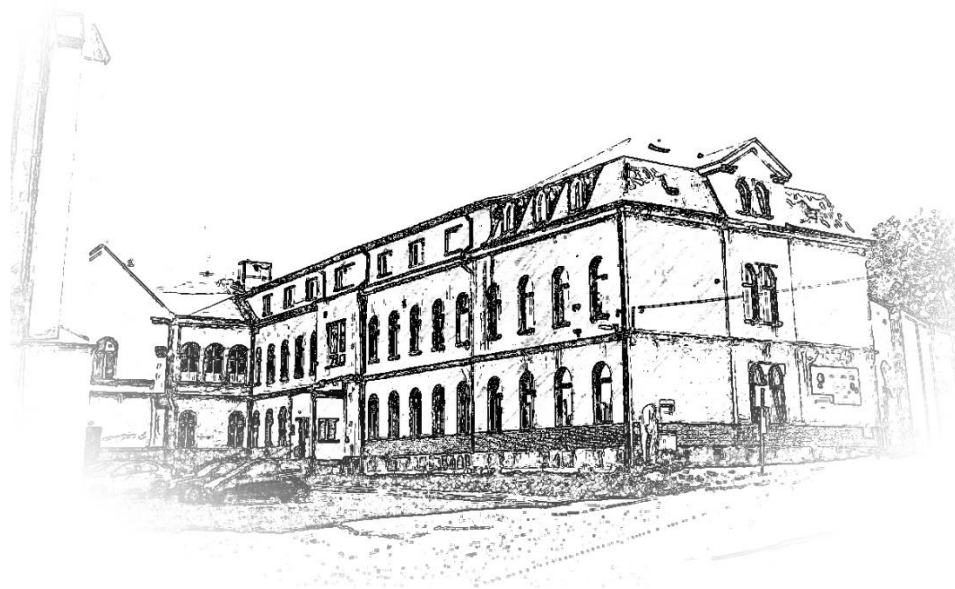




Domov „Srdce v dlaních“ - sociální služby Jiříkov, p. o.
Filipov č. p. 65, 407 53 Jiříkov



DOMÁCÍ ŘÁD DOMOVA „SRDCE V DLANÍCH“

Mgr. Roman Horn
ředitel organizace

1. 6. 2020



Obsah:

Čl. I	Úvodní ustanovení	2
Čl. II	Ubytování	3
Čl. III	Úschova cenných věcí a finanční hotovosti klienta	6
Čl. IV	Stravování	7
Čl. V	Úkony péče	9
Čl. VI	Používání postranic u lůžka	9
Čl. VII	Ošetrovatelská péče	10
Čl. VIII	Osobní hygiena	11
Čl. IX	Doba nočního klidu v Domově	12
Čl. X	Pobyt klientů mimo Domov	13
Čl. XI	Návštěvy v Domově	13
Čl. XII	Odpovědnost za škodu	14
Čl. XIII	Volnočasové, aktivizační a zájmové aktivity	15
Čl. XIV	Poštovní zásilky, telekomunikační služby	15
Čl. XV	Opatření proti porušování Domácího řádu	16
Čl. XVI	Podněty, připomínky a stížnosti	17
Čl. XVII	Závěrečná ustanovení	20



Domov „Srdce v dlaních“ - sociální služby Jiříkov, p. o.
Filipov č. p. 65, 407 53 Jiříkov

Čl. I

Úvodní ustanovení

V Domově „Srdce v dlaních“ – sociální služby Jiříkov (dále jen „Domov“ či „poskytovatel“) jsou poskytovány pobytové služby Domov pro seniory a Domov se zvláštním režimem.

Domácí řád stanovuje pravidla, jejichž dodržování je důležité k zajištění podmínek pro kvalitní život klientů.

Domácí řád je závazným dokumentem, kterým se řídí zaměstnanci, klienti obou sociálních služeb, a v přiměřeném rozsahu i osoby, které se v Domově oprávněně zdržují.

Základní povinnosti všech osob zdržujících se v Domově:

- chovat se tak, aby nebyl narušen obvyklý život v Domově,
- respektovat soukromí, tělesnou i duševní integritu ostatních klientů,
- dodržovat zákaz kouření na pokojích a ve všech společných i provozních prostorech mimo místa vyhrazená pro kouření,
- dodržovat zákaz odkládání a skladování věcí ve všech společných prostorech,
- chovat se v celém areálu Domova tak, aby neohrožovaly nebo neomezovaly sebe ani ostatní osoby,
- dodržovat požární, bezpečnostní a hygienické předpisy,
- dodržovat základní pravidla slušného a nekonfliktního chování vůči ostatním klientům, návštěvám a zaměstnancům Domova.

