



DOMOV PRO SENIORY

DOBRÁ VODA

DOMÁCÍ ŘÁD

Pracoviště Dobrá Voda

Vypracoval:	Mgr. Renata Tetourová, vedoucí sociálního úseku	tel. linka: 123
Kontroloval:	Jana Zadražilová – ředitelka	tel. linka: 113
Schválil:	Jana Zadražilová – ředitelka	tel. linka: 113
ÚČINNOST OD: 7. 7. 2025		Počet stran: 16 Počet příloh: 0 Datum vydání: 7. 7. 2025
<u>Rozdělovník:</u> ředitel, vedoucí provozního úseku, vedoucí ekonomického úseku, vedoucí sociálního úseku, vrchní sestra, vedoucí Dětské skupiny Rybičky, vedoucí lékárník		

Preamble

Domácí řád Domova pro seniory Dobrá Voda (dále jen Domova) upravuje základní normy soužití uživatelů Domova pro seniory a Domova se zvláštním režimem, jejich práva a povinnosti, rozsah poskytované péče zohledňující osobní cíle uživatelů.

Jedná se zejména o:

- poskytování služby s ohledem na individuální požadavky, očekávání a osobní cíle konkrétních uživatelů,
- podporu, která má přednost před pomocí, a to zejména v oblastech soběstačnosti, udržování běžných sociálních kontaktů
- respektování a obhajování práv uživatelů služeb.

Od data účinnosti tohoto Domácího řádu se ruší předchozí Domácí řád.

Článek 1

Rozsah platnosti

1. Zaměstnanci a uživatelé služeb jsou s Domácím řádem seznámeni, dodržují jej, prosazují a vytvářejí podmínky pro jeho realizaci.
2. Domácí řád je závazným dokumentem, kterým se řídí zaměstnanci, uživatelé služeb a v přiměřeném rozsahu i osoby, které se v Domově oprávněně zdržují.

Článek 2

Zahájení poskytování služby

1. Již ve fázi jednání se zájemcem o službu je zájemce, jeho rodinní příslušníci, případně opatrovník či jiný oprávněný zástupce, seznámen s Domácím řádem. Domácí řád je předáván uživateli po příchodu do Domova, dále jej má uživatel k dispozici i po zahájení poskytování služby ve společných prostorách Domova nebo u sociálních pracovníků, vrchní sestry, sesternách pobytových oddělení a ostatních zaměstnanců poskytovatele v jejich kancelářích. Domácí řád, jako jedno ze základních vnitřních pravidel Domova, je trvale umístěn na recepci Domova. Dále je Domácí řád dostupný na webových stránkách Domova.
2. Každý má právo na poskytování sociální péče, avšak v Domově nesmí být držen proti své vůli.
3. Poskytování sociální služby je zahájeno na základě uzavření písemné smlouvy, kde je mimo jiné sjednán s uživatelem rozsah a průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíl uživatele. Pokud uživatel projeví zájem, může být v Domově přihlášen k trvalému pobytu.

4. Ubytování je poskytováno ve dvoulůžkových a jednolůžkových pokojích a apartmánech. Nový uživatel je zpravidla přijímán na dvoulůžkový pokoj. O přestěhování na jednolůžkový pokoj lze písemně požádat, žádost je zařazena do pořadníku na sociálním úseku.
5. Osobní prádlo, které si uživatel přinese z domova, je po zahájení poskytování služby diskrétně označeno, aby nedocházelo k situacím, kdy po vyprání není možné oděv vrátit zpět uživateli. Takto se označují rovněž věci, které si uživatel přinese či dostane v průběhu pobytu v Domově. Jsou evidovány v soupisu osobního majetku. Soupis je založen v dokumentaci sociální péče na pobytovém oddělení a je pouze orientační v době zahájení služby.
6. O tom, jaký je doporučený rozsah osobního vybavení nastupujícího uživatele, drobných předmětů denní potřeby a některých dalších předmětů, včetně léků, je uživatel informován sociálními pracovníky a obdrží Informační leták.
7. Drobná údržba a oprava ložního a osobního prádla a ošacení je součástí základních činností hrazených uživatelem v rámci poskytování ubytování. Do drobných oprav ložního a osobního prádla jsou zahrnuty tyto činnosti: zašívání prádla, přišívání knoflíků, výměna gum.
8. V rámci adaptačního procesu se uživatel postupně a podrobně seznamuje s životem v Domově, aktivitami, které zde probíhají. Zaměstnanci (ošetřovatelským personálem, sociálními pracovníky a pracovníky v sociálních službách se zaměřením na základní výchovnou nepedagogickou činnost – dále jen aktivizačními pracovníky) jsou průběžně zjišťovány potřeby, požadavky a osobní cíle uživatele, s ohledem na individuální poskytování rozsahu sociálních služeb. Domov se snaží co nejvíce toto období uživatelům ulehčit a přizpůsobit podmínky života v Domově tak, aby se zde uživatel cítil příjemně a v bezpečí.
9. Po adaptační době, přibližně po prvních 3 měsících pobytu uživatele v Domově, probíhají tzv. adaptační schůzky s uživatelem, jeho rodinou a určenými zaměstnanci Domova. Cílem těchto schůzek je zhodnocení adaptace uživatele na nové prostředí, zda je spokojen s nastavenou péčí, komunikují se jeho další potřeby a možnosti poskytovatele. Je zde prostor pro vzájemné sdílení, kdy je zároveň podávána informace o péči v závěru života uživatele, tzv. paliativní péči.
10. Poskytovaná paliativní péče je součástí komplexní péče o uživatele Domova. Jedná se o přístup zaměřený na zvyšování kvality života seniorů a jejich rodin v situaci, kdy čelí nevyléčitelné nemoci, zhoršení chronických onemocnění včetně demencí a nahromaděných geriatrických příznaků. Jejím cílem je komplexní přístup, tišení bolesti a dalších projevů nemoci, včetně psychických, sociálních a spirituálních obtíží, které mohou uživatele a jeho blízké trápit.
11. Základem péče je znalost životního příběhu uživatele, jeho biografie. Porozumění tomu, jak člověk žil, umožňuje personálu Domova poskytovat vysoce individualizovanou péči zaměřenou na konkrétní potřeby každého uživatele.

