



DOMOVNÍ ŘÁD

DOMOV SE ZVLÁŠTNÍM REŽIMEM

vydání:	datum:	zpracoval:	platnost od:
1/2011	10.6.2011	Bc. Hatlapatka, Hrušková	10.6.2011
1/2012	2.7.2012	Bc. Hatlapatka, Hrušková DiS., Dvořáková	2.7.2012
1/2013	27.12.2012	Bc. Hatlapatka, Hrušková DiS., Čílová DiS.	1.1.2013
1/2014	30.4.2014	Bc. Hatlapatka, Bc.Hornová, Bc.Jurčová, Lintimerová DiS.	1.5.2014
2/2014	16.6.2014	Bc. Hatlapatka, Bc. Hornová	1.7.2014
1/2015	1.1.2015	Bc. Hatlapatka, Bc. Hornová	1.1.2015
2/2015	28.2.2015	Bc. Hatlapatka, Bc. Hornová	1.3.2015
3/2015	9.9.2015	Bc. Hatlapatka, Bc. Hornová	1.10.2015
1/2016	1.4.2016	Bc. Hatlapatka, Bc. Hornová	1.4.2016
1/2017	28.12.2016	Kolektiv vedoucích zaměstnanců střediska	1.1.2017
2/2017	24.3.2017	Bc. Hatlapatka, Bc. Hornová	1.4.2017
3/2017	31.8.2017	Bc. Hatlapatka, Bc. Hornová	1.9.2017
1/2019	30.9.2019	Bc. Hatlapatka, Bc. Hornová, Bc. Jurčová, Bc. Goliášová	1.10.2019
1/2020	31.3.2020	Bc. Hatlapatka, Bc. Hornová, Bc. Jurčová, Bc. Goliášová	1.4.2020
1/2022	18.2.2022	Kolektiv vedoucích zaměstnanců střediska	1.3.2022
1/2024	15.8.2024	Kolektiv vedoucích zaměstnanců střediska	1.9.2024
1/2025	1.11.2025	Kolektiv vedoucích zaměstnanců střediska	1.12.2025



Článek	Název	Strana
I.	Úvod	3
II.	Základní povinnosti osob zdržujících se v zařízení Poskytovatele	3
III.	Základní úkony poskytování sociální služby	4
IV.	Právo klienta	5
V.	Uplatnění svobodné vůle klienta	5
VI.	Právo Poskytovatele	5
VII.	Postup Poskytovatele při porušení Domovního řádu ze strany klienta	6
VIII.	Rozsah poskytovaných služeb	6
IX.	Ubytování	7
X.	Vybavení pokojů a společných prostor	7
XI.	Noční klid	8
XII.	Pohyb mimo zařízení	8
XIII.	Návštěvy	8
XIV.	Stravování	9
XV.	Zdravotní a ošetrovatelská péče	10
XVI.	Osobní hygiena	11
XVII.	Oblečení a prádlo užívané klientem	10
XVIII.	Kulturní život	12
XIX.	Přejímání poštovních zásilek	12
XX.	Zabezpečení majetku klientů	13
XXI.	Odpovědnost za škodu	13
XXII.	Úhrada za pobyt a další platby souvisící s pobytem	13
XXIII.	Ankety, podněty, připomínky a stížnosti	14
XXIV.	Výbor klientů, setkání vedení střediska s klienty	17
XXV.	Společné soužití	17



Centrum sociálních služeb Děčín, příspěvková organizace
Středisko č. 2 – Domov se zvláštním režimem

<i>středisko</i>	<i>název</i>	<i>adresa</i>
2	Domov se zvláštním režimem	Kamenická 755/195, 405 02 Děčín II

Vedoucí střediska:	Bc. Dita Hornová, DiS.
Zástupce vedoucího střediska:	Mgr. Veronika Petrová
Sociální pracovník:	Mgr. Veronika Petrová, Mgr. Andrea Baudišová,
Vedoucí úseku sociálně terapeutického:	Romana Kotalíková
Vedoucí úseku zdravotního:	Mgr. Andrea Horáková, MPH
Vedoucí úseku přímé péče:	Jana Čílová, DiS.
Vedoucí úseku stravování:	Martina Dvořáková
Vedoucí úseku hospodářského:	Václav Jáchym

I. Úvod

1. Středisko č. 2 – Domov se zvláštním režimem je poskytovatelem sociální služby typu domov se zvláštním režimem (dále jen „Poskytovatel“) podle § 50 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.
2. Domovní řád Poskytovatele stanovuje pravidla důležitá pro zajištění klidného a spokojeného života klientů a pro udržení pořádku a plynulého chodu zařízení.
3. Domovní řád je závazný pro všechny klienty, zaměstnance Poskytovatele, dobrovolníky, brigádníky, osoby vykonávající odbornou praxi nebo jinou činnost v zařízení, jakož i pro všechny návštěvníky.
4. Poskytovatel usiluje o vytváření bezpečného a příjemného domácího prostředí, které umožňuje důstojné stárnutí, a poskytuje klientům podporu k udržení jejich soběstačnosti po co nejdelší dobu.
5. Cílem činnosti Poskytovatele je poskytovat ošetrovatelskou a obslužnou péči osobám, které dosáhly věku minimálně 65 let a jejichž zdravotní stav vyžaduje pomoc jiné osoby při péči o sebe.
6. Poskytovatel klientům zajišťuje ubytování, stravování a odpovídající úkony péče v souladu s platnou legislativou.

