



# Sociální služby Praha 9, z.ú.

Směrnice číslo: 01/2017 DS

Název vnitřního dokumentu:

## DOMOVNÍ ŘÁD

počet stran: 11

počet příloh: 8

Schváleno dne: 1.1.2017

Účinnost od: 1.1.2017

Schválil: Mgr. Michaela Žáčková - ředitelka

Sociální služby Praha 9, z.ú.  
Novovysočanská 505/8  
190 00 Praha 9  
IČO 05258031

Zrušeno dne:

## I. Úvod

Domovní řád Domova seniorů zapsaného ústavu Sociální služby Praha 9 (dále jen Domov) upravuje základní podmínky poskytování služby, soužití mezi klienty, jejich práva a povinnosti a vztahy mezi klienty a pracovníky.

Domovní řád je závazný pro všechny klienty, zaměstnance a další osoby vstupující do zařízení.

Ustanovení Domovního řádu mohou blíže rozvádět a určovat další vnitřní předpisy poskytovatele.

## II. Ubytování

### *Návštěvy a pohyb mimo Domov*

Recepce Domova je otevřena od 6:00 hodin do 22:00 hodin.

Mimo tuto dobu je odchod nebo příchod do zařízení nutno ohlásit personálu, který zajišťuje odemčení vstupních dveří nebo si zapůjčit klíč od vchodu (viz Užívání klíčů – strana 4 Domovního řádu).

Návštěvy se v Domově řídí Návštěvním řádem v platném znění (Příloha 1).

### *Společné prostory*

Ve společných vnitřních prostorách Domova je zakázáno kouřit. Ve společných venkovních prostorách se může kouřit jen na vyhrazených místech.

Společné prostory se užívají takovým způsobem, aby nedocházelo k jejich zbytečnému znečištění či zničení. Je zakázáno cokoli vyhazovat či lít z oken.

Klient je povinen užívat společné prostory takovým způsobem, aby neomezoval ostatní obyvatele.

Po domluvě se sociálními pracovníky je možné v Domově pořádat narozeninové oslavy klientů i ve společných prostorách (např. v knihovně, dílně ručních prací).



# Sociální služby Praha 9, z.ú.

Ve společných prostorách je zakázáno přemísťovat nábytek a jiné věci či zařízení bez vědomí personálu.

Do technických a provozních prostor (Příloha 2) je klientům vstup zakázán.

Závady ve společných prostorách či na zařízení se ohlašují provoznímu oddělení.

Ve společných prostorách se klienti pohybují ve vhodném oblečení, které nenarušuje jejich důstojnost a odpovídá pravidlům slušné společnosti.

Ve společných prostorách jsou klientům volně k dispozici televize s videem, mikrovlnná trouba, rychlovarná konvice, lednice a počítače. Za uložené potraviny v lednici Domov neručí.

## ***Omezení využívání některých společných prostor***

Užívání počítačové místnosti (ve 2. patře vedle knihovny) bez přítomnosti personálu je podmíněno základními znalostmi práce s počítačem. Přístup do počítačové místnosti je neomezený.

Dílna ručních prací ve 4. patře se zamyká. Využívat ji mimo aktivity je možné, po domluvě s personálem.

## ***Výtahy***

Výtahy se užívají dle jejich technických parametrů (nosnost, maximální počet osob apod.).

Telefon, který je ve výtazích umístěn, je určen pouze pro havarijní a nouzové situace.

V případě požáru je zakázáno výtah používat.

## ***Pokoj***

Pokoj je klient povinen užívat tak, aby neomezoval práva ostatních klientů.

Klient zodpovídá za vnitřní vybavení pokoje, které převzal při jeho přidělení.



# Sociální služby Praha 9, z.ú.

Závady na pokoji či jeho vybavení je klient povinen nahlásit personálu.

