	Domácí řád – pravidla společného soužití	Strana 1 z 35 Vydání: 2.0
	DsD - 04	Platná od: 21.4.2026



Domácí řád

Pravidla společného soužití - domov pro seniory

Tento dokument nebo jeho část v jakékoliv formě může být zpřístupněn jiné osobě pouze se souhlasem vedení Domova seniorů Drachtinka.

	Jméno	Funkce	Datum	Podpis
Zpracoval, ověřil správnost:	Bc. Miroslava Řezníčková	sociální pracovnice	21.4.2026	
Schválil:	Bc. Miroslava Kábelová	ředitel	21.4.2026	



Tento dokument obsahuje pravidla, která upravují poskytování služby a společné soužití v Domově seniorů Drachtinka (dále jen „Domov“). Je určen klientům Domova, jejich blízkým osobám i pracovníkům a pomáhá s orientací v tom, jak funguje každodenní život v Domově a jaká pravidla zde platí. Cílem dokumentu je přispět k bezpečnému, důstojnému a klidnému prostředí pro všechny klienty.

Pokud klient nebo jeho blízké osoby potřebují další vysvětlení, mohou se kdykoliv obrátit na pracovníky Domova.

OBSAH

1.	ÚVODNÍ USTANOVENÍ	4
2.	OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ	4
3.	ZAHÁJENÍ POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY	5
4.	UBYTOVÁNÍ	5
4.1	VYBAVENÍ POKOJE	6
4.2	ÚSPORA ENERGIÍ	8
4.3	PŘESTĚHOVÁNÍ KLIENTA	8
4.4	REVIZE ELEKTROSPOTŘEBIČŮ	8
5.	PRANÍ PRÁDLA A DROBNÉ OPRAVY ODĚVŮ	9
6.	VYUŽÍVÁNÍ VENKOVNÍHO AREÁLU A POBYT MIMO AREÁL DOMOVA	10
7.	ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU	11
8.	ÚSCHOVA CENNÝCH VĚCÍ	11
9.	STRAVOVÁNÍ	12
10.	ÚČAST OBYVATEL NA SPRÁVĚ DOMOVA	14
11.	SOCIÁLNÍ, OŠETŘOVATELSKÁ A ZDRAVOTNÍ PÉČE	15
11.1	SOCIÁLNÍ PÉČE	15
11.2	LÉKAŘSKÁ PÉČE	15
11.3	ZDRAVOTNÍ A OŠETŘOVATELSKÁ PÉČE	16
11.4	POSKYTOVÁNÍ INFORMACÍ O ZDRAVOTNÍM STAVU	17
11.5	REHABILITACE	18



12.	DOPLŇKOVÉ SLUŽBY	18
12.1	FAKULTATIVNÍ ČINNOSTI.....	19
12.2	NÁKUPY PRO KLIENTY	19
13.	ÚHRADA NÁKLADŮ ZA POSKYTOVANÉ SLUŽBY	20
13.1	ÚHRADA POBYTU A STRAVY	20
13.2	ÚHRADA POSKYTNUTÉ PÉČE	20
13.3	VRÁCENÍ ČÁSTI ÚHRADY ZA POBYT A PÉČI.....	21
14.	VYPLÁCENÍ DŮCHODŮ PROSTŘEDNICTVÍM HROMADNÉHO VÝPLATNÍHO SEZNAMU	22
15.	DEPOZITNÍ ÚČET KLIENTA	22
16.	ÚČTOVÁNÍ DOPLATKŮ ZA LÉKY	23
17.	PLÁNOVÁNÍ PÉČE O KLIENTA.....	24
18.	POHYB A POBYT MIMO ZAŘÍZENÍ.....	24
19.	NÁVŠTĚVY	25
20.	SPOLUPRÁCE S RODINOU	26
21.	DOBA NOČNÍHO KLIDU	27
22.	POŠTOVNÍ ZÁSILKY	28
23.	SPOLEČENSKÁ A ZÁJMOVÁ ČINNOST	29
23.1	VOLNOČASOVÉ A ZÁJMOVÉ AKTIVITY	30
24.	ZAJIŠTĚNÍ INFORMOVANOSTI KLIENTŮ	30
25.	SPOLEČNÉ SOUŽITÍ A ŘEŠENÍ SITUACÍ PŘI NEDODRŽOVÁNÍ PRAVIDEL	31
26.	NÁMĚTY, PŘIPOMÍNKY, STÍŽNOSTI A POCHVALY	33
27.	ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ.....	34



1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Tento Domácí řád stanovuje pravidla pro poskytování služby v Domově seniorů Drachtinka (dále jen „Domov“) a upravuje podmínky každodenního života a společného soužití v Domově. Je závazný pro klienty Domova, jejich blízké osoby i pracovníky Domova a navazuje na Smlouvu o poskytování sociální služby (dále jen „Smlouva“).

Účelem těchto pravidel je zajistit bezpečné, důstojné a klidné prostředí a podpořit vzájemné respektující soužití všech osob v Domově. Pravidla vycházejí z potřeby ochrany zdraví a bezpečí klientů, respektu k jejich důstojnosti a zajištění podmínek pro kvalitní poskytování služby.

Domov při poskytování služby respektuje práva klientů, zejména právo na důstojnost a soukromí, právo rozhodovat o svém životě podle svých možností a schopností, právo na kontakt s blízkými osobami a právo vyjádřit svůj názor a podílet se na rozhodování o záležitostech, které se klienta týkají. Klient je povinen při pobytu v Domově dodržovat pravidla uvedená v tomto Domácím řádu s ohledem na ostatní klienty, pracovníky a návštěvy.

Konkrétní podoba podpory a péče je stanovována individuálně podle potřeb, přání a zdravotního stavu klienta a vychází ze Smlouvy a individuálního plánu péče. Pracovníci Domova poskytují klientům podporu při uplatňování jejich práv a při orientaci v pravidlech a současně dohlížejí na dodržování tohoto Domácího řádu. V odůvodněných případech jsou pravidla uplatňována individuálně s ohledem na situaci klienta.

Klient i jeho blízké osoby se mohou kdykoliv obrátit na pracovníky Domova s žádostí o vysvětlení pravidel nebo jejich praktického uplatnění.

2. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Domov zpracovává osobní údaje klientů v souladu s platnými právními předpisy a pouze v rozsahu nezbytném pro poskytování sociální a zdravotní péče.

Osobní údaje klientů jsou využívány zejména za účelem zajištění bezpečné a kvalitní péče, komunikace se zdravotnickými zařízeními, úřady a dalšími institucemi a zajištění kontaktu s rodinou, opatrovníkem nebo osobou blízkou.

S osobními údaji jsou oprávněni nakládat pouze pověřeni pracovníci Domova, kteří jsou povinni zachovávat mlčenlivost a chránit důvěrnost těchto údajů.



Podrobnosti o zpracování a ochraně osobních údajů upravuje vnitřní směrnice Domova Ochrana osobních údajů DsD – 38.

3. ZAHÁJENÍ POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Při nástupu klienta do Domova zajišťují pracovníci Domova jeho přijetí, seznámení s prostředím a poskytnutí základních informací o poskytované službě. Klient je přivítán pověřeným pracovníkem a doprovázen na pokoj nebo do vhodného prostoru, kde probíhá úvodní rozhovor v soukromí.

Při zahájení poskytování služby je s klientem uzavřena Smlouva o poskytování sociální služby (dále jen „Smlouva“) a klient je seznámen s Domácím řádem, možnostmi podávání stížností a se způsobem plánování a poskytování péče.

Pracovníci Domova poskytují klientovi podporu při adaptaci na nové prostředí a při orientaci v chodu Domova. První dny pobytu jsou zaměřeny na seznámení klienta s prostředím, pracovníky a dalšími klienty.

