

DOMÁCÍ ŘÁD

(vnitřní pravidla)

Tento domácí řád je vydán zejména v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, vyhláškou č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách a zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

Obsah

Čl. 1 – Úvodní ustanovení

Čl. 2 – Ubytování

Čl. 3 – Stravování

Čl. 4 – Ošetřovatelská a zdravotní péče

Čl. 5 – Hygiena

Čl. 6 – Pohyb a pobyt uživatele mimo zařízení

Čl. 7 – Úschova cenných věcí, peněžní hotovosti, občanského průkazu a průkazu zdravotní pojišťovny

Čl. 8 – Odpovědnost za škodu

Čl. 9 – Doba klidu

Čl. 10 – Společenská a zájmová činnost

Čl. 11 – Individuální plánování

Čl. 12 – Úhrada za pobyt v zařízení

Čl. 13 – Fakultativní služby

Čl. 14 – Poštovní zásilky

Čl. 15 – Stížnosti

Čl. 16 – Návštěvy

Čl. 17 – Dodržování bezpečnostních předpisů a předpisů požární ochrany

Čl. 18 – Ochrana osobních údajů uživatele služby

Čl. 19 – Opatření proti porušování domácího řádu

Čl. 20 – Závěrečná ustanovení

Čl. 1

Úvodní ustanovení

- (1) Tento Domácí řád (vnitřní pravidla) upravuje práva a povinnosti uživatelů sociální služby – domov pro seniory a jejího poskytovatele. Řeší podmínky soužití uživatelů a přispívá k zajištění uplatňování práv a svobod každého uživatele služby v rámci Domu klidného stáří Glossus s.r.o. (dále jen „DKS“ nebo „zařízení“).
- (2) Poskytování služeb vychází především ze zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, kde k základním principům, zejména patří zachovávat lidskou důstojnost, vycházet z individuálních potřeb uživatelů, působit na uživatele aktivně a podporovat jejich samostatnost.
- (3) Domácí řád respektuje základní lidská práva uživatelů, jejich nároky vyplývající z dalších platných obecně závazných právních norem a pravidla občanského soužití.
- (4) Domácí řád je závazný pro všechny uživatele, zaměstnance a návštěvy v DKS.

Čl. 2

Ubytování

- (1) Kapacita pro poskytování sociální služby DKS je 64 uživatelů, kteří jsou ubytováni na jednolůžkových, dvoulůžkových a dvou třílůžkových a jednom čtyřlůžkovém pokoji v rámci 2 oddělení.
- (2) Uživatel je na základě uzavřené smlouvy poskytováno ubytování. Cena za ubytování je stanovena s ohledem na počet lůžek na pokoji. Cena odpovídá platnému přehledu o výši úhrad (viz aktuální Ceník základních činností).
- (3) Pokoj je označen číslem, jménem a příjmením uživatele.
- (4) Uživatel mimo svůj pokoj může způsobem obvyklým využívat také kulturně společenské místnosti, relaxační místnost, chodby, společné sociální zařízení, koupelny, terasy, pergolu, zahradu a využívat služeb kantýny.
- (5) Uživatel má možnost si pokoj dovybavit drobným zařízením, elektrospotřebiči, obrazy a květinami, s ohledem na bezpečnost a prostorové možnosti pokoje, avšak vždy po konzultaci s provozní ředitelkou. Instalaci těchto věcí, případně zajišťují pracovníci údržby DKS.
- (6) Uživatel má možnost používat schválené soukromé elektrospotřebiče. Jejich používání je uživatel povinen nahlásit asistentce. Tepelné spotřebiče (varné konvice, vařiče, ohříváče, aj.) jsou zakázány z důvodu požární bezpečnosti. Vlastní elektrospotřebiče podléhají pravidelným revizím, které jsou prováděny externím autorizovaným pracovníkem na náklady uživatele.
- (7) Telekomunikační poplatky vůči České televizi a Českému rozhlasu za používání vlastních televizních a rozhlasových přijímačů si hradí uživatel ze svých finančních prostředků a odpovídá za jejich přihlášení.
- (8) Uživatel může v průběhu pobytu požádat o přestěhování na jiný pokoj. O vyhovění požadavku uživatele spolurozhoduje provozní ředitelka (případně vrchní sestra), vždy s ohledem na kapacitní a organizační možnosti zařízení a zdravotní stav žadatele.
- (9) Přestěhovat uživatele na jiný pokoj v rámci organizačních potřeb zařízení lze výhradně s jeho souhlasem. Přestěhování z důvodu závažné změny zdravotního stavu, indikuje praktický lékař DKS společně s vrchní sestrou, ale vždy vše projedná zároveň se samotným uživatelem či jeho zákonným zástupcem.
- (10) Uživatel nemá možnost přihlásit se v zařízení k trvalému pobytu.
- (11) Nedílnou součástí péče o uživatele je praní osobního a ložního prádla, které je zajištěno v prostorách zařízení. Každému uživateli je před přijetím do zařízení přiděleno evidenční číslo prádla. Pracovníci zařízení označí přiděleným číslem veškeré osobní oblečení uživatele.