II. Základní povinnosti osob zdržujících se v zařízení Poskytovatele

Všechny osoby zdržující se v zařízení Poskytovatele (tj. klienti, zaměstnanci Poskytovatele i jeho smluvních partnerů, dobrovolníci, osoby vykonávající odbornou praxi, brigádu nebo jinou činnost v zařízení a všichni návštěvníci) jsou povinny:

- chovat se ohleduplně a respektovat domovní řád a chod zařízení,
- zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit zdraví nebo bezpečnost osob v zařízení,
- respektovat soukromí klientů i ostatních přítomných osob v zařízení,
- respektovat intimitu klientů (zejména na vícelůžkových pokojích), a to v souladu



s doporučením personálu, přáním klienta nebo jeho spolubydlících,

- dodržovat zákaz kouření na pokojích klientů a ve všech společných i provozních prostorách,
- neodkládat a neskladovat věci ve společných prostorách,
- dodržovat zákaz přinášení věcí nebezpečných, zdravotně závadných nebo vzbuzujících odpor,
- zdržet se chovu domácích zvířat (např. psů, koček) na vícelůžkových pokojích; na jednolůžkovém pokoji je chov možný pouze po předchozím souhlasu vedoucího zařízení,
- respektovat zákaz návštěv, pokud ho vyhlásí Poskytovatel, lékař nebo státní orgány (například vláda nebo ministerstvo zdravotnictví) v situacích jako chřipková epidemie nebo pandemie.

III. Základní úkony poskytování sociálních služeb

1. Sociální služba je poskytována klientům 24 hodin denně, a to každý den po dobu platnosti smlouvy. Klientům je poskytováno ubytování, stravování a úkony péče.
2. Služby jsou poskytovány v různém rozsahu dle přiznaného stupně závislosti na jiné osobě.
3. Poskytovatel je povinen ve prospěch klientů vykonávat tyto činnosti:

A. Základní činnosti:

- pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- sociálně terapeutické činnosti,
- aktivizační činnosti,
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

B. Další služby:

- Zajištění služby praktického lékaře, který do zařízení dochází pravidelně 1x v týdnu nebo v případě aktuální potřeby. Pokud klient využívá služeb praktického lékaře, u kterého byl před nástupem registrován, tak pouze na vlastní náklady.
- Zajištění služby odborného lékaře – psychiatra, který do zařízení dochází cca 1x za měsíc (nebo dle potřeby), případně zajištění jiného specialisty dle potřeb klientů a možností Poskytovatele.
- Zajištění základního drobného nákupu s ohledem na aktuální potřebu klienta, finanční možnosti klienta, provozní a personální možnosti střediska.
- Zajištění nebo zprostředkování individuálního doprovodu (asistence) klienta je možné na jeho žádost, přičemž Poskytovatel posuzuje relevanci a opodstatněnost žádosti s ohledem na potřeby klienta a personální kapacity zařízení.
- Zajištění přepravy vozidlem (CSS MINIBUS nebo sociální automobil) k individuálním potřebám uživatelů, jako jsou nákupy, návštěvy kadeřnictví, hřbitova a podobně, v souladu s platným sazebníkem fakultativních služeb a podle časových možností



řidičů.

- Zajištění dalších fakultativních služeb.

IV. Právo klienta

Klient má v zařízení Poskytovatele sociálních služeb právo:

- žádat o změnu nebo ukončení smlouvy o poskytování sociální služby,
- aktivně se podílet na plánování a průběhu poskytovaných služeb,
- realizovat se jako dobrovolník,
- podávat stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytovaných služeb,
- být respektován v právu na sebeurčení a zažívat důstojné, vlídné a ohleduplné zacházení,
- požádat o přestěhování do jiného pokoje v rámci zařízení,
- požádat o přemístění do jiného zařízení Poskytovatele sociálních služeb,
- udržovat kontakt s rodinou, přáteli a dalšími blízkými osobami, a to i formou návštěv, telefonicky či písemně, pokud tomu nebrání vážné důvody (např. zdravotní stav nebo krizová opatření).

V. Uplatnění svobodné vůle klienta na volný čas a pohyb

1. Klienti mají právo samostatně rozhodovat o využití svého volného času v souladu se svým uvážením, zdravotním stavem a fyzickými možnostmi. Mohou opouštět zařízení Poskytovatele, ve kterém jsou ubytováni, a věnovat se běžným činnostem, jako je nakupování, návštěva kulturních a společenských akcí, procházky a jiné aktivity mimo zařízení.
2. Uplatnění tohoto práva může být dočasně omezeno v případě mimořádných situací, jako je např. nouzový stav vyhlášený Vládou ČR, karanténní opatření či jiná krizová opatření stanovená příslušnými orgány veřejné správy.
3. Z důvodu zajištění bezpečnosti a informovanosti v případě nenadálé mimořádné události se klientům doporučuje, aby před opuštěním areálu zařízení oznámili zaměstnanci Poskytovatele svůj odchod a uvedli přibližný čas návratu.

VI. Právo Poskytovatele

1. Poskytovatel má právo přestěhovat klienta při zhoršení jeho zdravotního, či psychického stavu nebo při narušování kolektivního soužití na vícelůžkovém pokoji. Toto opatření není podmíněno souhlasem samotného klienta, rodinných příslušníků, opatrovníka a jiných osob, Poskytovatel však jejich názor zohlední. Poskytovatel vyrozumí o této skutečnosti kontaktní osobu.
2. Poskytovatel má právo změnit formy stravy klienta z důvodu jeho zhoršené schopnosti příjmu potravy. Toto opatření není podmíněno souhlasem samotného klienta, rodinných příslušníků, opatrovníka a jiných osob. Poskytovatel však jejich názor zohlední.
3. Poskytovatel vede evidenci žadatelů o 1lůžkový pokoj. Při uvolnění 1lůžkového pokoje je k této evidenci přihlíženo, ale na konečném rozhodnutí se podílí multidisciplinární tým, který rozhoduje na základě aktuálního psychického a fyzického stavu klienta(-ů),



aktuálních okolností společného soužití na vícelůžkových pokojích a s ohledem na provozně–obslužné okolnosti.