Práva klientů

- změnit nebo ukončit smlouvu o poskytování služeb sociální péče,
- podílet se na individuálním plánování služeb,
- podat stížnost na kvalitu poskytovaných služeb,



Domov „Srdce v dlaních“ - sociální služby Jiříkov, p. o.
Filipov č. p. 65, 407 53 Jiříkov

- požádat o přestěhování do jiného pokoje v rámci Domova. O přestěhování může požádat klient sám nebo ve spolupráci s rodinným příslušníkem, opatrovníkem či jinou jím určenou osobou.

Práva poskytovatele

Poskytovatel má právo ukončit pobyt klienta v případech daných uzavřenou Smlouvou o poskytování sociální služby.

Základní úkony poskytování sociální služby

Služby jsou klientům poskytovány dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších změn a dodatků a fakultativní služby dle platného Sazebníku úhrad.

Sociální služba je poskytována klientům 24 hodin denně, v prostoru Domova, každý den, v rozsahu daném Smlouvou, kvalifikovanými zaměstnanci zdravotně obslužného úseku.

Služby jsou poskytovány v závislosti na stupni Příspěvku na péči.

Domov není zdravotnické zařízení, pokud se u klienta projeví náhlé zdravotní problémy, bude dle závažnosti přivolán všeobecný lékař, lékařská služba první pomoci nebo rychlá záchranná služba.

Vlastní úraz nebo úraz jiné osoby hlásí klient vždy zdravotnickému personálu konajícímu službu. Ten provede nezbytné úkony, včetně zápisu této skutečnosti do ošetrovatelské dokumentace (včetně dokumentace v IS Cygnus 2).

Čl. II

Ubytování

Při ubytování nastupujícího klienta se přihlíží zejména ke zdravotnímu stavu a pohybovým schopnostem klienta a dle možnosti i k jeho přání.



Domov „Srdce v dlaních“ - sociální služby Jiříkov, p. o.
Filipov č. p. 65, 407 53 Jiříkov

Klient se ubytuje v pokoji, který s ním byl dohodnutý ve smlouvě. Klient nesmí poskytnout jiné osobě ubytování ve svém pokoji.

Ubytování umožňujeme v jednolůžkových, dvoulůžkových, třílůžkových a v jednom čtyřlůžkovém pokoji. Základní vybavení pokoje, které Domov klientovi poskytuje, tvoří polohovatelné lůžko, skříň, noční stolek, jídelní stůl, židle, lůžkoviny a ložní prádlo. Toto vybavení dostává klient do užívání, ale zůstává majetkem poskytovatele. Klienti mohou používat i své ložní prádlo, pokud si to přejí

Vybavení pokoje je možné doplnit dalšími vlastními předměty klienta (viz. Smlouva o poskytování sociální služby). Na pokoji může klient používat pouze radiový přijímač, TV, přehrávač CD/DVD, videopřehrávač, PC. Není dovoleno vybavení pokoje ani vybavení společných prostor svévolně přemísťovat.

Poskytovatel si vyhrazuje právo přestěhovat klienta na jiný pokoj, vyžaduje-li to organizace provozu, nesoulad mezi klienty v užívaných prostorech nebo změna zdravotního stavu klienta.

Klient má právo požádat o umístění na jiný pokoj; o přemístění rozhoduje poskytovatel s přihlédnutím k provozním možnostem. Na přemístění nemá klient právní nárok.

Každý pokoj je uzamykatelný a každý klient má uzamykatelnou část nábytku (skříň, noční stolek). Klienti mají klíče od svých pokojů, jejich používání je na jejich vlastní vůli.

Společné prostory jsou vybaveny jídelními stoly, židlemi, popřípadě konferenčními stolky, křesly, pohovkou, televizorem, set top boxem, rozhlasem, DVD přehrávačem. Společná koupelna a WC jsou umístěny na každém patře. Ve venkovních prostorách je umístěn sezónní venkovní nábytek (stoly, židle, lavice a slunečníky). Jmenované vybavení je společné pro všechny klienty.



Domov „Srdce v dlaních“ - sociální služby Jiříkov, p. o.
Filipov č. p. 65, 407 53 Jiříkov

Klienti jsou povinni s tímto zařízením zacházet uvážlivě a nepoškozovat jej. V případě zaviněné škody způsobené klientem, a to na majetku poskytovatele, má poskytovatel právo požadovat po klientovi úhradu vzniklé škody a klient se zavazuje tuto škodu uhradit.