(12) Uživatelé jsou povinni udržovat v rámci svých možností a schopností pořádek na pokojích a ostatních prostorech DKS.

(13) Pokud uživatel svým chováním či jednáním úmyslně způsobí nepořádek, je povinen vše uvést do původního stavu, a to v případě, že to umožňuje jeho zdravotní stav. Pokud tak neučiní, je pokoj uklizen personálem zařízení a uživateli je v rámci fakultativních činností účtován jednorázový poplatek dle platného sazebníku (viz aktuální Ceník fakultativních činností).

(14) DKS není dispozičně přizpůsoben chovu zvířat tak, aby uchránil práva uživatelů, kterým přítomnost zvířat nevyhovuje. Proto chov domácích zvířat na pokoji uživatelům neumožňujeme.

Čl. 3 **Stravování**

(1) V zařízení je pro uživatele zajištěno celodenní stravování. Strava je přizpůsobena svým složením, množstvím a úpravou věku a zdravotnímu stavu uživatelů.

(2) Strava se podává pětkrát denně dle následujícího časového rozvrhu:

Strava	Časový údaj
snídaně	06:30 – 07:30
oběd	12:00 – 13:00
svačina	15:00 – 16:00
večeře	18:30 – 19:30
2. večeře*	21:00 – 21:30

*Diabetická dieta

(3) Uživatelé jsou s jídelním lístkem seznámeni prostřednictvím informačních nástěnek.

(4) O dietním stravování rozhoduje lékař. Uživatel má právo odmítnout dietní stravu a odebírat stravu „normální“. Vrchní sestra DKS upozorní uživatele na možné komplikace v důsledku nedodržování dietního režimu, ale rozhodnutí samotné závisí na uživateli.

(5) Strava a nápoje se podávají uživatelům na pokojích nebo ve společenské místnosti, podle jejich výběru.

(6) Pokud uživatel neodebere stravu ve výše uvedenou dobu, má možnost stravu odebrat později, po dohodě se službu konajícím personálem. Personál uživateli jídlo přihřeje v mikrovlnné troubě.

(7) V případě plánované nepřítomnosti uživatele v zařízení, je možné stravu odhlásit. Oznámení musí být nahlášeno minimálně 3 dny před odjezdem službu konajícímu personálu.

(8) Nápoje mají uživatelé k dispozici neustále v termoskách na pokojích, na chodbě je umístěn barel s vodou. V přízemí ve společenské místnosti je automat na kávu a čaj.

(9) Potraviny si mohou uživatelé ukládat jen na místa k tomu určená (lednice). Zbytky jídel se na pokojích, chodbách nenechávají a nesmí se vyhazovat z oken. Je důležité, aby potraviny, které má uživatel uskladněné v lednici, byly označené jménem, aby nedošlo k jejich záměně.

(10) Prošlé potraviny ve společných lednicích, které by mohly být příčinou ohrožení ostatních uložených potravin, si zařízení vyhrazuje právo v rámci dodržování hygienických norem likvidovat. O tomto kroku bude uživatel předem informován.