4. Poskytovatel má právo vyhlásit zákaz návštěv klientů na základě doporučení (příp. rozhodnutí) lékaře primární lékařské péče, jiných orgánů jako je např. Vláda ČR, Ministerstvo zdravotnictví ČR, KHS (chřipková epidemie, jiná pandemie apod.).
5. Poskytovatel má právo ukončit pobyt klienta ve svém zařízení v případě:
 - opakovaného hrubého porušování Domovního řádu,
 - nezaplacení předepsané úhrady ani po splatnosti další úhrady,
 - takových změn zdravotního stavu klienta, na které Poskytovatel není schopen reagovat poskytnutím odpovídající zdravotní péče.

VII. Postup Poskytovatele při porušení Domovního řádu ze strany klienta

Opakované porušování Domovního řádu může vést v souladu s uzavřenou Smlouvou o poskytování sociální služby k ukončení pobytu klienta.

Porušení Domovního řádu se řeší v souladu s tímto postupem:

- a) ústní upozornění
Při prvním porušení Domovního řádu je klient na nevhodné chování nebo jednání upozorněn ústně příslušným zaměstnancem Poskytovatele. Klient je zároveň poučen o povinnostech vyplývajících z Domovního řádu.
- b) první písemné upozornění
Pokud klient v porušování pravidel pokračuje, je mu předáno první písemné upozornění, ve kterém je vedoucím střediska informován o opakovaném porušování Domovního řádu. Součástí upozornění je i poučení o možných důsledcích dalšího porušování, včetně návrhu na ukončení pobytu.
- c) druhé písemné upozornění
V případě dalšího porušení pravidel je klientovi předáno druhé písemné upozornění, které opět obsahuje popis konkrétního porušení, poučení o závažnosti situace a sdělení, že v případě dalšího porušování může být podán návrh na ukončení pobytu.
- d) návrh na ukončení pobytu
Přetrvávající a závažné porušování Domovního řádu může být důvodem pro podání návrhu na ukončení smlouvy o poskytování sociální služby dle podmínek sjednaných ve Smlouvě. O návrhu vedoucího střediska na ukončení pobytu klienta v zařízení Poskytovatele rozhodne statutární zástupce organizace. Klient má právo se k návrhu vyjádřit a celý postup je zdokumentován.

VIII. Rozsah poskytovaných služeb

Služby jsou v zařízení poskytovány podle § 50 (Domovy se zvláštním režimem) zák. č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a obsahuje tyto základní činnosti:

1. poskytování ubytování,
2. poskytování stravy,



3. pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
4. pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu,
5. zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
6. sociálně terapeutické činnosti,
7. aktivizační činnosti,
8. pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů klientů a při obstarávání osobních záležitostí klientů,
9. fakultativní služby.

IX. Ubytování

1. Klient je ubytován na pokoji, který s ním byl dohodnut.
2. Dle možností Poskytovatele je respektováno přání při výběru pokoje, ve kterém chce klient žít.
3. O přestěhování do jiného pokoje v rámci zařízení Poskytovatele může (vyjma ustanovení čl. VI. – Právo poskytovatele, odst. 1) požádat klient sám nebo ve spolupráci s rodinným příslušníkem či jinou osobou, vedoucí úseku zdravotního, vedoucí úseku přímé péče, vedoucí úseku sociálně terapeutického nebo sociální pracovník.
4. Při žádosti o přestěhování, kterou si sociální pracovník zaznamená, se postupuje dle obsazenosti pokojů a provozních možností zařízení Poskytovatele.

X. Vybavení pokojů a společných prostor

1. Společné prostory jsou vybaveny jídelními stoly, židlemi, popřípadě konferenčními stolky, křesly, televizorem, DVD přehrávačem apod. Dále jsou společné prostory a sociální zařízení vybavena madly.
2. Ve venkovních prostorách je umístěn sezónní venkovní nábytek: stoly, židle, lavice a slunečníky.
3. Výše jmenované vybavení je společné pro všechny klienty v zařízení Poskytovatele.
4. Pokoje jsou vybaveny nábytkem, lůžkovinami a ložním prádlem. Toto vybavení dostává klient do užívání, zůstává však majetkem Poskytovatele.
5. Klienti jsou povinni zacházet s vybavením šetrně a při ukončení pobytu je ponechat na obvyklém místě a ve stavu, který odpovídá době jeho užívání.
6. Není dovoleno, bez předchozího souhlasu Poskytovatele, vybavení pokoje ani vybavení společných prostor přemísťovat z jedné místnosti (pokoje) do druhé.
7. Vybavení pokoje může klient doplňovat:
 - Vlastním nábytkem – po předchozím souhlasu vedoucího střediska a to tak, aby byl pohyb v pokoji bezpečný, pokoj bylo možné snadno uklízet a byla zachována možnost manipulace s lůžkem a dalšími pomůckami v případě potřeby.
 - Vlastním televizním nebo rozhlasovým přijímačem nebo dalším spotřebičem, jež odpovídá bezpečnostním předpisům – po předchozím souhlasu vedoucího střediska a po dohodě s ostatními spolubydlícími klienty (z důvodu předcházení stížnostem a konfliktům). Náklady spojené s připojením a umístěním přijímače nese klient, tedy



vlastník přijímače. Za platbu koncesionářských poplatků či další povinnosti spojené s provozem přijímače zodpovídá klient.

- Předepsané revize elektrospotřebičů ve vlastnictví klienta zajišťuje Poskytovatel na náklady klienta, který je vlastníkem daného elektrospotřebiče.
- Zútlunění prostředí drobnými osobními předměty a doplňky je záležitostí klienta. Připevňování obrázků, obrazů, drobných dekorací apod. provádí pracovník úseku hospodářského (údržby) zařízení Poskytovatele, ale až po předchozí konzultaci s vedením střediska.
- Klient je povinen bez zbytečného odkladu odstranit (nebo zajistit odstranění) předmětů, které jsou znečištěné, hygienicky závadné, výrazně znepríjemňují prostředí nebo se vyskytují v nepřiměřeném množství, a to na pokyn vedoucího střediska nebo úseku.