Je zakázáno používat v budově a na pokojích vlastní elektrické spotřebiče jako žehličky, teploměry, rychlovarné konvice, vařiče, mikrovlnné trouby, lednice a vlastní prodlužovací kabely.

Všechny soukromé elektrospotřebiče musí vyhovovat bezpečnostním normám, za jejich provoz zodpovídají klienti. V opačném případě musí klient elektrospotřebič nechat neprodleně na vlastní náklady opravit nebo odstranit. Pravidelné kontroly a revize soukromých elektrospotřebičů na žádost klientů zajistí poskytovatel služby, veškeré náklady hradí klient.

Poskytovatel je povinen udržovat prostory k ubytování a k užívání ve stavu způsobilém pro řádné ubytování a užívání a zajistit nerušený výkon práv klienta spojených s užíváním těchto prostor.

Na pokojích i v celé budově je zakázáno manipulovat s otevřeným ohněm, kouřit se smí pouze na vymezených místech (terasa, zahrada).

K dispozici klientům jsou na každém podlaží v kuchyňském koutu rychlovarné konvice nebo elektrický vařič. Mytí drobného nádobí klientem je umožněno pouze v těchto kuchyňských koutech, nádobí není možné umývat např. v koupelnách či umyvadlech u toalet.

Potraviny i jiné věci (prázdné lahve, sklenice, noviny) lze přechovávat na pokoji jen pro osobní potřebu v přiměřeném množství. Na pokojích nelze přechovávat zbraně, jiné nebezpečné předměty, potraviny podléhající rychlé zkáze. Potraviny podléhající zkáze lze uložit do chladicích boxů nebo lednic. Rovněž je zakázáno na pokojích chovat živá zvířata, pokud není písemně povoleno sociálním pracovníkem Domova.

Přinese-li klient do Domova věci budící pohoršení (silně znečištěné, zapáchající apod.) nebo některé věci v nadměrném množství, je povinen na pokyn sociálního pracovníka nebo ředitele odstranit tyto věci bez zbytečného odkladu.

Úklid pokoje, skříní, nočního stolku provádí zaměstnanci Domova výhradně za přítomnosti klienta. Pouze v nouzových situacích (hospitalizace klienta, zásah vyšší moci) se úklid provádí v jeho nepřítomnosti, ale za současné přítomnosti dvou zaměstnanců Domova. Zaměstnanci nemají právo, jakkoliv manipulovat s osobními věcmi klientů, bez jejich souhlasu. Klient může vyslovit souhlas s úklidem pokoje bez jeho přítomnosti.

Domov disponuje vlastní prádelnou a klient je s touto skutečností nejdéle v den nástupu seznámen. Poskytovatel veškeré klientem předané prádlo diskrétně označí z důvodu zamezení záměny a zcizení. Pokud klient nepředá oblečení k označení, není Domov zodpovědný za jeho případnou ztrátu. Praní prádla zahrnuje praní a výměnu ložního prádla, přehozů, záclon a ubrusů, praní a žehlení osobního prádla, drobné opravy osobního prádla (přišití knoflíků, opravu drobných závad). Praní silně znečištěného prádla je možné pouze v prádelně Domova.

Klientovi, který požádá o přihlášení k trvalému pobytu v Domově, zajistí přihlášení k trvalému pobytu včetně vystavení nového občanského průkazu sociální pracovnice. Správní poplatky hradí klient.

Čl. III

Úschova cenných věcí a finanční hotovosti klienta

Věci, které si přinese klient do Domov, zůstávají jeho majetkem.

Věci přidělené klientovi k užívání zůstávají majetkem Domova.



Domov „Srdce v dlaních“ - sociální služby Jiříkov, p. o.
Filipov č. p. 65, 407 53 Jiříkov

Za cennosti a hotovost, které klient neuložil do úschovy, si klient zodpovídá.

Domov neodpovídá za cenné věci, včetně peněžní hotovosti, které nepřevzal do úschovy.

Na žádost klienta může pokladní nebo sociální pracovnice převzít do úschovy klientovy cennosti, peněžní hotovost, příp. vkladní knížky. Klient má právo kdykoliv požádat o vydání uložených věcí, vybírat svou hotovost.

Při nástupu do Domova má klient možnost předat do úschovy zdravotnickému personálu průkaz pojištěnce zdravotní pojišťovny. Občanský průkaz si může uložit v trezoru sociální pracovnice.

Hrozí-li nebezpečí poškození, zničení nebo ztráty cenných věcí klienta (například při náhlém zhoršení zdravotního stavu klienta), převezme je příslušný zaměstnanec Domova do úschovy z vlastního podnětu. V případě klientů, kteří jsou omezeni ve svéprávnosti, vyrozumí sociální pracovnice opatrovníka či rodinné příslušníky klienta.