Pokoj je vybaven zařízením poskytovatele. Klient si může, po dohodě s poskytovatelem (prostřednictvím sociálních pracovníků), pokoj vybavit vlastními drobnými kusy nábytku a jinými doplňky.

Klienti mají k dispozici klíč od svého pokoje.

V pokoji se nedoporučuje manipulace s otevřeným ohněm (svíčky) a je zakázáno ponechat otevřený oheň bez dozoru. Klient je zodpovědný za případné škody způsobené manipulací s otevřeným ohněm.

Poskytnutí ubytování jiné osoby ve svém pokoji není povoleno. Na přechodnou dobu (zpravidla max. 2 noci) lze povolit přespání v pokoji klienta jeho blízké osobě. O možnost přespání blízké osoby klient dopředu žádá sociální pracovníce, v případě jejich nepřítomnosti vedoucí sociálně-zdravotního úseku. Možnost přespání blízkých osob u klientů ubytovaných na dvoulůžkovém pokoji se řeší individuálně, dle možností poskytovatele.

## ***Dvoulůžkové pokoje***

Klienti na dvoulůžkových pokojích mají právo na zachování intimity a maximální možné míry soukromí (např. použití zástěny).

Každý z klientů má k dispozici uzamykatelnou skříňku na své osobní věci.

Sledovat televizi, pokud s tím spolubydlící nesouhlasí, může klient na dvoulůžkovém pokoji pouze se sluchátky. Dále se nabízí možnost sledovat televizi ve společných prostorách Domova.

Kouřit na dvoulůžkovém pokoji smí klient pouze s výslovným souhlasem spolubydlícího.

Chovat drobná zvířata na dvoulůžkovém pokoji je dovoleno pouze s výslovným souhlasem spolubydlícího.



# Sociální služby Praha 9, z.ú.

## ***Vstupování do pokoje***

Do pokoje klienta vstupují pracovníci po řádném zaklepaní a vyzvání, že mohou vstoupit.

Univerzální klíč (viz Užívání klíčů – strana 4 Domovního řádu) může být pracovníky použit pouze po domluvě s klientem a s jeho písemným souhlasem (Příloha 3), v případě podezření na ohrožení zdraví a života klienta, při havárii nebo v zájmu zařízení (činnost, kterou je nutné vykonat k řádnému fungování služby, nelze ji odložit a klienti jsou o ní, pokud je to možné, informováni alespoň den předem).

Při vstupu do pokoje klienta bez jeho vědomí, bude o tomto vstupu vyhotoven Záznam o vstupu do pokoje (Příloha 4). Originál Záznamu bude předán klientovi. Kopie bude uložena v dokumentaci klienta.

Vstupování do pokoje blíže upravuje metodický pokyn Vstupování pracovníků do pokojů obyvatel.

## ***Užívání klíčů***

Klienti po nástupu do zařízení obdrží klíč od svého pokoje a klíč od poštovní schránky. Poštovní schránky jsou umístěny v přízemí Domova vedle recepce.

Duplikát klíče od pokoje je uložen u vedoucího provozního oddělení. Duplikát od vnitřních dveří (pokud je k dispozici) je také uložen u vedoucího provozního oddělení. Duplikáty jsou vydány pouze se souhlasem klienta či ve výše uvedených situacích. Duplikát klíče od poštovní schránky je uložen u sociálních pracovníků.

Pracovníci mají k dispozici univerzální klíč od pokojů klientů. Jeho používání je upraveno metodickým pokynem Vstupování pracovníků do pokojů obyvatel.

Zařízení klientům neposkytuje k trvalému užívání klíč od hlavního vchodu z důvodu zajištění bezpečnosti.

Klíč od hlavního vchodu si mohou klienti na nezbytně nutnou dobu zapůjčit. Pravidla pro zapůjčení klíče jsou přílohou tohoto Domovního řádu (Příloha 5).