XI. Noční klid

1. Doba nočního klidu je stanovena na dobu od 22:00 do 6:00 hodin. V tomto čase nesmí být klienti rušeni hlukem ani jinými rušivými podněty.
2. Během nočního klidu jsou klienti povinni ztlumit rozhlasové a televizní přijímače, případně používat sluchátka, aby nerušili ostatní klienty.
3. Výjimkou z nočního klidu jsou případy, kdy je nutné podat léky na žádost klienta nebo poskytnout nezbytnou zdravotní či ošetrovatelskou péči.

XII. Pohyb mimo zařízení

1. Klienti mají právo opouštět zařízení dle svých potřeb, zdravotního stavu a fyzických možností.
2. Z důvodu zajištění bezpečnosti a přehledu o pohybu osob v případě mimořádné události se klientům doporučuje, aby před opuštěním areálu zařízení oznámili zaměstnanci Poskytovatele svůj odchod a sdělili přibližný čas návratu.
3. Právo klienta na volný pohyb mimo zařízení může být dočasně omezeno pouze tehdy, pokud by hrozilo vážné riziko ohrožení jeho zdraví nebo bezpečnosti. Takové rozhodnutí musí být řádně odůvodněno a opírá se o zdravotní dokumentaci, konzultaci s praktickým lékařem, případně stanovisko opatrovníka (je-li určen) a individuální plán péče.
4. Pohyb mimo zařízení může být dočasně omezen také v případě vyhlášení mimořádných opatření (např. epidemie, karanténa apod.) příslušnými orgány veřejné správy.

XIII. Návštěvy klientů

1. Možnost návštěv

Klienti mohou přijímat návštěvy denně v níže uvedených časech:

- na vícelůžkových pokojích od 10:00 do 17:00 hodin, a to za předpokladu, že návštěva neruší spolubydlící a respektuje jejich potřeby a přání,
- na jednolůžkových pokojích od 10:00 do 19:00 hodin,
- ve společných prostorách od 10:00 do 19:00 hodin.



Ve výjimečných případech je možné po dohodě s přítomným zaměstnancem uskutečnit návštěvu i mimo stanovenou dobu.

Návštěvní doba může být upravena s ohledem na aktuální epidemiologickou situaci nebo na základě mimořádných opatření vyhlášených příslušnými orgány veřejné správy.

2. Vstup návštěv do zařízení

Všichni návštěvníci jsou povinni:

- vstupovat do zařízení pouze hlavním vchodem (budova C, ze dvora),
- zapsat se do Knihy návštěv, která je k dispozici u vstupu.

3. Chování návštěvníků

Návštěvníci jsou povinni respektovat Domovní řád a pravidla zařízení.

V případě nevhodného chování je návštěvník na tuto skutečnost upozorněn. Pokud i po upozornění ve svém chování pokračuje, může být pověřeným zaměstnancem zařízení vykázan.

XIV. Stravování

1. Zařízení Poskytovatele má vlastní kuchyni. Jsou podávána 3 hlavní jídla (snídaně, oběd, večeře) a 3 jídla vedlejší (svačina I., svačina II., svačina III.)
2. Zařízení konzultuje a vytváří strukturu potravy ve spolupráci s týmem složeným ze zástupců úseku přímé péče, úseku zdravotního a úseku stravování. Ten pak ve spolupráci s dalším personálem (zdravotnickým, pečovatelským a stravovacím) přijímá adekvátní opatření, zejména u klientů ohrožených malnutricí.
3. Dle nabídky v jídelním lístku je možnost výběru ze dvou variant hlavních jídel (oběd), vyjma víkendů. Zařízení poskytuje minimálně 4 teplé večeře v týdnu, v letním období pak 3 teplé večeře v týdnu. Objednávky variant u klientů provádí obslužný personál v dostatečném časovém předstihu.
4. V kuchyni Poskytovatele jsou připravována jídla s ohledem na zdravotní stav a individuální potřeby klientů. Zařízení je schopno zajistit různé dietní úpravy stravy i přizpůsobení konzistence pokrmů (např. mletá nebo mixovaná strava). V případě zájmu je možné zajistit také alternativní formy stravování, například vegetariánskou stravu.
5. Strava je přizpůsobena svým složením, množstvím a úpravou věku a zdravotnímu stavu klientů.
6. Vedlejší jídla „Svačina I.“, „Svačina II.“ a „Svačina III.“ obsahují doporučený denní příjem mléčných výrobků a ovoce.
7. Finanční hodnota podávané stravy se řídí výší stravovací jednotky uvedené ve smluvním ujednání (přehled úhrad).
8. V případě, že má klient lékařem (např. diabetologem) předepsanou dietní stravu, může svým podpisem odmítnout dodržování dietního omezení a požadovat běžnou stravu.
9. V případě zdravotních komplikací s určitým druhem potravy je možné individuálně dohodnout jinou plnohodnotnou variantu.
10. Jídlo se distribuuje po jednotlivých patrech a roznáší se po pokojích klientů (většinou formou tabletového systému). Klienti mají možnost stravovat se i mimo pokoje v jídelně (1.NP), zde není jídlo předkládáno v tabletovém systému.