Podpora a péče je klientovi poskytována individuálně podle jeho potřeb, přání a zdravotního stavu a vychází ze Smlouvy a individuálního plánu péče.

Osobní prádlo klienta je označeno identifikačním štítkem.

4. UBYTOVÁNÍ

Klienti Domova jsou ubytováni v jednolůžkových nebo dvoulůžkových pokojích. Při přidělování pokojů Domov zohledňuje zejména zdravotní stav, potřeby klienta, provozní možnosti zařízení a finanční možnosti klienta.

Ve společných prostorách Domova je provozován kamerový systém za účelem zajištění bezpečí klientů a ochrany majetku. Kamerový systém nezasahuje do soukromí klientů a není umístěn v pokojích ani v hygienickém zázemí.

Na žádost klienta může být klient přihlášen k trvalému pobytu na adrese Domova; potřebnou součinnost zajišťuje sociální pracovník.



Čistota a pořádek

Domov zajišťuje pravidelný úklid pokojů a společných prostor. Klient je povinen udržovat pořádek ve svých osobních věcech v rozsahu odpovídajícím jeho schopnostem a zdravotnímu stavu. Z hygienických a bezpečnostních důvodů není dovoleno vyhazovat z oken zbytky jídel ani jiné předměty.

Kouření

Je zakázáno kouřit na pokojích a ve všech vnitřních společných prostorách Domova. Kouření je dovoleno pouze na vyhrazených místech, a to způsobem, který neobtěžuje ostatní klienty a osoby.

Zvířata

Z důvodu ochrany zdraví a bezpečí není dovoleno chovat zvířata v Domově. Návštěvy domácích zvířat jsou možné po dohodě s pracovníky Domova a za dodržení hygienických pravidel.

Společné prostory

Klienti jsou oprávněni využívat společné prostory Domova. Při jejich využívání jsou klienti i návštěvy povinni chovat se ohleduplně tak, aby nebyl narušen klid, bezpečí a práva ostatních osob.


4.1 VYBAVENÍ POKOJE

Pokoje jsou vybaveny základním nábytkem, zejména polohovacím lůžkem, nočním stolkem, šatní skříní, stolem a židlí. U každého lůžka a v hygienickém zázemí je umístěno signalizační zařízení k přivolání pracovníků Domova. Ve dvoulůžkových pokojích jsou k zajištění soukromí využívány zástěny.

Klient je oprávněn přizpůsobit si pokoj osobními věcmi, pokud tím neohrozí bezpečnost svou ani ostatních osob. Pracovníci Domova poskytují v případě potřeby podporu při jejich bezpečném umístění.

Předání klíčů

Pokoje klientů jsou uzamykatelné a vybavené uzamykatelnými úložnými prostory (skříní, trezorek ve skříní, nástavec od skříně). Vchod v suterénu budovy je otevírán pomocí čipu.

	Domácí řád – pravidla společného soužití	Strana 7 z 35 Vydání: 2.0
	DsD - 04	Platná od: 21.4.2026

Sociální pracovník se s klientem domluví, o které klíče či čip má klient zájem. Za klíče a čip se hradí vratná záloha:

- čip: 300 Kč
- klíč od pokoje: 150 Kč
- klíč od skříně / nástavce / trezoru: 100 Kč

O převzetí klíčů a čipu je proveden záznam stvrzený podpisem, za zaplacení zálohy je vydán doklad. Po vrácení klíčů nebo čipu je záloha vrácena.

Pokud dojde ke ztrátě klíčů nebo čipu, záloha se použije na zajištění nového klíče, výměnu zámku nebo pořízení nového čipu, a proto se nevrací. Pokud má klient zájem o nový klíč, platí zálohu znovu.

Při ukončení pobytu je záloha vrácena klientovi nebo osobě, která ji uhradila. V případě potřeby může být uložena na depozitním účtu klienta.

Uzamykání pokoje

Při delším odchodu klienta z Domova (např. při pobytu v nemocnici nebo na dovolené) je zapečetěn noční stolek klienta, jednolůžkový pokoj je vždy uzamčen a všechny elektrospotřebiče jsou odpojeny od sítě.

Personál Domova může pokoj otevřít pouze v nezbytných situacích, například pokud je ohroženo zdraví nebo bezpečí klienta nebo je potřeba zajistit provozní bezpečnost Domova.

Vlastní vybavení pokoje

Používání drobných elektrospotřebičů a menších kusů nábytku je dovoleno po dohodě s pracovníky Domova a za podmínky, že jsou splněny prostorové a bezpečnostní požadavky. Přemísťování větších kusů nábytku bez předchozí dohody není dovoleno.

Zásahy do zdiva, elektroinstalace nebo jiných technických částí zařízení mohou provádět pouze pověřeni pracovníci Domova.

Bezpečnost na pokoji

Klient je povinen dbát na bezpečné užívání pokoje a ponechávat volné únikové cesty. Není dovoleno přechovávat předměty, které mohou ohrozit zdraví nebo bezpečnost osob, zejména



zbraně, nebezpečné chemické látky, návykové látky, hygienicky závadné potraviny nebo nadměrné množství věcí omezujících bezpečný pohyb v pokoji.

4.2 ÚSPORA ENERGIÍ

Klient je povinen zacházet s energiemi šetrně a přispívat k jejich hospodárnému využívání.

Klient zejména dbá na zhasínání světel, pokud nejsou potřeba, větrání přiměřeným způsobem, nezakrývání topných těles a na vypnutí elektrických spotřebičů při delší nepřítomnosti.

Tato opatření slouží k zajištění bezpečného a příjemného prostředí v Domově a k odpovědnému hospodaření s energiemi.

4.3 PŘESTĚHOVÁNÍ KLIENTA

Klient může požádat o přestěhování na jiný pokoj prostřednictvím sociálního pracovníka. Domov žádost posuzuje s ohledem na potřeby klienta a provozní možnosti zařízení.

Domov je oprávněn rozhodnout o přestěhování klienta také z vlastního podnětu, zejména z důvodu změny zdravotního stavu klienta, zajištění jeho bezpečnosti nebo bezpečnosti ostatních osob, z provozních důvodů nebo z důvodu potřeby zajistit klientovi vhodnější prostředí nebo míru podpory.

O přestěhování je klient předem informován, pokud to jeho zdravotní stav umožňuje. Přestěhování je realizováno s ohledem na potřeby a situaci klienta.

Pracovníci Domova poskytují klientovi při přestěhování potřebnou podporu.

4.4 REVIZE ELEKTROSPOTŘEBIČŮ

Klient může na pokoji používat běžné drobné elektrospotřebiče, zejména holicí strojek, fén, lampičku, rádio, notebook, mobilní telefon nebo televizor přiměřené velikosti. Používání větších spotřebičů je dovoleno pouze za podmínky, že to umožňují prostorové a bezpečnostní podmínky pokoje.

Z důvodu požární bezpečnosti není dovoleno používat vlastní přímotopy, elektrické ohřívače ani jiná topná zařízení.



Revize a bezpečnost spotřebičů

Používané elektrospotřebiče musí být v dobrém technickém stavu a podléhají bezpečnostní kontrole (revizi) podle platných technických norem. Revizi zajišťuje Domov prostřednictvím pověřeného pracovníka. U nových spotřebičů do dvou let od zakoupení postačuje doložení dokladu o koupi.

Klient nebo jeho blízké osoby jsou povinny doložit doklad o revizi nebo o zakoupení spotřebiče sociálnímu pracovníkovi nebo technickému pracovníkovi Domova.

V případě, že spotřebič představuje bezpečnostní riziko, je Domov oprávněn omezit nebo zakázat jeho používání; další postup je řešen individuálně s klientem.

Používání elektroniky

Klient je oprávněn používat televizi, rádio nebo jinou elektroniku. Při jejich používání je povinen dbát na ohleduplnost vůči ostatním klientům, zejména spolubydlícím, a nenarušovat jejich klid a odpočinek.