# Sociální služby Praha 9, z.ú.

## *Obecná ustanovení*

V Domově platí noční klid od 22:00 do 6:00 a polední klid od 12:30 do 13:30. V této době je nutné, aby všichni klienti i pracovníci se zdrželi hlasitých projevů a činností.

V Domově není povoleno chovat psy, kočky, jiná větší zvířata žijící volně v bytě, nebezpečná zvířata a zvířata, která by mohla rušit ostatní obyvatele. Ostatní drobná zvířata lze v Domově chovat po domluvě se sociálními pracovníci, které zváží, zda je to možné.

V Domově není povoleno přechovávat ani vnášet předměty, které by mohly ohrozit život, zdraví anebo majetek (např. kyseliny, tlakové lahve...).

Zařízení nenese odpovědnost za ztrátu, krádež či zničení osobních věcí klienta v případě, že pokoj nebyl řádně zajištěn (uzamčen).

## **III. Stravování**

### *Podmínky stravování*

Domov poskytuje svým klientům stravu v rozsahu 5 jídel denně (resp. 6 u diabetické diety).

Každý klient má k dispozici jídelníček na konkrétní měsíc.

Klienti mají od pondělí do pátku na výběr ze dvou hlavních jídel (kromě šetřící diety a diety s omezením tuků). Výběr probíhá v předcházejícím měsíci. S výběrem klientům v případě potřeby pomáhá klíčový pracovník.

Dopolední svačinu dostávají klienti při snídani.

Stravování probíhá v jídelně v následujících časech:

snídaně:	8:00
oběd:	12:00
svačina:	14:30
večeře:	17:00



# Sociální služby Praha 9, z.ú.

Čas je stanoven orientačně, klient má možnost si jídlo vyzvednout později, konzumovat jej po neomezený čas.

Typ a forma diety je klientovi poskytována dle jeho přání (Příloha 6). Forma diety může být upravena v průběhu pobytu dle potřeby, zejména na přání klienta nebo ze zdravotních důvodů.

Klientům je strava podávána v jídelně, popřípadě s ohledem na zdravotní stav klienta přímo na pokoji. Do jídelny si klienti nosí vlastní příbor. Každý klient má v jídelně vyhrazeno své vlastní místo.

V jídelně jsou celodenně k dispozici nádoby s nápoji.

## ***Neodebírání – odhlašování stravy***

Klienti si mohou vybrat, zda chtějí stravu odebrat (pro účely administrativního zpracování se má za to, že klient stravu odebírá a dle potřeby si stravu odhlašuje).

Jestliže se klient nemůže na stravu dostavit z důvodu krátkodobé nepřítomnosti, může si v jídelně ponechat vhodné a označené nádoby a strava mu bude v jídelně ponechána až do jeho příchodu nebo může požádat personál o zanesení stravy na pokoj nebo může požádat o náhradu za neodebranou stravu ve formě potravinového balíčku anebo si může stravu odhlásit.

O balíček je nutné požádat pověřený personál alespoň 2 pracovní dny předem.

Klient si může odhlásit buď celodenní stravu, nebo si může odhlásit jednotlivá jídla a to v následujících variantách:

1. snídane
2. přesnídávka
3. oběd
4. svačina
5. večeře (příp. druhá večeře).

Strava se odhlašuje při vyplňování jídelníčku na následující měsíc nebo ohlášením (ústní, telefonické či písemné) pověřenému pracovníkovi, případně klient ohlásí požadovanou změnu vhozením lístku do schránky na odhlášky stravy, a to vždy nejpozději 2 pracovní dny předem.

Klient si může stravu odhlásit z jakéhokoliv důvodu.



# Sociální služby Praha 9, z.ú.

## IV. Pobyt mimo Domov

### *Ohlašování vycházek*

Za vycházku je považováno opuštění Domova s návratem do 22:00 téhož dne. Je-li vycházka kratšího charakteru a nebrání klientovi odebrat stravu, tj. probíhá mezi jednotlivými časy stravování – není nutné takovou vycházku ohlašovat – odcházející klient je pouze zapsán na recepci. Při odchodu je vhodné, aby klient nahlásil na recepci přibližnou dobu návratu do Domova (z organizačních a bezpečnostních důvodů).