(11) V případě, kdy uživatel nevyužije zařízením určená místa k uložení vlastních potravin a tyto potraviny skladuje na pokoji, zodpovídá sám za dodržování základních hygienických požadavků na jejich skladování. Prošlé a kazící se potraviny, které by mohli být příčinou ohrožení hygienických norem, je povinen včas odstranit. Neodstranění příčin ohrožení hygienických norem, i přes opakované upozornění zaměstnanci zařízení, může být bráno jako porušení vnitřních pravidel.

Čl. 4

Ošetřovatelská a zdravotní péče

- (1) Ošetřovatelská péče je poskytována nepřetržitě 24 hodin denně a je poskytována odborným personálem zařízení. Je poskytována individuálně, rozsah ošetřovatelské péče se liší v závislosti na zdravotním stavu uživatele.
- (2) V souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, zajišťuje DKS uživatelům zdravotní péči odpovídající jejich zdravotnímu stavu, a to prostřednictvím zdravotnického zařízení a svých zaměstnanců, kteří mají odbornou způsobilost k výkonu zdravotnického povolání.
- (3) Lékařskou péči v našem zařízení zajišťuje smluvní praktický lékař. Praktický lékař dochází do zařízení ve všední dny – průběžně a to od pondělí do pátku (dle potřeby).
- (4) Dále lékařskou péči v našem zařízení zajišťuje odborný lékař – psychiatr. Dochází do zařízení zpravidla jednou týdně.
- (5) Zdravotní péči vykonává zdravotní personál podle ordinace lékaře. Dále je uživatelům zajištěna péče dalších odborných lékařů dle potřeby.
- (6) Uživatelům je ponecháno právo volby praktického lékaře a zdravotní pojišťovny.
- (7) Zůstane-li uživatel registrován u svého praktického lékaře, zajišťuje si lékařské ošetření, vyšetření, medikaci, léky, sanitní lístky a dopravu k lékaři sám nebo s pomocí svých blízkých. V tomto případě je povinen si zajistit a předat vrchní sestře výpis ze své zdravotnické dokumentace včetně medikace a zajistit průběžné informování o změně svého zdravotního stavu či medikace. Obdobným způsobem si uživatel zajišťuje sám vyšetření, které nenaordinoval lékař DKS nebo jiný jím určený specialista.
- (8) Léky předepsané lékařem jsou hromadně dodávány lékárnami do DKS, jsou uloženy v ordinaci lékaře a sesternách v souladu s příslušnými zdravotními předpisy. Léky jsou připravovány zdravotní sestrou dle pokynů lékaře.
- (9) Za léky, které neaplikuje personál, DKS neručí a neručí ani za důsledky vlivu na zdravotní stav uživatele.
- (10) V případě odmítání léků, léčby a léčebného či dietního režimu je respektováno právo uživatele. Uživatel je poučen o možných důsledcích svého jednání, o skutečnosti je učiněn zápis do dokumentace uživatele a je informován lékař.
- (11) Při potřebě neodkladné akutní lékařské péče poskytuje zdravotnický pracovník uživateli první pomoc a zároveň kontaktuje Zdravotnickou záchrannou službu Pardubického kraje.
- (12) Je-li uživatel převezen do zdravotnického zařízení pro nemoc nebo úraz, podává se o tom zpráva příbuzným (kontaktní osobě), které uživatel určil.
- (13) Uživatel, u něhož je podezření, že onemocněl infekční chorobou, je vzhledem k ochraně zdraví ostatních uživatelů a zaměstnanců DKS, povinen podrobit se příslušnému lékařskému vyšetření a dodržovat doporučená hygienická opatření.
- (14) Vlastní úraz nebo úraz jiné osoby, ohlásí uživatel ihned službu konajícímu personálu.

Čl. 5

Hygiena

- (1) Uživatelé by měli pečovat o čistotu šatstva, prádla a obuvi, o pořádek na pokojích, ve skříních, nočních stolcích apod., dále by měli pečovat o pořádek ve všech dalších místnostech, které používají v celém areálu DKS, pokud to dovoluje jejich zdravotní stav.