Věci nebezpečné a zdravotně závadné se do Domova přinášet nesmějí.

Čl. IV

Stravování

Domov poskytuje celodenní stravování z vlastní kuchyně, podle předem zveřejněného jídelního lístku. Strava je klientům podávána v jídelně Domova, na pokojích nebo na jiném vhodném místě.

Při snídani se podává současně dopolední svačina. Večeře se zpravidla vaří teplé čtyřikrát v týdnu, studené večeře se podávají třikrát v týdnu. Ve všední dny si klienti mohou zpravidla vybrat oběd z nabídky dvou jídel.



Domov „Srdce v dlaních“ - sociální služby Jiříkov, p. o.
Filipov č. p. 65, 407 53 Jiříkov

Doba výdeje:	snídaně a přesnídávka	08,00 - 09,45 hod
	oběd	11,15 - 12,30 hod
	svačina	15,00 - 15,15 hod
	večeře	17,00 - 17,30 hod
	II. večeře (pro DIA)	19,30 - 20,30 hod

Strava se klientům Domova podává pětkrát denně, klientům s diabetickou dietou se podává ještě druhá večeře. Druhou večeři lze poskytovat dle dohody i ostatním klientům za stanovenou úhradu. Celodenně jsou klientům poskytovány tekutiny. Dietní stravování se poskytuje na základě doporučení ošetřujícího lékaře a souhlasu klienta s dietou. Strava je přizpůsobena svým složením, množstvím a úpravou věku a zdravotnímu stavu klientů.

Jídlo není možné z hygienických důvodů dlouhodobě uchovávat. Pokud si klient jídlo nevyzvedne v době výdeje stravy, je pokrm uložen po dobu maximálně 2 hodin na vhodném místě v chladícím zařízení. Pakliže není ani poté zkonsumován, je službu konajícím pracovníkem zlikvidován.

Z hygienických důvodů klient nesmí nechávat na pokojích zbytky jídel ani další potraviny podléhající rychlé zkáze. Personál Domova si vyhrazuje právo upozornit klienta na nevhodné a dlouhé skladování potravin, a při zjevném porušení základních hygienických zásad rozhodnout (je-li klient přítomen v Domově, pak s jeho vědomím) o jejich likvidaci.

V případě plánované nepřítomnosti musí klient nahlásit příslušnému zaměstnanci úseku zdravotně obslužného datum a čas plánovaného odchodu a příchodu zpět nejpozději do 8.00 hod. předcházejícího dne.

Klienti se mohou účastnit vytváření jídelních lístků a podávat své návrhy. Stravu vydávají určené zaměstnanci úseku stravovacího.

Domov má zpracován systém kritických bodů HACCP, jímž se zaměstnanci úseku stravovacího řídí.

Čl. V

Úkony péče

Úkony péče jsou poskytovány klientům 24 hodin denně a poskytují je pracovníci v sociálních službách - přímá péče.

Každému klientovi je nejpozději v den nástupu do Domova přidělen klíčový pracovník (pracovník v sociálních službách - přímá péče), který hájí jeho zájmy a práva. Úlohou klíčového pracovníka je pomoci klientovi v době adaptace v Domově, poznat osobnost klienta, seznámit se s jeho zájmy, přáními, starostmi, potřebami, jeho cíli do budoucnosti a pomáhat mu s jejich uskutečněním.

Úkony péče se poskytují klientům, kteří mají priznaný příspěvek na péči, za úhradu ve výši priznaného příspěvku na péči. Úkony péče, které jsou zaměstnanci Domova povinni klientovi poskytovat, si sjedná klient (umožňuje-li to jeho zdravotní stav) společně s klíčovým pracovníkem (případně s dalšími klientem prizvanými osobami) v plánu péče.

Individuální plán vychází z přání, potřeb, schopností a možností klienta a je sestavován v souladu s osobními cíli klienta. Osobní cíl klienta stanoví klient (umožňuje-li to jeho zdravotní stav) společně s klíčovým pracovníkem (případně s dalšími klientem prizvanými osobami).

Čl. VI

Používání postranic u lůžka

U osoby, která není schopna pohybu a jejím omezením je její vlastní zdravotní stav, nebo u osoby, která je schopna si postranice u lůžka zvednout a také spustit, nejsou postranice vnímány jako prostředek k omezení pohybu. Jedná se o opatření ochrany prevence pádů.