### *Ohlašování pobytu mimo Domov*

Pobyt mimo Domov je doba, kdy klient opustí zařízení na delší časový úsek než jeden kalendářní den, tzn. klient v zařízení alespoň jednu noc nespí.

Plánovaný pobyt mimo Domov je nutné předem nahlásit pověřenému pracovníkovi nebo sociálním pracovnícím, a to na předepsaném formuláři (Příloha 7) – v případě, že je klient mimo Domov, může svůj návrat nahlásit i telefonicky.

Pobyt mimo Domov je nutné ohlásit alespoň 2 pracovní dny předem.

Náhlá hospitalizace je vždy považována za správně předem ohlášený pobyt mimo Domov a zahrnuje automaticky odhlášení neodebrané stravy.

Klienti mají povinnost vždy ohlašovat změny v nahlášeném pobytu mimo Domov, a to především pozdější odchod z Domova, dřívější návrat a také to, že plánovaný pobyt neabsolvují.

## V. Prádelna

Prádlo předávají klienti do prádelny prostřednictvím pracovníků v sociálních službách.

Veškeré prádlo musí být zřetelně označeno a to příjmením nebo jinou nezaměnitelnou značkou. Klient si prádlo, které bude chtít prát v prádelně, může označit sám nebo ho nechá označit pracovníky. Klient může požádat o vyhotovení seznamu špinavého prádla v jeho přítomnosti před předáním prádla do prádelny.





# Sociální služby Praha 9, z.ú.

Po předchozí domluvě (osobní, telefonické či přes pověřeného pracovníka) převezmou pracovníci v sociálních službách od klienta tašku s prádlem nebo klient sám může donést tašku s prádlem do místnosti na špinavé prádlo (místnosti vedle skladu prádla na 1., 3. a 5. patře). Pracovníci jsou povinni převzít špinavé prádlo v týž den, ve kterém požadavek od klienta obdrželi.

Osobní prádlo klientů se nepere v týdnu (obvykle první týden v měsíci – přesné datum vyvěšeno na nástěnce vedle jídelny), kdy se převléká ložní prádlo klientů.

Na vyprání prádla má prádelna lhůtu 7 pracovních dnů – odůvodněné výjimky lze s prádelnou telefonicky dohodnout.

Prádelna může odmítnout vyprat prádlo, které není určeno pro praní v pračce anebo takové, které by mohlo jakýmkoliv způsobem pračku poškodit.

## VI. Úklid

Úklid je v Domově zajišťován externí firmou na základě uzavřené smlouvy.

Běžný úklid se u klienta provádí denně mokrým vytíráním (frekvenci úklidu si klient dohodne dle svého přání s uklízacím personálem sám). Klient je povinen úklid pokoje v tomto rozsahu strpět, neprovádí-li úklid ve stanoveném rozsahu sám.

Úklid je prováděn za přítomnosti klienta, nedohodne-li se klient s pracovníkem úklidu jinak.

Úklid v pokojích klientů neprobíhá dříve než v 7:00 nebo dle přání klienta.

Popis konkrétních činností úklidu je součástí Domovního řádu (Příloha 8).

## VII. Úschova financí a cenných předmětů

Při nástupu nebo v průběhu pobytu může klient požádat pověřeného pracovníka o převzetí cenných předmětů (např. šperků apod.) nebo finanční hotovosti do úschovy Domova.



# Sociální služby Praha 9, z.ú.

O uložení cenných předmětů je vyhotoven záznam – „složní list“ a zápis do knihy depozit. Klient obdrží kopii záznamu.

Z trezoru může uložené předměty vyzvednout klient, který převzetí potvrdí svým podpisem, případně jím pověřená osoba na základě podepsané plné moci.