- (2) Uživatelé by měli dodržovat zásady osobní hygieny. Koupání se provádí dle potřeby uživatele. Doporučuje se však z bezpečnostních důvodů koupání nahlásit službu konajícímu personálu. V případě, že potřebují uživatelé při osobní hygieně pomoc druhé osoby, je mu tato pomoc zajištěna.
- (3) U imobilních uživatelů je základní hygiena prováděna na jejich pokojích. Nejméně 2x za týden (zpravidla pondělí, čtvrtek) se za pomoci službu konajícího personálu sprchují.
- (4) K dodržování osobní hygieny patří též holení, stříhání nehtů a vlasů. Za účelem poskytování služeb jako jsou kadeřnické služby a pedikúra, dochází do DKS kadeřnice a pedikérka. Tyto služby nejsou součástí úhrady za pobyt a uživatel si je hradí z vlastních prostředků. V případě zájmu o tyto služby zajistí termín návštěvy zaměstnanci DKS.
- (5) Osobní prádlo si uživatelé mění nejméně 1x za dva dny, podle potřeby i častěji. Na noc se vždy převlékají do nočního prádla. Znečištěné prádlo sbírá ošetrovatelský personál a odevzdává do prádelny. Z prádelny se čisté prádlo vydává průběžně. Praní, žehlení a drobné opravy prádla jsou součástí úhrady za pobyt v DKS.
- (6) Ložní prádlo se mění dle potřeby, minimálně však jedenkrát do týdne (zpravidla v pondělí).
- (7) Všechny místnosti DKS se pravidelně větrají a denně se provádí běžný úklid.
- (8) Je přísně zakázáno odhazovat jakékoliv odpadky z oken.
- (9) V rámci dodržování základních hygienických norem a zabránění přenosu a šíření infekčních onemocnění vzniklých nedodržováním základní osobní hygieny, je uživatel povinen provádět úkony osobní hygieny dle obvyklých pravidel a dle potřeby. Nedodržování alespoň základních hygienických návyků a jejich odmítání může být považováno za stav ohrožující zdraví, a to jak dotyčné osoby, tak i ostatních uživatelů služby a personálu oddělení, jakož i obtěžování zápachem, a může být bráno jako porušení vnitřních pravidel.
- (10) V případech, kdy by došlo k ohrožení hygieny nebo k omezení pohodlí ostatních uživatelů služby, mohou pracovníci kontrolovat dodržování čistoty a pořádku na pokoji uživatele, ale to vždy za jeho přítomnosti.

Čl. 6

Pohyb a pobyt uživatele mimo zařízení

- (1) Uživatelé mohou vycházet a pobývat mimo areál DKS, který není uzavřeným zařízením.
- (2) Uživatelé služby nebo jejich rodinní příslušníci informují, službu konající personál o pohybu mimo areál zařízení v zájmu bezpečnosti uživatele. Dále oznamují, pravděpodobnou dobu návratu.
- (3) Omezení vycházek může ve výjimečných případech, ze zdravotních nebo epidemiologických důvodů navrhnout praktický lékař DKS.
- (4) Každý pobyt mimo zařízení na dobu delší než 1 kalendářní den, nahlásí uživatel nebo jeho zákonný zástupce nejpozději 3 dny předem, službu konajícímu personálu na příslušném oddělení.
- (5) Pro dobu pobytu mimo zařízení si uživatel od zdravotnického personálu na oddělení vyžádá vydání předepsaných léků a průkaz zdravotní pojišťovny a občanský průkaz.
- (6) Uživatelům s rizikem bloudění, ztráty orientace, u kterých hrozí reálné riziko, že by nebyli schopni samostatného návratu, je z důvodu jejich vlastní bezpečnosti umožněn pohyb mimo oddělení či zařízení pouze v doprovodu jiné osoby (ošetřující personál, návštěva, apod.) a o této skutečnosti je proveden na oddělení záznam.

(7) Maximální doba pobytu mimo DKS, by vzhledem k nedostatku volných míst pro poskytování pobytových sociálních služeb, neměla překročit v součtu více jak 90 dní v kalendářním roce, přičemž se do celkové doby pobytu mimo zařízení nezapočítávají dny, kdy se jednalo o pobyt mimo zařízení z důvodu pobytu ve zdravotnickém nebo lázeňském zařízení. Den odchodu a den příchodu se započítávají do dnů strávených v DKS.