11. Provozní doba pro podávání hlavních jídel:

poznámka – časy jsou orientační, záleží na personálních a provozních okolnostech

<i>Domov se zvláštním režimem</i>	
Snídaně	08.00 – 09.30
Svačina I.	10.00
Oběd	11.00 – 12.30
Svačina II.	14.00
Večeře	17.00 – 18.30
Svačina III.	21.00

- Jídlo není možné z hygienických důvodů dlouhodobě uchovávat. Pokud si klient jídlo nevyzvedne, je pokrm zlikvidován. Dobu výdeje hlavního jídla lze na žádost klienta prodloužit o 1,5 hodiny oproti obvyklému času výdeje (dle pracovní doby kuchyňského personálu a případně i za využití tabletového systému s garantovanou teplotou).
- Klient má právo odhlásit si jakýkoliv druh jídla, a to bez udání důvodu. Toto je však povinen nahlásit min. 3 pracovní dny předem pouze na sesterně nebo službu konající zdravotní sestře. Pokud tak klient, příp. rodinný příslušník neučiní, nebude mu úhrada za zaplacenou a neodebranou stravu vrácena.
- Výše vratky za jeden kalendářní den se stanoví ve výši stravovací jednotky, od které jsou odpočteny provozní náklady (režie) – podrobněji viz Smlouva.
- Výše vratky se úměrně sníží v případě, že klient není schopen ze svých finančních prostředků hradit plnou výši úhrady za stravu – podrobněji viz Smlouva.
- Každý klient má možnost podávat náměty, připomínky a stížnosti týkající se stravování. Schránka na stížnosti a náměty je umístěna v každém patře, kde se nachází pokoje klientů.

XV. Zdravotní a ošetřovatelská péče

- V zařízení Poskytovatele je klientovi poskytována zdravotní a ošetřovatelská péče odpovídající jeho zdravotnímu stavu a přiznanému stupni závislosti na jiné osobě, a to prostřednictvím registrovaných všeobecných zdravotních sester, praktických sester, fyzioterapeuta a pracovníků v sociálních službách.
- Zařízení Poskytovatele zajišťuje prostřednictvím fyzioterapeuta (pokud se uvedená pracovní pozice podaří obsadit kvalifikovanou osobou) základní rehabilitační péči.
- Je v zájmu klienta nahlásit praktickému lékaři Poskytovatele užívání jiných léků než těch, které mu tento lékař předepíše k užívání.
- Zařízení Poskytovatele není zdravotnické zařízení. Pokud se u klienta projeví náhlé zdravotní problémy, bude přivolán dle jejich závažnosti praktický lékař, lékařská služba první pomoci nebo záchranná služba.
- Svůj vlastní úraz nebo úraz jiné osoby, který zaměstnanec Poskytovatele neviděl nebo není zjevný, hlásí klient vždy zaměstnanci Poskytovatele, který je ve službě. Skutečnosti úrazu jsou vždy zapsány do příslušných evidenčních materiálů (elektronicky – IS Cygnus 2, písemně – Kniha hlášení), které je za tímto účelem v zařízení Poskytovatele vedena.
- Potřebu lékařského vyšetření nahlásí klient službu konající všeobecné zdravotní sestře, praktické sestře, která zařídí odpovídající zdravotnickou pomoc lékaře. Je ve vlastním zájmu klienta, aby se řídil pokyny lékaře.



7. Jestliže si to opatrovníci nebo příbuzní klienta přejí, zajišťují pro tohoto klienta zdravotní péči sami.
8. Podávání léků zajišťují nelékařští zdravotničtí pracovníci Poskytovatele.
9. Klienti, u nichž vzniklo podezření na infekční onemocnění, jsou povinni postupovat v souladu s pokyny zdravotnického personálu Poskytovatele.
10. V případě ohrožení zdraví nebo života klienta poskytují příslušní zaměstnanci Poskytovatele první pomoc. Postupují přitom podle běžných pravidel.
11. Klienti, kteří byli hospitalizováni, mají v zařízení Poskytovatele zachováno lůžko až do svého návratu.

XVI. Osobní hygiena

1. Klient dodržuje zásady osobní hygieny, a to dle svých schopností samostatně nebo s pomocí druhé osoby.
2. Koupání probíhá dle potřeby klienta, minimálně však jedenkrát týdně.
3. Součástí zásad osobní hygieny je rovněž mytí vlasů, základní stříhání, holení a péče o nehty.
4. Klient je povinen z důvodů základních hygienických pravidel a z důvodu klidného a pokojného soužití s ostatními klienty reagovat na případnou výzvu ošetřovatelského personálu a absolvovat alespoň základní osobní hygienu.

XVII. Oblečení a prádlo užívané klientem

1. Označení osobního prádla

Veškeré osobní oblečení a prádlo, které si klient přinese při nástupu do zařízení, nebo si je opatří během pobytu, je označeno pracovníkem prádelny Poskytovatele na neviditelném místě. Cílem je předejít záměnám a komplikacím při vracení vypraného či vyčištěného prádla.

2. Evidence prádla

Každý označený kus prádla je zaevidován. Evidence slouží jako podklad pro zpětnou identifikaci a správné předání čistého prádla klientovi. Prádlo, které nebude označeno, nebude zařazeno do evidence a nebude možné uplatnit nárok při případné ztrátě.

Každý nově pořízený kus oblečení nebo prádla je nutné nahlásit personálu přímé péče, který zajistí jeho označení a zaevidování do soupisu osobních věcí klienta. Tímto postupem se předejde ztrátám a záměnám osobních věcí.

3. Odpovědnost za ztrátu nebo záměnu prádla

Poskytovatel odpovídá za ztrátu nebo záměnu osobního prádla pouze tehdy, pokud jsou splněny následující podmínky:

- prádlo bylo řádně označeno pracovníkem prádelny,
- prádlo bylo zaevidováno při nástupu nebo při jeho dodatečném označení během pobytu,
- z evidence je možné prokazatelně určit vlastnictví konkrétního kusu prádla.

Za ztrátu nebo záměnu prádla, které nebylo označeno a evidováno výše uvedeným



způsobem, Poskytovatel nenese odpovědnost.