Pokud je klient schopen, může dát předem informovaný souhlas s použitím opatření omezující pohyb, tzn. použití postranic u lůžka, jako opatření ochrany.

Použití postranic jen pro udržení dezorientované, ale pohyblivé osoby na lůžku během dne, je nevhodné, pokud se klient (nebo jeho opatrovník) předem nevyjádří jinak, a toto „přání“ je jako Souhlas s používáním postranic u lůžka uloženo v dokumentaci klienta.

Čl. VII

Ošetrovatelská péče

Ošetrovatelská péče v Domově je poskytována kvalifikovaným zdravotnickým personálem nepřetržitě.

Každý klient má právo na svobodnou volbu lékaře a zdravotní pojišťovny.

Klienti mají možnost registrace u praktického lékaře Domova, který do Domova dochází. O ordinačních hodinách jsou klienti informováni na informačních tabulích. Odborná vyšetření jsou klientům zajištěna zdravotním personálem Domova.

Ošetrovatelská péče poskytovaná na základě indikace lékaře je hrazena ze zdravotního pojištění klienta.

Léčiva z lékárny zajišťuje klientům Domov bez poplatku, doplatky za léky si hradí klienti sami z vlastních finančních prostředků.

Klientům doporučujeme dodržovat léčebný režim, rady lékařů a zdravotnického personálu a užívat předepsané léky.

Klient má právo odmítnout předepsané léky, nedodržovat léčebný režim, odmítnout vyšetření nebo hospitalizaci. Domov v tomto případě nenese odpovědnost za zhoršení zdravotního stavu klienta, stejně tak jako v případě, že si klient sám vezme léky, které nemá lékařem

předepsány. (Zdravotnický personál sepíše tzv. „negativní revers“ a předá jej ošetřujícímu lékaři).

Pokud si klient (případně za něj jiná osoba) vyjednává z vlastní iniciativy lékařské vyšetření mimo Domov, zajišťuje si klient dopravu i případný doprovod sám.

Klient je povinen se podrobit hospitalizaci při podezření na infekční chorobu nebo nemoci, které by mohly způsobit epidemii, je rovněž povinen dodržovat veškerá protiepidemiologická opatření a podrobit se pokynům zaměstnanců Domova. To platí i o očkování nařízenými vyhláškami nebo zákonem.

O vážném onemocnění, výrazném zhoršení zdravotního stavu nebo hospitalizaci klienta, vyrozumí zdravotní personál klientem jmenovanou důvěrnou osobu.

V případě ohrožení zdraví nebo života klienta, poskytuje personál Domova první pomoc.

Čl. VIII

Osobní hygiena

Během pobytu v Domově jsou klienti, v rámci svých možností a schopností motivováni ve vlastním zájmu, a z důvodu prevence přenosných nemocí, pečovat o svou osobní čistotu, o čistotu šatstva, prádla a obuvi, o pořádek na pokojích, skříních, nočních stolcích, i v dalších místnostech, které používají (kulturní sál, chodby, zahrada).

Osobní hygiena probíhá dle potřeby klientů samostatně nebo s pomocí zaměstnanců Domova, přičemž rozsah podpory se dojednává při individuálním plánování a konkrétní frekvence koupání a sprchování je uvedena v plánu péče každého klienta. K dispozici jsou v Domově společné umývárny se sprchovými kouty a vanami.

Klient má při vlastní hygieně zajištěno soukromí, v případě, že to nedovoluje jeho zdravotní stav nebo jeho soběstačnost, je na základě individuálního plánu péče prováděna hygiena s potřebnou pomocí a podporou zaměstnanců.

Pokud není klient schopen samostatného použití WC, je povinen mu s tímto pomoci personál Domova. Při používání toaletních křesel na pokoji klienta je personál povinen zajistit klientovi soukromí (použitím zástěn, ostatní klienty i návštěvy požádat, aby opustili místnost).

K dodržování osobní hygieny patří také výměna osobního prádla dle potřeby. Označené osobní prádlo (i ložní) se vyměňuje a odváží do prádelny průběžně dle potřeby. Personál Domova si vyhrazuje právo upozornit klienta na situaci, kdy by jeho znečištěné oblečení a prádlo mohlo snížit jeho společenské postavení a následně mu taktně pomoci s nápravou.

Klienti mohou využívat služeb jiných subjektů (např. kadeřnice, pedikérka), které nabízí své služby přímo v Domově. Služby jiných podnikatelských subjektů si hradí klienti sami ze svých prostředků. Klient je oprávněn využít i jiné veřejné služby mimo nabídky Domova.