Domov využívá v péči o uživatele biografickou koncepci péče, která vychází z Psychobiografického modelu prof. E. Böhma. Hlavním cílem biografické péče je možnost pracovat s životním příběhem člověka, tj. uvědomit si, co bylo a je pro uživatele normální, co poznal a prožil. Znalost životního příběhu umožňuje našim pracovníkům, zvolit správné motivační přístupy a podpořit soběstačnost seniora v souvislosti s naučenými rituály a zvyky, a tím podpořit pocit bezpečí a jistoty.
12. Domov také pracuje v Konceptu Smyslové aktivizace, jedná se o moderní koncept péče a aktivizace, určený zejména lidem s demencí. Smyslová aktivizace umožňuje stárnoucímu

člověku žít v Domově aktivně, smysluplně a důstojně. Oslovuje smysly člověka, které jsou klíčem k jeho schopnostem. K aktivizaci se využívají předměty a činnosti běžného dne, známé obrázky, slova, vůně či zvuky.

Podstatou je práce všedního dne a aktivní práce s biografií člověka, pozornost k jeho individuálním potřebám a orientace na rituály ročních období. Pomocí nácviku činností běžného života a při práci se smyslovými materiály může senior přirozeně trénovat své schopnosti a ve stádiu demence díky cílené podpoře zažít pocit sounáležitosti. Základní pravidlo smyslové aktivizace zní „pomoz mi, abych to udělal sám“.

13. Stěhování uživatele je možné pouze s jeho souhlasem nebo na základě jeho požadavku. Výjimku tvoří provozní důvody na straně poskytovatele např. malování, a to pouze na dobu nezbytně nutnou.
14. Po dohodě s Domovem může uživatel používat vlastní elektrospotřebiče za podmínek splnění norem ČSN a podrobení pravidelných kontrol – elektro revizí. V případě, že se jedná o nový elektrospotřebič (uživatel doloží platnou účtenku nebo platný záruční list) není před jeho prvním použitím nutné provádět elektro revizi, ta se provede v příslušném termínu. Pokud ale spotřebič nový není, je nutné provést elektro revizi před jeho prvním použitím. Pokud revize nebude provedena, nesmí se elektrospotřebič používat. Uživatel si hradí pravidelnou elektro revizi svých elektrospotřebičů.
Užívání elektrospotřebičů nesmí rušit ostatní spolubydlící.
15. Věci přidělené uživateli zůstávají majetkem Domova. Uživatel je povinen s nimi zacházet šetrně a při trvalém odchodu ze zařízení je vrátit ve stavu, který odpovídá délce jejich používání.
16. Podle přání a zájmu mohou být uživateli poskytovány fakultativní činnosti, jejichž přehled a ceník má uživatel k dispozici.
17. Do Domova dále dochází pedikérka a kadeřnice. O jejich návštěvě informuje uživatele personál. Platby za tyto služby hradí uživatel přímo těm, kteří tyto činnosti vykonávají.

Článek 3

Odpovědnost za škodu

1. Uživatel odpovídá a uhradí škodu, kterou způsobil úmyslně na majetku Domova, na majetku a zdraví jiných uživatelů a zaměstnanců a osob, které se v Domově oprávněně zdržují.
2. Zaměstnanec odpovídá za škodu dle příslušných ustanovení zákoníku práce. Pokud škoda nebo újma na zdraví svým rozsahem a skutkovou podstatou naplňuje charakter trestného činu, je řešena na základě podnětu ředitele či poškozené osoby v rámci trestního řízení.
3. Uživatel má možnost chránit svůj majetek uzamčením ve stolku, trezoru, skříni či uzamčením jednolůžkového pokoje. Stolky a skřínky zpřístupní uživatelé po dohodě pracovníkům přímé péče při úklidu. Tito pracovníci jsou oprávněni odstranit z pokojů, skříní, stolků apod. věci, včetně potravin, pokud by tyto svojí kvalitou, množstvím nebo technickým stavem, odporovaly hygienickým požadavkům, technickým normám či skladovacím a ubytovacím možnostem nebo pokud by ohrožovaly zdraví a kvalitu života v Domově. Zaměstnanci šetrně a laskavě vysvětlí uživateli, že je nutné výše popsané věci z pokoje odstranit.