Čl. 7

Úschova cenných věcí, peněžní hotovosti, občanského průkazu a průkazu zdravotní pojišťovny

- (1) Při nástupu, případně během pobytu může uživatel služby kdykoliv požádat pracovníka DKS o uložení cenných věcí, peněžní hotovosti, občanského průkazu a průkazu zdravotní pojišťovny, přičemž je vyhotoven písemný záznam „Žádost o uložení“, a to ve dvojím vyhotovení. Jeden výtisk obdrží uživatel, druhý výtisk je založen do osobní složky uživatele.
- (2) Peněžní hotovost je uložena na „finanční depozitum“ uživatele, které je po dohodě s uživatelem založeno. Finanční depozitum a cenné předměty jsou uloženy v trezoru DKS.
- (3) Uživatel či jeho zákonný zástupce může na požádání peníze ukládat i vybírat. O každém příjmu i výdeji je proveden písemný záznam, případně i za přítomnosti svědka (je vystaven příjmový, výdajový doklad).
- (4) V případě potřeby si uživatel může tyto cenné předměty nebo doklady vyžádat zpět.
- (5) Hrozí-li nebezpečí poškození, zničení nebo ztráty cenností (dokladů) a uživatel není schopen vyslovit souhlas s jejich úschovou nebo podepsat „Žádost o uložení“, je možné uložit jeho věci do úschovy (trezoru DKS). Uložení věcí zajistí pověřený pracovník zařízení, za účasti jednoho svědka. Jedná se např. o případy náhlé hospitalizace uživatele.
- (6) Zařízení neodpovídá za cenné věci, peněžní hotovost, které nebyly přijaty do úschovy.

Čl. 8

Odpovědnost za škodu

- (1) Každý uživatel služby musí dbát na to, aby svým jednáním neohrozil na zdraví ostatní uživatele služby, zaměstnance a jiné osoby pohybující se v zařízení DKS nebo nezpůsobil škodu na majetku.
- (2) Uživatel odpovídá za škodu, kterou úmyslně nebo z nedbalosti způsobil na majetku DKS nebo jiné organizace, na majetku nebo zdraví dalších uživatelů, zaměstnanců nebo jiných osob.
- (3) U osob omezených ve svéprávnosti se postupuje stejně jako u ostatních uživatelů a náhrada škody bude řešena se zákonným zástupcem – opatrovníkem.
- (4) Při vymáhání škody se bere zřetel na případný zdravotní/psychický stav uživatele (například stadium psychického onemocnění, apod.).
- (5) Uživatel služby, pokud má oprávněné podezření, má za povinnost upozornit zaměstnance DKS na škodu, která by mohla vzniknout zařízení, uživatelům služby, zaměstnancům nebo jiným osobám v zařízení, aby mohla být učiněna potřebná opatření pro její odvrácení.
- (6) Každý uživatel služby musí dodržovat zásady požárních předpisů a dodržovat opatření při vzniku mimořádných událostí.

(7) V celém objektu je zakázáno používat otevřený oheň, kouřit lze pouze v prostorách k tomu určených a označených jako „místo pro kouření“. Kouřením mimo místa k tomu určená porušuje uživatel požární předpisy, zvyšuje riziko poškození majetku zařízení a v neposlední řadě ohrožuje zdraví ostatních uživatelů služby a personálu, což bude bráno jako hrubé porušení domácího řádu.

(8) Uživatelům ani zaměstnancům není dovoleno bez souhlasu provozovatele rozšiřovat množství elektrospotřebičů, přidávat prodlužovací kabely nebo rozdvojky.

Čl. 9 **Doba klidu**

(1) Doba nočního klidu je v DKS stanovena v souladu s občanským zákoníkem na dobu od 22:00 – 06:00 hod.

(2) V době nočního klidu nesmí být uživatelé rušeni, s výjimkou podávání léků, nebo poskytování nutné ošetrovatelské nebo lékařské péče a kontrol zdravotnického personálu.

(3) V době nočního klidu mohou uživatelé poslouchat rozhlas nebo televizi pouze pokud neruší ostatní spolubydlící. V případě rušení nočního klidu má personál ve směně právo zajistit dodržování nočního klidu.

(4) Budova DKS je uzamčena v době od 20:00 hod. do 6:00 hodin.