V době nočního klidu je klient povinen omezit používání elektroniky tak, aby nebyli rušeni ostatní klienti.

Pokud klient vzhledem ke svému zdravotnímu stavu nedokáže přiměřenou míru používání posoudit, poskytují pracovníci Domova podporu a spolu s klientem hledají vhodné řešení. V případě ohrožení bezpečnosti jsou pracovníci Domova oprávněni zařízení dočasně odpojit.

Televizní a rozhlasové poplatky

Klient je povinen při používání vlastního televizoru nebo rádia postupovat v souladu se zákonem č. 348/2005 Sb., o rozhlasových a televizních poplatcích. Na žádost klienta poskytne sociální pracovník podporu při plnění této povinnosti.

V případě zapůjčení televizoru od Domova je poplatek hrazen Domovem a je zahrnut v ceně zapůjčení.

5. PRANÍ PRÁDLA A DROBNÉ OPRAVY ODĚVŮ

Domov zajišťuje praní osobního i ložního prádla klientů v rozsahu potřebném pro poskytování služby. Praní probíhá pravidelně podle potřeb klienta.



Osobní prádlo klienta musí být z důvodu zamezení záměny označeno jménem nebo identifikační značkou. Při nástupu do Domova je prádlo předáno pracovníkům k označení.

Domov zajišťuje také drobné opravy prádla, zejména přišítky knoflíků nebo menší opravy oděvů. V případě větších oprav může Domov na základě dohody s klientem nebo jeho blízkými zajistit externí službu.

Prádlo, které není vhodné pro praní v prádelně Domova (např. vyžadující speciální údržbu), je zajišťováno zejména prostřednictvím rodiny nebo blízkých osob klienta. Pracovníci Domova poskytují klientovi v případě potřeby základní podporu při domluvě tohoto zajištění.

Domov nenes odpovědnost za ztrátu nebo poškození osobního prádla, které není označeno nebo je označeno nedostatečně.

Možnost vlastního praní prádla

Klient je oprávněn zajistit si praní prádla vlastními prostředky, zejména prostřednictvím rodiny nebo jiné služby. V takovém případě je povinen dodržovat hygienická pravidla. Znečištěné prádlo musí být ukládáno do uzavíratelné nádoby nebo tašky a odnášeno mimo Domov dle individuální dohody.

Hygienická opatření

V případě výskytu infekčního onemocnění je z hygienických důvodů praní prádla zajišťováno výhradně prostřednictvím prádelny Domova v souladu s platnými hygienickými předpisy.

6. VYUŽÍVÁNÍ VENKOVNÍHO AREÁLU A POBYT MIMO AREÁL DOMOVA

Klienti mohou využívat venkovní areál Domova k odpočinku, procházkám a dalším aktivitám. Součástí areálu jsou například lavičky, altány a další místa určená k pobytu venku.

Při pobytu ve venkovním areálu jsou klienti i návštěvy povinni chovat se ohleduplně tak, aby nebyl narušen klid, pořádek a bezpečnost ostatních osob.



Bezpečnost a pořádek

Klienti i návštěvy jsou povinni dbát na bezpečnost a pořádek ve venkovním areálu. Není dovoleno poškozovat zeleň, zařízení areálu ani znečišťovat společné prostory. Odpad je nutné odkládat do určených odpadkových košů.

7. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU

Klienti, návštěvy i pracovníci Domova jsou povinni chovat se tak, aby nedocházelo k poškozování majetku Domova ani majetku jiných osob a aby nebyla ohrožena bezpečnost osob.

Vznikne-li škoda na majetku Domova, jiného klienta nebo jiné osoby, je tato situace řešena individuálně s ohledem na okolnosti konkrétního případu.

V případě prokázaného zavinění může Domov požadovat náhradu vzniklé škody v souladu s platnými právními předpisy.

Klientovi je doporučeno sjednat pojištění odpovědnosti za škodu; na žádost klienta poskytne sociální pracovník podporu při jeho zajištění.

Každá osoba je povinna bezodkladně oznámit pracovníkům Domova vznik škody nebo situaci, která může vést k ohrožení bezpečnosti osob nebo majetku.

8. ÚSCHOVA CENNÝCH VĚCÍ

Klient je oprávněn mít na pokoji osobní věci a předměty každodenní potřeby. K jejich uložení jsou pokoje vybaveny uzamykatelnými úložnými prostory.

Cenné věci, finanční hotovost nebo důležité doklady může klient uložit do úschovy Domova. Úschova je zajišťována bezpečným způsobem a je o ní vedena evidence. S uloženými prostředky je nakládáno výhradně na základě pokynů klienta, jeho zákonného zástupce nebo opatrovníka.

Klient pečuje o své osobní věci podle svých možností tak, aby nedocházelo k jejich ztrátě nebo poškození. Pracovníci Domova mu v případě potřeby poskytují podporu. Domov nenes odpovědnost za ztrátu nebo poškození cenných věcí, které nebyly předány do úschovy.

**Nepřítomnost klienta**

V době nepřítomnosti klienta může Domov z důvodu ochrany majetku zajistit jeho osobní věci. Na jednolůžkových pokojích je pokoj uzamčen, ve dvoulůžkových pokojích je uzamčen nebo zapečetěn úložný prostor klienta.

V odůvodněných případech může být pořízen soupis osobních věcí klienta, který je uložen v jeho dokumentaci. Cenné věci, finanční prostředky nebo doklady mohou být po dohodě uloženy do úschovy Domova. Po návratu klienta jsou věci předány zpět klientovi.

9. STRAVOVÁNÍ

Domov zajišťuje klientům celodenní stravování odpovídající zásadám racionální výživy a potřebám seniorů. Strava je připravována s ohledem na zdravotní stav klientů a doporučení lékaře a nutričního terapeuta; v případě potřeby je poskytována dietní strava.

Způsob stravování, volba diety a míra podpory při jídle jsou stanoveny individuálně podle potřeb, přání a zdravotního stavu klienta a vycházejí ze Smlouvy a individuálního plánu péče.

Místo podávání stravy

Strava je podávána zejména ve společných jídelnách Domova; pokud to vyžaduje zdravotní stav klienta nebo jeho situace, je podávána na pokoji.

Strava je podávána zpravidla v těchto časech: snídaně 7:30–8:30, oběd 11:30–13:00, večeře 17:00–18:00; součástí celodenní stravy jsou také svačiny. Časy podávání stravy mohou být přizpůsobeny potřebám klientů a provozu Domova.

Pitný režim a podpora při stravování

Domov zajišťuje klientům dostatečný pitný režim. Klienti mají k dispozici nápoje během dne a pracovníci Domova podporují klienty v pravidelném příjmu tekutin.

Klientům, kteří potřebují pomoc při jídle nebo pití, poskytují pracovníci Domova potřebnou podporu s cílem zachovat co nejvyšší míru jejich samostatnosti a důstojnosti.



Strava přinesená zvenčí

Klient je oprávněn mít u sebe potraviny přinesené zvenčí. Potraviny musí být uchovávány bezpečným a hygienickým způsobem tak, aby nedošlo k ohrožení zdraví klienta ani ostatních osob.

Klient může požádat pracovníky Domova o uložení potravin do lednice. Potraviny uložené ve společných lednicích musí být označeny jménem klienta.

Potraviny jsou uchovávány pouze po dobu jejich použitelnosti; po uplynutí doby trvanlivosti nebo při zjištění jejich závadnosti jsou z hygienických důvodů odstraněny a zlikvidovány.

Pracovníci Domova poskytují klientovi v případě potřeby podporu při zajištění bezpečného uchovávání potravin.

V případě dietního režimu je vhodné konzultovat přinesené potraviny s pracovníky Domova.