Při ukládání i vyzvedávání předmětů je přítomen alespoň 1 svědek.

Finanční hotovost může klient uložit do depozitní pokladny Domova. Výběr peněžní hotovosti nad 5000,- Kč musí klient nahlásit v pokladně minimálně 2 pracovní dny předem.

Pravidla pro úschovu cenných předmětů a financí jsou blíže popsány ve vnitřním dokumentu Pravidla pro způsob výpočtu a platby finančních závazků mezi poskytovatelem a klientem.

## VIII. Pošta

K doručování poštovních zásilek má každý klient určenou poštovní schránku.

Výběr schránky si zajišťuje klient sám nebo po domluvě ve spolupráci se sociálními pracovníci.

Poštovní finanční služby (úhrada složenky, výběr hotovosti přes složenku) si klienti zajišťují sami nebo ve spolupráci se sociálními pracovníci.

K převzetí doporučené zásilky je klient recepcí přivolán telefonicky, není-li to možné, pak převzetí potvrdí pracovník recepce.

## IX. Řešení stížností a připomínek klientů

Postup podávání a řešení stížností na kvalitu a průběh poskytování služby se řídí Pravidly pro podávání stížností na kvalitu poskytované služby.

Své připomínky mohou klienti vyjadřovat také na pravidelných setkáních s pracovníky (Popovídání s paní ředitelkou, Kulatý stůl) a neomezeně mohou



# Sociální služby Praha 9, z.ú.

připomínky (i anonymně) vhazovat do schránky umístěné u jídelny nebo zapisovat do knihy přání, stížností a pochval umístěné v jídelně Domova.

## **X. Opatření proti porušování vnitřních pravidel zařízení a Smlouva o poskytování sociální služby**

Pokud klient nedodrží ustanovení vnitřních pravidel, povinnosti vyplývající ze Smlouvy o poskytování sociální služby nebo hrubým způsobem narušuje kolektivní soužití, může poskytovatel přistoupit k následujícím opatřením:

- Ústní domluva
- Písemné napomenutí
- Výpověď Smlouvy o poskytování sociální služby

## **XI. Závěrečná a společná ustanovení**

Domovní řád je závazný pro všechny klienty a pracovníky Domova.

Veškerý další chod a organizace Domova probíhá podle pravidel slušného chování, v souladu s vnitřními normami a obecně závaznými právními normami, v souladu s Etickým kodexem pracovníka a v souladu se standardy poskytování sociálních služeb.

Klienti se k sobě navzájem chovají tak, aby byla zachována jejich lidská důstojnost, respektována jejich lidská a občanská práva, svobody a oprávněné zájmy (za porušení tohoto ustanovení se považuje např. obtěžování či rušení ostatních klientů, napadení, psychické násilí apod.).

Za poškození prostor či vybavení Domova zodpovídá klient a to dle platných právních předpisů.

Zaviněnou ztrátu či poničení vybavení bytu a předmětů souvisejících s užíváním bytu je klient povinen nahradit, nerozhodne-li poskytovatel jinak.

Klient je povinen neprodleně ohlásit úrazy nebo škody, které mu v průběhu poskytování služby vznikly a to zdravotnímu personálu nebo vedoucímu provozního oddělení (nebo jeho zástupci) dle povahy věci. Zařízení nenese



# Sociální služby Praha 9, z.ú.

odpovědnost za úrazy a škody, které nevznikly jeho zaviněním, zaviněním jeho zaměstnance anebo v přímé souvislosti s poskytováním služby.

Domovní řád (včetně příloh) může být z rozhodnutí poskytovatele kdykoliv změněn.

Vydáním tohoto Domovního řádu pozbývají platnosti všechny směrnice a další vnitřní předpisy vydané k Domovnímu řádu přede dnem účinnosti této směrnice.

Domovní řád nabývá účinnosti dne: 1.1.2017

Mgr. Michaela Žáčková  
ředitelka