4. Zaměstnanci provádí úklid v osobních věcech uživatele pouze s jeho souhlasem a za jeho přítomnosti.
5. Výjimku tvoří situace, kdy mohou zaměstnanci vstupovat do pokoje i bez přítomnosti uživatele, např. požární kontrola, odvrácení havarijní situace. V případě hospitalizace uživatele a zajištění jeho osobních věcí (uzamčení stolku, skříňky, event. jednolůžkového pokoje), jsou vždy přítomni dva zaměstnanci Domova.
6. Domov odpovídá za věci, cenné věci, vkladní knížky a peněžní hotovosti, které převzal do úschovy. Při ztrátě věcí, které nebyly uloženy do úschovy Domova, bude postupováno dle platných předpisů (např. přivolání Policie ČR). Náhrada se týká věcí uložených v úschově Domova a při vzniku škody, ke které došlo v přímé souvislosti se živelnou událostí.

Článek 4

Úschova cenných věcí

1. Při zahájení poskytování služby nebo i v jejím průběhu může uživatel požádat Domov o úschovu cenných věcí, peněžní hotovosti či vkladních knížek. Případně může k úschově využít trezoru na svém pokoji.
2. Sociální pracovnice vystaví uživateli (opatrovníkovi či jinému oprávněnému zástupci) „Potvrzení o převzetí cenností do úschovy“, v případě převzetí vkladních knížek vystaví „Složní list“. Zároveň je uživatel poučen o úschově a dalším ukládání a výběru cenností. Při uložení peněžní hotovosti je uživateli vystaven příjmový pokladní doklad.
3. Uložené cennosti budou uživateli nebo jeho opatrovníkovi vydány na základě žádosti nebo při trvalém opuštění Domova.
4. Cenné předměty, finanční hotovost a vkladní knížky uložené v úschově si může uživatel (opatrovník či jiný oprávněný zástupce) vyzvednout v pracovní dny u sociální pracovnice, případně pokladní účetní v případě finanční hotovosti.
5. Pokud dojde k převozu uživatele do nemocnice nebo jiného zdravotnického zařízení a k jeho následné hospitalizaci, personál ošetrovatelského úseku jeho stolek/skříň/trezor s osobními věcmi a cennostmi uzamkne, v případě jednolůžkových pokojů uzamkne celý pokoj. Klíč od stolku/skříňě/trezoru/pokoje je uzamčen do jeho návratu na sesterně pobytového oddělení.

Článek 5

Stravování

1. Strava je přizpůsobena svým složením a úpravou věku a zdravotnímu stavu uživatele dle dietního systému. Strava pro uživatele je připravována ve vlastní kuchyni, která je vybavena varnými kotli, multifunkčními pánvemi, konvektomaty, automatickým formovacím zařízením, zařízením na přípravu kašovitě stravy a dalším gastronomickým vybavením pro přípravu stravy. Strava odpovídá hygienickým předpisům HACCP.

2. Uživatelé mají v Domově denně zajištěnou kvalitní stravu, která je nutričně vyvážená pro všechny druhy nastavených diet (racionální, diabetická, šetřící, s omezením tuků - žlučnicková, bezlepková, bezmléčná, bezezbytková a další kombinace individuálních diet).
3. V Domově jsou zajištěny denně 3 hlavní a 2 vedlejší jídla – snídaneň, přesnídávka, oběd, svačina a večeře, diabetikům je podávána druhá večeře. Uživatelé mají výběr ze dvou variant snídaní, ze tří variant obědů, z toho 1. a 2. varianta je změna přílohy a 3 varianta je jiný pokrm. Dále mají uživatelé k výběru ze dvou variant večeří (z toho 1 teplá a 1 studená varianta).
4. Jídelní lístek sestavuje administrativní pracovník ve spolupráci se zásobovačem, kontroluje vedoucí stravovacího provozu a správnost dále schvaluje ředitel.
5. Strava se podává dle stanoveného časového harmonogramu. Jedná se o doporučenou dobu, ve které je jídlo podáváno. V jednotlivých případech lze stravu podat i mimo čas pravidelných jídel.
6. Strava se podává v následujícím harmonogramu:
Snídaneň: 8.00 hod
Přesnídávka: 10.00 hod
Oběd: 11.30 hod
Svačina: 15.00 hod
Večeře: 17.30 hod
2. večeře: 21.00 hod (pro diabetiky)
7. Uživatelům jsou na nástěnkách pobytových oddělení k dispozici aktuální jídelní lístky.
8. Jídlo je uživatelům podáváno v jídelnách na jednotlivých patrech nebo přímo na pokoji uživatele, a to s ohledem na jejich zdravotní stav a jejich přání.
9. Uživatel má možnost si odhlásit jednotlivá jídla, požadavek ohlásí uživatel vedoucímu pobytového oddělení nebo službu konajícímu zaměstnanci.
10. Požadavky na změny je třeba hlásit nejpozději do 8.00 hodin předchozího dne, před víkendem (sobota, neděle) je nutno provést odhlášení stravy ve čtvrtek do 8.00 hod.
11. Za odhlášenou stravu obdrží uživatel finanční hotovost ve výši normované hodnoty potravin, režijní náklady se nevrací. V případě snížené úhrady za pobyt a stravu pro nedostatečně vysoký příjem uživatele jsou případné přeplatky poměrně kráceny. Pokud uživatel neodebrání stravy neohlásí ve výše uvedeném termínu, úhrada za stravu se mu nevrací. Hospitalizace uživatele je vždy považována za předem ohlášenou nepřítomnost.
12. Odnášet nádobí a přístroje z jídelen je zakázáno. Svě jídlo si uživatel může z jídelen odnést ve vlastní nádobě. Nápoje má uživatel k dispozici celodenně na pokoji a jsou dle potřeby doplňovány.
13. Přání, požadavky a stížnosti ohledně stravování uplatňují uživatelé na setkáních se sociálními pracovníky, s vedením Domova, přes klíčové pracovníky nebo prostřednictvím zaměstnanců přímé péče. Dále je možné se obrátit přímo na vedoucího stravovacího úseku, případně ředitele Domova. Stížnost lze také podat prostřednictvím schránky na podněty a připomínky.