Alkohol

Konsumace alkoholických nápojů je povolena pouze v přiměřené míře a způsobem, který nenarušuje soužití ostatních klientů ani bezpečný provoz Domova. V případě ohrožení zdraví klienta nebo bezpečnosti osob je Domov oprávněn situaci řešit individuálně s klientem.

Odmítnutí diety nebo doporučené stravy

Klient má právo rozhodovat o svém způsobu stravování. Pokud se rozhodne nedodržovat dietu nebo doporučený způsob stravování, je o možných zdravotních rizicích informován zdravotnickým personálem a tato skutečnost může být zaznamenána do dokumentace klienta.

Odhlašování stravy

Při plánované nepřítomnosti klienta je možné stravu odhlásit; podmínky upravuje Smlouva a příslušná ustanovení tohoto Domácího řádu (viz kapitola 13.3 Vrácení části úhrady za pobyt a péči).

Zpětná vazba ke stravování

Klienti mohou kdykoliv sdělit své připomínky, přání nebo návrhy týkající se stravování pracovníkům Domova. Domov se snaží přání klientů v oblasti stravování podle možností zohledňovat.



Zpětnou vazbu je možné sdělit také prostřednictvím sociální pracovnice, při setkáních klientů s vedením Domova (Stravovací komise) nebo prostřednictvím podnětů a stížností.

10. ÚČAST OBYVATEL NA SPRÁVĚ DOMOVA

Domov umožňuje klientům vyjadřovat se k životu v Domově a podílet se na jeho fungování. Klienti jsou oprávněni sdělovat své názory, přání a návrhy prostřednictvím Stravovací komise a Rady obyvatel. Účast na těchto setkáních je dobrovolná.

Setkání a informovanost

Setkání Stravovací komise a Rady obyvatel se konají zpravidla jednou za dva měsíce nebo podle aktuální potřeby. O termínu setkání jsou klienti informováni prostřednictvím nástěnek nebo pracovníky Domova. Ze setkání je pořizován zápis, který je klientům k dispozici.

Stravovací komise

Stravovací komise slouží k projednávání kvality a skladby stravy, způsobu podávání jídel a návrhů na zlepšení stravování. Komise je tvořena zástupci klientů, pracovníků Domova a vedení Domova; dle potřeby se účastní také nutriční terapeut.

Rada obyvatel

Rada obyvatel slouží k projednávání záležitostí týkajících se života v Domově, k předávání informací a k podávání návrhů na zlepšení. Rada je tvořena zástupci klientů a pracovníků Domova.

Účast klientů na těchto setkáních podporuje otevřenou komunikaci mezi obyvateli a pracovníky Domova a přispívá k tomu, aby se klienti mohli podílet na utváření prostředí, ve kterém žijí. Domov se podněty klientů zabývá a informuje klienty o způsobu jejich řešení.



11. SOCIÁLNÍ, OŠETŘOVATELSKÁ A ZDRAVOTNÍ PÉČE

11.1 SOCIÁLNÍ PÉČE

Domov poskytuje klientům celodenní podporu, pomoc a péči v oblastech života, které klient nezvládá samostatně. Poskytovaná služba podporuje zachování soběstačnosti klienta, udržování sociálních kontaktů a naplňování jeho přání a potřeb s ohledem na jeho možnosti a schopnosti.

Rozsah poskytovaných služeb vychází z § 49 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a z vyhlášky č. 505/2006 Sb.

O poskytované péči jsou vedeny záznamy v dokumentaci klienta v listinné i elektronické podobě. Klient je oprávněn do své dokumentace nahlížet a může určit důvěrnou osobu, která je k nahlížení oprávněna.

Na poskytování služby se mohou podílet také studenti nebo osoby vykonávající odbornou praxi. Klient je oprávněn tuto účast odmítnout.

11.2 LÉKAŘSKÁ PÉČE

Volba lékaře

Klient má právo svobodné volby lékaře. Při přijetí do Domova se klient rozhoduje, zda zůstane registrován u svého praktického lékaře, nebo se zaregistruje u praktické lékařky Domova, MUDr. Zuzany Vančové.

Klient registrovaný u vlastního lékaře

Klient si zajišťuje lékařskou péči prostřednictvím svého lékaře, případně s podporou rodiny nebo blízkých osob.

Při nástupu do Domova klient nebo jeho blízké osoby předávají výpis ze zdravotnické dokumentace včetně aktuální medikace. Klient nebo jeho blízké osoby jsou povinny informovat Domov o změnách zdravotního stavu nebo medikace.

Klient registrovaný u lékařky Domova

Lékařka Domova zajišťuje zdravotní péči v pravidelných ordinčních hodinách. V případě potřeby je možné lékařku kontaktovat i mimo tyto hodiny.



Na odborná vyšetření jsou klienti odesíláni ke specialistům. Pokud to zdravotní stav klienta vyžaduje, je zajištěna přeprava, včetně přepravy sanitním vozidlem. V případě ohrožení života je zajištěno přivolání zdravotnické záchranné služby.

Další dostupná péče

Domov zajišťuje klientům podle potřeby také dostupnost dalších odborníků, zejména psychiatra nebo nutričního terapeuta.

Zajištění vyšetření a návštěvy lékaře

Klient je oprávněn požádat o zajištění lékařského vyšetření prostřednictvím zdravotnického personálu. Imobilním nebo nemocným klientům je lékařská péče poskytována přímo na pokoji.

11.3 ZDRAVOTNÍ A OŠETŘOVATELSKÁ PÉČE

Domov zajišťuje zdravotní a ošetrovatelskou péči 24 hodin denně podle zdravotního stavu klienta a na základě indikace ošetřujícího lékaře. Péči poskytují kvalifikovaní nelékařští zdravotničtí pracovníci.

Zdravotní péče je hrazena z veřejného zdravotního pojištění v souladu s platnými právními předpisy; Domov je smluvním partnerem většiny zdravotních pojišťoven.

Doprovody do zdravotnických zařízení

Doprovod klientů do zdravotnických zařízení zajišťují pracovníci Domova především u klientů, kteří nezbytně potřebují pomoc druhé osoby a u kterých doprovod nemůže zajistit osoba blízká.

Přeprava sanitním vozidlem je možná na základě indikace lékaře a je hrazena ze zdravotního pojištění. Pokud přeprava není lékařem indikována, zajišťují dopravu zpravidla blízké osoby klienta.

S ohledem na pohodlí klienta a možnost psychické podpory při vyšetření doporučujeme, aby klienta na vyšetření doprovázela blízká osoba, pokud je to možné.



Účast odborných pracovníků

Na poskytování zdravotních služeb se mohou podílet také osoby získávající odbornou způsobilost k výkonu zdravotnického nebo jiného odborného povolání. Klient je oprávněn tuto účast odmítnout.

Oznamování zdravotních potíží

Klient oznamuje zdravotní potíže nebo potřebu vyšetření zdravotnickému personálu.

V případě úrazu je vhodné bezodkladně informovat zdravotní sestru, která zajistí potřebné ošetření a provede záznam do zdravotnické dokumentace.

V případě ohrožení života je zajištěno přivolání zdravotnické záchranné služby.

Odmítnutí léčby

Klient má právo odmítnout doporučené vyšetření, hospitalizaci, léčbu nebo dietní opatření. V takovém případě je informován o možných zdravotních rizicích a tato skutečnost je zaznamenána do zdravotnické dokumentace.

Pokud klient přes poskytnuté informace zvolí jiný postup, Domov nenesे odpovědnost za zdravotní následky tohoto rozhodnutí.

Léky a pomůcky

Léky a zdravotnické pomůcky zajišťuje zdravotnický personál Domova po dohodě s klientem tak, aby byla zajištěna správnost a včasnost medikace. Klient si je může zajistit také prostřednictvím rodiny nebo blízkých osob. Doplatky za léky a zdravotnické pomůcky hradí klient.