Dlouhodobé odmítání dodržování zásad osobní hygieny je považováno za narušování společného soužití klientů a hrubé porušení Domácího řádu.

Čl. IX

Doba nočního klidu v Domově

Doba nočního klidu je stanovena v době od 22,00 hod. do 06,00 hod. V této době nesmí být klienti Domova rušeni, s výjimkou nutnosti podání léků, kontroly, nebo poskytnutí nutné pečovatelské, ošetřovatelské nebo lékařské péče.



Domov „Srdce v dlaních“ - sociální služby Jiříkov, p. o.
Filipov č. p. 65, 407 53 Jiříkov

V době nočního klidu mohou klienti ve společných prostorách i na pokojích vykonávat pouze takovou činnost, při níž nebudou rušit ostatní klienty.

Budova Domova se odemyká ráno v 05,00 hod. a uzamyká v zimním čase ve 20,00 hod., v letním čase ve 22,00 hod.

Čl. X

Pobyt klientů mimo Domov

Klienti mají právo volně a bez omezení kdykoliv opouštět prostory Domova a pobývat mimo jeho areál.

V zájmu vlastní bezpečnosti klienta je vhodné, aby klient informoval o cíli svého pobytu mimo Domov a pravděpodobném času návratu službu konajícího zaměstnance, který tuto skutečnost písemně zaznamená do informačního systému. Vrací-li se klient v době uzamčení budovy, na zazvonění službu konající zaměstnanec odemkne. Klienti jsou při pohybu mimo Domov odpovědní za své jednání i za případné způsobené škody třetím osobám.

Zaměstnanci Domova mohou klienta upozornit na možná rizika, je-li ohrožena jeho bezpečnost, zdraví nebo život (nemoc, zdravotní stav, nepříznivé počasí) před jeho odchodem z Domova.

Pokud klient využívá možnosti přechodného pobytu mimo Domov (maximálně 100 dní v roce), vyžádá si u služby konajícího zdravotního personálu průkaz pojištěnce, případně předepsané léky, překladovou sesterskou zprávu, a od sociální pracovnice občanský průkaz.

Čl. XI

Návštěvy v Domově

Klienti mohou přijímat návštěvy denně. Návštěvní doba není v průběhu dne omezena, pouze doporučena od 9,00 hod do 21,00 hod. Jen při



Domov „Srdce v dlaních“ - sociální služby Jiříkov, p. o.
Filipov č. p. 65, 407 53 Jiříkov

mimořádných událostech (např. zákaz návštěv orgány hygienické služby, vážné technické a bezpečnostní důvody) mohou být návštěvy omezeny nebo zakázány.

Klienti mohou přijímat návštěvy na svém pokoji, v kavárně, v jídelně, na kulturním sále a na zahradě. Návštěvy dbají na to, aby nerušily klid a pořádek v Domově a nenarušovaly režim klienta a spolubydlících klientů. V případě návštěv na vícelůžkových pokojích je nutné opustit pokoj při provádění hygieny u klientů. V době podávání jídla, odpoledního či večerního spánku na vícelůžkových pokojích je vhodné využívat k návštěvě jiné prostory Domova.

Návštěvám Domova je povolen vstup i s domácím „mazlíčkem“ za předpokladu, že návštěva zajistí bezpečnost klientů a čistotu prostředí (venčení psů v areálu Domova je nepřipustné).

Osobám, které jsou zjevně podnapilé nebo pod vlivem jiných návykových látek, nebo svým chováním narušují soužití klientů, je vstup do objektu a areálu Domova zakázán.

Vstup do provozních místností Domova (kuchyně, prádelna, kotelna, dílna apod.) je návštěvám i klientům zakázán.

Klienti se mohou na pokojích navzájem navštěvovat bez omezení, s přiměřeným ohledem na spolubydlící.

Čl. XII

Odpovědnost za škodu

Klienti odpovídají za škodu, kterou způsobili na majetku Domova, jinému klientovi nebo zaměstnanci Domova.

Zaměstnanci Domova mají právo kontrolovat stav majetku Domova, který dostali klienti do užívání a klienti mají povinnost tuto kontrolu umožnit.



Domov „Srdce v dlaních“ - sociální služby Jiříkov, p. o.
Filipov č. p. 65, 407 53 Jiříkov

Klient je povinen upozornit zaměstnance na škodu, která vzniká nebo již vznikla, a to především z důvodů bezpečnosti, ale také k zamezení dalších následných škod.

Čl. XIII

Volnočasové, aktivizační a zájmové aktivity

Klienti Domova se podle svého zájmu a zdravotního stavu mohou účastnit kulturního a společenského života v Domově. Činnosti jsou nabízeny všem klientům. Každý klient má možnost vybrat si z nabízených činností podle svého přání a vždy na základě dobrovolnosti.