Článek 6

Hygiena

1. Uživatel dle svých schopností pečuje o osobní hygienu, pořádek na pokoji a ve všech prostorách, které užívá. Je třeba dodržovat základní pravidla hygieny, s ohledem na soužití s dalšími uživateli služby.
2. Dle individuálního rozsahu péče pomáhají při osobní hygieně pracovníci přímé obslužné péče.
3. Osobní prádlo si uživatel vyměňuje podle potřeby a dává ho prát do prádelny Domova. V případě, že uživateli pere rodina, oznámí tuto skutečnost vedoucímu pobytového oddělení. Tato skutečnost nemá vliv na výši úhrady za pobyt v Domově. Četnost odnášky prádla k praní probíhá dle individuálních potřeb uživatele (v případě potřeby i denně).
4. Všechny místnosti v Domově se pravidelně větrají, denně se provádí běžný úklid.
5. Kouření je přípustné pouze ve vyhrazených prostorách – kuřárna v přízemí hlavní budovy, balkony, terasa.

Článek 7

Zdravotní a ošetrovatelská péče

1. Každý uživatel má možnost volby praktického lékaře. Může též využívat zdravotní péče praktického lékaře mimo Domov – v tomto případě si veškerý kontakt s lékařem vyřizuje uživatel sám a Domov zajišťuje pouze akutní neodkladnou péči.
2. Další možností je výběr praktického lékaře, který má v zařízení pronajatou ordinaci. Praktický lékař dochází do zařízení v určených dnech a ordinačních hodinách.
3. Ostatní specialisté (psychiatr, dermatolog, aj.) docházejí do Domova v pravidelně sjednaných intervalech. Návštěvu u ostatních specialistů (zubní, oční atd.) zajišťuje rodina nebo Domov vlastní dopravou nebo event. prostřednictvím dopravní zdravotní služby v závislosti na vystavení Příkazu k transportu ošetřujícím lékařem.
4. Uživatelům je poskytována ošetrovatelská péče v nepřetržitém 24. hodinovém provozu. Je poskytována zcela individuálně, dle zdravotního stavu a indikace ošetřujícího lékaře. Péči o uživatele poskytuje odborný personál, skládající se z pracovníků přímé obslužné péče, středně zdravotnického personálu – registrovaných všeobecných sester a praktických sester, které na základě ordinace ošetřujícího lékaře zajišťuje péči příslušnými výkony odbornosti 913.
5. Rehabilitační péče je zajištěna fyzioterapeuty. Jedná se zejména o individuální a skupinové cvičení, masáže, speciální techniky (např. manuální a přístrojové lymfo-drenáž, podmiňování reflexů, využití polohovacích dlah, magnetoterapie, termoterapie aj.). Je poskytována pouze v závislosti na indikaci ošetřujícího lékaře.
6. Jakýkoliv úraz nebo náhlé zhoršení zdravotního stavu uživatele je třeba neprodleně hlásit všeobecné sestře, která kontaktuje lékaře nebo RZP.

