

### **Odhlášení stravy při pobytu klienta mimo zařízení**

Při hlášení pobytu klientů mimo domov, úzce spolupracujeme s rodinnými příslušníky. Klient může kdykoliv odejít mimo zařízení. Oznámi to úsekové sestře nebo sociální pracovníci (v sobotu a neděli pracovníci konající službu) v dostatečném časovém předstihu. Jde-li o klienta omezeného ve svéprávnosti, jeho rozhodnutí je projednáno s opatrovníkem. Osoba, se kterou klient opouští zařízení, si na dobu pobytu vyžádá od úsekové sestry předepsané léky, aby nedošlo k narušení léčebného režimu.

Úhrada za pobyt mimo domov se provede dle Smlouvy o poskytování sociální služby.

**1. Odchod mimo zařízení ve všední dny (1 a více dní):** klient nebo rodinný příslušník nahlásí tuto skutečnost nejpozději 1 den předem do 8<sup>00</sup> hod. sociální pracovníci nebo úsekové sestře.

**2. Odchod mimo zařízení (sobota, neděle):** klient nebo rodinný příslušník nahlásí nejpozději do čtvrtku do 8<sup>00</sup> hod.

**Při předem oznámeném pobytu mimo zařízení za každý den nebo část dne má klient nárok na finanční náhradu (vratky) za předem odhlášenou stravu v hodnotě neodebraných potravin.**

**Při pozdním nahlášení nárok na vratku zaniká a strava (která se může uschovat a není to v rozporu s hygienickými normami), bude klientovi ponechána na čajové kuchyňce personálu.**

**c) pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče**

### **Ošetrovatelská a zdravotní péče**

Ošetrovatelská péče je poskytována všeobecnými zdravotními sestrami dle ordinace ošetřujícího lékaře denně v době od 6<sup>00</sup> do 22<sup>00</sup> hod. Úkony péče o klienta provádí pracovníci v přímé obslužné péči nepřetržitě:

- pomoc při oblékání a svlékání, včetně speciálních pomůcek,
- pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík,
- pomoc při vstávání z lůžka, uléhání, změna poloh,
- pomoc při podávání jídla, pití,
- pomoc při prostorové orientaci,

Klienti při příchodu do domova mají možnost volby ošetřujícího lékaře. Mohou být nadále ošetřováni svým dosavadním ošetřujícím lékařem nebo mohou využít služby lékařky, která ordinuje přímo v domově. Pokud se klient rozhodne využít nabízené služby praktické lékařky, je nutné před příchodem do domova požádat svého dosavadního ošetřujícího lékaře o výpis nebo zdravotní dokumentaci, aby byla zajištěna jeho zdravotní péče.

Ordinační hodiny lékařky:

PO 7<sup>30</sup> - 9<sup>30</sup> (DZR, odd.2AB,3AB)

10<sup>00</sup> - 12<sup>00</sup> (oddělení zvýšené péče)

ÚT 7<sup>30</sup> - 9<sup>30</sup>

ST 7<sup>30</sup> - 9<sup>30</sup>

ČT neordinuje  
PÁ 7<sup>30</sup> - 9<sup>30</sup>

Klient může v průběhu poskytované služby změnit praktického lékaře.

Vzhledem k cílové skupině jsou léky vždy podávány všeobecnou sestrou. Vždy jednáme v zájmu klienta. K dohodě, jakým způsobem budou léky podávány, dochází již před příchodem do zařízení.

Jednou týdně do domova dochází lékař z oboru psychiatrie a neurologie. Na jiná odborná vyšetření jsou klienti zpravidla dopravováni sanitkou. Klientovi je zajištěn doprovod z řad personálu, nebo jsou vyzváni rodinní příslušníci. Při vážném zhoršení zdravotního stavu personál přivolává rychlou záchrannou pomoc.