XVIII. Kulturní život

1. Poskytovatel nabízí klientům společenské a kulturní vyžití, kterého se mohou klienti účastnit podle svého zájmu a zdravotního stavu.
2. Poskytovatel ve svém zařízení zajišťuje například:
 - různá fyzická cvičení (jednoduché cviky s pomůckami),
 - relaxační koupele,
 - trénink paměti,
 - ruční práce,
 - půjčování knih z vlastní nebo městské knihovny,
 - promítání videa (hudební a zábavné pořady, filmy, poslech lidové hudby),
 - muzikoterapii, aromaterapii, canisterapii,
 - bazální stimulaci,
 - reminiscenční terapii (vybavování vzpomínek),
 - společenské hry,
 - sportovní hry pro seniory (disciplíny přizpůsobené možnostem seniorů),
 - kulturní akce (hudební pořady, vystoupení různých souborů),
 - konání pravidelných pastoračních aktivit (individuální či skupinovou formou),
 - individuální nebo skupinové posezení s pohoštěním a hudbou,
 - posezení s grilováním, výlety do okolí,
 - po předchozí domluvě s vedením zařízení poskytnutí společenských prostor pro uspořádání rodinných akcí a oslav (s ohledem na provozní podmínky zařízení a běžný život ostatních klientů).
3. V zařízení Poskytovatele je k dispozici výtvarná/ergoterapeutická dílna, kde se mohou klienti zapojit do různých hobby a rukodělných činností pod vedením ergoterapeuta či jiného pracovníka sociálně terapeutického úseku. Součástí nabídky jsou také aktivity zaměřené na procvičování jemné motoriky a kognitivních funkcí. Klienti mají k dispozici terapeutické a cvičební pomůcky, které podporují zachování soběstačnosti a duševní kondice. Konkrétní nabídka aktivit se průběžně obměňuje a je dostupná na nástěnce nebo u pracovníků úseku sociálně terapeutického.

XIX. Přijímání poštovních zásilek

1. Poštovní zásilky došlé klientům přebírá účetní-pokladní Poskytovatele.
2. Došlá finanční hotovost je předána účetní-pokladní, která ji následně proti podpisu vyplatí klientovi osobně nebo v rámci tzv. obstaravatelské činnosti. Ostatní zásilky jsou předávány klientovi prostřednictvím účetní-pokladní, sociálního pracovníka, popř. pracovníků v sociálních službách –úseku sociálně terapeutického.
3. Pokud klient s uvedeným postupem přebírání zásilek nesouhlasí, přebírá si zásilky od poštovní doručovatelky sám.



XX. Zabezpečení majetku klientů

1. Jestliže klient opouští pokoj, ve kterém je ubytován, je povinen si svoje věci sám zabezpečit před ztrátou nebo poškozením uzamčením ve skříni. V případě, že mu to jeho zdravotní stav neumožňuje, může o pomoc se zabezpečením svých věcí požádat personál, pokud klient není schopen takovou potřebu vyjádřit a hrozí riziko ztráty nebo poškození majetku, může zabezpečení provést personál i bez jeho předchozího souhlasu.
2. Při nástupu nebo v průběhu pobytu v zařízení Poskytovatele může klient požádat sociálního pracovníka o úschovu cenných věcí či účetní-pokladní o ukládání peněz na vlastní bankovní účet nebo depozitní účet Poskytovatele.
3. Při uložení cenných věcí do úschovy se postupuje takto:
 - sociální pracovník potvrdí klientovi převzetí cenných věcí předáním Smlouvy o úschově nebo jiného potvrzení,
 - na vyžádání klienta mu budou uložené věci vydány zpět,
 - při zpětném vydání svých věcí potvrdí klient přijetí věcí svým podpisem.
4. Při nástupu nebo v průběhu pobytu v zařízení Poskytovatele si může klient u účetní/pokladní založit hotovostní depozitum, kam ukládá svou finanční hotovost. Převzetí peněžní hotovosti potvrdí klientovi účetní-pokladní předáním příjmového dokladu. Vydání peněžní hotovosti klientovi se děje na základě výdajového dokladu vystaveného rovněž účetní-pokladní.
5. Při náhlém opuštění pokoje – např. při prudkém zhoršení zdravotního stavu, zabezpečí věci klienta zaměstnanec Poskytovatele vhodným způsobem, popř. je předá do úschovy sociálnímu pracovníkovi.
6. Poskytovatel neodpovídá za věci, vkladní knížky, peněžní hotovost, šperky apod., které klient nepředal do úschovy k Poskytovateli nebo nezabezpečil dle odst. 1 tohoto článku.

XXI. Odpovědnost za škodu

1. Klient odpovídá za škodu, kterou způsobil na majetku zařízení Poskytovatele, jinému klientovi nebo zaměstnanci Poskytovatele. V případě poškození majetku zařízení Poskytovatele klientem je každý případ posuzován individuálně a o finanční spoluúčasti na úhradě způsobené škody je rozhodováno v rámci jednání Škodní a likvidační komise Poskytovatele na základě Protokolu o škodě sepsaného po škodné události.
2. Zaměstnanci Poskytovatele mají právo kontrolovat stav majetku zařízení Poskytovatele, který klient užívá. Klienti jsou povinni tuto kontrolu umožnit.
3. Klient je povinen upozornit zaměstnance Poskytovatele na možnost vzniku škody na zařízení Poskytovatele nebo na škodu již vzniklou, a to především z důvodů bezpečnosti vlastní nebo dalších klientů nebo zaměstnanců Poskytovatele, ale také k zamezení dalších návazných škod.