- Uživatelům Domova je nabídnuta možnost zajištění dodání léčiv z vlastní lékárny organizace (Lékárna Pod Lesem, Dobrá Voda u Českých Budějovic), ve výjimečných případech z Lékárny Nemocnice České Budějovice, a. s. V případě souhlasu uživatele je zpracován v den přijetí do DSDV Informovaný souhlas. Vyzvednutí léčiv a následné vyúčtování zajišťuje pověřená všeobecná sestra. V závislosti na přání uživatele jsou doplatky za léčiva hrazeny z depozitního účtu uživatele, či jsou hotově vybírány od uživatelů pověřenou všeobecnou sestrou vždy proti lékárnou vystavené účtence, která je označena uživatelským jménem, příjmením a pobytovým oddělením. V případě, že si uživatel přeje vyzvednutí léčiv v jiné lékárně, je toto přání respektováno. Vyzvednutí léčiv v tomto případě zajišťuje buď sám uživatel či jeho rodina. Pověřená všeobecná sestra je povinna uživatele edukovat o nutnosti flexibilitnosti při dodávce léčiv, tak aby nebyla přerušena kontinuální léčba.

Článek 8

Pobyt mimo Domov

- Uživatel může vycházet a pobývat mimo areál Domova bez jakéhokoliv omezení.
- Vycházet a pobývat mimo Domov u uživatele Domova se zvláštním režimem je řešeno vnitřními pravidly poskytovatele. Vzhledem ke značně snížené schopnosti rozpoznat možná rizika samostatného pohybu doprovází uživatele Domova se zvláštním režimem mimo areál personál či jiná osoba, schopná poskytnout uživateli náležitou podporu. Uživatel, který nemá narušenou orientaci v prostoru a je orientován místem a osobou, má k dispozici čip k samostatnému opuštění Domova se zvláštním režimem. Je poučen o bezpečném odchodu z pobytového oddělení s tím, aby nedošlo k odchodu jiných uživatelů, kteří prostorem orientováni nejsou.
- Uživatelům Domova pro seniory je doporučeno ohlásit svůj odchod mimo zařízení službu konajícímu zaměstnanci.
- Vstup do Domova se zamyká v době od 20.00 hod do 6.00 hod, kdy v této době je ke vstupu třeba přivolat personál recepce zvonkem, který je umístěn těsně vedle hlavního vchodu do Domova. V ostatní dobu je hlavní vchod otevřen.
- Lékař nebo zaměstnanci mohou ze zdravotních důvodů uživateli doporučit, aby neopouštěl Domov. Vysvětlí mu, jaká rizika může pro něj opuštění Domova představovat.
- Uživatel má právo odjíždět na delší pobyt mimo Domov, dobu pobytu si určuje sám a ohlašuje ji předem personálu. Odhlášení stravy viz článek 5 odst. 9.
- Za pobyt mimo Domov se ve vyúčtování vrací uživateli náklady na potraviny za neodebrané jídlo. V případě celodenní nepřítomnosti z důvodu hospitalizace ve zdravotnickém zařízení se příspěvek na péči uživateli nevrací. Za podíl vráceného příspěvku na péči na jeden den se považuje vždy 1/28 či 1/29 či 1/30 či 1/31 z výše měsíčního příspěvku na péči dle počtu dní v příslušném kalendářním měsíci.
- Na dobu pobytu mimo Domov dostane uživatel s sebou občanský průkaz a průkaz pojištěnce (pokud jsou uloženy na sesterňě) a předepsané léky s upřesněním denního dávkování, aby nedošlo k narušení léčebného režimu.

Článek 9

Návštěvy

1. Uživatelé mohou přijímat návštěvy denně bez omezení s přihlédnutím k večernímu klidu (v ostatních případech dle domluvy s ošetrovatelským personálem). Návštěvy svůj příchod a odchod hlásí na recepci a zapisují se do Knihy návštěv. Při mimořádných situacích a nepříznivé epidemiologické situaci mohou být návštěvy dočasně zakázány ředitelem Domova. V době podávání jídla je doporučeno návštěvám nerušit uživatele při konzumaci stravy.
2. Uživatel může přijímat návštěvy ve všech prostorách, které užívá v rámci pobytu. Na dvoulůžkovém pokoji je možné návštěvy přijímat v rámci zajištění soukromí pouze po dohodě se spolubydlícím.
3. Uživatel částečně nebo zcela imobilní může přijímat návštěvy na pokoji.
4. Návštěvám je doporučováno, aby svůj příchod ohlásily službu konajícímu personálu pro možnost vzájemného předávání informací.
5. Návštěvy nesmí rušit klid a pořádek v Domově nebo narušovat léčebný režim.
6. Osobám, které jsou zjevně podnapilé, svým jednáním a vzhledem vzbuzují nedůvěru nebo neuvedou své jméno a jméno uživatele, kterého chtějí navštívit, je vstup do Domova zakázán.
7. Pokud uživatel signalizuje nechtěnou návštěvu, je tato návštěva pracovníky vyzvána k odchodu.
8. Návštěvy mohou přijít s domácím zvířetem, které je řádně zabezpečeno.
9. V Domově není povoleno:
 - konat návštěvy na pokojích v době nočního klidu a v nepřítomnosti uživatelů (ve výjimečných případech lze návštěvu v době nočního klidu povolit po předchozí domluvě s ošetrovatelským personálem)
 - vynášet majetek Domova
 - provádět vlastní zásahy do zařízení a instalací
 - fyzicky a slovně napadat ostatní uživatele a zaměstnance
 - vnášet do Domova zbraně, omamné látky a jiné nebezpečné předměty
 - kouřit mimo vyhrazené prostory.
10. V případě, že návštěva nedodrží výše uvedená ujednání, může být z Domova vykázána.