#### **d) pomoc při osobní hygieně, poskytnutí podmínek pro osobní hygienu**

##### **Hygienu**

V domově se zvláštním režimem pečují klienti o osobní hygienu, o čistotu šatstva, prádla a obuvi, o pořádek na pokojích, ve skříních a nočních stolcích. Pečující personál klienty podporuje a napomáhá klientům upevňovat hygienické návyky. Do jaké míry si klient zajišťuje hygienu sám je popsáno individuálně v plánu péče klienta. Klienti mají po celý den k dispozici koupelny pro zajištění osobní hygieny. Součástí koupele je i stříhání nehtů a holení.

Osobní prádlo si klienti vyměňují 1x denně, podle potřeby i častěji. Na noc se vždy převlékají do nočního prádla. Znečištěné prádlo se odevzdává do prádelny. Praní, žehlení a drobná oprava prádla je součástí měsíční úhrady. Všechny místnosti domova se pravidelně větrají a denně se provádí běžný úklid. Je v zájmu klientů, aby pro upevnění svého zdravotního stavu využívali pobyt na čerstvém vzduchu v zahradě domova.

Použité hygienické potřeby se odkládají do nádob k tomu určených na pokojích a ve společných prostorách. Klienti, na požádání pečujícího personálu, umožní nahlédnout dle potřeby do skříně a ostatního vybavení. Se souhlasem klienta odstraní z pokojů, skříní, stolků apod. věci, včetně potravin, pokud by tyto svou kvalitou, množstvím nebo technickým stavem odporovaly hygienickým požadavkům, technickým normám či skladovacím a ubytovacím možnostem nebo pokud by ohrožovaly zdraví a kvalitu života.

#### **e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím**

##### **Vycházky mimo areál domova se zvláštním režimem**

Klient může v doprovodu příbuzných nebo blízké osoby, případně službu konajícího pracovníka kdykoli odejít mimo domov. Předpokládanou dobu návratu je potřebné oznámit personálu konajícímu službu. Nejedná se o omezování osobní svobody, důvodem je informovanost personálu. Pečující personál dohlíží na přiměřené a vhodné oblečení.

U klienta, který by měl zájem zařízení opouštět samostatně, musí být vyhodnoceno přiměřené riziko. Je nutné přihlídnout k aktuálním orientačním a taktickým pohybovým schopnostem klienta.

##### **Návštěvy**

Klienti mohou přijímat návštěvy denně v době od 6<sup>00</sup> do 22<sup>00</sup> hodin. Při mimořádných událostech a opatřeních hygienicko-epidemiologické služby mohou být návštěvy dočasně omezeny.



Klienti přijímají návštěvy v místnostech a prostorách k tomu určených (v jídelně nebo zahradě DZR). Na pokojích přijímají návštěvy klienti, kteří jsou upoutáni na lůžko. U mobilních klientů je toto možné pouze se souhlasem spolubydlicího. K návštěvám lze využívat i společných prostor domova pro seniory. Návštěvy dodržují klid a pořádek v domově, respektují provoz zařízení. Návštěvy se řídí Návštěvním řádem Domova se zvláštním režimem.

V domově lze návštěvám poskytnout ubytování v hostovském pokoji, a to po předchozím dojednání se sociální pracovníci a vedoucí zařízení. Hostovské pokoje slouží ke krátkodobému ubytování. Zde je nutné dodržovat Ubytovací řád. Úhrada za pobyt se řídí organizační směrnici Fakultativní činnosti při poskytování sociálních služeb v aktuálním znění.

### **Společenské akce**

Klienti jsou informováni o konání společenské nebo kulturní akce, o jejím čase a místě konání. Zaměstnanci pověřeni aktivizací klientů pořádají vycházky, promítání filmů, kulturní a jiné akce dle přání klientů. Klienti se jich účastní podle svých možností a zájmu. Činnosti se plánují s ohledem na roční období a schopnosti našich klientů.

### **Bohoslužby, návštěva kněze na pokoji**

Klienti jsou informováni rozhlasem Domova pro seniory a osobně, že se bude v zařízení konat bohoslužba a v jakém čase. Kaplička svatého Kříže je umístěná v prostorách DS Buchlovice. Klient, který projeví zájem účastnit se bohoslužby, bude personálem na bohoslužbu doprovázen. O možnosti využít návštěvy kněze na pokoji je klient informován personálem a po dohodě s knězem a klientem je dohodnut termín a čas návštěvy.