Prevence infekcí a epidemických onemocnění

V případě podezření na infekční onemocnění je klientovi zajištěno lékařské vyšetření a klient je povinen dodržovat stanovená hygienická a protiepidemická opatření.

11.4 POSKYTOVÁNÍ INFORMACÍ O ZDRAVOTNÍM STAVU

Informace o zdravotním stavu klienta jsou poskytovány pouze klientovi nebo osobám, které klient určil, v souladu s platnými právními předpisy.



Informace jsou oprávněni poskytovat ošetřující lékař, vedoucí zdravotního úseku a zdravotnický personál Domova.

Poskytování informací po telefonu

Telefonické informace mohou být poskytovány pouze osobám určeným klientem. Oprávnění osoby může být ověřováno předem dohodnutým heslem, které je evidováno v dokumentaci klienta.

11.5 REHABILITACE

Domov neposkytuje komplexní rehabilitační služby.

Klienti jsou oprávněni využívat aktivity zaměřené na podporu pohybu a soběstačnosti, zejména skupinové nebo individuální cvičení.

Tyto aktivity zajišťují odborně vyškolení pracovníci Domova. Podpora je poskytována individuálně s ohledem na zdravotní stav, schopnosti a potřeby klienta.

12. DOPLŇKOVÉ SLUŽBY

Doplňkové služby jsou služby poskytované nad rámec základních činností sociální služby. Klienti je mohou využívat dobrovolně podle svého přání.

Některé doplňkové služby zajišťují externí poskytovatelé, jiné mohou být organizovány přímo Domovem.

Služby zajišťované externími poskytovateli

V Domově jsou klientům dostupné zejména duchovní služby, kadeřnické služby, pedikúra a prodej textilu. Tyto služby jsou poskytovány externími subjekty v předem stanovených termínech nebo na základě objednání. Podmínky využití jednotlivých služeb (např. cenu) stanovuje poskytovatel služby

Klient je oprávněn využívat i další externí služby podle svého výběru. Pracovníci Domova poskytují klientovi na jeho žádost podporu při zprostředkování těchto služeb.



Bufet

V Domově je k dispozici bufet, který je určen klientům, jejich návštěvám i pracovníkům Domova. Provozní doba bufetu je stanovena a zveřejněna přímo v bufetu.

12.1 FAKULTATIVNÍ ČINNOSTI

Vedle základních činností může Domov nabízet také fakultativní služby. Jedná se o doplňkové služby, které nejsou stanoveny zákonem o sociálních službách a nejsou zahrnuty v úhradě za poskytování služby. Tyto služby jsou poskytovány podle aktuálních možností Domova a zájmu klientů.

Mezi fakultativní služby může patřit například:

- zapůjčení televizoru,
- revize elektrospotřebičů,
- úpravy oděvů nad rámec drobných oprav,
- drobné opravy osobních věcí klienta,
- opravy majetku při zaviněném poškození.

ceny fakultativních služeb stanovuje Domov a klienti jsou s nimi předem seznámeni. Aktuální ceník je zveřejněn na nástěnkách v Domově a na webových stránkách. Způsob úhrady je s klientem domlouván individuálně podle zvolené služby.

12.2 NÁKUPY PRO KLIENTY

Domov může klientům pomoci se zajištěním drobných nákupů podle jejich potřeb.

Drobné nákupy

Klientům mohou s drobnými nákupy pomáhat pracovníci Domova, například prostřednictvím platformy Jsme jídlo. Klient hradí hodnotu nákupu, případné balné a náklady na doručení. Současně se Domov snaží přizpůsobovat sortiment bufetu potřebám klientů.

Nákupy oblečení a osobních věcí

Pokud si klient přeje zakoupit oblečení, obuv nebo jiné osobní věci, může se obrátit na sociální pracovníci. Nákup je zpravidla zajišťován ve spolupráci s rodinou nebo blízkými osobami



klienta. Pokud blízké osoby nákup zajistit nemohou, může klienta do obchodu doprovodit pracovník Domova, aby si klient mohl zboží vybrat osobně. Nákupy cennějších předmětů (například šperků nebo elektroniky) se doporučuje realizovat společně s rodinou nebo blízkými osobami klienta.

Nákupy léků

Léky zajišťuje zdravotnický personál Domova nebo rodina klienta, aby byla zajištěna správnost a včasnost medikace.

13. ÚHRADA NÁKLADŮ ZA POSKYTOVANÉ SLUŽBY

Klient hradí ubytování, stravu a poskytovanou péči v souladu se Smlouvou o poskytování sociální služby (dále jen „Smlouva“) a podle platného ceníku Domova.

Podrobnosti o stanovení a výpočtu úhrad upravuje vnitřní směrnice Domova č. 55 – Úhrada nákladů za poskytování sociálních služeb.

Klient je povinen oznámit Domovu změny ve svých příjmech nebo dávkách, které mohou ovlivnit výši úhrady (například změnu výše příspěvku na péči nebo změnu výše příjmu u klientů se sníženou úhradou). Klient je oprávněn kdykoliv požádat o přehled vyúčtování.

13.1 ÚHRADA POBYTU A STRAVY

Způsob úhrady je sjednán před nástupem klienta do Domova, nejpozději při uzavření Smlouvy. Úhrada je prováděna bezhotovostně nebo v hotovosti dle dohody.

Úhrada je splatná do 24. dne příslušného kalendářního měsíce. Při zahájení nebo ukončení poskytování služby v průběhu měsíce je úhrada stanovena v poměrné výši.

Po úhradě musí klientovi zůstat alespoň 15 % jeho příjmu. Pokud této částky nedosahuje, může požádat o snížení úhrady a doloží výši svých příjmů.

Dlouhodobé nehrazení úhrady je řešeno v souladu se Smlouvou.

13.2 ÚHRADA POSKYTNUTÉ PÉČE

Příspěvek na péči náleží poskytovateli sociální služby jako úhrada za poskytovanou péči. Příspěvek je zpravidla poukazován na účet Domova.



Při změně výše příspěvku náleží Domovu poměrná část odpovídající době poskytování služby.

13.3 VRÁCENÍ ČÁSTI ÚHRADY ZA POBYT A PÉČI

Nárok na vratku

Klient má nárok na vrácení části úhrady za stravu a péči při dočasné nepřítomnosti, kdy mu nejsou poskytovány sjednané služby. Nárok na vratku za péči vzniká pouze při celodenní nepřítomnosti.

Nárok na vratku nevzniká, pokud klient dluží úhradu nebo není uhrazen příspěvek na péči.

Oznamování nepřítomnosti

Aby mohl být nárok na vratku uplatněn, je potřeba nepřítomnost v Domově oznámit předem. Nepřítomnost je potřeba nahlásit nejméně jeden pracovní den předem do 8:00 hodin. Pro víkend a pondělí platí, že stravu na sobotu, neděli a pondělí je nutné odhlásit vždy v pátek do 8:00 hodin. V případě náhlé nepřítomnosti klienta (například při akutní hospitalizaci) pracovníci Domova zajistí odhlášení stravy podle aktuální situace.

Pokud klient není v době podávání jídla v Domově přítomen a strava nebyla předem odhlášena, může být z provozních důvodů považována za odebranou.

Podrobnější informace o způsobu odhlašování stravy poskytne personál Domova.

Nepřítomnost klient obvykle oznamuje zdravotnickému personálu, který zajistí odhlášení stravy u vedoucí stravovacího provozu.

Výpočet vratky

Při včasné oznámení nepřítomnosti náleží klientovi:

- 100 % hodnoty potravin z denní sazby stravného,
- poměrná část příspěvku na péči při celodenní nepřítomnosti.

Pokud nepřítomnost není oznámena včas, nárok na vratku za stravu nevzniká.