Článek 10

Způsob úhrady za poskytované sociální služby

1. Výše úhrady za poskytování sociální služby je s uživatelem sjednána v uzavřené smlouvě o poskytnutí sociální služby.

2. Úhrada zahrnuje částku za ubytování, stravu a za péči. Úhradu je uživatel povinen uhradit vždy nejpozději do posledního pracovního dne kalendářního měsíce, za který úhrada náleží. Částka celkové měsíční úhrady se skládá z násobku příslušného počtu dnů v kalendářním měsíci a denní výše úhrady.
3. Pokud by uživateli, který doložil příjem, po zaplacení úhrady za ubytování a stravu za kalendářní měsíc nezůstala částka ve výši alespoň 15 % jeho měsíčního příjmu, výše úhrady je přiměřeně snížena. V takovém případě je uživatel povinen neprodleně doložit další změny výše příjmu.
4. Uživatel má právo i nedokládat výši svého příjmu posuzovaného pro výpočet úhrady za pobyt a stravu a v tomto případě je mu úhrada za poskytované služby stanovená v plné její výši, tzn. není postupováno dle odst. 3.
5. V případě snížené měsíční úhrady za pobyt a stravu, kdy uživatel nemá dostatečný příjem, je uzavírána dohoda s osobami blízkými či jinými (tzv. „Smlouva o spoluúčasti na úhradě nákladů“) dle § 71 odst. 3 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.
6. Úhrada za péči je stanovena ve výši přiznaného příspěvku na péči.
7. V případech, kdy uživatel nepobírá příspěvek na péči a potřebuje poskytování činností péče, není po něm za tyto činnosti požadována úhrada.
8. Úhradu za poskytovanou sociální službu je možné provádět tímto způsobem:
 - převodem na účet Domova
 - položkovým převodním příkazem poukázaným z ČSSZ – v tomto případě je zůstatek důchodu vyplácen uživateli poskytovatelem každého 12. dne v měsíci. Případně-li den splatnosti důchodu na sobotu, neděli nebo státem uznávaný svátek, výplata zůstatku důchodu bude provedena až následující pracovní den
 - poštovní poukázkou
 - v hotovosti na pokladně Domova.

Článek 11

Ochrana osobních a citlivých údajů

1. Osobní spisy uživatelů obsahují pouze takové osobní údaje, které jsou nezbytné k poskytování kvalitní a bezpečné služby a které sdělil sám uživatel, event. jeho opatrovník (či jiný oprávněný zástupce).
2. Osobní spisy uživatelů jsou uloženy v uzamykatelných prostorách. Přístup k nim mají sociální pracovníci.
3. Na sesternách jednotlivých pobytových oddělení je v uzamykatelných skříních v samostatných složkách umístěna dokumentace sociální péče, která obsahuje osobní údaje sdělené uživateli v rámci procesu individuálního plánování. Přístup do této dokumentace mají

pracovníci v sociálních službách (vedoucí pobytových oddělení, pracovníci přímé obslužné péče, aktivizační pracovníci, fyzioterapeuti, sociální pracovníci).

4. Ošetrovatelská dokumentace je uložena v uzamykatelných skříních, přístup k ní má pouze střední zdravotnický personál.
5. Všichni zaměstnanci jsou vázáni povinností zachovávat mlčenlivost o osobních údajích uživatelů, o kterých se dozvěděli při výkonu své práce. Povinnost zachovat mlčenlivost platí i po ukončení pracovního poměru.
6. Veřejné a venkovní prostory Domova jsou monitorovány digitálním kamerovým systémem, který je instalován za účelem ochrany majetku Domova, ochrany bezpečnosti a zdraví uživatelů sociálních služeb Domov seniory a Domov se zvláštním režimem a ochrany bezpečnosti zaměstnanců Domova.

Článek 12

Základní povinnosti uživatelů

1. Uživatel služby dodržuje pravidla slušného chování k ostatním uživatelům, k personálu a na veřejnosti. Do cizího pokoje nevstupuje bez souhlasu zde ubytovaného a ctí nedotknutelnost osobního vlastnictví a soukromí ostatních.
2. Uživatel nevstupuje do provozních místností (kuchyně, sklady, garáže, kotelna, dílna). Podílí se na hospodaření s vodou a energiemi Domova tím, že šetří vodou a svítí v místnostech jen podle potřeby. Každý uživatel služby zachází s majetkem Domova podle jeho určení, bez úmyslného poškozování a ničení. Přemísťování nábytku je možné pouze s vědomím a svolením personálu Domova. Škodu, způsobenou úmyslně, případně v podnapilém stavu, uživatel uhradí.
3. V případě potvrzeného výskytu infekčního onemocnění u uživatele, je uživatel povinen dodržovat bariérová opatření nastavená Domovem dle platných vnitřních předpisů.
4. Uživatel na vlastní náklady uhradí v případě ztráty klíče výměnu zámku u uzamykatelného stolku, trezoru, skříně či pokoje.
5. V Domově není povoleno přechovávat a hromadit nepřiměřené množství potravin a alkoholu a přechovávat a hromadit zbraně, omamné látky a jiné nebezpečné předměty.
6. Alkohol je v Domově tolerován, pokud se jedná o příležitostnou konzumaci v míře společensky únosné, aby nikdo nebyl ohrožen úrazem a zdravotními komplikacemi v podnapilosti. Nedoporučuje se obstarávat, donášet a nabízet alkohol lidem užívajícím léky. V případě překročení přijatelné hranice je personál oprávněn adekvátně zakročit.
7. Noční klid je v době od 22.00 hod do 6.00 hod.