Domov ve svém objektu a areálu nabízí klientům aktivizační činnosti, jejichž nabídka je zveřejněna na informačních tabulích pro klienty. Před zahájením aktivity jsou klienti vyzváni k účasti i personálem Domova. K pracovní a jiné tvořivé činnosti mohou využívat ergodílnu v 1. patře. Klienti mohou využívat společenského sálu, kavárny Babeta či terasy ke společenským hrám, poslechu reprodukované hudby, přijímání návštěv nebo jen k posezení.

Každý klient má zajištěnou svobodu náboženského vyznání a není mu bráněno v účasti na náboženských obřadech v Domově i mimo Domov.

Součástí Domova je kantýna, jejíž otevírací doba je vyvěšena na volně přístupném místě.

Domov finančně neodměňuje práci pro osobní potřebu klientů, jejich sebeobslužné nebo kulturně zájmové činnosti.

Čl. XIV

Poštovní zásilky, telekomunikační služby

Poštovní a peněžní zásilky došlé klientům si přebírají sami klienti, pokud toho nejsou schopni, pak přebírá pověřený pracovník, osoba

zmocněná nebo opatrovník klienta. V tom případě určená osoba roznese jednotlivým klientům poštu nebo peněžní částky do jejich rukou do pokoje, nebo peněžní hotovost do hotovostních depozit klientů.

Obyčejné poštovní zásilky k odeslání mohou klienti odevzdat administrativní pracovníci, která zajistí předání zásilky České poště a.s., kdy poštovné hradí klient. Jiné obstarávání osobních záležitostí na poště lze provádět prostřednictvím administrativní pracovníce nebo pokladní.

Telefonní hovory může klient uskutečňovat v kanceláři sociální pracovníce, administrativní pracovníce nebo pracovníků úseku sociálně aktivizačního. Pokud je třeba, uvedení pracovníci pomohou klientovi při zprostředkování telefonického hovoru.

Klientům je k dispozici připojení k internetu zdarma, a to individuálně dle dohody s pracovníky úseku sociálně aktivizačního.

Čl. XV

Opatření při porušování Domácího řádu

Podmínkou bezproblémového společného soužití v Domově je vzájemný respekt, slušné a zdvořilé chování klienta k ostatním obyvatelům Domova, k zaměstnancům a návštěvám.

Pokud dojde k porušení základních povinností klientů dle Čl. I Domácího řádu, přistoupí vedení Domova k následujícím opatřením:

klientovi bude nejprve poskytnuta podpora:

- pohovor s klientem o příčině porušení Domácího řádu,
- prošetření, zda byl klient seznámen s Domácím řádem a zda jeho obsahu porozuměl,
- v případě nejasností v porozumění obsahu Domácího řádu, je klientovi poskytnuta podpora opakovaným vysvětlením

Domácího řádu spolu se zpětnou vazbou, zda obsahu již porozuměl,

- v případě, že klient byl seznámen, ale nerozumí obsahu Domácího řádu, a následně dochází k jeho opakovanému porušování, nelze uplatnit níže uvedené sankce, ale opakovaně jsou použity výše uvedené způsoby řešení,
- v případě, že klient byl seznámen a rozumí obsahu Domácího řádu, a následně dochází k jeho opakovanému porušování, postupuje vedení zařízení dle níže uvedených bodů.

klient bude sankcionován dle závažnosti porušení:

- ústní domluvou,
- písemnou výtkou.

Následné porušení pravidel Domácího řádu, pokud již byly vyčerpány všechny výše uvedené způsoby řešení, je považováno za hrubé porušení vnitřních pravidel zařízení, a je postupováno podle Smlouvy o poskytování sociální služby. Pokud by jednání klienta bylo vyhodnoceno zaměstnancem jako přestupek proti obecným právním normám, je přivolána Policie ČR.

Čl. XVI

Podněty, připomínky a stížnosti

Podněty a připomínky jsou důležitou formou zpětné vazby a zdrojem informací o spokojenosti s poskytovanými službami. Jsou považovány za náměty ke zlepšení poskytované služby. Klient nežádá protokolaci, šetření ani zpětnou vazbu. V opačném případě se jedná o stížnost.