Vratky jsou vyúčtovány zpětně a nezahrnují režijní náklady.



Hospitalizace

Pokud je klient hospitalizován po celý kalendářní měsíc, příspěvek na péči klientovi za tento měsíc nenáleží. Domov v takovém případě informuje příslušnou pobočku Úřadu práce České republiky.

Vratky za ubytování

Nárok na vrácení úhrady za ubytování vzniká pouze při ukončení Smlouvy, pokud bylo ubytování uhrazeno předem.

14. VYPLÁCENÍ DŮCHODŮ PROSTŘEDNICTVÍM HROMADNÉHO VÝPLATNÍHO SEZNAMU

Na žádost klienta poskytne Domov podporu při zajištění výplaty důchodu prostřednictvím hromadného výplatního seznamu České správy sociálního zabezpečení.

Důchod je v Domově vyplácen zpravidla 12. den v kalendářním měsíci. Případně-li tento den na den pracovního klidu nebo státní svátek, je výplata provedena nejbližší následující pracovní den.

Zařazením na hromadný výplatní seznam se mění výplatní termín důchodu na 12. den v měsíci. Převod může trvat až 3 měsíce; po tuto dobu je důchod vyplácen původním způsobem.

Výplata klientům v Domově

Klientům přítomným v Domově je důchod vyplácen zpravidla na pokoji. Převzetí důchodu klient potvrzuje podpisem.

S důchodem je nakládáno podle pokynů klienta. Na základě dohody může být důchod použit zejména na úhradu ubytování, stravy, doplatků za léky nebo jiných výdajů klienta.

Zbývající část důchodu je klientovi vyplacena v hotovosti, uložena na jeho depozitní účet nebo rozdělena podle jeho přání.

15. DEPOZITNÍ ÚČET KLIENTA

Finanční prostředky klienta mohou být uloženy na depozitním účtu vedeném Domovem. Depozitní účet je evidován v informačním systému Domova.

Klient je oprávněn kdykoliv požádat o informaci o aktuálním stavu svého depozitního účtu.



Postup po úmrtí klienta

Po ukončení dědického řízení jsou finanční prostředky z depozitního účtu vyplaceny oprávněným dědicům, a to bezhotovostně nebo v hotovosti.

16. ÚČTOVÁNÍ DOPLATKŮ ZA LÉKY

Pokud léky zajišťuje Domov, jsou doplatky za léky hrazeny způsobem dohodnutým s klientem, a to při nástupu do Domova nebo kdykoliv v průběhu pobytu.

Způsoby úhrady doplatků

Doplatky za léky mohou být hrazeny zejména:

- srážkou z důchodu klienta,
- v hotovosti,
- z depozitního účtu klienta.

Srážka z důchodu

U klientů zařazených do hromadného výplatního seznamu mohou být doplatky strhávány z důchodu, zpravidla jednou měsíčně při jeho výplatě. Výše srážky nepřesáhne dostupný zůstatek důchodu; v opačném případě je s klientem dohodnut jiný způsob úhrady. Klient vždy obdrží doklad o provedené úhradě.

Platba v hotovosti

Klient je oprávněn uhradit doplatky za léky v hotovosti. O provedené úhradě je vystaven doklad.

Úhrada z depozitního účtu klienta

Doplatky mohou být hrazeny z depozitního účtu klienta na základě jeho souhlasu. Klient je o provedené úhradě informován a obdrží příslušný doklad.

Jednotlivé úhrady

Ve výjimečných případech je možné uhradit doplatek jednotlivě za konkrétní recept. Doklad o doplatku je klientovi předán zdravotnickým personálem.



17. PLÁNOVÁNÍ PÉČE O KLIENTA

Plánování péče je proces, který probíhá ve spolupráci klienta a pracovníků Domova. Jeho cílem je přizpůsobit poskytovanou sociální službu individuálním potřebám, možnostem a přáním klienta v rámci možností Domova.

Poskytovaná podpora vychází z individuálních potřeb, schopností a přání klienta a směřuje k řešení jeho nepříznivé sociální situace. Klient je do plánování péče zapojen podle svých možností; na jeho přání se mohou zapojit také osoby blízké.

Role klíčového pracovníka

Každému klientovi je určen klíčový pracovník, který zajišťuje návaznost poskytované péče a provází klienta v průběhu pobytu v Domově. Klíčový pracovník spolupracuje s klientem a na jeho přání také s osobami blízkými.

Klíčový pracovník pomáhá zajišťovat poskytované služby, sleduje potřeby a přání klienta, předává podněty dalším pracovníkům a podporuje klienta při uplatňování jeho práv a zájmů.

Klient je oprávněn požádat o změnu klíčového pracovníka; žádost je posuzována s ohledem na provozní možnosti Domova.

Přístup ke klientské dokumentaci

Klient je oprávněn nahlížet do své sociální dokumentace. Na základě žádosti je klientovi dokumentace zpřístupněna v přiměřeném termínu s ohledem na provoz Domova.

18. POHYB A POBYT MIMO ZAŘÍZENÍ

Klient je oprávněn pohybovat se mimo Domov podle svých možností a přání.

Klient by měl při odchodu z Domova informovat pracovníky o svém odchodu a předpokládané době návratu, a to s ohledem na zajištění jeho bezpečnosti.

V odůvodněných případech může být s klientem domluven doprovod pracovníka Domova nebo blízké osoby, zejména pokud to vyžaduje jeho zdravotní stav nebo bezpečnost.



Opatření související s pohybem klienta

V odůvodněných případech mohou být s klientem domlouvána opatření týkající se jeho pohybu, zejména s ohledem na jeho zdravotní stav, doporučení lékaře nebo mimořádná opatření vyplývající z právních předpisů.

Tato opatření jsou vždy uplatňována individuálně, s respektem k právům klienta a s cílem zajistit jeho bezpečnost a ochranu zdraví.

Infekční onemocnění a epidemiologická opatření

V případě výskytu infekčního onemocnění nebo jiných mimořádných situací je klient povinen dodržovat stanovená hygienická a protiepidemická opatření. Tato opatření mohou dočasně upravit režim pohybu klientů v Domově nebo mimo něj.

Pobyt mimo Domov nebo hospitalizace

Před odchodem mimo Domov si klient podle potřeby zajistí léky, pomůcky a další náležitosti. Klient může požádat pracovníky Domova o podporu při přípravě na pobyt mimo zařízení.

Při delší nepřítomnosti klienta se postupuje podle pravidel uvedených v kapitole o úschově osobních věcí. Po návratu je klientovi podle potřeby poskytnuta podpora při opětovném zapojení do běžného režimu služby.

19. NÁVŠTĚVY

Domov umožňuje klientům kontakt s rodinou, blízkými osobami a přáteli. Návštěvy jsou v Domově umožněny s ohledem na potřeby klienta a provoz Domova.

Čas návštěv

Návštěvy jsou umožněny zpravidla denně v době od 9:00 do 20:00 hodin. Po předchozí domluvě s pracovníky Domova je možné uskutečnit návštěvu i mimo tuto dobu.

Domov respektuje právo klienta na kontakt s rodinou a blízkými osobami. Návštěvy jsou proto vítány a jejich průběh je přizpůsobován potřebám klienta i provozu Domova.



Přihlašování návštěv

Návštěva se při příchodu ohlásí na recepci, pokud je přítomna recepční, a zapíše se do knihy návštěv. Návštěvě bude předána vizitka s označením „Návštěva“, kterou po odchodu vrátí na recepci.

Místa návštěv

Návštěvy mohou probíhat ve společných prostorách Domova například, v klubovně, denních místnostech nebo na terase, pokud to zdravotní stav klienta umožňuje, nebo na pokoji klienta. V případě dvoulůžkových pokojů jsou návštěvy povinny respektovat soukromí spolubydlícího. V odůvodněných případech mohou být s návštěvou dohodnuta pravidla tak, aby nedocházelo k narušení soukromí ostatních klientů nebo poskytování péče.