XXII. Úhrada za pobyt a další platby související s pobytem

1. Při pobytu v zařízení Poskytovatele hradí klient náklady za celodenní stravu a ubytování a za poskytnuté sociální služby. Výše úhrady je stanovena v příloze Smlouvy o poskytnutí služby sociální péče (přehledu úhrad), která vychází z platných zákonných ustanovení.
2. Klient v zařízení Poskytovatele je povinen zaplatit stanovenou výši úhrady dohodnutým způsobem nejpozději do dne kalendářního měsíce, který je uveden ve Smlouvě



o poskytnutí služby sociální péče v zařízení Poskytovatele. Úhradu provádí klient předem dohodnutým způsobem (bezhotovostně na účet Poskytovatele, v hotovosti u účetní-pokladní Poskytovatele nebo poštovní poukázkou).

3. Důchody jsou vypláceny klientům, opatrovníkům nebo zvláštním příjemcům důchodu poštovní poukázkou do vlastních rukou příjemce nebo jsou připsány v hromadném výpise od ČSSZ vždy 12. dne v měsíci.
4. Se zůstatky důchodů se nakládá následujícím způsobem:
 - klient si zůstatek důchodu ponechá u sebe,
 - pokud má klient založeno hotovostní depozitum, může si zůstatek důchodu uložit u účetní-pokladní, kde je s financemi hospodařeno dle jeho přání a potřeb. Pohyby na hotovostním depozitu jsou pravidelně měsíčně vyúčtovány a předloženy klientům,
 - na vyžádání může účetní-pokladní uložit zůstatek důchodu na osobní účet klienta nebo depozitní účet Poskytovatele,
 - s vyplácenými zůstatky důchodů může být rovněž naloženo vůči klientovi předem dohodnutou kombinací výše uvedených způsobů.
5. S finančními prostředky z vyúčtování úhrad za pobyt mimo zařízení Poskytovatele (tzv. vratkami), které mají být předány klientovi, se nakládá následujícím způsobem:
 - dle přání klienta je vyplatí účetní-pokladní buď přímo jemu anebo se vloží do hotovostních depozit, a to vždy sedmého dne následujícího měsíce, ve kterém nárok na vratku vznikl,
 - na vyžádání může účetní-pokladní uložit vratku na osobní účet klienta nebo depozitní účet Poskytovatele.
6. Obstaravatelská činnost je klientovi v zařízení Poskytovatele poskytována po sepsání souhlasu v Dohodě o nakládání s finančními a jinými prostředky klienta, event. v Příkazní smlouvě, pokud se jedná o klienta omezeného ve způsobilosti k právním úkonům.
7. Obstaravatelská činnost není zahrnuta ve Smlouvě o poskytnutí služby sociální péče v zařízení Poskytovatele.
8. Pohyb příslušné hotovosti klienta (příjmy, výdaje) je veden v IS Cygnus2 – v kartě klienta, finanční depozita.
9. Klient má právo nahlížet do evidence obstaravatelské činnosti poskytované jeho osobě.
10. Na požádání klienta je tato obstaravatelská činnost kdykoliv ukončena a příslušný finanční zůstatek vrácen.

XXIII. Ankety, podněty, připomínky a stížnosti

1. **Anketou** se rozumí dotazníkový průzkum spokojenosti (zpětná vazba) k poskytované sociální službě ze strany klientů, rodinných příslušníků apod. – dle oslovení.
2. **Podnětem** se rozumí návrh na zlepšení kvality sociálních služeb nebo života klientů v zařízení Poskytovatele.
3. **Připomínkou** bývá drobná kritika, pojmenování nedostatku či dílčí nespokojenost. Podněty a připomínky nejsou vedeny jako stížnosti a jsou řešeny ihned při vzájemné komunikaci.

Podněty a připomínky jsou důležitou formou zpětné vazby a zdrojem informací o spokojenosti s poskytovanými službami. Jsou využívány ke zlepšení poskytované služby. Klient při uplatnění podnětů a připomínek nežádá o vyhotovení zápisu, provedení



šetření a zpětnou informaci o výsledcích řešení. V opačném případě se jedná o stížnost.

4. **Stížnost** je vyjádřená nespokojenost s kvalitou a způsobem poskytování služeb zařízení, která vyžaduje nápravu. O stížnost se jedná vždy, kontaktuje-li stěžovatel zařízení s tím, že má „stížnost“, bez ohledu na obsah jeho stížnosti (i kdyby se ve skutečnosti jednalo o podnět nebo připomínku).

Stížnost může vždy podat klient nebo v zastoupení klienta jeho příbuzní, opatrovník či nějaká další osoba v klientův prospěch. Uživatel, který podá stížnost, nesmí být z hlediska zaměstnanců zařízení jakýmkoliv způsobem ohrožen či znevýhodněn. Stížnost může podat také pracovník zařízení.

Klienti nebo jiné oprávněné osoby mohou podat stížnost také anonymně. Tyto stížnosti budou vyřizovány v případě, že obsahují konkrétní vyjádření, z něhož bude jasné, o jakou skutečnost nebo okolnost se jedná, případně kdy k ní došlo. Pokud řešitel anonymní stížnosti posoudí, že stížnost neobsahuje dostatek informací pro její posouzení, nebude se stížnost prošetřovat a v položce Záznam o projednání stížnosti v Knize stížností poznamená: „Odloženo pro nedostatek informací“.

Formy podání stížnosti/anonymní stížnosti

Klienti nebo jiné oprávněné osoby mohou podat stížnost následujícími způsoby:

Písemně zápisem do Knihy stížností

- Ve všední dny je Kniha stížností k dispozici u vedoucího střediska na vyžádání.
- O víkendech, státních svátcích a mimo běžnou pracovní dobu je možné stížnost zapsat do Knihy hlášení úseku přímé péče nebo zdravotního úseku.
- Příslušní zaměstnanci jsou povinni zápis ze zmíněných knih následně předat vedoucímu střediska k zavidování do Knihy stížností.