Článek 13

Připomínky a stížnosti

1. Právem každého uživatele je podávat podněty, připomínky a stížnosti na kvalitu a způsob poskytování sociální služby.
2. Vnitřní předpis, který se zabývá touto oblastí, je k dispozici uživateli na chodbách jednotlivých oddělení, u sociálních pracovníků, na sesternách pobytoových oddělení.
3. Připomínky či stížnosti může každý uživatel podat ústně, písemně, telefonicky, prostřednictvím e-mailu či anonymně do označených schránek.
4. Na poskytování sociálních služeb může podat stížnost uživatel, jeho zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce, osoba blízká (nemůže-li stížnost podat uživatel, kterému je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřel), osoba zmocněná uživatelem, člen domácnosti uživatele oprávněný k zastupování této osoby dle občanského zákoníku, zaměstnanec Domova.
5. Stížnost se podává poskytovateli sociálních služeb – Domovu pro seniory Dobrá Voda, proti kterému stížnost směřuje, a to ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.
6. Podání stížnosti nesmí být stěžovateli nebo uživateli na újmu.
7. Se svojí stížností se lze obrátit na klíčového pracovníka, personál na pobytoových odděleních, na sociální pracovníce, na vrchní sestru nebo přímo na ředitele Domova pro seniory Dobrá Voda či jeho zástupce. Stížnosti, podněty, připomínky lze podávat též na setkávání uživatelů s vedením Domova.
8. Pokud uživatel není schopen formulovat, sepsat či odeslat stížnost, může se obrátit na kteréhokoli pracovníka, ke kterému má důvěru.
9. Odpověď na každou stížnost se vyhotovuje vždy písemně a oprávněný zaměstnanec – ředitel nebo jím pověřená osoba je povinen stížnost vyřídit do 30 dnů. Tuto lhůtu může v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů. O prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení je povinen informovat stěžovatele.
10. Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí (dále jen ministerstvo) o prověření vyřízení této stížnosti; v žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.
11. Ministerstvo prověří vyřízení stížnosti do 60 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, nebo 90 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, jestliže je třeba vyžádat si vyjádření orgánů veřejné správy nebo osob.
12. V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se stěžovatel může dále obrátit na zřizovatele Domova pro seniory Dobrá Voda, kterým je Jihočeský kraj – Krajský úřad nebo na instituce sledující dodržování lidských práv a základních svobod osob, s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížností – kontakty má uživatel k dispozici např. na chodbách pobytoových oddělení, sesternách nebo u sociálních pracovníků.

13. Poskytovatel vytváří bezpečné prostředí pro uživatele pro podávání stížností a stížnosti vnímá jako podnět pro zvýšení kvality poskytované služby.

Článek 14

Mimořádné situace, včetně opatření při porušování pořádku

1. Za mimořádnou situaci se považuje zejména:
 - havarijní situace – např. požár, živelná pohroma, uvíznutí ve výtahu
 - napadení, vloupání
 - ztráta peněz, předmětů
 - agresivní chování, chování pod vlivem alkoholu a jiných omamných látek
 - pohřešování uživatele
2. Postup při mimořádné situaci:
 - 2.1. Uživatel zachová klid a rozvahu, neprodleně přivolá kteréhokoliv zaměstnance Domova. Dále se řídí pokyny odpovědných zaměstnanců.
3. Opatření proti porušování pořádku:
 - 3.1. Uživatel je seznámen s tím, že žije v Domově s dalšími lidmi a je tedy nutné brát ohled i na ostatní uživatele a neporušovat svým nevhodným chováním soužití (slovní napadání, agresivita atd.).
 - 3.2. Porušuje-li uživatel pořádek a společné soužití v Domově a odpovědným pracovníkům se nepodaří sjednat nápravu, ředitel Domova poučí uživatele o následcích, které by pro něho mohlo mít další porušování pořádku a společného soužití.
4. Nedojde-li ani poté k nápravě nebo jde-li o zvlášť závažné porušení pořádku a společného soužití, je ředitel oprávněn Smlouvu o poskytnutí sociální služby vypovědět nebo od této smlouvy odstoupit. Za zvlášť závažné porušení je pak považováno opakované a úmyslné chování uživatele, které může vést např. k ohrožení zdraví či života jiných uživatelů, personálu (fyzické napadení jiného uživatele, personálu, vyhrožování), poškozování majetku Domova apod.