Návštěvy zvířat

Návštěvy mohou přicházet se zvířaty, pokud jsou dodržena hygienická a bezpečnostní pravidla.

Chování návštěv

Návštěvy jsou povinny respektovat klid, soukromí klientů a provoz Domova a dbát pokynů pracovníků Domova tak, aby nedocházelo k narušení poskytování péče ani léčebného režimu klientů.

Omezení návštěv

V případě mimořádných situací nebo při hygienických a protiepidemických opatřeních může ředitel Domova návštěvy dočasně upravit nebo omezit, a to v souladu s platnými právními předpisy.

Návštěvy mohou být omezeny rovněž v případě návštěv na dvoulůžkovém pokoji, kdy je třeba dbát na zajištění soukromí obou klientů.

20. SPOLUPRÁCE S RODINOU

Domov podporuje spolupráci s rodinou a blízkými osobami klienta, pokud si to klient přeje. Zapojení rodiny probíhá vždy se souhlasem klienta a s ohledem na jeho přání, potřeby a právo na soukromí.

Rodina a blízké osoby mohou být partnery při zajišťování péče o klienta, zejména v oblasti předávání informací, plánování péče a podpory klienta v běžném životě.



Oblasti spolupráce

Spolupráce s rodinou nebo blízkými osobami se může týkat zejména těchto oblastí:

- **Poskytování informací o klientovi** – rodina může pomoci doplnit důležité informace pro nastavení individuálního plánu péče (např. životní příběh klienta, jeho zvyky, preference nebo oblíbené aktivity).
- **Individuální plánování péče** – pokud s tím klient souhlasí, mohou se blízké osoby zapojit do plánování péče a účastnit se setkání zaměřených na nastavení podpory klienta.
- **Doprovody k lékaři nebo do zdravotnických zařízení** – přítomnost blízké osoby může klientovi pomoci lépe zvládat vyšetření nebo pobyt v neznámém prostředí.
- **Pomoc při nákupu a pochůzkách** – rodina může pomoci se zajištěním osobních potřeb klienta, například nákupem oblečení nebo dalších osobních věcí.
- **Podpora pobytu venku a společných aktivit** – společně strávený čas, procházky nebo jiné aktivity mohou přispět k psychické pohodě klienta.
- **Pomoc při některých úkonech péče**, pokud je to domluveno s klientem a je to v souladu s individuálním plánem péče.

Domov podporuje otevřenou komunikaci mezi klientem, jeho blízkými osobami a pracovníky.

21. DOBA NOČNÍHO KLIDU

Noční klid v Domově je stanoven zpravidla v době od 22:00 do 6:00 hodin.

V této době klienti i návštěvy respektují potřebu odpočinku ostatních klientů a přizpůsobují své chování tak, aby nedocházelo k rušení nočního klidu. Provoz Domova je v této době omezen na nezbytné činnosti.

Nezbytné úkony péče mohou být prováděny i v době nočního klidu, zejména ošetrovatelské úkony, podávání léků nebo kontrola zdravotního stavu klienta, a to podle individuálních potřeb klientů

Uzamykání budovy

Z důvodu zajištění bezpečnosti je budova Domova zpravidla uzamykána ve 21:00 hodin a odemykána přibližně v 5:00 hodin.



V odůvodněných případech umožní pracovníci Domova klientům nebo návštěvám vstup nebo odchod i mimo tuto dobu.

Pohyb klienta v době nočního klidu

Klient může v odůvodněných případech opustit budovu i v době nočního klidu. Klient by měl tuto skutečnost oznámit pracovníkům Domova s ohledem na zajištění své bezpečnosti.

22. POŠTOVNÍ ZÁSILKY

Poštovní zásilky jsou do Domova doručovány několikrát týdně.

Předání zásilek klientům

Zásilky jsou klientům předávány způsobem, který zachovává jejich soukromí. Klientům, kteří potřebují podporu při převzetí zásilky, poskytují pracovníci Domova přiměřenou pomoc.

Doporučené zásilky a balíčky jsou předávány proti podpisu. Pokud klient nemůže zásilku podepsat, postupuje se podle pravidel poštovních služeb.

Poštovní poukázky a jiné finanční zásilky jsou předávány tak, aby bylo zachováno soukromí klienta.

Pomoc klientům při práci se zásilkami

Klient je oprávněn požádat pracovníky Domova o pomoc s otevřením nebo přečtením zásilky. Zásilka nesmí být otevřena bez souhlasu klienta.

Úřední zásilky

V případě úředních zásilek týkajících se poskytování služby nebo úhrad může být po dohodě s klientem pořízena kopie pro potřeby dokumentace.

Odesílání zásilek

Klient může využívat poštovní schránku u Domova. Poštovní známky jsou dostupné na recepci. Klient může požádat pracovníky Domova o podporu při odeslání zásilky nebo využití dalších poštovních služeb.



23. SPOLEČENSKÁ A ZÁJMOVÁ ČINNOST

Domov vytváří klientům podmínky pro společenské, kulturní a zájmové aktivity s ohledem na jejich schopnosti, zdravotní stav a bezpečnost.

Klient je oprávněn účastnit se nabízených aktivit podle svého zájmu a možností. Účast na aktivitách je dobrovolná.

Společenské a zájmové aktivity

Klienti mohou využívat společné prostory Domova a účastnit se aktivit podporujících sociální kontakty, soběstačnost a psychickou pohodu.

Klienti jsou oprávněni vykonávat také vlastní zájmové činnosti, pokud tím neohroží své zdraví, bezpečnost ani ostatní osoby. V případě náročnějších nebo rizikových činností je vhodná domluva s pracovníky Domova.

Knihovna a technologie

Klientům je k dispozici knihovna, počítač s připojením k internetu a Wi-Fi.

Počítač umístěný v knihovně lze na požádání zapnout. Heslo k Wi-Fi poskytne vedoucí přímé péče nebo sociální pracovnice.

Klienti mohou používat také vlastní elektronická zařízení (například televizi, rádio, tablet nebo mobilní telefon), pokud jejich používáním neruší ostatní klienty.

Dobrovolnická činnost

Domov spolupracuje s Dobrovolnickým centrem Fokus Hlinsko. Dobrovolníci mohou klienty navštěvovat a společně s nimi trávit čas při různých aktivitách. Tyto aktivity jsou přizpůsobeny schopnostem a potřebám klientů.

Politické aktivity

V Domově není povolena činnost politických stran. Toto omezení se nevztahuje na osobní politické přesvědčení jednotlivců. Každý má právo svobodně vyjadřovat své názory a účastnit se veřejného života.

Návštěvy zástupců politických subjektů jsou možné; účast klientů je vždy dobrovolná.



23.1 VOLNOČASOVÉ A ZÁJMOVÉ AKTIVITY

Volnočasové a zájmové aktivity jsou plánovány s ohledem na individuální potřeby klientů a podporu jejich soběstačnosti. Program aktivit je přizpůsobován aktuálním možnostem klientů, zejména s ohledem na jejich zdravotní stav, mobilitu a schopnosti.

Klient je oprávněn účastnit se nabízených aktivit podle svého zájmu; účast na aktivitách je dobrovolná. Pokud klient nemá o aktivity zájem, je jeho rozhodnutí respektováno.

Aktivity mohou probíhat skupinově i individuálně a jsou zaměřeny zejména na podporu pohybu, paměti, sociálních kontaktů a smysluplného trávení volného času.

Domov podporuje zapojení rodiny, blízkých osob a dobrovolníků do společných aktivit.