(5) Uživatelé mohou DKS opustit a navracet se do něj i v době uzavření. Při odchodu uživatel požádá o odemčení pracovníky a při návratu použije zvonek u vstupu do zařízení. V případě, že se uživatel vrací v pozdních nočních hodinách, je vhodnější využít telefonní kontakt se službu konajícím personálem a požádat o otevření budovy.

Čl. 10 **Společenská a zájmová činnost**

(1) DKS poskytuje uživatelům příležitost ke společenskému a kulturnímu vyžití, zapojení se do aktivizačních činností. V rámci zařízení jsou organizovány společenské akce, výlety a kulturní vystoupení, aktivizační činnosti, apod. Programy akcí jsou k dispozici na jednotlivých odděleních.

(2) Každý uživatel služeb má zajištěnou svobodu náboženského vyznání, politického smýšlení a není mu bráněno v účasti na náboženských obřadech. DKS zajišťuje dle konkrétního požadavku církevní služby.

(3) Uživatelům jsou pro trávení volného času k dispozici společenské místnosti, relaxační místnost, posezení na chodbách, posezení na terasách, pergola, zahrada, využití knihovny, aj.

(4) Uživatelé mají možnost odebrat soukromě kterýkoli tisk, který si hradí ze svých prostředků.

(5) Uživatelé se mohou věnovat své vlastní zájmové činnosti, pokud tato činnost nenarušuje klid nebo neohrožuje zdraví ostatních uživatelů, pracovníků či jiných osob a pokud zájmová činnost odpovídá podmínkám a charakteru zařízení.

Čl. 11 **Individuální plánování**

- (1) Cílem individuálního plánování je přizpůsobit sociální službu specifickým podmínkám DKS, požadavkům, možnostem, potřebám a přáním uživatele.
- (2) Individuální plánování je proces, kdy uživatel, zaměstnanci DKS, osoby blízké nebo zákonný zástupce (opatrovník), společně plánují průběh poskytované služby. Průběh služby je nastavován tak, aby potřeby uživatele byly přiměřeně naplněny a přispívaly k řešení jeho nepříznivé situace.
- (3) Individuální plán osobních cílů sjednává s uživatelem klíčový pracovník. Klíčový pracovník je určen z řad zaměstnanců DKS.
- (4) Uživatel má právo požádat o změnu klíčového pracovníka.

Čl. 12 **Úhrada za pobyt v zařízení**

- (1) Úhrada za pobyt se skládá z úhrady za poskytnutí ubytování, poskytnutí stravy a úkonů péče.
- (2) Úhrada za pobyt a stravu je dána aktuálním sazebníkem (Ceník základních činností). Pro výpočet měsíční úhrady je používán koeficient 30,42 dní za jeden kalendářní měsíc a výsledná částka je zaokrouhlena.
- (3) Poskytnutou péči si uživatel hradí přiznaným příspěvkem na péči. Z přiznaného příspěvku na péči se nehradí léky a zdravotnické pomůcky, rehabilitační a kompenzační pomůcky.
- (4) Případně lze kompenzační, zdravotnické popř. rehabilitační pomůcky používat z vlastních zdrojů DKS a to zdarma.
- (5) Výše úhrady, způsob jejího placení, včetně způsobu vyúčtování je uvedena ve Smlouvě o poskytnutí sociální služby v Domě klidného stáří Glossus s.r.o., uzavřené mezi uživatelem a DKS.

Čl. 13 **Fakultativní činnosti**

- (1) Fakultativní činnosti jsou zařízením poskytovány uživatelům za přímou úhradu a jsou nad rámec základních činností určených vyhláškou č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.
- (2) Fakultativní činnosti jsou účtovány individuálně v závislosti na jejich odběru uživatelem.
- (3) Ceník poskytovaných fakultativních činností je Přílohou č. 1. Smlouvy o poskytnutí sociální služby v Domě klidného stáří Glossus s.r.o., uzavřené mezi uživatelem a DKS.

Čl. 14 **Poštovní zásilky**

- (1) Doporučené poštovní zásilky, běžná korespondence a peněžní zásilky jsou doručovány do kanceláře DKS. Jejich příjem zajišťuje asistentka nebo provozní ředitelka, případně jiný pověřený pracovník DKS. Tyto pověřené osoby, zajistí předání zásilky konkrétnímu uživateli, případně uložení peněžní zásilky na „finanční depozitum“ uživatele.
- (2) V případě uživatelů omezených ve svéprávnosti, rozhoduje o záležitostech v rozsahu soudního omezení za uživatele jeho stanovený zákonný zástupce – opatrovník.