### **Využití dostupných služeb**

Klienti jsou informováni o dostupných službách v zařízení – kadeřnice, pedikúra, jsou informováni o termínu a čase, kdy bude služba dostupná. Po provedení služby klient službu uhradí sám nebo s pomocí personálu.

### **Odběr novin, časopisů**

Objednávka novin, časopisů je zajišťována klientovi ze strany příbuzných nebo po dohodě klienta s personálem a sociální pracovníci. Noviny a časopisy jsou donášeny na pokoj klientovi sociální pracovníci.

## **f) sociálně terapeutické činnosti**

### **Poštovní a peněžní zásilky**

Obyčejné poštovní zásilky předává klientům sociální pracovníce. Doporučené zásilky si klient přebírá sám oproti podpisu od poštovní doručovatelky v součinnosti se sociální pracovníci. Peněžní zásilky přijímají klienti od pověřeného zaměstnance DS.

## Úschova cenných věcí

Při příchodu i v průběhu pobytu může klient nebo jeho opatrovník, požádat sociální pracovníci o převzetí cenných věcí, vkladních knížek do úschovy domova. O každém příjmu a výdeji je proveden písemný záznam, klientovi je vystavený složný list, příjmový nebo výdajový doklad. Vkladní knížky a cenné předměty jsou uloženy do trezoru a zavedeny do evidence Úschovy zařízení.

Cennosti převzaté do úschovy musí být řádně označeny, aby byla vyloučena jejich záměna. Úschova finanční hotovosti v trezoru domova - maximální výše finanční hotovosti je 100.000 Kč. Maximální doba uložení této hotovosti v úschově je 3 měsíce. Po uplynutí této doby je finanční hotovost - předána klientovi, nebo je s jeho souhlasem předána účetní, která finanční částku uloží na vkladní knížku klienta, pokud ji má založenou.

Domov neodpovídá za věci, cennosti, vkladní knížky a peněžní hotovosti, které nepřevzal do úschovy.

## Výplata zůstatku finančních prostředků

Zůstatek finančních prostředků po úhradě všech nákladů spojených s pobytem v domově je vyplácen 15. den v měsíci. Pokud tento den připadne na sobotu a neděli, nebo státní svátek zůstatek se vyplácí následující pracovní den. Výplatu finančních zůstatků provádí pokladní se sociální pracovníci. Pokud klient již není schopen s financemi samostatně hospodařit, je mu nabídnuta pomoc při hospodaření - na základě plné moci pro pověřeného pracovníka.

## **g) aktivizační činnosti**

### Zájmová činnost

Klient se může věnovat své zájmové činnosti, pokud tato činnost nebo její rozsah nejsou na úkor jeho zdraví, nenarušují klid nebo neohrožují zdraví ostatních klientů, pracovníků či jiných osob a pokud zájmová činnost odpovídá podmínkám domova. Zaměstnanci pověřeni aktivizací klientů pořádají vycházky, promítání filmů, tréninky paměti, skupinové zpívání, cvičení, kulturní a jiné akce dle přání klientů. Činnosti se plánují s ohledem na roční období a schopnosti našich klientů. Zájmových aktivit se pod vedením pracovníků pověřených aktivizací mohou účastnit všichni klienti dle vlastní vůle.

U každého klienta je respektována svoboda náboženského vyznání a politického smýšlení. Dále klientům DZR je k dispozici knihovna, tělocvična, taktéž klubovna, které se nacházejí v prostorách přízemí DS. Knihy v domovní knihovně jsou přístupné všem klientům každý čtvrtek od 13<sup>00</sup> do 15<sup>00</sup>. Při půjčování knih se klienti řídí pokyny pověřeného zaměstnance. Tělocvičnu mohou klienti využívat v pracovních dnech od 7<sup>00</sup> do 15<sup>00</sup>, klubovnu od 8<sup>00</sup> - 15<sup>30</sup>.