24. ZAJIŠTĚNÍ INFORMOVANOSTI KLIENTŮ

Domov zajišťuje klientům pravidelné a srozumitelné informace o dění v Domově, změnách v provozu a dalších důležitých skutečnostech. Informace jsou poskytovány způsobem odpovídajícím potřebám a možnostem klienta.

Klienti jsou informováni zejména těmito způsoby:

- Osobní sdělení - informace předávají klientům pracovníci Domova osobně, například aktivizační pracovníci, sociální pracovníci nebo pracovníci přímé péče, a to často přímo na pokojích klientů.
- Rada obyvatel - důležité informace jsou projednávány také při setkáních Rady obyvatel, kde mají klienti možnost se k jednotlivým tématům vyjádřit.
- Nástěnky a tiskoviny - provozní informace, jídelníček, plán aktivit nebo další důležitá sdělení jsou zveřejňovány na nástěnkách na jednotlivých patrech Domova nebo v interních tiskovinách Domova.
- Elektronické zdroje - informace o Domově jsou dostupné také na webových stránkách Domova (www.drachtinka.cz) a na sociální síti Facebook (<https://www.facebook.com/domovseniorudrachtinka>).

Informace týkající se smlouvy a úhrad

Sociální pracovníci projednávají s klienty změny, které se týkají např. úhrad, doplateků nebo jiných smluvních podmínek.



Informace o poskytované péči

Informace o poskytování sociální péče poskytuje sociální pracovník, vedoucí oddělení přímé péče nebo úsekový pracovník přímé péče příslušného oddělení.

Mimořádné události

V případě mimořádných událostí nebo důležitých změn jsou klienti informováni způsobem odpovídajícím situaci, například osobně pracovníky Domova, při setkáních nebo písemným sdělením.

Dotazy klientů

Klienti se mohou se svými dotazy obracet na sociální pracovnice nebo na vedoucí jednotlivých úseků. Pracovníci Domova se snaží poskytovat informace srozumitelně a s ohledem na potřeby a možnosti klienta.

25. SPOLEČNÉ SOUŽITÍ A ŘEŠENÍ SITUACÍ PŘI NEDODRŽOVÁNÍ PRAVIDEL

Soužití v Domově je založeno na vzájemném respektu, ohleduplnosti a snaze o bezpečné a klidné prostředí pro všechny klienty i pracovníky.

Klient je povinen respektovat práva a potřeby ostatních osob.

V případě, že dochází k narušení pravidel společného soužití, postupuje Domov v návaznosti na Smlouvu a řeší situaci individuálně s ohledem na zdravotní stav klienta, jeho situaci a příčiny chování.

Situace narušující společné soužití

Za narušení pravidel společného soužití se považuje zejména chování, které omezuje práva ostatních osob nebo narušuje klid a bezpečnost v Domově, například:

- slovní napadání nebo obtěžování,
- nepřiměřené užívání alkoholu nebo jiných látek vedoucí k rušivému chování,
- nedodržování hygienických pravidel,
- nadměrný hluk nebo rušení nočního klidu,
- kouření mimo vyhrazená místa,
- poškozování majetku.



Tyto situace jsou řešeny především domluvou s klientem a hledáním vhodného způsobu nápravy.

Závažné situace

Za závažné situace se považuje jednání, kterým dochází k ohrožení zdraví, bezpečnosti nebo důstojnosti osob, zejména:

- fyzické napadení nebo sexuální obtěžování,
- vyhrožování nebo zastrašování,
- krádež,
- závažné poškození majetku,
- omezování soukromí a osobní svobody.

Tyto situace jsou řešeny bezodkladně s cílem zajistit bezpečí všech osob.

Postup při řešení situace

Při řešení situací Domov postupuje vždy individuálně a v souladu se Smlouvou, přičemž důraz je kladen na podporu klienta a hledání řešení:

1. situace je s klientem projednána a je hledáno vhodné řešení s ohledem na jeho potřeby a možnosti,
2. pokud se situace opakuje, může být klient na nevhodné chování písemně upozorněn,
3. pokud ani poté nedojde ke zlepšení a chování klienta nadále závažně narušuje soužití nebo bezpečí, je postupováno podle podmínek uvedených ve Smlouvě, včetně možnosti jejího ukončení.

Ukončení Smlouvy je vždy považováno za krajní řešení. Domov se před jeho uplatněním snaží hledat jiné možnosti řešení, zejména ve spolupráci s klientem, jeho blízkými osobami nebo dalšími odborníky.

Situace ohrožující zdraví nebo bezpečí

Pokud klient svým chováním bezprostředně ohrožuje sebe nebo jiné osoby, pracovníci Domova přijímají opatření k zajištění bezpečnosti.

Situace je řešena přednostně neomezujícími způsoby, například slovním uklidněním, změnou prostředí nebo individuálním přístupem.



Pokud tato opatření nejsou účinná, mohou být v nezbytných případech použita opatření omezující pohyb osoby podle § 89 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a to pouze po dobu nezbytně nutnou a v souladu s platnými právními předpisy.

Spolupráce při řešení situace

Při řešení situací může Domov spolupracovat s blízkými osobami klienta nebo dalšími institucemi, pokud s tím klient souhlasí.

Cílem je nalézt řešení, které podpoří klienta a současně zajistí bezpečné prostředí pro ostatní osoby.

Zapojení obce

V případě hrozícího ukončení Smlouvy může být se souhlasem klienta informována obec jeho trvalého bydliště za účelem řešení jeho nepříznivé sociální situace.

26. NÁMĚTY, PŘIPOMÍNKY, STÍŽNOSTI A POCHVALY

Každý klient, jeho blízká osoba, opatrovník, návštěvník nebo pracovník Domova má právo podat námět, připomínku, stížnost nebo pochvalu týkající se poskytované služby.

Podání stížnosti je běžnou součástí komunikace a slouží ke zlepšování kvality poskytované služby. Podání nesmí být na újmu tomu, kdo jej podal.


Domov podporuje klienty ve vyjadřování jejich názorů. Klient může požádat pracovníky Domova o pomoc s formulací nebo podáním podnětu.

Vzhledem k tomu, že v Domově žijí také osoby se zhoršenou orientací nebo s kognitivním omezením, může podnět nebo stížnost podat i jiná osoba, která na situaci upozorní (například rodinný příslušník, opatrovník, návštěvník nebo pracovník Domova).

Způsoby podání stížnosti nebo pochvaly

Stížnost, připomínku nebo pochvalu lze podat zejména:

- ústně kterémukoliv pracovníkovi Domova,
- písemně,
- telefonicky,
- elektronicky,

	Domácí řád – pravidla společného soužití	Strana 34 z 35 Vydání: 2.0
	DsD - 04	Platná od: 21.4.2026

- anonymně prostřednictvím schránky k tomu určené.

Anonymní schránka je umístěna na chodbičce mezi bufetem a knihovnou a umožňuje diskrétní a bezpečné podání podnětu.

Vyřizování stížností

Každé podání je evidováno a posuzováno individuálně. Stížnost je vyřízena zpravidla do 30 dnů. V odůvodněných případech je podavatel informován o dalším postupu.

Podrobnější informace o postupu při přijímání, evidenci a vyřizování stížností jsou uvedeny ve Standardu kvality č. 7 – Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb.

27. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Tento Domácí řád je závazný pro klienty Domova, jejich blízké osoby i pracovníky Domova a upravuje pravidla poskytování sociální služby a společného soužití v Domově.

Klienti jsou s tímto Domácím řádem seznamováni při nástupu do Domova a dokument je jim k dispozici po celou dobu pobytu.

Domácí řád je dostupný v tištěné podobě v Domově a v elektronické podobě.

Podrobnější informace k jednotlivým oblastem poskytují pracovníci Domova.

Tento dokument nabývá účinnosti dne 21.4.2026

V Hlinsku dne 21.4.2026

Bc. Miroslava Kábelová
ředitelka Domova seniorů Drachtinka