(3) Pokud má uživatel vlastní poštu určenou k odeslání, může kdykoliv požádat službu konající personál oddělení, který poštu předá asistence, která zajistí její řádné odeslání.

Čl. 15 **Stížnosti**

(1) Stížnosti uživatelů jsou řešeny podle Standardu číslo 7 Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby.

(2) Stížnosti, které má uživatel ke službám poskytovaným zařízením, k chování či jednání pracovníků zařízení, může podat písemně prostřednictvím schránek na stížnosti, umístěných na jednotlivých odděleních zařízení nebo kterémukoliv zaměstnanci konajícímu službu. Stížnost lze podat i ústně a požadovat její zápis.

(3) Kniha pro evidenci stížností je uložena v kanceláři sociálního pracovníka.

(4) Provozní ředitelka je povinna zabezpečit, aby všechny stížnosti byly bez odkladů řešeny a osoba, která podala stížnost, byla o výsledku vyrozuměna stanoveným způsobem v termínu nejpozději do 30 -ti dnů.

(5) Na odděleních jsou na nástěnce vyvěšena Pravidla pro podávání stížností, kde jsou uvedeny postupy pro podání stížností. V těchto pravidlech je dále uvedeno na jaké instituce se může uživatel obrátit v případě, že nebude spokojen s vyřešením jeho stížnosti.

Čl. 16 **Návštěvy**

(1) Uživatelé mohou přijímat návštěvy neomezeně po celý den. Z důvodu pravidelného harmonogramu zařízení a zejména zajištění ohleduplnosti a respektování soukromí ostatních uživatelů, je doporučena doba návštěv uvedena ve vstupních částech do objektu DKS. Ve večerních hodinách, v době podávání jídla, provádění hygieny, či jiných provozních důvodů pak prosíme návštěvy o respektování pokynů ošetřujícího personálu.

(2) Každá návštěva je povinna se z bezpečnostních důvodů při příchodu ohlásit službu konajícímu personálu (použít zvonek u dveří) a je zaměstnancem zaevidována.

(3) Vstupy pro návštěvy do objektu DKS, jsou chráněny kamerovým systémem bez záznamu.

(4) Návštěvám se doporučuje z důvodu bezpečnosti (pro případ mimořádné situace) oznámit personálu úmysl opustit s uživatelem areál DKS.

(5) Na pokojích mohou uživatelé přijímat návštěvy pouze se souhlasem spolubydlícího a v případech špatného zdravotního stavu a omezené pohyblivosti uživatele, kdy uživatel není schopen přijímat návštěvy jinde. Při návštěvách na pokojích je třeba také respektovat pokyny službu konajícího personálu.

(6) Pro využití návštěv se s ohledem na maximální zachování soukromí ostatních uživatelů, doporučuje kulturně-společenská místnost, v případě dobrého počasí pergola na zahradě, terasy.

(7) Návštěvám je doporučeno oznámit, službu konajícímu personálu, že přinesly jídlo a pití uživateli a je jim nabídnuta možnost úschovy jídla v chladničce určené pro uživatele.

(8) Návštěvy nesmí rušit klid a pořádek v DKS. V případě nevhodného chování návštěvy (například nevhodné chování pod vlivem alkoholu či jiných návykových látek, slovní či fyzická agrese, rušení klidu, apod.) může službu konající personál vykázat návštěvu z prostor zařízení.

(9) Návštěvy mohou využívat parkoviště pro osobní motorová vozidla na pozemku DKS.

(10) Návštěva se zvířetem je povolena při zachování všech bezpečnostních a hygienických opatřeních. Za průběh návštěvy se zvířetem a případnou škodu zodpovídá v plném rozsahu majitel zvířete.

(11) Při mimořádných událostech – epidemie, technické a bezpečnostní důvody, mohou být návštěvy dočasně omezeny nebo zakázány. O tomto je veřejnost informována na internetových stránkách DKS a vyvěšením informace na všech vstupech do zařízení.