## **h) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí**

### Stížnosti a připomínky

Klienti, jejich příbuzní nebo opatrovníci, mohou podávat stížnosti, podněty a připomínky ke službám poskytovaným domovem, nebo k chování, jednání pracovníků domova, či klientů. Mohou tak učinit písemně, prostřednictvím schránky důvěry umístěné u vchodu DZR, případně ústně kterémukoliv zaměstnanci domova, který je povinen o tomto provést zápis do a informovat svého přímého nadřízeného.

Stížnosti, podněty a připomínky eviduje sociální pracovnice každý pracovní den. Všichni zaměstnanci jsou povinni přijmout jakoukoliv stížnost. Pouze v případech, kdy je stížnost směřována na ně samotné, odkáže stěžovatele přímo na vedoucí sestru nebo vedoucí domova. Pokud je stížnost podána stěžovatelem ústně, příjemce stížnost sepíše a nechá stěžovatelem podepsat. Stěžovatel, který chce zůstat v anonymitě, má možnost podpis odmítnout.

### **Stížnosti lze podávat:**

#### **Telefonicky:**

Na čísle: 572 435 523, 603 340 272

#### **Písemně :**

Domov pro seniory Buchlovice  
U Domova 470  
687 08 Buchlovice  
e-mail: ludmila.hajkova@ssluh.cz

nebo sociální pracovníci.

**Ústně:** kterémukoliv pracovníkovi našeho domova.

O přednesených stížnostech klientů i pracovníků domova je v kanceláři sociální pracovnice vedena dokumentace (kniha stížností). Na písemné stížnosti, kde je uveden zpáteční kontakt, je odpovídáno písemně přímo stěžovateli. U anonymních dotazů, připomínek a stížností je vše řešeno na poradě vedení. Stížnost musí být prošetřena a vyřízena bez zbytečných průtahů, nejdéle však do 30 dnů ode dne doručení.

Stížnosti na práci a jednání vedoucí sestry přijímá vedoucí zařízení.

Stížnosti na práci a jednání vedoucího zařízení přijímá ředitelka SSL Uherské Hradiště.

Pokud stěžovatel není spokojen s rozhodnutím, může se odvolat k nadřízenému orgánu.

#### **1. Sociální služby Uherské Hradiště, Štěpnická 1139, Uherské Hradiště**

ředitelka: tel: 572 414 511  
marie.fremlova@ssluh.cz

#### **2. Krajský úřad Zlínského kraje, tř. Tomáše Bati 21, Zlín**

sociální odbor: tel: 577 043 312

#### **3. Veřejný ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno**

tel: 542 542 888, podatelna@ochrance.cz

#### **4. Český helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5**

tel: 257 221 141, 257 221 142  
poradna@helcom.cz

#### **Opatření proti porušování Domácího řádu a dobrých mravů**

Pokud klient odmítá dodržovat „Smlouvu o poskytování sociální služby“, vnitřní předpisy poskytovatele, se kterými byl řádně seznámen, případně narušuje soužití s dalšími klienty, může poskytovatel přikročit k následujícím nápravným opatřením:

- domluva
- písemné napomenutí
- návrh na ukončení Smlouvy

V domově není povoleno:

- přijímat návštěvy na pokojích v době nočního klidu, při provádění hygienických úkonů a v nepřítomnosti klientů
- vynášet majetek domova
- kouřit mimo vyhrazené prostory
- fyzicky a slovně napadat ostatní klienty a zaměstnance
- přechovávat zbraně
- přechovávat a hromadit omamné látky, znehodnocené potraviny a ostré nebezpečné předměty
- chovat v zařízení domácí zvířata
- nedodržování hygienických zásad
- sexuální obtěžování
- psychické vydírání klientů a personálu
- krádež, poškozování majetku poskytovatele

Vzhledem k cílové skupině zařízení nahlížíme na porušování domácího řádu s ohledem na stádium demence, ve kterém se klient momentálně nachází.