Stížnost může vždy podat klient nebo v zastoupení klienta jeho příbuzní, opatrovník či nějaká další osoba v klientův prospěch. Klient, který podá stížnost, nesmí být z hlediska zaměstnanců Domova



Domov „Srdce v dlaních“ - sociální služby Jiříkov, p. o.
Filipov č. p. 65, 407 53 Jiříkov

jakýmkoliv způsobem ohrožen či znevýhodněn. Stížnost může podat také pracovník Domova. Lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dní od přijetí. Stížnost může být podána osobně klientem ústně či písemně kterémukoliv zaměstnanci, ke kterému má důvěru. Stížnost lze také podat telefonicky, vhodit do označené schránky na stížnosti, zaslat poštou na adresu Domova nebo elektronicky na e-mailovou adresu Domova: reditel@ddf Filipov.cz.

Stížnosti eviduje administrativní pracovnice v Evidenci stížností.

Postup řešení stížnosti:

- sociální pracovník informuje neprodleně ředitele Domova,
- ten dle závažnosti a charakteru řeší stížnost ve spolupráci se všemi zúčastněnými subjekty,
- na základě zjištěných skutečností dojde k rozhodnutí, zda je stížnost oprávněná nebo není,
- v případě oprávněné stížnosti je přijato příslušné opatření,
- stěžovatel je vyrozuměn o výsledku šetření stížnosti nejpozději do 30 dnů od podání stížnosti.

V případě nespokojenosti s vyřízením své stížnosti má stěžovatel právo odvolat se proti způsobu vyřízení stížnosti a požádat o prošetření postupu Městský úřad Jiříkov, který je zřizovatelem Domova, popř. jiné organizace:

Domov „Srdce v dlaních“- sociální služby Jiříkov Ředitel organizace Filipov č.p. 65 407 53 Jiříkov www.ddfilipov.cz tel.: 412 338 397 e-mail: reditel@ddf Filipov.cz	Městský úřad Jiříkov Odbor vnitřní správy Náměstí 464 407 53 Jiříkov www.jirikov.cz tel.: 412 338 111 e-mail: mesto@jirikov.cz
--	--

<p>Krajský úřad Ústeckého kraje Odbor sociálních věcí a zdravotnictví Velká Hradební 48 400 02 Ústí nad Labem www.kr-ustecky.eu/cz/Stranky/titulni.aspx tel.: 475 657 111</p>	<p>Ministerstvo práce a sociálních věcí Odbor sociálních věcí a zdravotnictví Na Poříčním právu 1/376 128 01 Praha 1 www.mpsv.cz/cs/ tel.: 221 921 111</p>
<p>Veřejný ochránce práv Údolní 39 602 00 Brno www.ochrance.cz podatelna@ochrance.cz tel.: 542 542 111</p>	<p>Český helsinský výbor Štefánikova 216/21 150 00 Praha-Smíchov www.helcom.cz sekr@helcom.cz tel.: 257 221 141</p>

Uplatnění svobodné vůle

V rámci individuálního plánování se pravidelně setkávají klienti se svými klíčovými pracovníky a mohou samostatně podávat připomínky a podněty, spolupodílet se na výběru kulturních a volnočasových aktivit a přicházet s nápady na zlepšení života v Domově.

Klienti a vedení Domova se vzájemně informují o novinkách, změnách, připravovaných akcích apod. na pravidelných schůzkách, kdy účastníkem je vždy i někdo z vedení Domova.

Jednou ročně zjišťuje Domov, v rámci zvyšování kvality poskytování sociálních služeb, spokojenost klientů v anonymní anketě. Anketa je dobrovolná, s výsledkem jsou klienti i zaměstnanci Domova vhodným způsobem seznámeni.

Společné soužití

Klienti se mohou podílet podle svých sil a schopností na organizování a naplňování společenského života Domova. Svým jednáním by měli



Domov „Srdce v dlaních“ - sociální služby Jiříkov, p. o.
Filipov č. p. 65, 407 53 Jiříkov

napomáhat vytváření klidného a nekonfliktního prostředí, zejména slušným chováním, projevovanou úctou, porozuměním, vzájemnou pomocí a dodržováním vnitřních pravidel Domova.

Ukončení poskytované služby

Ukončení pobytu je možné pouze dle příslušných ustanovení Smlouvy o poskytování sociální služby uzavřené mezi klientem a Domovem.

Čl. XVII

Závěrečná ustanovení

Všichni klienti Domova jsou povinni se s Domácím řádem prokazatelně seznámit a případně stvrdit podpisem nebo jsou s ním prokazatelně seznámeni prostřednictvím určeného zaměstnance Domova.

Domácí řád je přílohou Smlouvy o poskytování sociální služby.

Domácí řád je vyvěšen ve srozumitelné formě na informačních tabulích, na volně přístupném místě v Domově, a také na webových stránkách Domova.