Čl. 17

Dodržování bezpečnostních předpisů a předpisů požární ochrany

(1) Je důležité, aby uživatelé dodržovali bezpečnostní předpisy, předpisy o požární ochraně a hygienické předpisy, týkající se provozu DKS. Během mimořádných událostí se musí všichni uživatelé řídit pokyny příslušných pracovníků DKS.

(2) Uživatelům, zaměstnancům, návštěvám a dalším osobám zdržujícím se v zařízení, jsou k dispozici Evakuační plány budovy, Požární řád, Požární a poplachové směrnice, které jsou v objektu DKS vyvěšeny.

(3) Každý uživatel musí dbát na to, aby svým jednáním neohrozil zdraví ostatních uživatelů, zaměstnanců a jiných osob pohybujících se v zařízení nebo nezpůsobil škodu na majetku.

Čl. 18

Ochrana osobních údajů uživatele služby

(1) Zpracování, evidence a archivace dokumentace poskytovatelem je v souladu s příslušnými právními předpisy o ochraně osobních údajů, včetně toho, že osobní údaje uživatele budou zlikvidovány neprodleně poté, kdy pominou zákonné důvody pro jejich zpracování, evidenci a archivaci.

(2) Veškeré nakládání s informacemi je prováděno dle Obecného nařízení o ochraně osobních údajů (Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES). A dále v souladu s relevantními vnitrostátními právními předpisy v oblasti ochrany osobních údajů, především se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.

(3) Uživatel je oprávněn nahlížet do dokumentace, kterou o něm poskytovatel vede.

Čl. 19

Opatření proti porušování domácího řádu

(1) Závažné nebo opakované porušení vymezených ustanovení tohoto Domácího řádu je považováno za porušení smluvních ujednání a může být důvodem pro ukončení smlouvy uzavřené mezi uživatelem a DKS, dále viz článek X. Ukončení poskytování sociální služby – Smlouvy o poskytnutí sociální služby v Domě klidného stáří Glossus s.r.o.

(2) Možné případy porušení Domácího řádu jsou vždy řádně prošetřeny. S výsledkem šetření je vždy uživatel písemně seznámen. Při řešení porušení Domácího řádu se bere zřetel na případný zdravotní stav uživatele a jeho schopnost ovládat své jednání a chování.

Za porušování domácího řádu se považuje zejména:

- a) fyzické napadení jiného uživatele sociální služby nebo zaměstnanců,
- b) hrubé verbální napadání ostatních uživatelů sociální služby nebo zaměstnanců zařízení,
- c) úmyslné poškozování cizího majetku,
- d) opakované omezování práv a svobod ostatních uživatelů sociální služby,
- e) krádež,
- f) šikana, vynucování si úsluh od ostatních uživatelů sociální služby,
- g) vynucování si finanční výpůjčky od ostatních uživatelů sociální služby verbálním nebo fyzickým nátlakem
- h) nadměrné užívání alkoholických nápojů a jiných návykových látek, které u uživatele způsobují chování vedoucí k závažnému porušení vnitřních pravidel,
- i) hromadění nebezpečných předmětů, které mohou způsobit ohrožení zdraví uživatelů sociální služby a zaměstnanců nebo škody na majetku zařízení,
- j) nedodržování elementárních hygienických norem a následné ohrožování ostatních uživatelů rizikem přenosu infekčních onemocnění, nedodržování osobní hygieny,
- k) kouření mimo prostory k tomu vyhrazené.

Čl. 20

Závěrečná ustanovení

(1) Tento Domácí řád nabývá platnosti 30. 6. 2019 a účinnosti dne 1. 8. 2019. Vydáním tohoto Domácího řádu se ruší všechna jeho předchozí vydání.

(2) S Domácím řádem jsou seznámeni všichni uživatelé DKS a zaměstnanci DKS.

(3) Domácí řád je k dispozici na každém pokoji uživatele DKS.

(4) Domácí řád je volně přístupný na každém oddělení, je vyvěšen na informačních nástěnkách DKS a zveřejněn na internetových stránkách www.dumstari.cz.

V Radimi dne 30. 6. 2019

Šárka Paulusová
provozní ředitelka