Článek 15

Poštovní zásilky

1. Každý uživatel má možnost posílat poštovní zásilky, které může vhodit do schránky určené k odeslání dopisů umístěné v prvním nadzemním podlaží u hlavního výtahu nebo je předá na recepci či sociální pracovníci. Obyčejné psaní musí být opatřeno známkou nebo předána peněžní hotovost za jeho odeslání. K doporučenému psaní musí být vyplněn podací lístek a předána peněžní částka za jeho odeslání.
2. Doporučené poštovní zásilky, včetně peněžních, které převzal pověřený zaměstnanec, podléhají předepsané evidenci.

3. Uživatelé jsou následně zásilky předány, peníze a doporučená pošta proti podpisu.
4. Pokud uživatel není schopen podpisu, má opatrovníka, či není v Domově přítomen, je zásilka vrácena zpět poště.
5. Pokud by osoby blízké, případně jiné, chtěly využít komunikace formou e-mailového kontaktu s žádostí o předání textu uživateli, lze zasílat na adresu socialni@domov-dobravoda.cz. Tato služba je poskytována bezplatně.

Článek 16

Aktivizační činnosti uživatelů

1. Aktivizační pracovníce a sociální pracovníce, popř. pracovníci přímé péče, organizují a zabezpečují podle zájmu uživatelů kulturní, zájmové a jiné společenské akce v Domově i mimo něj.
2. Rozsah aktivizačních a sociálně terapeutických činností navrhuje po dohodě s uživateli aktivizační pracovník, sociální pracovník, klíčový pracovník. Jedná se zejména o dílny pro zájmovou činnost, společenské hry, jednorázové kulturní a společenské akce, procházky, výlety, cvičení v rámci prevence, účast na akcích konaných mimo Domov aj. V rámci aktivizací je uživatelům dále nabízena účast na literární kavárně, vzpomínkovém klubu, trénování paměti, smyslové aktivizaci, zahradní terapii, mezigenerační setkávání zejména s dětmi z Dětské skupiny Rybičky, virtuální Univerzity třetího věku aj.
3. Ve společenském sále Domova je knihovna, která je po předchozí domluvě s aktivizačními pracovníci přístupná všem uživatelům. Ve vstupní hale Domova je uživatelům volně přístupný internetový koutek.
4. K odpočinku uživatelů slouží též relaxační místnost, altán, venkovní terasy a park, který je bezbariérově přístupný.
5. Každý uživatel má zaručenu svobodu náboženského vyznání a politického smýšlení.
6. V Domově je kaple, která je celodenně přístupná a kde se 1x týdně koná katolická bohoslužba či společné modlitby.
7. Pro uživatele lze zajistit i návštěvu zástupce jednotlivých církví, pokud je projeven zájem.
8. V rámci uvedených služeb Domov uživatelům nabízí využití videohovorů ke komunikaci s jejich blízkými. Videohovory prostřednictvím tabletu obsluhují sociální pracovníce (event. aktivizační pracovníci), na které se mohou zájemci obrátit pro více informací.

Článek 17

Individuální plánování průběhu poskytování služby

1. Ke každému uživateli je přistupováno jako k osobnosti s individuálními potřebami, přáními, cíli a životním příběhem, které jsou při poskytování služby zohledňovány.

2. V Domově existuje systém klíčových pracovníků a každý uživatel má přiřazeného jednoho zaměstnance – klíčového pracovníka, jehož úkolem je zjišťovat přání a cíle uživatele, monitorovat změny v jeho potřebách a spolupracovat na jejich naplňování.
3. Společně s uživatelem pracuje klíčový pracovník na zpracování a naplňování individuálního plánu – plánu péče. Péče je založena na znalosti biografie uživatele.
4. Uživatel má právo na změnu klíčového pracovníka. Rovněž tak zaměstnanec má právo požádat o ukončení této činnosti u konkrétního uživatele.
5. Podle individuálního plánu – plánu péče postupuje personál při každodenní péči o uživatele. Péče je tak poskytována dle skutečných potřeb, přání a cílů uživatele.

Článek 18

Závěrečná ustanovení

1. Tento Domácí řád nabývá účinnosti dnem 7. 7. 2025.
2. Domácí řád je předáván uživateli po příchodu do Domova, dále jej má uživatel k dispozici i po zahájení poskytování služby ve společných prostorách Domova nebo u sociálních pracovníků, vrchní sestry, sesternách pobytových oddělení a ostatních zaměstnanců poskytovatele v jejich kancelářích. Domácí řád, jako jedno ze základních vnitřních pravidel Domova, je trvale umístěn na recepci Domova. Dále je Domácí řád dostupný na webových stránkách Domova.
3. Uživatel je s Domácím řádem seznamován během poskytování sociální služby prostřednictvím klíčového pracovníka. Nově příchozí uživatel je s řádem oproti podpisu seznámen sociální pracovnící.
4. Zaměstnanci jsou s Domácím řádem seznámeni a podpisem stvrzují, že je pro ně závazný a budou jej respektovat.