Vhozením do schránky na stížnosti

- Schránky na stížnosti jsou umístěny v každém podlaží, kde se nacházejí pokoje klientů, u informačních nástěnek.
- Stížnost lze také vhodit do označené schránky sociálních pracovníků ve vestibulu budovy C.

Poštou

- Na adresu:

Centrum sociálních služeb Děčín, příspěvková organizace
Kamenická 755/195,
405 02 Děčín II

Telefonicky

- Na číslo vedoucího střediska: 775 421 335

Elektronicky

- Na e-mail: vedouci2@cssdecin.cz, hornova@cssdecin.cz



Postup vyřízení stížnosti:

- Stížnosti vyřizuje vedoucí střediska. V případě stížnosti na pracovníka zařízení je stížnost předána jeho přímému nadřízenému. Jedná-li se o stížnost na vedoucího střediska, je následně postoupena k vyřízení řediteli Centra sociálních služeb Děčín, příspěvkové organizace.
- Zásadou při vyřizování stížností je bezpečí a objektivnost. Stížnost je přijímána vstřícně, věcně a diskrétně. Podání stížnosti nesmí být klientovi na škodu a nesmí být proti němu činěny přímé nebo nepřímé kroky. Klient má právo požádat o pomoc při sestavování stížnosti (podnětu, připomínky) kteréhokoliv zaměstnance střediska. Dále má klient právo zvolit si nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat. Všichni, kteří přišli do kontaktu s informacemi týkajícími se stížnosti, jsou vázáni etickými pravidly a mlčenlivostí.
- Veškeré stížnosti jsou evidovány v Knize stížností v daném zařízení včetně způsobu jejího řešení a případných uložených opatřeních. V této knize jsou evidovány i ústní stížnosti. Kniha stížností je uložena u vedoucího střediska a každý příjemce stížnosti si ji vyžádá k zaevidování stížnosti.
- Schránky s nápisem „Ankety, podněty, připomínky, stížnosti“ jsou umístěny na všech podlažích, kde se nachází pokoje klientů u informační nástěnky. Za pravidelné vybírání schránek na stížnosti je odpovědný sociální pracovník. Schránky jsou vybírány minimálně jednou týdně.
- Stížnost bude prošetřena a vyřízena do 30 dnů. V odůvodněných případech lze lhůtu prodloužit a stěžovatel o tom musí být písemně informován.
- Stěžovatel je o výsledku šetření, způsobu vyřízení stížnosti a případných přijatých opatřeních informován písemně.
- V případě anonymní stížnosti jsou tyto informace zveřejněny na veřejně přístupném místě – na informační nástěnce ve vstupním vestibulu budovy C–a zároveň projednány na pravidelném Setkání klientů s vedením střediska.
- Pokud stěžovatel nesouhlasí se způsobem vyřízení své stížnosti, má právo podat odvolání nebo požádat o přezkoumání postupu na níže uvedených adresách.

<p>Centrum sociálních služeb Děčín, příspěvková organizace ředitelství 28. října 1155/2 405 02 Děčín 1 tel.: 412 591 230 email: centrum@cssdecin.cz www.cssdecin.cz</p>	<p>Ministerstvo práce a sociálních věcí Odbor sociálních věcí a zdravotnictví Na Poříčnickém právu 1/376 128 01 Praha 1 tel.: 221 921 111 email: posta@mpsv.cz www.mpsv.cz</p>
<p>Úřad práce v Děčíně Sociální služby, příspěvek na péči U Plovárny 1190/14 405 02 Děčín 1 tel. 950 111 111</p>	<p>Český helsinský výbor Štefánikova 216/21 150 00 Praha-Smíchov tel.: 257 221 141 email: sekr@helcom.cz</p>



	www.helcom.cz
Kancelář veřejného ochránce práv Údolní 39 602 00 Brno tel.: 542 542 111 email: podatelna@ochrance.cz www.ochrance.cz	

XXIV. Výbor klientů, setkání vedení střediska s klienty

1. Klienti mohou z vlastních řad vybrat a sestavit tzv. „Výbor klientů“ a pravidelně nebo kdykoliv dle potřeby se scházet s vedením střediska.
2. Výbor klientů se svými připomínkami a podněty spolupodílí na výběru a organizování kulturních akcí, volnočasových aktivit, přichází s podněty ke zlepšení života klientů.
3. Jedenkrát za 6 měsíců pořádá vedení Střediska č. 2 – Domova se zvláštním režimem Setkání klientů s vedením střediska. Klienti jsou s dostatečným časovým předstihem o Setkání informováni. Setkání se může zúčastnit kterýkoliv klient, případně i rodinný příslušník klienta. Za zaměstnance se setkání s klienty zúčastňují: vedoucí střediska, sociální pracovník, vedoucí úseku zdravotního, vedoucí úseku přímé péče, vedoucí úseku sociálně terapeutického a vedoucí úseku stravování. Během tohoto setkání se probírají jakákoliv témata, která jsou v zájmu klientů (zejména stravování, ubytování, zdravotní péče, ošetrovatelská péče, volnočasové aktivity, společenské akce, organizační záležitosti, náměty, připomínky apod.). Ze Setkání klientů s vedením střediska je zpracován písemný zápis (i v elektronické podobě). Zápis zpracovává garant operačních manuálů, zápis je v tištěné podobě vyvěšen na informačních nástěnkách v zařízení a v elektronické podobě je ukládán v elektronické podobě u garanta operačních manuálů.

XXV. Společné soužití

1. Klienti se mohou podílet podle svých sil a schopností na organizování a naplňování společenského života v zařízení Poskytovatele.
2. Svým jednáním se snaží klienti společně se zaměstnanci Poskytovatele vytvářet v zařízení klidné a nekonfliktní prostředí, a to zejména slušným chováním, projevovanou vzájemnou úctou, porozuměním, pomocí a dodržováním vnitřních pravidel zařízení.

Bc. Dita Hornová, DiS.
vedoucí střediska