### **Odpovědnost za škodu**

Všichni klienti chrání a šetří majetek domova i ostatních klientů. Klient odpovídá za úmyslně způsobenou škodu na majetku domova, na majetku a zdraví jiných klientů a zaměstnanců a osob, které se v domově oprávněně zdržují. Zaměstnanec odpovídá za škodu dle příslušných ustanovení Zákoníku práce a Občanského zákoníku. Pokud škoda na zdraví svým rozsahem a skutkovou podstatou naplňuje charakter trestného činu, bude řešena na podnět v trestním řízení. Klienti chrání svůj majetek uzamčením ve skříních.

### **Ukončení pobytu v domově se zvláštním režimem**

Pobyt v domově končí na základě písemného oznámení klienta nebo jeho opatrovníka, přestěhováním klienta do jiného zařízení, odchodem do soukromí nebo úmrtím klienta.

Smlouva o poskytování sociální služby může být ukončena výpovědí:

- a) **ze strany klienta** – klient je oprávněn smlouvu vypovědět kdykoli bez udání důvodu. Výpovědní lhůta je jeden měsíc a končí uplynutím posledního dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla poskytovateli výpověď doručena.
- b) **dohodou** – klient a poskytovatel se mohou kdykoliv dohodnout na ukončení smlouvy, a to písemnou dohodou.
- c) **ze strany poskytovatele** – poskytovatel smí smlouvu vypovědět pouze z těchto důvodů:

- klient hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze Smlouvy. Za hrubé porušení Smlouvy se považuje zejména nezaplacení úhrady za poskytnuté služby do jednoho měsíce od okamžiku, kdy byl klient poskytovatelem k platbě vyzván,
- klient nesdělí Poskytovateli změnu výše a jiných změn (zvýšení, snížení, odebrání) v přiznaném příspěvku na péči do 8 dnů od okamžiku, kdy se o této skutečnosti dozví,
- u klienta došlo ke změnám potřeb, které není poskytovatel schopen zajistit,
- klient úmyslně zatajil informace o zdravotním stavu v době příchodu do sociální služby,
- klient odmítne podepsat dodatek této Smlouvy, který stanoví změnu výše úhrady za ubytování, stravování či jiné služby sociální péče v rozsahu stanoveném právním předpisem,
- klient zamlčí své příjmy nebo uvede jejich nesprávnou výši anebo nesdělí změnu výše svých příjmů, a to pouze v případě, kdy příjem klienta nebude dostatečný na úhradu v plné výši,
- klient nevyužívá dlouhodobě služeb v zařízení poskytovatele, a to v součtu jednotlivých nepřítomných dnů více jak 120 dnů v kalendářním roce, s výjimkou hospitalizace klienta ve zdravotnickém zařízení, kdy služba nenaplnuje dohodnutý cíl a stává se neúčelnou.

V případě vypovězení Smlouvy Poskytovatelem končí výpovědní lhůta uplynutím posledního dne kalendářního měsíce, který následuje po měsíci, v němž byla výpověď klientovi doručena.

V případě ukončení smlouvy musí klient uvést pokoj, jenž mu byl poskytovatelem určen k obývání do stavu, v jakém mu byl poskytovatelem poskytnut. klient odpovídá za veškeré škody, které za dobu, kdy pokoj obýval, v tomto pokoji vznikly, s výjimkou poškození či opotřebování způsobené běžným užíváním.

### **Závěrečná ustanovení**

Domácí řád je závazný pro všechny klienty i zaměstnance domova.

Domácí řád je k dispozici: na chodbě DZR, u sociální pracovnice a ve vestibulu DS.

Klient je s obsahem Domácího řádu seznámen před příchodem do Domova se zvláštním režimem. Klient, případně jeho opatrovník, potvrdí svým podpisem, že Domácí řád je pro něj závazný a bude jej dodržovat.

Tento řád nabývá účinnosti dnem 1.4.2017

**Aktualizováno dne 1.6.2023**

**Vypracovala: Bc. Eva Výstupová**

**Schválila: Bc. Martina Martináková**